



Pengaruh Prosedur Kredit dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku UMKM

Choirul Hana¹, Stevanus Gatot Supriyadi²,

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Prodi Akuntansi, Universitas Kahuripan

Email: choirulhana@kahuripan.ac.id¹, email: stevanus@kahuripan.ac.id²

Sumber Pendanaan dari Kemenristek Dikti

Abstrak

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang strategis dalam pembangunan perekonomian nasional, ketika terjadi krisis ekonomi pada tahun 1998 banyak perusahaan berskala besar mengalami stagnasi hingga berhenti aktivitasnya namun untuk usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) mampu bertahan karena mayoritas usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) tidak mengandalkan pendanaan dari luar negeri sehingga tidak terpengaruh oleh nilai tukar rupiah. Mereka lebih banyak mengandalkan pendanaan dari investasi pribadi, meskipun Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ini merupakan salah satu faktor utama penyangga perekonomian namun masih memiliki beberapa permasalahan yang cukup mendasar. Salah satu permasalahan dari pelaku UMKM adalah keterbatasan modal. PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringsing merupakan salah satu lembaga pembiayaan yang menyalurkan modal kerja kepada UMKM. Ditengah persaingan yang ketat dengan lembaga pembiayaan lain, PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringsing mampu berdiri hingga saat ini, disini peneliti ingin mengetahui faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi debitur dalam mengambil keputusan kredit di PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringsing. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM yang melakukan pinjaman pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringsing. Dari total populasi, untuk kepentingan analisa diambil beberapa debitur yang memenuhi syarat, adapun syarat tersebut adalah debitur yang melakukan pinjaman untuk kepentingan modal kerja. Teknik pengukuran data menggunakan skala likert dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan metode analisis data menggunakan SPSS. Dari hasil pengolahan data akan dijelaskan melalui Analisis statistik deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial. Hasil Analisis dari penelitian ini adalah prosedur bunga berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit, suku bunga berpengaruh

signifikan terhadap keputusan kredit. Dari kedua variabel tersebut suku bunga memiliki pengaruh yang lebih besar daripada prosedur kredit hal ini dibuktikan dengan N hitung dari variabel suku bunga adalah 0,0906 dan N hitung dari prosedur Kredit adalah 0,0708 dimana N hitung dari kedua variabel tersebut masih berada di bawah dari N tabel 0,0944.

Kata kunci: prosedur kredit, suku bunga, keputusan kredit

Abstract

Micro, small and medium enterprises (MSMEs) have a strategic role in the development of the national economy, when the economic crisis occurred in 1998 many large – scale companies experienced stagnation to stop their activities, but for small and medium enterprises (MSMEs) were able to survive because the majority of micro small businesses and medium-sized enterprises (MSMEs) do not rely on foreign funding so they are not affected by the rupiah exchange rate. They rely more on funding from private investment, although this Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) is one of the main factors supporting the economy but still has some pretty basic problems. One of the problems of the SMEs is the limited capital PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging is one of the financial institutions that channel working capital to MSMEs. In the midst of intense competition with other financial institution, PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging has been able to stand up to the present, here researches want to find out what are the factors that influence debtors in taking credit decisions at PT. Permodalan Nasional madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging. This type of research is quantitative research with descriptive analysis. The population in this study are all MSMEs that make loans to PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging. From the total population, for the purposes of the analysis, several debtors who fulfill the requirement are taken, while the requirements are debtors who make loans for working capital. Data measurement techniques using a likert scale with data collection methods through questionnaires and data analysis methods using SPSS. From the results of data processing will be explained through descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis. The analysis of this study is that interest procedure has a significant effect on credit decisions, interest rate has a significant effect on credit decisions. Of the two variables, the interest rate has a greater influence than the credit procedure. This is evidenced by the N calculated from the variable interest rate is 0,0906 and the N calculated from the credit procedure is 0,0708 where the N calculated from the two variables is still below N table 0,0944

Keyword : credit procedures, interest rates, credit decisions

A. PENDAHULUAN

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang strategis dalam pembangunan perekonomian nasional, hal ini ditandai dengan (1) Kedudukannya sebagai pemain utama dalam

kegiatan ekonomi di berbagai sektor (2) Penyedia lapangan kerja (3) Pemain penting dalam pengembangan ekonomi local dan pemberdayaan masyarakat (4) Pencipta pasar baru dan sumber inovasi (5) Menjaga neraca pembayaran melalui kegiatan ekspor. Ketika terjadi krisis ekonomi pada tahun 1998 banyak perusahaan berskala besar mengalami stagnasi hingga berhenti aktivitasnya namun untuk Usaha Mikro Kecil dan menengah (UMKM) mampu bertahan karena mayoritas Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tidak mengandalkan pendanaan dari luar negeri sehingga tidak terpengaruh oleh nilai tukar rupiah. Mereka lebih banyak mengandalkan pendanaan dari investasi pribadi, meskipun Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ini merupakan salah satu faktor utama penyangga perekonomian namun masih memiliki beberapa permasalahan yang cukup mendasar. Salah satu permasalahan utama adalah kekurangan modal kerja Berdasarkan hasil survey dari BPS tahun 1998 permasalahan tersebut adalah (1) kekurangan modal (2) kesulitan pemasaran (3) kesulitan sumber daya manusia (4) kesulitan pengadaan bahan baku dan (5) masih menggunakan teknologi traditional.

Kekurangan modal merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam mengembangkan usahanya, hal ini karena kurangnya sumber informasi dan keterbatasan menembus sumber modal. Lembaga keuangan merupakan sumber modal terbesar yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha kecil tetapi untuk bermitra dengan lembaga keuangan pelaku usaha kecil harus menyajikan proposal yang *feasible* atau layak usaha dan menguntungkan, harus *bankable* atau dapat memenuhi ketentuan bank dimana pelaku usaha kecil tidak dapat memenuhi

persyaratan tersebut akibatnya banyak pelaku usaha kecil yang meminjam dari renternir dengan bunga yang tinggi.

Sebenarnya pemerintah telah banyak mengeluarkan kebijakan mengenai pemberdayaan UMKM lewat kredit bersubsidi dan bantuan teknis sejak tahun 1974 yaitu kredit program pertama UKM, kredit investasi kecil (KIK), kredit modal kerja permanen (KMKP), yang memberikan kredit investasi dan modal kerja dengan masa pelunasan 10 tahun dan suku bunga bersubsidi. Setelah deregulasi perbankan tahun 1988 pemerintah menghentikan kredit bersubsidi dan di ganti dengan kredit bank komersial. Kemudian antara tahun 1990 sampai 2000 Bank Indonesia mendanai kredit program dengan Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI) yang dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu Kredit Usaha Tani (KUT), Kredit Kepemilikan Rumah Sederhana/Sangat Sederhana (KPRS/SS), Kredit Usaha Kecil dan Mikro yang disalurkan melalui Koperasi dan Bank Perkreditan Rakyat.

PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) merupakan salah satu penerima Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI) yang kemudian kredit tersebut disalurkan kepada Koperasi dan Bank Perkreditan Rakyat yang menjadi binaanya, pada tahun 2008 berdirilah Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) yang langsung memberikan kredit kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dengan harapan agar pelaku usaha terhindar dari jeratan rentenir. Sehingga Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) harus bersaing dengan Koperasi, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan perbankan lain yang memberikan kredit investasi dan modal kerja kepada UMKM seperti Bank BRI, DSP, Bank NISP, BTPN, Mikro Mandiri, Bank Niaga, Bank Pundi dan lembaga keuangan lain yang sudah berdiri sebelumnya. Tidak semua

perbankan atau lembaga keuangan yang sudah berdiri itu mampu bertahan hingga saat ini banyak dari mereka yang tutup karena adanya permasalahan dari masing – masing perbankan yang sangat kompleks. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui faktor – faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi keputusan kredit modal kerja oleh Usaha Mikro Kecil Menengah. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas perlu dilakukan penelitian dengan judul “Prosedur kredit dan suku bunga terhadap keputusan kredit modal kerja bagi pelaku UMKM”

Berdasarkan pemaparan dan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh antara prosedur (X1) terhadap permintaan kredit modal kerja (Y) oleh UMKM?
2. Bagaimana pengaruh suku bunga (X2) terhadap permintaan kredit modal kerja (Y) oleh UMKM?
3. Bagaimana pengaruh Prosedur Kredit (X1) dan suku bunga (X2) terhadap permintaan kredit modal kerja (Y) oleh UMKM?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh prosedur (X1) terhadap permintaan kredit modal kerja (Y) oleh UMKM.
2. Untuk mengetahui pengaruh suku bunga (X2) terhadap permintaan kredit modal kerja (Y) oleh UMKM.
3. Untuk mengetahui pengaruh Prosedur kredit (X1) dan suku bunga (X2) terhadap permintaan kredit modal kerja (Y) oleh UMKM.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. PENELITIAN TERDAHULU

- a) Kaunang (2013), penelitian menggunakan metode analisis ordinary last square (OLS) dan dioleh menggunakan program *views 5.0* hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat suku bunga pinjaman memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap permintaan kredit UMKM, serta kredit macet berpengaruh negatif dan signifikan terhadap permintaan kredit UMKM Indonesia. Persamaan dengan penulis adalah variable independennya yaitu suku bunga sedangkan perbedaannya adalah metode analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang dioleh menggunakan program SPSS Versi 21.
- b) Muvika Perdana Putra (2015), bahwa citra perbankan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit, citra perbankan dan pelayanan secara bersama – sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil keputusan kredit, citra perbankan dan prosedur kredit secara bersama – sama berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil keputusan kredit. Persamaan dengan penulis adalah variable dependent yaitu keputusan kredit, perbedaannya adalah variable independent yaitu citra perbankan dan pelayanan, citra perbankan dan prosedur kredit dimana penulis hanya menggunakan salah satu dari variable yaitu pelayanan dan prosedur kredit.
- c) Dedi Wahyu Nugroho (2012), bahwa pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah

dalam mengambil kredit di PD BPR Boyolali. Persamaan dengan penulis adalah sama – sama meneliti variable independent pelayanan dan prosedur kredit dan variable dependent keputusan kredit. Perbedaannya adalah pada salah satu variable independent yaitu lokasi dan suku bunga.

2. KEPUTUSAN KREDIT

Kredit menurut Undang – undang perbankan no. 10 tahun 1998 seperti yang dikutip Kasmir (2011:73) pengertian kredit adalah “Penyedia uang atau tagihan yang dapat dipersamakan berdasarkan persetujuan atas kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.

Rivai (2004) mengemukakan definisi kredit adalah penyerahan barang, jasa atau uang dari satu pihak (kreditur atau pemberi pinjaman) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain (nasabah atau pengutang) dengan janji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit pada tanggal yang telah disepakati kedua belah pihak.

3. PROSEDUR KREDIT

Menurut Firdaus dan Ariyanti (2009 : 91) tahapan proses pemberian kredit yaitu

a. Persiapan Kredit (*Credit Preparation*)

Kegiatan tahap permulaan dengan maksud untuk saling mengetahui informasi dasar antara calon debitur dengan lembaga keuangan, terutama calon debitur baru, biasanya dilakukan melalui wawancara atau cara – cara lain.

- b. Analisis atau Penilaian Kredit (*Credit Analysis / Credit Appraisal*) penilaian yang mendalam tentang keadaan usaha atau proyek pemohon kredit.
- c. Keputusan Kredit (*Credit Decision*)

Berdasarkan laporan hasil analisis kredit maka pihak lembaga keuangan melalui pemutusan kredit, dapat memutuskan permohonan kredit tersebut layak untuk diberi kredit atau tidak. Jika tidak dapat diberikan, maka permohonan tersebut harus ditolak melalui surat penolakan, bila permohonan layak diberikan maka dituangkan dalam surat keputusan kredit yang memuat beberapa persyaratan tertentu.

- d. Pelaksanaan dan Administrasi Kredit (*Credit Realization and Credit Administration*)

Kedua belah pihak (kreditur dan debitur) menandatangani perjanjian kredit beserta lampiran – lampirannya.

- e. Supervisi Kredit dan Pembinaan Debitur (*Credit Supervision dan Follow Up*)

Supervisi / pengawasan / pengendalian kredit dan pembinaan debitur pada dasarnya yaitu upaya pengamanan kredit yang telah diberikan oleh lembaga keuangan dengan jalan terus memantau / memonitor dan mengikuti jalannya perusahaan (secara langsung atau tidak langsung), serta memberikan saran / nasihat dan konsultasi agar perusahaan / debitur berjalan baik sesuai dengan rencana, sehingga pengembalian kredit akan berjalan dengan baik pula.

4. SUKU BUNGA

Suku bunga dapat diartikan sebagai harga yang dibayar “peminjam” (debitur) kepada pihak yang “meminjamkan” (kreditur) untuk pemakaian sumber daya selama interval waktu tertentu. Dalam hal ini akan dijelaskan dua teori penentuan suku bunga yang paling berpengaruh yaitu: teori Keynes yang mendasari *liquidity preference theory*, dan teori Fisher tentang *loanable funds theory*. Dimana pertama difokuskan pada suku bunga yang menyediakan jangka bagi suku bunga-suku bunga yang lain, yaitu suku bunga riil jangka pendek yang bebas resiko. Yang dimaksud dengan suku bunga riil adalah suku bunga yang akan berlaku dalam perekonomian jika harga rata-rata barang dan jasa diperkirakan tetap constant selama usia pinjaman. Yang dimaksud suku bunga bebas-resiko adalah suku bunga pinjaman di mana pinjamannya tidak akan gagal dan tidak memenuhi kewajiban apapun. Yang dimaksud suku bunga jangka pendek adalah suku bunga dari pinjaman yang akan jatuh tempo dalam satu tahun.

Suku bunga juga merupakan harga dana yang dapat dipinjamkan (*loanable funds*), yang besarnya ditentukan oleh preferensi dan sumber pinjaman dari berbagai pelaku ekonomi dipasar. Suku bunga tidak hanya dipengaruhi oleh perubahan preferensi para pelaku ekonomi dalam hal pinjaman dan pemberian pinjaman, tetapi dipengaruhi juga oleh perubahan dayabeli uang. Untuk menghindari risiko daya beli (kerugian penghasilan suku bunga riil karena kenaikan tingkat harga), suku bunga nominal harus dinaikkan sebesar kenaikan tingkat harga.

C. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang melakukan pinjaman pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringging. Dari total populasi, untuk kepentingan analisa diambil beberapa debitur yang memenuhi syarat, adapun syarat tersebut adalah debitur yang melakukan pinjaman untuk kepentingan modal kerja. Teknik pengukuran data menggunakan skala likert dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner dan metode analisis data menggunakan SPSS. Dari hasil pengolahan data akan dijelaskan melalui Analisis statistik deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis hasil statistik deskriptif digambarkan dalam bentuk frekuensi, persentase dan mean (nilai rata-rata) dari setiap item dan indikator serta variabel. Dimana deskripsi ini dapat memberikan gambaran seberapa besar persepsi responden dalam memberikan penilaian pada ketiga variabel penelitian ini. Variabel dalam penelitian ini yang meliputi variabel Prosedur Kredit (X1), Suku Bunga (X2) dan Keputusan Kredit (Y). Hasil Uji Analisis disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

2. Prosedur Kredit

Tabel 1. Jawaban Responden untuk variable Prosedur Kredit

Indikator	Item	Jawaban Responden										Mean
		1		2		3		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Kesesuaian (X1.1)	X1.1.1	9	10,2	11	12,5	18	20,5	24	27,3	24	27,3	3,50
	Mean											3,50
Ketepatan (X1.2)	X1.2.1	4	4,5	13	14,8	19	21,6	26	29,5	24	27,3	3,62
	Mean											3,62
Kecepatan (X1.3)	X1.3.1	7	80,3	18	20,5	10	11,4	20	22,7	29	33,0	3,55
	Mean											3,55
Kemudahan (X1.4)	X1.4.1	4	4,5	5	5,7	24	27,3	32	36,4	23	26,1	3,74
	Mean											3,74
Mean Variabel Prosedur Kredit (X1)												3,62

Nilai rerata mean pada Prosedur Kredit (X1) adalah sebesar 3,62. Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa Prosedur Kredit (X2) di PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Kediri Gringing mudah. Salah satu alasan yaitu persyaratan pengajuan kredit tidak berbelit – belit dan ini merupakan pemilik mean tertinggi dari item yang lain yaitu 3,74

3. Suku Bunga

Tabel 2. Jawaban Responden untuk variable Prosedur Suku Bunga

Indikator	Item	Jawaban Responden										Mean
		1		2		3		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Suku Bunga (X2.1)	X2.1.1	13	14,8	3	3,4	19	21,6	32	36,4	21	23,9	3,51
	Mean											3,51
Permintaan (X2.2)	X2.2.1	4	4,5	11	12,5	24	27,3	20	22,7	29	33,0	3,67
	Mean											3,67
Mean Variabel Suku Bunga (X2)												3,62

Nilai rerata mean pada Suku bunga (X2) adalah sebesar 3,62 sama dengan nilai mean pada prosedur kredit. Nilai tersebut berada pada interval dengan kategori baik yang artinya suku bunga di

ULaMM Kediri Gringging masih dibawah lembaga pembiayaan lain dan dibawah 2%.

Tabel 2. Jawaban Responden untuk variable Prosedur Suku Keputusan Kredit

Indikator	Item	Jawaban Responden										Mean
		1		2		3		4		5		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Faktor Internal (Y1.1)	Y1.1.1	6	6,8	10	11,4	19	21,6	33	37,5	20	22,7	3,58
	Y1.1.2	15	17,0	4	4,5	21	23,9	27	30,7	21	23,9	3,40
	Mean											3,49
Faktor Eksternal (Y1.2)	Y1.2.1	15	17,0	14	15,9	20	22,7	21	23,9	16	18,2	3,10
	Y1.2.2	18	20,5	11	12,5	20	22,7	24	27,3	15	17,0	3,08
	Mean											3,09
Mean Variabel Keputusan Kredit (Y)												3,19

Nilai rerata mean pada Keputusan Kredit (Y) adalah sebesar 3,19 yang merupakan Mean terkecil dari variabel yang lain. Namun masih berada pada interval 2,61 – 3,40 yang artinya keputusan kredit dipengaruhi oleh faktor internal yaitu penggunaan dana dari Kantor ULaMM Kediri Gringging tidak untuk pemenuhan kebutuhan sehari – hari dan motivasi melakukan pinjaman untuk menambah Modal Kerja hal ini terbukti dari kedua item tersebut memiliki Mean yang tinggi.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif secara keseluruhan untuk variabel prosedur kredit dalam kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk prosedur dilihat dari Kesesuaian, Kecepatan, Ketepatan dan Kemudahan yang diterapkan oleh PT. PNM (Persero) ULaMM Kediri Gringging sudah baik. Namun apabila dilihat lebih dalam, Untuk item kecepatan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan debitur memiliki mean terendah dari item yang lain

Sedangkan untuk persyaratan pengajuan kredit memiliki mean tertinggi.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif secara keseluruhan untuk variabel Suku Bunga memiliki mean dalam kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat suku bunga di PT. PNM (Persero) ULaMM Kediri Gringging lebih rendah dari suku bunga pembiayaan lain. Namun apabila dilihat lebih dalam masih ada jawaban responden yang menyatakan sangat tinggi dan tinggi untuk seluruh item. Dalam hal ini debitur yang melakukan peminjaman di kantor ULaMM masih banyak yang mendapatkan suku bunga diatas 2% namun dari bunga 2% tersebut masih lebih rendah apabila dibandingkan dengan lembaga pembiayaan lain.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif secara keseluruhan untuk variabel keputusan kredit memiliki mean cukup baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa keputusan dari keputusan kredit yang diambil oleh debitur dipengaruhi oleh kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari hal ini dibuktikan karena dalam item tersebut memiliki mean tertinggi. Dan berbanding terbalik dengan item mean terendah bahwa keputusan kredit dipengaruhi oleh peminjam di lingkungan usaha artinya tidak banyak pengusaha di lingkungan usaha debitur yang melakukan peminjaman modal kerja di ULaMM Kediri Gringging

2. Saran

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel sama dengan menyesuaikan indikator dengan obyek penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih bermakna.

2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel yang berbeda untuk dapat mengetahui faktor – faktor lain yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan kredit.
3. Pengumpulan data pada penelitian mendatang dirasa perlu menggunakan instrument selain kuesioner dan pimpinan organisasi pada masing-masing unit kerja agar dapat mendapatkan informasi sebagai gambaran yang lebih lengkap dan komprehensif setelah uji hipotesis.

DAFTAR PUSTAKA

- Wahyu Nugroho, Dedi. 2012. *Pengaruh alokasi pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada BPR Boyolali*. Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rivai Veithzal dan Andriana Permata Veithzal. 2006. *Kredit Management handbook*. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Edisi pertama. Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Sugiyono. 2008. *Metodologi penelitian bisnis*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Cara mudah menyusun skripsi, tesis dan disertasi*. Bandung. Alfabeta