

## ABSTRAK

Suhendra, I Made Adi, Pengaruh Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan Dan Informasi Akuntansi Terhadap Keputusan Kredit Nasabah UMKM PT. BANK BPD BALI, Tesis, Magister Akuntansi, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh pembimbingan I: Prof. Dr Anantawikrama Tungga Atmadja, S.E., Ak., M.Si. dan Pembimbing II: Dr. I Putu Gede Diatmika, SE., Ak., M.Si.

Kata-kata kunci: Prosedur Kredit, Kualitas Pelayanan, Informasi Akuntansi.

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. Populasi penelitian tercatat sejumlah 534 umkm sebagai 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, dengan Teknik ukuran yang digunakan adalah *skala likert*. Analisis data menggunakan SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial List Square*). Hasil penelitian menunjukkan prosedur kredit menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambil keputusan kredit nasabah UMKM, kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambil keputusan kredit nasabah UMKM, informasi akuntansi menunjukkan pengaruh 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.

## 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.*

