

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROSEDUR
KREDIT DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
UMKM DALAM MELAKJUKAN PINJAMAN KREDIT
PADA LEMBAGA KEUANGAN BUKAN BANK
(LKBB) DI KECAMATAN BULELENG**

SKRIPSI



PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2021

SKRIPSI
DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHISYARAT-SYARATUNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr I Putu Gede Diatmika, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197008152001121002

Pembimbing II,



Nyoman Ayu Wulan Trisna Dewi, S.E.,M.Sc.
NIP. 19921217219032025

Skripsi oleh Made Andre Cahyadi
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 5 Juli 2021

Dewan Penguji



Dr I Putu Gede Diatmika, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197008152001121002

(Ketua)



Nyoman Ayu Wulan Trisna Dewi, S.E., M.Sc
NIP. 199212172019032025

(Anggota)



Putu Riesty Masdiantini, S.E., M.Si
NIP. 199103302019032015

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada :
Hari : Senin
Tanggal : 5 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP.196810291993032001



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si.
NIP. 198301052008122002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit dan Promosi Terhadap Keputusan UMKM Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Di Kecamatan Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



Made Andre Cahyadi
NIM. 1717051395

MOTTO

**“JANGAN MENYERAH, KARENA ADA
CITA-CITA YANG HARUS DICAPAI DAN
ADA ORANG TUA YANG HARUS
DIBAHAGIAKAN”**



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat anugrahnya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit dan Promosi Terhadap Keputusan UMKM Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) di Kecamatan Buleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dalam bentuk moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas kesempatan yang diberikan untuk kuliah di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha beserta para Wakil Dekan atas fasilitas yang disediakan selama masa perkuliahan.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang telah memberikan motivasi secara moril kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.
4. I Gede Agus Pertama Yudiantara, S.E, M.S.A selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang sudah memberikan motivasi dan membantu kelancaran seluruh proses administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi yang telah memberikan tenaga dan pikirannya dalam memotivasi penulis selama masa perkuliahan.
6. Dr. I Putu Gede Diatmika, S.E., Ak., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Nyoman Ayu Wulan Trisna Dewi, S.E.,M.Sc selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Putu Riesty Masdiantini, S.E., M.Si. selaku penelaah yang telah memberikan segala masukan-masukan kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha atas segala didikan, bimbingan, wawasan, serta ilmu pengetahuan dan juga nilai yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.
10. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan bantuan dan partisipasinya bagi penulis selama menjalani kuliah hingga selesainya skripsi ini.
11. Kedua orang tua saya, Putu Diana Satia Ananda dan Luh Masreni serta kedua saudara saya, Putu Indra Setyawan dan Komang Wawan Yudiawan yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, baik berupa materi maupun moril dan juga doa restu dari awal perkuliahan hingga sekarang agar skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
12. Keluarga besar saya yang selalu mendukung atau mensupport saya selama perkuliahan ini, baik dukungan moril bahkan berupa materi.
13. Sahabat saya terutama Bagus Yudianto, Gede Suarsana, Sania Yumia, serta kawan-kawan lainnya yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman di grup KBP Squad, Wacana Family dan Swag yang selalu menyemangati dan menghibur selama perkuliahan ini.
15. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha angkatan 2017 yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis serta memberikan cerita suka duka dalam perkuliahan penulis.

Akhirnya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang mungkin terlupakan dan tidak sempat penulis sebutkan satu persatu dalam tulisan ini. Atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi pada program sarjana ini. Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia atas budi baik dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, semoga kehadiran skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih

jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 11 Juli 2021



Made Andre Cahyadi



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	ii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Deskripsi Teoritis.....	13
2.1.1 Human Capital Theory.....	13
2.1.2 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.....	15
2.1.3 Pengertian Kredit.....	20
2.1.4 Keputusan UMKM Melakukan Pinjaman Kredit.....	22
2.1.5 Kualitas Layanan.....	24
2.1.6 Prosedur Kredit.....	27
2.1.7 Promosi.....	29
2.1.8 Lembaga Keuangan Bukan Bank.....	31
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	34
2.3 Kerangka Berfikir.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel.....	46
3.2.1 Populasi.....	46
3.2.2 Sampel.....	47
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	52
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	52
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	52
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	53
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	54
3.5.1.1 Uji Validitas.....	54
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	55
3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	56

3.5.2.3 Uji Multikolonieritas.....	56
3.5.3 Uji Hipotesis	57
3.5.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.5.3.2 Koefisien Determinasi.....	58
3.5.3.3 Uji t	58
3.6 Jadwal Penelitian	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	60
4.1.1 Gambaran Umum	60
4.1.2 Karakteristik Responden	61
4.1.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	65
4.1.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	66
4.1.4.1 Uji Validitas	66
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	67
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.2.1 Uji Normalitas	68
4.2.2 Uji Heteroskedastisitas	69
4.2.3 Uji Multikolonieritas	70
4.3 Uji Hipotesis	70
4.3.1 Analisis Regresi Linier berganda.....	71
4.3.2 Koefisien Determinasi.....	72
4.3.3 Uji t	73
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.5 Implikasi	85
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	87
5.2 Simpulan	89
5.3 Saran.....	90
DAFTAR RUJUKAN	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data UMKM Formal di Kabupaten Buleleng tahun 2020	4
Tabel 1.2 Survei awal alternatif utama pelaku UMKM melakukan pinjaman kredit	4
Tabel 2.1 Penelitian yang relevan	34
Tabel 3.1 Skala Likert	49
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	49
Tabel 3.3 Waktu Penelitian	56
Tabel 4.1 Data Distribusi Sampel Penelitian	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.5 Karakteristik responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 4.6 Karakteristik berdasarkan lama berdirinya usaha	61
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda dan Uji T	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda dan Uji t	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	36
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	99
Lampiran 3 Output Hasil SPSS.....	105
Lampiran 4 Surat dan Dokumentasi.....	110

