

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

1. Pengertian Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit yaitu sebuah proses keputusan mengambil kredit pada suatu bank (Philip Kotler, 2002: 207), menurut (Griffin, 2002) Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. menurut Schiffman, Kanuk (2004, pada Kuncoro & Adithya, 2010) Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia alternatif lainnya.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu proses yang dilakukan nasabah pada saat mengambil kredit, kemudian nasabah memilih satu alternatif dari alternatif yang ada.

2. Pentingnya Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, sangat penting sebelum nasabah mengambil kredit pada bank. Keputusan bermaksud agar tidak adanya hambatan baik yang besar maupun yang kecil, sehingga perlu diambil suatu keputusan. Keputusan yang diambil dapat saja menimbulkan efek dan memunculkan masalah pada bidang yang lain, sehingga saat mengambil keputusan harus cermat dalam hal seperti

ini agar kerja organisasi dapat terus mendekati tujuan yang telah di rencanakan sebelumnya.

Menurut Samarwan (2004, pada Kuncoro & Adithya, 2010) suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang nasabah yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif. Dengan demikian, ia harus mengambil keputusan produk apa yang akan dipilihnya, atau ia harus memilih satu dari beberapa pilihan produk kredit yang ada.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit itu penting sebelum nasabah mengambil kredit. Agar tidak adanya hambatan yang besar maupun kecil pada saat pengambilan kredit, dan sesuai yang di harapkan nasabah.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

a. Faktor Internal

- 1) Faktor pribadi (Kotler, 2005:211) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Karakteristik ini meliputi usia, dan tahap siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, pendapatan. Orang akan mengambil atau tidak suatu kredit akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dan lingkungan ekonomi, juga mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit di suatu bank. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi

dengan lingkungannya. Sedangkan kepribadian dan konsep diri dapat diartikan sebagai karakter psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungannya.

- 2) Faktor psikologis (Kotler, 2005:213). di mana variabel psikologis ini dapat dibedakan menjadi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap. Motivasi diartikan suatu kebutuhan akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif adalah suatu kebutuhan yang cukup mendesak dan menekan seseorang untuk mengejar kepuasan. Persepsi (Kotler, 2005:198) adalah proses yang digunakan oleh seseorang individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan-masukan yang diterimanya. Kondisi psikologis seseorang akan dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan seperti dalam mengambil sebuah kredit. Sebagai contoh seseorang yang sedang membutuhkan uang atau barang maka ia akan cenderung berusaha untuk memenuhinya dan salah satu jalan yang diambil adalah dengan mengambil kredit pada lembaga keuangan tertentu.

b. Faktor Eksternal

- 1) Faktor sosial adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yang terdiri dari kelompok rujukan dan keluarga. Rekan kerja, teman dan tetangga dapat dikategorikan menjadi kelompok rujukan yang

secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah atau konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri atas orang tua dan anak-anak yang memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan pengambilan kredit yang ditawarkan oleh suatu bank atau lembaga keuangan lainnya.

- 2) Faktor Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit dari bank atau lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi nasabah. Lokasi merupakan tempat di mana bank melakukan kegiatan sehari-hari terutama kegiatan transaksi dengan nasabahnya, (Murti Sumarni dan John Soeprihanto, 2005 : 84). Lokasi yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap jumlah nasabah sebuah bank, misal Lokasi yang mudah dijangkau akan mendorong nasabah untuk datang melakukan transaksi seperti mengambil kredit. menurut (Boediono, 1999: 11) yang dimaksud dengan Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian Pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus

datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya menurut (Malayu S.P. Hasibuan, 2006) Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur Kredit yang diterapkan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Prosedur Kredit yang mudah akan mendorong nasabah untuk mengambil kredit yang ditawarkan oleh suatu bank .

Jadi berdasarkan uraian di atas, perlunya pemikiran tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. Karena orang yang mengambil atau tidaknya suatu kredit akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan dan lingkungan ekonomi seseorang yang akan mengambil kredit di suatu bank.

4. Cara Mengukur Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit
 - a. Pengenalan kebutuhan.
 - b. Pencairan.
 - c. Informasi berbagai alternative.
 - d. Keputusan mengambil kredit.
 - e. Perilaku paska mengambil kredit (Kolter dan Amstrong, 2001: 222).

Jadi berdasarkan pendapat di atas, cara mengukur Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit. di perlukannya pengenalan kebutuhan sebelum mengambil kredit, dengan mencari berbagai

informasi tentang kredit, agar pasca pengambilan kredit lancar apa yang diharapkan.

5. Indikator Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit

- a. Persepsi melihat kinerja/ *Performance* karyawan.
- b. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan.
- c. Penyediaan informasi pada saat diminta.
- d. Jarak antara rumah ke bank.
- e. Pertimbangan pelayanan (Kolter dan Amstrong, 2008).

Jadi, berdasarkan pendapat di atas pengertian Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah suatu tindakan seseorang yang akan hendak mengambil kredit terhadap suatu bank, apakah menerima atau menolaknya.

B. Lokasi

Pengertian Lokasi adalah tempat bank tersebut melakukan kegiatan sehari-hari (Murti Sumarni dan John Soeprihanto, 2005 : 84) bahwasanya Lokasi yang paling ideal bagi bank adalah Lokasi yang biaya operasinya paling rendah atau serendah mungkin. Lokasi yang salah, akan menyebabkan biaya bank tinggi. Sebagai akibatnya, tidak akan mampu bersaing, dan mengakibatkan kerugian. Oleh karena itu Lokasi yang tepat merupakan tuntutan yang multak harus di penuhi setiap bank (Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo, 2007 : 305), menurut (Sriyadi,1991:60) Lokasi lebih tegas berarti tempat secara fisik, sedangkan menurut Lupiyoadi (2001:61-62)

mendefinisikan lokasi adalah tempat di mana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, Lokasi adalah tempat bank tersebut melakukan kegiatan sehari-hari dan Lokasi yang tepat merupakan tuntutan yang multak harus di penuhi setiap bank. Apabila Lokasi yang salah menyebabkan biaya bank tinggi. Sebagai akibatnya, tidak mampu bersaing, dan mengakibatkan kerugian.

1. Pentingnya Lokasi

Lokasi sangat penting dalam dunia usaha. Karena Lokasi menentukan tempat di mana bank itu melakukan tugas-tugas bank. Lokasi strategis atau yang bagus memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengeluarkan biaya yang sedikit. Sementara Lokasi yang kurang memadai akan memaksa nasabah untuk mengeluarkan lebih banyak biaya (David H. Bangs, Jr, 1945: 54).

Jadi berdasarkan pendapat di atas, Lokasi sangat penting dalam dunia usaha. Karena Lokasi menentukan tempat di mana bank itu melakukan tugas-tugas bank. Apabila Lokasi bank strategis mengakibatkan nasabah sedikit mengeluarkan biaya, sementara Lokasi yang kurang memadai mengakibatkan banyak biaya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lokasi

Adapun faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam menentukan pertimbangan-pertimbangan yang cermat dalam menentukan Lokasi menurut (Tjiptono, 2000 : 41-42) meliputi faktor:

- a. Akses, misalnya Lokasi yang mudah dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- b. Visibilitas, misalnya Lokasi dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- c. Tempat parkir yang luas dan aman.
- d. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk peluasan usaha di kemudian hari.
- e. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.

Secara relevan bank perlu menentukan Lokasi di mana bank itu akan di dirikan. Dalam dunia usaha Lokasi sangat penting untuk menentukan tempat di mana bank itu melakukan tugas-tugas bank. Lokasi strategis atau yang bagus memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengeluarkan biaya yang sedikit. Sementara Lokasi yang kurang memadai akan memaksa nasabah untuk mengeluarkan lebih banyak biaya.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberian kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Rambat Lumpiyoadi, 2001: 189), menurut (Boediono, 1999: 11) yang dimaksud dengan Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha kredit menang dalam persaingan melalui pemberian/perjanjian Pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai

kepuasan optimal bagi nasabah. menurut Kotler (Subihaiani,2001) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (Perceived service) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected value).

Jadi, berdasarkan ke dua pendapat di atas Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga terciptanya kepuasan yang optimal yang dirasakan oleh nasabah.

2. Pentingnya Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian kredit sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Apabila bank dapat memberikan Pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka Pelayanan bank disebut baik. di mana hal ini akan menimbulkan perasaan senang pada diri nasabah dan akan mendorong nasabah untuk melakukan pengambilan kredit lagi. Sebaiknya jika bank tidak dapat memberikan Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti Pelayanan disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang.

Pelayanan merupakan harapan bagi bank untuk memperoleh nasabah atau harapan nasabah. Harapan terhadap Pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian yang diberikan bank. Penilaian diukur dengan: *desired service* (apa yang diinginkan nasabah bahwa Pelayanan itu harus ada) dan *adequete service* (tingkat minimum dari Pelayanan yang harus diterima oleh nasabah) (Rambat Lumpiyoadi, 2001: 189).

Berry, dkk (dalam rambat Lumpiyoadi, 2001: 182) dalam mengembangkan Pelayanan efektif secara system informasi setidaknya ada lima petunjuk yaitu:

- a. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas Pelayanan yaitu bank harus dapat mengukur besar harapan yang muncul atas Pelayanan yang diberikan kepada nasabah.
- b. Menentukan di mana titik kualitas informasi yaitu bank harus mendapat menetapkan letak berat kualitas informasi yang ingin dicapai.
- c. Mengetahui saran nasabah yaitu bank dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai pengambilan kredit.
- d. Menghubungkan Pelayanan dan output yang dihasilkan oleh bank yaitu bank diharapkan mampu mengkaitkan Pelayanan dengan tujuan bank.
- e. Menjangkau seluruh pegawai yaitu penerapan system informasi dalam Pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hierarki organisasi.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, pentingnya Pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah pada saat penyajian kredit sesuai apa yang diharapkan oleh nasabah. Apabila bank memberikan Pelayanan sesuai diharapkan nasabah, maka Pelayanan bank disebut baik. Sebaiknya jika bank tidak dapat memberikan

Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, berarti Pelayanan disebut jelek dan nasabah tidak akan tertarik lagi mengambil ulang.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Ada dua faktor yang mempengaruhi Pelayanan yaitu Pelayanan yang diharapkan dan Pelayanan dirasakan. Apabila Pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan Pelayanan yang diharapkan, maka Pelayanan dikatakan baik dan memuaskan.

Citra Pelayanan yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia rasa, melainkan berdasarkan persepsi nasabah. Persepsi nasabah terhadap Pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu Pelayanan.

Menurut Zeithamal (Dalam Gotleb, dkk. 1994) Pelayanan yang diharapkan didefinisikan sebagai penilaian nasabah terhadap keseluruhan keunggulan kredit. Kemudian Pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas Pelayanan.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, Apabila Pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan Pelayanan yang diharapkan, maka Pelayanan dikatakan baik dan memuaskan pihak nasabah.

4. Indikator Pelayanan

Rambat Lumpiyoadi (2001: 148) mengungkapkan bahwa indikator Pelayanan dalam mengetahui Pelayanan bank itu sudah baik adalah:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu bank dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak internal. yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan perlengkapan yang digunakan, serta penampilan kepegawaian.
- b. *Liability* atau keandalan yaitu kemampuan bank untuk memberikan Pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan Pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank.
- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

Pelayanan sangat diperlukan pada setiap bank kecil maupun besar, karena Pelayanan yang baik sangat penting dan bermanfaat bagi nasabah. Apabila nasabah puas dalam Pelayanan bank, maka nasabah berinisiatif mengambil kembali kredit pada bank tersebut.

D. Prosedur Kredit

1. Pengertian Prosedur Kredit adalah tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit.

Sebelum debitur memperoleh kredit terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak bank. menurut (Malayu S.P. Hasibuan, 2006) Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit.

Prosedur Kredit dapat diartikan sebagai upaya bank dalam mengurangi resiko dalam pemberian kredit, yang dimulai dengan tahapan penyusunan perencanaan pengkreditan, dilanjutkan dengan proses pemberian keputusan kredit (prakarsa, analisis dan evaluasi, negosiasi, rekomendasi dan pemberian keputusan kredit), penyusunan pemberian kredit, dokumentasi dan administrasi kredit, persetujuan pencairan kredit serta pengawasan dan pembinaan kredit (Mudrajad Kuncoro, 2002 : 245).

Secara umum Prosedur Kredit oleh lembaga bank sebagai berikut:

- a. Pengajuan proposal adalah pemohon kredit mengajukan proposal kepada bank untuk pengambilan kredit. Bentuk proposal dan dilampiri dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan, hal ini bermaksud untuk mengambil kredit, besar kredit dan jangka waktu kredit, cara pemohon mengembalikan kredit dan jaminan kredit.
- b. Penyelidikan berkas pinjaman adalah untuk mengetahui apakah berkas-berkas yang di ajukan untuk mengambil kredit sudah lengkap atau belum sesuai persyaratan bank. Akan tetapi persyaratan belum

- lengkap maka pemohon disuruh melengkapi kalau tidak bank tidak akan menyetujui mengambil kredit.
- c. Penilaian kelayakan kredit adalah penilaian ini bermaksud apakah kelayakan kredit sudah tepat atau belum, untuk dikeluarkan uang dari bank kepada pemohon kredit atau nasabah yang ingin mengambil kredit.
 - d. Wawancara pertama adalah bahwasanya peneliti kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan untuk menyakinkan apakah berkas-berkas yang diajukan sudah sesuai dan lengkap, agar bisa mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah yang sebenarnya.
 - e. Peninjauan ke Lokasi adalah memeriksa ke lapangan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan, kemudian hasilnya dicocokkan dengan wawancara pertama.
 - f. Wawancara kedua adalah memperbaiki berkas bila ada yang salah atau mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah dilakukan peninjauan Lokasi di lapangan.
 - g. Keputusan kredit adalah menentukan apakah pemohon kredit diterima atau tidak diterima, apabila diterima langsung menyerahkan administrasinya.
 - h. Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya adalah calon nasabah menandatangani akad kredit, atau surat perjanjian yang harus di isi sebelum kredit dicairkan.

- i. Realisasi kredit adalah realisasi kredit dilaksanakan dengan membuka rekening giro atau tabungan pada bank yang bersangkutan.
- j. Penyaluran/penarikan dana adalah pencairan atau mengambil uang dari rekening sebagai realisasi pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan kredit.

Menurut (Rachmat Firdaus, dkk. 2003: 91) mengungkapkan bahwa tahap-tahap dalam proses pemberian kredit adalah :

- a. Persiapan kredit.
- b. Analisis atau penilaian kredit.
- c. Keputusan kredit.
- d. Pelaksanaan dan administrasi kredit.
- e. Supervise kredit dan pembinaan debitur.

Jadi berdasarkan pendapat di atas, Prosedur kredit yaitu tahapan yang dilakukan bank dalam rangka melayani permintaan nasabah dalam pengambilan kredit. Sebelum debitur memperoleh kredit perlu tahapan-tahapan mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikeluarkan oleh pihak bank.

2. Indikator Prosedur Kredit menurut (Mudrajat Kuncoro, 2002) terdiri dari:
 - a. Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak bank untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon, sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.

- b. Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit di mana bank memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau bank mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.
- c. Kecepatan pelaksanaan yaitu kecepatan pelaksanaan merupakan kecepatan dalam mengakses kredit dan pelayanan pada nasabah pada saat mengambil kredit pada bank. kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit pada lain hari.
- d. Persyaratan diartikan sebagai syarat pada saat nasabah melakukan transaksi, atau nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukannya persyaratan antara pihan nasabah dengan bank.

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa indikator Prosedur Kredit ini meliputi realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan dan persyaratan. Pada dasarnya dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan-kesepakatan pihak bank dengan nasabah saat pengambilan kredit, selain itu perlu dilakukan oleh pihak bank dalam memudahkan mengambil kredit, kecepatan pelaksanaan pada saat pelayanan pengambilan kredit dan diperlukanya persyaratan-persyaratan yang mudah pada saat nasabah mengambil kredit.

E. Kerangka Berfikir

Keputusan yang tepat sangat penting dalam mengambil kredit pada bank. Keputusan ini bermaksud agar tidak adanya hambatan besar maupun kecil pada saat mengambil kredit dikemudian hari, sehingga perlu diambil suatu keputusan yang sangat tepat.

Pada saat mengambil kredit pada bank, bank juga harus meningkatkan sarana mengambil kredit dan meningkatkan tempat Lokasi bank yang baik dan nyaman untuk nasabah dalam melakukan transaksi-transaksi mengambil kredit. Lokasi sangat penting dalam dunia usaha, karena Lokasi menentukan tempat di mana bank itu melakukan tugas-tugas bank. Lokasi strategis atau yang bagus memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengeluarkan biaya yang sedikit. Sementara Lokasi yang kurang memadai akan memaksa nasabah untuk mengeluarkan lebih banyak biaya.

Oleh karena itu manajer sebuah bank juga meningkatkan Pelayanan yang baik dalam melayani nasabah pada saat mengambil kredit. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberi kemudahan nasabah dalam mengambil kredit.

Ketika mengambil kredit diperlukan ketelitian pada saat mengambil kredit agar nantinya tidak kecewa mengambil kredit dan tidak telat pada saat mengembalikannya, pada saat jatuh tempo yang ditentukan oleh bank.

Kredit merupakan salah satu kegiatan pokok PD. BPR Bank Boyolali selain tabungan dan deposito, dengan ini dalam melakukan penilaian dari beberapa calon nasabah kredit harus berhati-hati dalam mengambil keputusan

yang harus dapat dipertanggung jawabkan agar salah satu pihak nantinya tidak ada yang merasa dirugikan.

Oleh karena itu perlunya suatu persyaratan dalam mengambil kredit kepada nasabah:

1. Pengaruh Lokasi kepada Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.

Lokasi adalah suatu tempat dimana bank itu didirikan dan melakukan kegiatan-kegiatan kantor. Lokasi yang strategis dekat dengan jalan raya atau di dalam kota sangat mempengaruhi calon nasabah untuk datang ke bank, untuk mengambil uang dan mengembalikan uang pinjaman pada bank.

2. Pengaruh Pelayanan kepada Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.

Pelayanan merupakan salah satu yang terpenting dalam suatu bank. Karena Pelayanan yang baik, nyaman, akan menjadikan nasabah betah atau senang untuk mengambil kredit di suatu bank dan mengambil kembali dikemudian hari.

3. Pengaruh Prosedur Kredit kepada Keputusan Nasabah dalam Mengambil

Kredit. Prosedur kredit yaitu pengeluaran uang secara kredit atau bertahap pada saat pengembaliannya pada bank. Prosedur Kredit yang cepat, mudah mengambilnya, akan mempengaruhi minat calon nasabah dalam mengambil kredit pada bank tetapi, Prosedur Kredit yang lama dan susah akan mempengaruhi minat calon Nasabah dalam Mengambil Kredit pada bank.

F. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini ialah:

1. Terdapat pengaruh positif Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.
2. Terdapat pengaruh positif Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.
3. Terdapat pengaruh positif Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.
4. Terdapat pengaruh positif Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit secara bersama-sama terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR BANK BOYOLALI.