PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PD. BPR BANK BOYOLALI

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Profesi Ahli Madya

Oleh:
Dedi Wahyu Nugroho
09409131025

PROGRAM STUDI AKUNTANSI DIII
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
KAMPUS WATES
2012

PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PD. BPR BANK BOYOLALI

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Profesi Ahli Madya

Disetujui

Koordinator Program Studi Akuntansi D III	Dosen Pembimbing
Ani Widayati, M.Pd	M. Djazari, M.Pd
NIP.197309082001122001	NIP.19551215 1979031003

Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates
Ketua Pengelola

Dapan, M.Kes
NIP.195710121985021001

TUGAS AKHIR
PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PD. BPR BANK BOYOLALI

Disusun Oleh :

DEDI WAHYU NUGROHO

09409131025

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi D III
Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 31 - 10 - 2012 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda tangan
Ketua merangkap anggota	M. Djazari, M.Pd	.....
Sekretaris merangkap anggota	Siswanto, M.Pd	.....

Yogyakarta, 07 - 11 - 2012

Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,

Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1002

Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates
Ketua Pengelola,

Dapan, M.Kes
NIP.19571012 198502 1001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	:	DEDI WAHYU NUGROHO
NIM	:	09409131025
Program Studi	:	Akuntansi D III
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Bank Boyolali.

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 1 Oktober 2012

Yang menyatakan,

(Dedi Wahyu Nugroho)

MOTTO

Dia mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi
dan mengetahui apa yang kamu rahasiakan
dan apa yang kamu nyatakan dan Allah Maha Mengetahui segala isi hati.

(Qs. At-Taghaabun: 4)

Sesungguhnya ada segolongan dari hamba-hamba Ku, berdoa (di dunia) “ Ya Tuhan kami, telah beriman maka ampunilah kami dan berikan kami rahmat dan Engkau adalah pemberi rahmat yang paling baik.

(Qs. Al-Mukminun: 109)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Ibu dan Bapak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Negeri Yogyakarta yang selama ini dengan sabar mendidik saya.

PENGARUH LOKASI, PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PD. BPR BANK BOYOLALI

Oleh:
Dedi Wahyu Nugroho
09409131025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit; 2) Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit; 3) Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit; 4) Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit secara Bersama-sama terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD. BPR Bank Boyolali.

Penelitian ini termasuk penelitian korelasional dengan menggunakan regresi sederhana dan juga regresi ganda. Subyek dalam penelitian ini adalah Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit berjumlah 30 orang. Pengumpulan data dengan metode kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh signifikan Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit, hal ini ditunjukkan koefisien korelasi (r_{x1y}) sebesar 0,071, koefisien determinan (r^2_{x1y}) sebesar 0,005, r_{tabel} sebesar 0,061 dan harga t_{hitung} 3,76 > t_{tabel} sebesar 2,048. Selain itu diketahui bahwa r_{x1y} lebih besar dari r_{tabel} (0,071 > 0,061) yang berarti bahwa hipotesis yang telah diajukan diterima. 2) Terdapat pengaruh signifikan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil kredit, hal ini ditunjukkan koefisien korelasi ($r_{x2y)}$ sebesar 0,112 dan koefisien determinan ($r^{2x}{}_{2y)}$ sebesar 0,013, r_{tabel} sebesar 0,061 dan harga t_{hitung} 5,97 > t_{tabel} sebesar 2,048. Selain itu diketahui bahwa r_{x2y} lebih besar dari r_{tabel} (0,112 > 0,061) yang berarti bahwa hipotesis yang telah diajukan diterima. 3) Terdapat pengaruh signifikan Prosedur kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil kredit, hal ini ditunjukkan koefisien korelasi (r_{x3y}) sebesar 0,066 dan koefisien determinan (r^2_{x3y}) sebesar 0,004, r_{tabel} sebesar 0,061 dan harga t_{hitung} 3,53 > t_{tabel} sebesar 2,048. Selain itu diketahui bahwa r_{x3y} lebih besar dari r_{tabel} (0,066 > 0,061) yang berarti bahwa hipotesis yang telah diajukan diterima. 4) Terdapat pengaruh signifikan Lokasi, Pelayanan dan Prosedur kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil kredit, hal ini ditunjukkan koefisien korelasi $R_{y(1,2,3)}$ sebesar 0,256 dan koefisien determinan $R^2_{y(1,2,3)}$ sebesar 0,066, R_{tabel} sebesar 0,061 dan harga F_{hitung} 6,09 > F_{tabel} sebesar 2,048. Selain itu diketahui bahwa $R_{y(1,2,3)}$ lebih besar dari R_{tabel} (0,256 > 0,061) yang berarti bahwa hipotesis yang telah diajukan diterima.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SwT., yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir yang berjudul: "Pengaruh Lokasi, Pelayanan, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Pada PD. BPR Bank Boyolali" dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian studi Akuntansi D III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.)

Penyelesaian Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang terhormat :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M,A. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dapan, M.Kes. Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Ani Widayati, M.Pd. Koordinator Program Studi Akuntansi D III Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Djazari, M.Pd. yang dengan sabar meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir ini.

Disadari betul bahwa tugas akhir ini masih belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu saran dan kritiknya selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta, 1 Oktober 2012

Penyusun

(Dedi Wahyu Nugroho)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i

HALAMAN PERSETUJUAN.....ii

HALAMAN PENGESAHAN.....iii

HALAMAN PERNYATAAN.....iv

HALAMAN MOTTO.....v

HALAMAN PERSEMBAHAN.....vi

ABSTRAK.....vii

KATA PENGANTAR.....viii

DAFTAR ISI.....x

DAFTAR GAMBAR.....xii

DAFTAR TABEL.....xiii

DAFTAR LAMPIRAN.....xiv

BAB 1 PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Identifikasi Masalah.....4

C. Pembatasan Masalah.....4

D. Perumusan Masalah.....5

E. Tujuan Penelitian.....5

F. Manfaat Penelitian.....6

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....7

A. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.....7

1. Pengertian Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit 7
2. Pentingnya Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit 7
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit 8
4. Cara Mengukur Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit 11
5. Indikator Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.....12
B. Lokasi 12
1. Pengertian Lokasi.....12
2. Pentingnya Lokasi.....13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lokasi 13
C. Pelayanan 14
1. Pengertian Pelayanan 14
2. Pentingnya Pelayanan 15
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan 17
4. Indikator Pelayanan 17
D. Prosedur Kredit 18
1. Pengertian Prosedur Kredit 18
2. Indikator Prosedur Kredit 21
E. Kerangka Berfikir 23
F. Hipotesis 25
BAB III METODE PENELITIAN 26
A. Tempat dan Waktu Penelitian 26
B. Jenis Data 26

C. Subyek Penelitian.....26

D. Variabel Penelitian.....26

E. Metode Pengumpulan Data 28

F. Teknik Analisis Data 28

G. Instrumen Penelitian 35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....37

A. Gambaran Umum.....37

1. Sejarah Berdirinya PD. BPR Bank Boyolali.....37

2. Visi dan Misi PD. BPR Bank Boyolali.....38

3. Kedudukan PD. BPR Bank Boyolali 40

4. Sistem dan Tata Kerja PD. BPR Bank Boyolali 41

5. Produk PD. BPR Bank Boyolali 43

B. Data Khusus 44

1. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit 45

2. Lokasi.....48

3. Pelayanan 50

4. Prosedur Kredit 52

C. Pengujian Hipotesis 55

1. Pengujian Hipotesis Pertama 55

2. Pengujian Hipotesis Kedua.....56

3. Pengujian Hipotesis Ketiga.....58

4. Pengujian Hipotesis Keempat.....59

D. Pembahasan Hasil Penelitian 60

1. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit ……...61
2. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit…….61
3. Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit……..62
4. Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit secara Bersama-sama terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit 62

BAB V PENUTUP.....64
1. Kesimpulan 64
2. Saran.....65

DAFTAR PUSTAKA 66

LAMPIRAN.....67

DAFTAR GAMBAR

Gambar.

1. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit 46
2. *Pie Chart* distribusi Kecenderungan variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit 47
3. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi 49
4. *Pie Chart* Distribusi Kecenderungan Variabel Lokasi 50
5. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan 51
6. *Pie Chart* Distribusi KecenderunganVariabel Pelayanan 52
7. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit 54
8. *Pie Chart* Distribusi KecenderunganVariabel Prosedur Kredit 55

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Kisi-kisi instrument penelitian 35
2. Distribusi frekuensi variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.....46
3. Distribusi kecenderungan variabel Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit 47
4. Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi 48
5. Distribusi Kecenderungan Variabel Lokasi 49
6. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan 51
7. Distribusi Kecenderungan Variabel Pelayanan.....52
8. Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur Kredit 53
9. Distribusi Kecenderungan Variabel Prosedur Kredit.....54
10. Ringkasan Hasil Regresi X_1 terhadap Y 56
11. Ringkasan Hasil Regresi X_2 terhadap Y 57
12. Ringkasan Hasil Regresi X_3 terhadap Y 58
13. Ringkasan Hasil Regresi Berganda.....59
14. Ringkasan Sumbangan Relatif dan Efektif Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat 60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Angket penelitian 68
2. Data penelitian 71
3. Hasil analisis deskripsi data penelitian 76
4. Hasil perhitungan manual 80
5. Hasil uji hipotesis.....86
6. Sumbangan Efektif dan Relatif 94
7. Surat-surat 96