

Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Kredit: Kunci Keputusan KUR UMKM

Novyandri Taufik Bahtera^{*1}, Fitri Liani Dewi², Yossy Imam Candika³, Eka Lestari Hafqi Putri⁴

^{1,2,3,4}Departemen Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga; Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan No.28 – 30, Airlangga, Kec. Gubeng, Surabaya, 031 – 5033869
e-mail: ^{*1}nt.bahtera@vokasi.unair.ac.id, ²fitri.liani.dewi-2020@vokasi.unair.ac.id,
³yossy.imam@vokasi.unair.ac.id, ⁴eka.lestarihp@vokasi.unair.ac.id

ABSTRAK

Keterbatasan modal menjadi hambatan utama dalam pengembangan UMKM di Indonesia, meskipun sektor ini memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian. Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) hadir sebagai solusi, namun pengambilan keputusan untuk mengakses KUR dipengaruhi oleh literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan prosedur kredit. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis bahwa ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan KUR oleh UMKM di Surabaya. Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 100 responden UMKM yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 26. Hasil penelitian mendukung hipotesis bahwa literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan prosedur kredit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan KUR. Secara simultan, ketiga variabel ini menjelaskan 62,5% variasi keputusan kredit, menunjukkan pentingnya faktor-faktor tersebut dalam pengambilan keputusan pembiayaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan literasi keuangan, perbaikan kualitas pelayanan, dan penyederhanaan prosedur kredit dapat meningkatkan aksesibilitas UMKM terhadap pembiayaan KUR. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan yang mendukung keberlanjutan UMKM melalui penguatan sistem pembiayaan.

Kata kunci— Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Keputusan Kredit, UMKM

Abstract

Limited capital is a major obstacle to the development of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia, despite their significant contribution to the economy. The People's Business Credit (KUR) program serves as a solution; however, the decision-making process for accessing KUR is influenced by financial literacy, service quality, and credit procedures. This study aims to test the hypothesis that these three factors significantly influence the decision to access KUR among MSMEs in Surabaya. Using a quantitative approach, this research involved 100 MSME respondents selected through purposive sampling techniques. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 26. The results support the hypothesis that financial literacy, service quality, and credit procedures have

a positive and significant influence on KUR decision-making. Collectively, these three variables explain 62.5% of the variation in credit decisions, highlighting their importance in the financing decision-making process. The findings suggest that improving financial literacy, enhancing service quality, and simplifying credit procedures can increase MSME accessibility to KUR financing. This study contributes to the development of policies that support MSME sustainability through the strengthening of financing systems..

Keywords— *Financial Literacy, Service Quality, Credit Procedures, Credit Decisions, MSMEs*

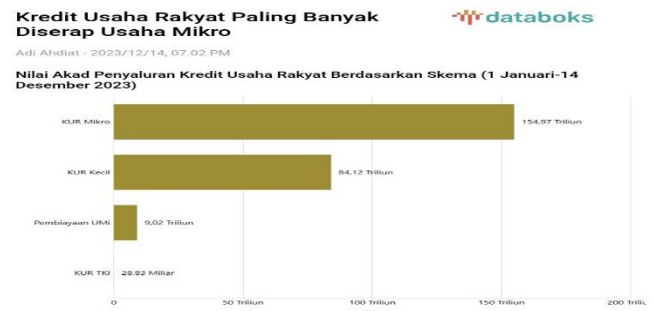
PENDAHULUAN

Fokus utama perbankan saat ini adalah mengutamakan pembiayaan pinjaman modal usaha kepada Usaha Mikro Kecil Menengah. Karena mereka menyumbang bagian terbesar kegiatan ekonomi maka dari itu, UMKM sangat mempengaruhi kemajuan dalam perekonomian (Chrisanti dan Saryadi, 2017).

Permasalahan yang umum terjadi pada proses pengembangan UMKM adalah kesulitan dalam mendapatkan modal usaha. Permodalan saat ini masih menjadi salah satu alasan yang menyebabkan terhambatnya perkembangan UMKM (Cahyadi dan Diatmika, 2021).

Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo) mengungkapkan sebanyak 61,8 % UMKM mengalami kendala untuk memperoleh modal kredit. Padahal, UMKM memiliki pengaruh tinggi mendukung peningkatan perekonomian di Indonesia. UMKM membantu 61,9 % terhadap peningkatan perekonomian dan menghasilkan tenaga kerja paling tinggi dibandingkan sektor lain, yaitu hingga 97 %. Meskipun UMKM memberikan peluang yang tinggi, sektor ini sering terabaikan dan menjadi rintangan bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini sudah dibicarakan oleh Bapak Presiden Joko Widodo untuk menyampaikan hal tersebut kepada Menteri BUMN supaya memudahkan ketentuan atau peluang untuk mempermudah pelaku UMKM dalam mendapatkan pinjaman modal (Makki, 2023)

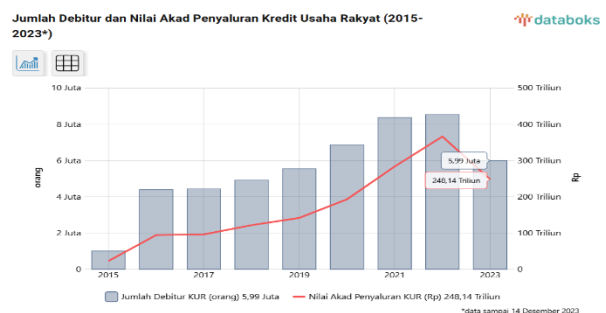
Mempertimbangkan hal tersebut, pemerintah telah telah mengesahkan Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk menghubungkan keperluan pihak bank dan UMKM dengan syarat terpenuhi untuk mendapatkan pinjaman modal (Kalonta et al., 2021). Berikut ini adalah diagram yang menunjukkan hasil nilai akad penyaluran KUR dari 1 Januari hingga 14 Desember 2023, antara lain:



Gambar 1 Penyaluran KUR periode 1 Januari – 14 Desember 2023

Menurut Ahdiat (2023), nilai akad KUR Mikro pada periode 1 Januari hingga 14 Desember 2023 mencapai 154,9 T atau 62,5 % dengan total debitur 3,5 juta. Akad KUR Kecil dalam periode yang sama mencapai 84,1 T atau 33,9 % dan total debitur 342 ribu. Akad pembiayaan ultra mikro (UMi) sebesar 9 T atau 3,6 %, dengan total debitur 2,1 juta. Nilai akad KUR Tenaga Kerja Indonesia (TKI) sebesar 28,8 miliar atau 0,01 % dan total debitur sekitar 1,2 ribu (Ahdiat, 2023). Berdasarkan nilai akad penyaluran KUR pada periode 1 Januari hingga 14 Desember 2023 penerima akad KUR yang paling banyak dari usaha mikro.

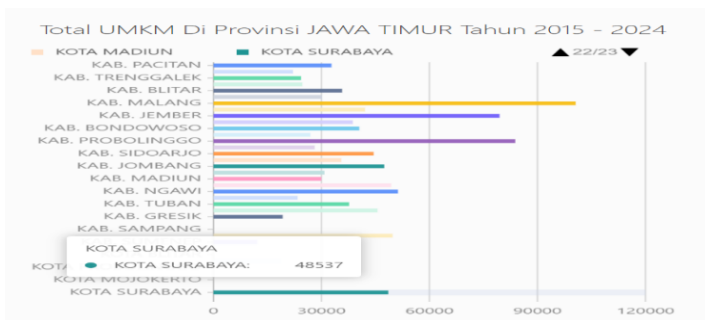
Dapat dilihat jumlah debitur dan nilai akad penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) pada tahun 2015 hingga tahun 2023 pada diagram dibawah ini :



Gambar 1 Jumlah Debitur dan Penyaluran KUR Tahun 2015 – 2023

Menurut data Ahdiat (2023), Jumlah akad penyaluran KUR sejak awal tahun hingga 14 Desember 2023 mencapai Rp248,1

triliun dengan 5,99 juta debitur. Tetapi jika dilihat dari grafik realisasi penyaluran KUR adanya selisih yang jauh karena di tahun 2022 memiliki hasil yang tinggi daripada tahun 2023. Pada tahun 2022 penyaluran KUR mencapai 365,96 triliun dengan 8,53 juta debitur. Maka dari itu, pemerintah berusaha mengembangkan penyaluran KUR agar dapat melebihi target dari tahun 2022. Pemerintah terus melakukan optimalisasi pencatatan data calon debitur KUR baru pada setiap daerah agar segera ditinjau lanjuti oleh penyalur KUR yaitu sektor perbankan (Ahdiat, 2023). Dapat di lihat jumlah UMKM di Jawa Timur yang terdaftar di Kecamatan pada tahun 2015 hingga 2023 yaitu sebagai berikut:



Gambar 2 Jumlah UMKM di Jawa Timur

Salah satu potensi wilayah yang dapat memanfaatkan Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah Surabaya karena, termasuk kedalam kategori kota metropolitan di Indonesia dan dikenal sebagai pusat ekonomi dan bisnis di Provinsi Jatim. UMKM adalah kegiatan ekonomi yang memperkuat perekonomian di Kota Surabaya. Jumlah total UMKM di Kota Surabaya mencapai 60.007 UMKM. Sebanyak 11.470 UMKM terdaftar di dinas dan yang terdaftar di kecamatan sebanyak 48.537 UMKM (surabaya.go.id). Dengan banyaknya UMKM yang ada di Surabaya, penelitian ini menyediakan pengetahuan yang relevan dan berguna dalam pengambilan kebijakan dan pengembangan usaha di wilayah yang signifikan secara ekonomi.

Hasil persentase pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya pada tahun 2020 hingga

2023 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Presentase Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya

Tahun	Jumlah (Persen)
2020	-4,85 %
2021	4,29 %
2022	7,17 %
2023	4,29 %

Berdasarkan tabel 1.1 perekonomian di Kota Surabaya masih mengalami penurunan. Dapat dilihat pertumbuhan ekonomi di Surabaya tahun 2023 mengalami penurunan hingga 2,88 persen. Seharusnya, pertumbuhan ekonomi pada tahun 2023 bisa jauh melampaui 4,29 persen. Data tersebut sangat berbanding terbalik dengan banyaknya jumlah UMKM di Kota Surabaya, dimana seharusnya perekonomian di kota ini bisa lebih berkembang karena adanya dukungan pemerintah yang membantu UMKM untuk mendapatkan pinjaman modal di Bank melalui KUR (Sholahuddin, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan dan Fatiharani (2019) menunjukkan, Literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Pengambilan kredit usaha sektor informal. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati & Widodo, 2023) menunjukkan, kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, sedangkan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Penelitian yang dilakukan oleh (Hana dan Supriyadi, 2019) menunjukkan, secara parsial kualitas pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Pada hasil penelitian terdahulu terdapat adanya ketidak konsistenan terhadap hasil-hasil yang diperoleh. Hal ini menciptakan sebuah celah penelitian atau research gap yang dapat dimanfaatkan oleh penulis agar melanjutkan penelitian yang baru.

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior digunakan dalam penelitian untuk mampu mengembangkan prediksi tentang perilaku manusia dalam kehidupannya. TPB disini dilihat sebagai kontrol yang mampu mempengaruhi perilaku atau norma subjektif seseorang. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan pengambilan keputusan yang disengaja, dimana keputusan tersebut memiliki konsekuensi penting bagi suatu individu (Gorgievski et al., 2018).

Literasi Keuangan

Literasi keuangan adalah sebuah wawasan tentang tata cara dalam mengelola keuangan yang baik, untuk mendapatkan kepercayaan UMKM untuk mengambil kredit di bank (Prabowo dkk., 2020). Memiliki tingkat literasi keuangan yang tinggi akan meningkatkan ketepatan pengambilan keputusan saat mempertimbangkan untuk mengambil kredit dari lembaga keuangan (Margaretha dan Arief, 2015).

Penjelasan di atas dapat didukung penelitian terdahulu oleh Darmawan dan Fatiharani (2019) bahwa, literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit usaha sektor informal di Kecamatan Purwokerto Barat. Penelitian yang dilakukan Setiana (2021) menyatakan literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pinjaman nasabah KUR Mikro.

H1: Literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit usaha rakyat.

Kualitas Pelayanan

Hal mendasar proses keputusan pengambilan kredit adalah kualitas layanan yang sesuai dengan Standart Operasional Prosedur Perusahaan (Adirna, 2020). Konsumen akan lebih cenderung kembali dan melakukan transaksi dengan sebuah lembaga keuangan jika kualitas layanan yang diberikan lebih tinggi. Sebaliknya, jika tingkat layanan yang ditawarkan buruk, konsumen tidak akan

kembali untuk bertransaksi. Maka dari itu, keberhasilan sebuah lembaga keuangan dapat diukur dari kualitas layanan yang diberikan (Cahyadi dan Diatmika, 2021).

Uraian tersebut di perkuat penelitian terdahulu yang dilakukan Sartika dan Christian LTobing (2024) bahwa, Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan kredit nasabah BPR Kota Batam. Penelitian yang dilakukan oleh, Adirna (2020) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada Bank BRI kantor unit Kawi Malang. Penelitian Hana dan Supriyadi (2019) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit modal kerja bagi pelaku UMKM.

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit usaha rakyat

Prosedur Kredit

Prosedur kredit mengacu pada langkah-langkah yang ditawarkan oleh sektor perbankan untuk mengakomodasi kebutuhan kredit konsumen, memastikan transaksi kredit yang mulus (Adirna, 2020). Dapat diketahui tingkat minat calon konsumen untuk mengajukan kredit berbanding lurus dengan kemudahan prosedur kredit yang diberikan oleh lembaga keuangan (Cahyadi dan Diatmika, 2021).

Keputusan pengambilan kredit merupakan proses menetapkan pilihan dari berbagai tawaran kredit dengan mempertimbangkan sejumlah faktor yang memengaruhi, yang telah melewati berbagai tahapan (Adirna, 2020), serta usaha seseorang dalam menyeleksi kredit yang tersedia (Griffin, 2015:124).

Sejalan dengan penelitian Sartika dan Christian LTobing (2024) prosedur kredit berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan kredit nasabah BPR Kota Batam. Penelitian yang dilakukan oleh Hana dan Supriyadi (2019) memyatakan prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap keputusan kredit modal kerja bagi pelaku UMKM.

(H3): Prosedur Kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit usaha rakyat

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang terdiri dari tiga variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Variabel X terdiri dari literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan prosedur kredit. Variabel Y pada penelitian ini adalah keputusan pengambilan kredit usaha rakyat yang ditujukan kepada UMKM di wilayah Surabaya. Penelitian ini menggunakan populasi para UMKM di Kota Surabaya yang tercatat di Dinas Pemerintah Kota Surabaya sebanyak 6007 UMKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan purposive sampling. Kriteria sampel yang digunakan adalah:

1. UMKM di wilayah Kota Surabaya
2. Pengguna Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BUMN dan Bank Daerah
3. Berusia minimal 21 tahun

Dengan menggunakan rumus slovin, sehingga sampel yang diperoleh terdiri dari 100 sampel.

Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner kemudian, disalurkan secara langsung kepada responden melalui aplikasi google formulir. Uji analisis data pada penelitian ini adalah uji instrument (Uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (Uji Normalitas, Uji heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinearitas), uji statistik deskriptif, uji analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis (uji f, uji t, dan uji koefisien determinasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 Statistik Deskriptif Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Literasi Keuangan	100	18.00	24.00	21.4700	1.24280
Kualitas Pelayanan	100	19.00	24.00	21.5500	1.20080
Prosedur Kredit	100	20.00	24.00	21.6900	.97125
Keputusan Pengambilan	100	21.00	23.00	21.7300	.67950
Valid N (listwise)	100				

1. Literasi keuangan (X1)

Nilai minimal kuisioner pada literasi keuangan adalah 18,00 kemudian, nilai maksimal yang dihasilkan sebesar 24,00. Untuk nilai mean responden dalam mengisi kuisioner pada variabel X1 adalah 21,4700 dan standar deviasi nya senilai 1,24280. Sedangkan, jika dilihat dari bentuk indeks literasi keuangan memiliki pengaruh sebesar 89,45.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Nilai minimal kuisioner pada kualitas pelayanan adalah 19,00 kemudian, nilai maksimal yang dihasilkan sebesar 24,00. Untuk nilai mean responden dalam mengisi kuisioner pada variabel X2 adalah 21,5500 dan standar deviasi nya senilai 1,20080. Sedangkan, jika dilihat dari bentuk indeks kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 89,79.

3. Prosedur Kredit (X3)

Nilai minimal kuisioner pada prosedur kredit adalah 20,00 kemudian, nilai maksimal yang dihasilkan sebesar 24,00. Untuk nilai mean responden dalam mengisi kuisioner pada variabel X3 adalah 21,6900 dan standar deviasi nya senilai 0,97125.

Sedangkan, jika dilihat dari bentuk indeks prosedur kredit memiliki pengaruh sebesar 90,37.

4. Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (Y)

Nilai minimum kuisioner pada keputusan pengambilan kredit adalah 21,00 kemudian, nilai maksimum yang dihasilkan sebesar 23,00. Untuk nilai rata rata responden dalam mengisi kuisioner pada variabel Y adalah 21.7300 dan standar deviasi nya senilai 0,67950. Sedangkan, jika dilihat dari bentuk indeks keputusan pengambilan kredit usaha rakyat memiliki pengaruh sebesar 94,47.

Tabel 3. Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Sig.	keterangan
Literasi Keuangan (X1)				
X1.1	0,819	0,1966	0,000	Valid
X1.2	0,650	0,1966	0,000	Valid
X1.3	0,669	0,1966	0,000	Valid
X1.4	0,715	0,1966	0,000	Valid
X1.5	0,794	0,1966	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)				
X2.1	0,703	0,1966	0,000	Valid
X2.2	0,622	0,1966	0,000	Valid
X2.3	0,715	0,1966	0,000	Valid
X2.4	0,724	0,1966	0,000	Valid
X2.5	0,775	0,1966	0,000	Valid
Prosedur Kredit (X3)				
X3.1	0,792	0,1966	0,000	Valid
X3.2	0,759	0,1966	0,000	Valid
X3.3	0,723	0,1966	0,000	Valid
X3.4	0,788	0,1966	0,000	Valid
X3.5	0,813	0,1966	0,000	Valid
Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (Y)				
Y1.1	0,764	0,1966	0,000	Valid
Y1.2	0,785	0,1966	0,000	Valid
Y1.3	0,751	0,1966	0,000	Valid
Y1.4	0,728	0,1966	0,000	Valid
Y1.5	0,803	0,1966	0,000	Valid

Penelitian di atas dinyatakan valid karena nilai r hitung > dari nilai r tabel dan nilai sig. < dari 0,05. Nilai r tabel diperoleh dari rumus (df= N-2 = 100 – 2 = 98) sebesar 0,1966. Berdasarkan tabel diatas nilai dari jumlah keseluruhan pernyataan nilai r hitung > 0,1966 dan nilai sig < 0,05 bahwa, hasil semua pernyataan pada kuisioner sudah valid.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N Of Items	Keterangan
Literasi Keuangan (X1)	0,776	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,753	5	Reliabel
Prosedur Kredit (X3)	0,830	5	Reliabel
Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat (Y)	0,824	5	Reliabel

Variabel literasi keuangan (X1), kualitas pelayanan (X2), prosedur kredit (X3), dan keputusan pengambilan kredit usaha rakyat (Y) dinyatakan reliabel dan dapat diterima karena nilai *Cronbach alpha* dari semua variabel yang telah di uji memiliki jumlah yang lebih besar dari 0,60.

Tabel 5. Uji Normalitas

		Underdized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.40983294
Test Statistic		.103
Monte Carlo Sig. (2 – tailed)	Sig.	.222 ^d

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data

Hasil uji normalitas menggunakan Monte Carlo Sig. (2- tailed) sebesar 0.222 yang berarti lebih besar dari 0.05. Maka dari itu data berdistribusi normal. data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai Monte Carlo Sig. (2- tailed) > 0,05.

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 constant	.945	.710		1.331	.186
Literasi Keuangan	-.031	.018	-.178	-1.746	.084
Kualitas Pelayanan	.000	.019	.003	.026	.979
Prosedur Kredit	.003	.023	.013	.125	.901

a. Dependent Variable: ABS_RES

Nilai Sig. Variabel X1 (Literasi Keuangan) sebesar 0,084 > 0.05, Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,979 > 0.05 dan Variabel X3 (Prosedur Kredit) sebesar 0,901 > 0.05. Disimpulkan bahwa data

tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Gagal Tolak H0 karena nilai Sig. > α (0.05). Sehingga, penelitian ini mampu melengkapinya uji asumsi klasik heterokedastisitas.

Tabel 7. Uji Multikolinearitas

model	unstandardized Coefficients		standardize Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1. (constant)	6.507	1.357		4.797	.000		
X1	.264	.034	.483	7.709	.000	.967	1.035
X2	.302	.035	.534	8.525	.000	.966	1.036
X3	.140	.043	.201	3.233	.002	.984	1.017

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat Y)

Hasil output “Coefficients” pada bagian “Collinearity Statistics” dapat dilihat jika nilai VIF pada variabel X1 (literasi keuangan), X2 (kualitas pelayanan), dan X3 (prosedur kredit) sebesar < 10,00 dan nilai tolerance pada variabel X1, X2, dan X3 mendapatkan hasil > 0,10. Kesimpulan yang dapat diambil pada uji ini adalah tidak ditemukan gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 8. Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized B	Coefficients Std. Error			
1 (Constant)	6.507	1.357		4.797	.000
Literasi Keuangan	.264	.034	.483	7.709	.000
Kualitas Pelayanan	.302	.035	.534	8.525	.000
Prosedur Kredit	.140	.043	.201	3.233	.002

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat

Uraian yang dapat disampaikan pada hasil diatas adalah :

1. Nilai konstanta (α) di atas berjumlah 6.507. Dapat diartikan bahwa, variabel literasi keuangan (X1), kualitas pelayanan(X2), prosedur kredit (X3) bernilai konstan 0 (nol).

2. Koefisien regresi berganda X1 (literasi keuangan) memiliki nilai sebesar 0,264. Dapat diartikan jika, mengalami peningkatan 1% atau satu satuan pada literasi keuangan, secara signifikan keputusan pengambilan kredit usaha rakyat akan meningkat sebesar 0,264.

3. Koefisien regresi berganda X2 (kualitas pelayanan) memiliki nilai sebesar 0,302. Dapat diartikan jika, mengalami peningkatan 1% atau satu satuan pada kualitas pelayanan, secara signifikan keputusan pengambilan kredit usaha rakyat akan meningkat sebesar 0,302.

4. Koefisien regresi berganda X3 (prosedur kredit) memiliki nilai sebesar 0,140. Dapat diartikan jika, mengalami peningkatan 1% atau satu satuan pada prosedur kredit, secara signifikan keputusan pengambilan kredit usaha rakyat akan meningkat 0,140.

Tabel 9. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.507	1.357		4.797	.000
Literasi Keuangan	.264	.034	.483	7.709	.000
Kualitas Pelayanan	.302	.035	.534	8.525	.000
Prosedur Kredit	.140	.043	.201	3.233	.002

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat

Hasil uji diatas H1, H2, dan H3 diterima karena H1 memperoleh nilai t hitung 7,709 > t tabel 1,66088 dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Kemudian H2 memperoleh nilai t hitung 8,525 > t tabel 1,66088 dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Dan H3 memperoleh nilai t hitung 3,233 > t tabel 1,66088 dan nilai sig. 0,002 < 0,05.

Tabel 10. Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	29.082	3	9.694	55,965	.000 ^b
Residual	16.628	96	.173		
Total	45.710	99			

a. Dependent Variable: Keputusan pengambilan kredit usaha rakyat

b. Predictors: (Constant), Prosedur kredit, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan

Hasil tingkat signifikansi uji simultan adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $55,965 > 2,70$. Maka dari itu, Kesimpulan yang dapat diambil adalah seluruh variabel independen, yaitu literasi keuangan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan prosedur kredit (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan pengambilan kredit usaha rakyat (Y).

Tabel 11. Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.798 ^a	.636	.625	.41619

a. Predictors: (Constant), Prosedur Kredit, Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,625. Disimpulkan bahwa variabel X1 (Literasi Keuangan), X2 (Kualitas Pelayanan), dan X3 (Prosedur Kredit) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y (Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat) sebesar 62,5%. Sementara, 37,5% sisanya dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat

Literasi keuangan dapat membantu para UMKM dalam memahami berbagai aspek keuangan seperti pengelolaan pinjaman, perencanaan keuangan, dan evaluasi risiko, yang pada akhirnya meningkatkan

kepercayaan dan kemampuan mereka dalam mengambil keputusan finansial yang berdampak pada keberhasilan usaha mereka. Maka dari itu, penting bagi pemerintah dan pihak perbankan untuk dapat memperbaiki literasi keuangan di lingkungan para UMKM agar mereka dapat memanfaatkan fasilitas kredit dengan lebih efektif dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

Hasil studi ini didukung penelitian sebelumnya oleh (Prabowo dkk., 2020) dan (Darmawan dan Fatiharani, 2019) bahwa Literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat

Kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek seperti keramahan, kecepatan, kejelasan informasi, serta kemudahan proses pengajuan dan pencairan kredit. Ketika pelaku UMKM merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan lebih termotivasi dan merasa lebih percaya diri untuk mengajukan kredit, karena mereka yakin bahwa kebutuhan dan harapan mereka akan terpenuhi dengan baik.

Hasil studi ini didukung penelitian sebelumnya oleh (Sartika dan Christian LTobing, 2024), (Bramantyo, 2017), dan (Huda dkk., 2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Pengaruh Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat

Hipotesis ketiga (H3) pada penelitian ini dapat diterima. Prosedur kredit yang baik meliputi kemudahan dalam memenuhi persyaratan, kejelasan informasi yang diberikan, kecepatan proses pengajuan dan persetujuan kredit, serta transparansi dalam setiap tahap proses kredit. Ketika prosedur kredit dirancang dengan baik dan diterapkan secara konsisten, UMKM akan merasa lebih nyaman dan terdorong untuk mengajukan kredit karena mereka tidak dihadapkan pada hambatan yang rumit dan memakan waktu.

Hasil studi ini didukung penelitian sebelumnya oleh (Sartika dan Christian LTobing, 2024), (Bramantyo, 2017), (Rahmawati dan Widodo, 2023) bahwa prosedur kredit memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

Pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Pelayanan, dan Prosedur Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Rakyat

Hipotesis keempat (H4) pada penelitian ini dapat diterima. Disimpulkan bahwa ketika ketiga faktor tersebut literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan prosedur kredit ditingkatkan dengan bersamaan, akan menimbulkan hal yang positif terhadap keputusan UMKM dalam pengambilan KUR. Gabungan dari literasi keuangan yang baik, pelayanan berkualitas, dan prosedur kredit yang efisien menciptakan kepercayaan dan ketertarikan bagi para UMKM untuk mengambil keputusan kredit yang tepat.

Hasil studi ini didukung penelitian sebelumnya oleh Sartika dan Christian JUMANJI (Jurnal Manajemen Jambi) Vol 7 No. 2 Desember 2024
e-ISSN : 2622-8289

LTobing (2024) menyimpulkan dari hasil uji F menunjukkan bahwa literasi keuangan, kualitas, pelayanan, dan prosedur kredit berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kredit nasabah BPR Kota Batam.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) oleh UMKM di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Literasi Keuangan** memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan KUR. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman yang baik tentang pengelolaan keuangan membantu UMKM membuat keputusan kredit yang lebih efektif.
2. **Kualitas Pelayanan** berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan KUR. Aspek pelayanan seperti kejelasan informasi, keramahan, dan kecepatan proses mendorong kepercayaan UMKM terhadap lembaga keuangan.
3. **Prosedur Kredit** berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan KUR. Prosedur yang sederhana, transparan, dan efisien meningkatkan kenyamanan UMKM dalam mengakses kredit.
4. Secara simultan, ketiga variabel independen (literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan prosedur

kredit) mampu menjelaskan 62,5% variasi keputusan pengambilan KUR, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SARAN

1. **Untuk Pemerintah dan Lembaga Keuangan:**
 - a. **Peningkatan Literasi Keuangan:** Pemerintah perlu memperluas program literasi keuangan yang terintegrasi dengan pelatihan berbasis digital untuk UMKM, sehingga mereka mampu memahami dan mengelola aspek pembiayaan secara efektif.
 - b. **Perbaiki Kualitas Pelayanan:** Lembaga keuangan harus meningkatkan pelatihan untuk tenaga kerja agar lebih fokus pada kebutuhan UMKM, khususnya dalam memberikan informasi yang transparan dan layanan yang responsif.
 - c. **Simplifikasi Prosedur Kredit:** Penting untuk menyederhanakan prosedur kredit melalui pemanfaatan teknologi digital dan pengurangan persyaratan administratif yang kompleks.
2. **Untuk Pelaku UMKM:** UMKM disarankan untuk aktif meningkatkan pemahaman keuangan mereka melalui pelatihan dan workshop, serta memanfaatkan program pendampingan yang ditawarkan oleh lembaga pemerintah atau keuangan.
3. **Untuk Peneliti Selanjutnya:**
 - a. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang relevan, seperti faktor sosial-budaya, kondisi ekonomi, atau digitalisasi layanan, yang mungkin memengaruhi keputusan pengambilan KUR.
 - b. Studi lanjutan di wilayah lain atau sektor industri yang berbeda diperlukan untuk memperluas generalisasi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Chrisanti, Y. martha, & Saryadi. (2017). Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Pendapatan Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Kasus Pada Nasabah Bni KCU Undip Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(024), 1–10.
- [2] Cahyadi, M. A., & Diatmika, I. P. G. (2021). Pengaruh Layanan, Prosedur Kredit Dan Promosi Terhadap Keputusan Umkm Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Di Kecamatan Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha)*, 1, 895–905. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/35159>
- [3] Makki, S. 2023. 'Pengusaha Ungkap 61 Persen UMKM Keaulitan Dapat Pinjaman Modal'. <http://www.cnnindonesia.com>. (20 Februari 2024).
- [4] Kalonta, K. P. A., Mananeke, L., & Worang, F. G. (2021). Analysis of the

- influence of service quality, promotion, and trust on customer decisions in proposing people's business credit (KUR) with brand image as intervening variable at PT. Bank Sulutgo Tondano branch. *Central Asian Journal of Innovations on Tourism Management and Finance*, 2(10), 33–44.
- [5] Ahdiat, A. 2023. Kredit Usaha Rakyat Paling Banyak Diserap Usaha Mikro. <https://databoks.katadata.co.id/>. (20 Februari, 2024)
- [6] Sholahuddin, M. 2024. Pertumbuhan Ekonomi Surabaya. <https://www.jawapos.com>. (20 Februari 2024)
- [7] Darmawan, A., & Fatiharani, D. (2019). Literasi Keuangan, Faktor Demografi Dan Akses Permodalan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Usaha Sektor Informal. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 73–89. <https://doi.org/10.18196/mb.10169>
- [8] Rahmawati, N., & Widodo, A. (2023). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Kredit Dan Presedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Bank Rembang. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(3), 73–81. <https://doi.org/10.31253/pe.v21i3.2073>
- [9] Hana, C., & Supriyadi, S. G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Kredit Modal Kerja Bagi Pelaku Umkm. *Seminar Nasional Sistem Informasi, September*, 1634–1641.
- [10] Gorgievski, M.J. et al. (2018) Predicting Entrepreneurial Career Intentions: Values and the Theory of Planned Behavior, *Journal of Career*
- Assessment*, 26(3), pp. 457–475. Available at: <https://doi.org/10.1177/1069072717714541>
- [11] Prabowo, H., Herwiyanti, E. and Pratiwi, U. (2020) 'Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Jaminan Terhadap Pengambilan Kredit Perbankan Oleh Ukm', *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Jayakarta*, 2(1), pp. 34–44. Available at: <https://doi.org/10.53825/japijayakarta.v2i1.49>
- [12] Margaretha, F., & Pambudhi, R. A. (2015). TINGKAT LITERASI KEUANGAN PADA MAHASISWA S-1 FAKULTAS EKONOMI. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 17(1), 76–85. <https://doi.org/10.9744/jmk.17.1.76-85>
- [13] Setiana, A.R. (2021) 'Pengaruh literasi keuangan dan faktor demografi terhadap keputusan pinjaman nasabah kur mikro di pt. bri unit pagerageung.', *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 3, pp. 161–174.
- [14] Adirna, I. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/172251>
- [15] Cahyadi, M. A., & Diatmika, I. P. G. (2021). Pengaruh Layanan, Prosedur Kredit Dan Promosi Terhadap Keputusan Umkm Melakukan Pinjaman Kredit Pada Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Di Kecamatan Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*

Undiksha, 1, 895–905.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/35159>

- [16] Sartika, D., & Christian LTobing, V. (2024). *PENGARUH LITERASI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUTUSAN KREDIT NASABAH BPR KOTA BATAM*. 1–10.