

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH UNTUK  
MENGAMBIL KREDIT MODAL KERJA PADA  
KOPERASI SIMPAN PINJAM NASARI  
SEMARANG**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**RICI PRATAMI**

**NIM.12020110120031**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2016**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Rici Pratami

Nomor Induk Mahasiswa : 12020110120031

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/IESP

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH UNTUK  
MENGAMBIL KREDIT MODAL KERJA  
PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM NASARI  
SEMARANG**

Dosen Pembimbing : Dr. Nugroho SBM, MSP

Semarang, 22 Februari 2016

Dosen Pembimbing,

(Dr. Nugroho SBM, MSP)

NIP. 196105061987031002

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Mahasiswa : Rici Pratami

Nomor Induk Mahasiswa : 12020110120031

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/IESP

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH  
UNTUKMENGAMBIL KREDIT MODAL  
KERJA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM  
NASARI SEMARANG**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 10 Maret2016**

Tim Penguji

1. Dr. Nugroho SBM, MSP (.....)
2. Prof. Dr. H. Purbayu Budi Santosa, MS (.....)
3. Drs. R. Mulyo Hendarto, MSP (.....)

Mengetahui,  
Pembantu Dekan 1

Anis Chariri, S.E., M.Com., Ph.D., Akt.  
NIP. 196708091882031001

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya Rici Pratami, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT MODAL KERJA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM NASARI SEMARANG** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemungkinan terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 22 Februari 2016

Yang membuat pernyataan,

(Rici Pratami)

NIM : 12020110120031

## ABSTRACT

*Number of customers who take credit are the main problems of the Cooperative Nasari Semarang. It can be quite detrimental to health cooperative in terms of cash flow, because customers save more than customers who take credit, so that existing funds can not be distributed properly. Problems decrease in the number of customers who take working capital loans is believed to be caused from factors location, service and credit procedures. The purpose of this study was to analyze the effect of the location, services and procedures of credit to the customer's decision to take the credit in the Cooperative Nasari Semarang.*

*This research is a quantitative research. The sample used in this study as many as 92 customers of Cooperative Nasari Semarang using accidental sampling technique. The data used are primary data by questionnaire. The analysis technique used is multiple regression analysis.*

*Based on the results of this research is that the location, service and credit procedures positive influence on the customer's decision to take the credit in the Cooperative Nasari Semarang. The customer's decision to take credit able to be explained by the independent variables are location, service, and credit procedures by 55%.*

*Key words: location, service, credit procedures, credit decisions.*

## ABSTRAK

Permasalahan jumlah nasabah yang mengambil kredit adalah permasalahan utama dari Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. Hal ini dapat dikatakan cukup mengganggu kesehatan koperasi dari sisi cash flow, karena nasabah yang menabung lebih banyak daripada nasabah yang mengambil kredit, sehingga dana yang ada tidak dapat disalurkan dengan baik. Masalah penurunan jumlah nasabah yang mengambil kredit modal kerja ini diduga disebabkan dari faktor lokasi, pelayanan dan prosedur kredit. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh lokasi, pelayanan dan prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 92 orang nasabah Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer berdasarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa lokasi, pelayanan dan prosedur kredit berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. Keputusan nasabah mengambil kredit mampu dijelaskan oleh variabel independen yaitu lokasi, pelayanan, dan prosedur kredit sebesar 55%.

Kata kunci : lokasi, pelayanan, prosedur kredit, keputusan kredit.

## **KATA PENGANTAR**

Segala pujibagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya kepada kita bersama dan khususnya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini diberi judul **“ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENGAMBIL KREDIT MODAL KERJA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM NASARI SEMARANG”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai derajat sarjana pada Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan kanbanyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak H. Rustam danalmh. Ibu Hj. Nisma tercinta atas doa, kasih sayang, pengorbanan, motivasi, bimbingan, nasehat, bekal ilmu hidup, dan segalanya sehingga penulis dapat melewati segala sesuatu dalam menjalankan hidup.
2. Bapak Dr. Suharnomo MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Nugroho SBM, MSP selaku Dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai selesai.

4. Ibu Fitri Arianti, SE, Msi selaku Dosen wali atas bimbingan dan ilmu yang bermanfaat.
5. Seluruh staf dan pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
6. Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang yang telah mengizinkan penulis untuk menjadikan sebagai objek penelitian serta semua bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan tulisan ini.
7. Adikku Inna Riani yang terus memberikannya semangat.
8. Rio Satria Candra Wibisono S. Psi, MM tunanganku yang telah menemani, sabar memberinasehat, membantunya menyelesaikan skripsi, doa, dan segalanya.
9. Teman baikku Noor Wahyu Hidayati S.E, Paundra Sari S.T, yang selalu membantu dan mensupport dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Indra Permana S.E, Grace Karlina Tobing S.T, Dian Pratiwi S.E, Arwansa Wahana S.E yang telah mensupport dalam pembuatan skripsi ini.

Demikian penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan guna perbaikan selanjutnya serta semoga bermanfaat.

Semarang, 22 Februari 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Permintaan dan Penawaran Dana Pinjaman .....	12
2.1.2 Tinjauan Tentang Koperasi Simpan Pinjam.....	15
2.1.3 Kredit.....	16
2.1.4 Kredit Modal Kerja.....	21

2.1.5 Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit.....	24
2.1.6 Lokasi .....	29
2.1.7 Pelayanan.....	31
2.1.8 Prosedur Kredit.....	35
2.2 Hubungan Logis Antar Variabel .....	39
2.2.1 Hubungan Antara Lokasi dengan Keputusan Nasabah Mengambil Kredit .....	40
2.2.2 Hubungan Antara Pelayanan dengan Keputusan Nasabah Mengambil Kredit .....	40
2.2.3 Hubungan Antara Prosedur Kredit dengan Keputusan Nasabah Mengambil Kredit .....	41
2.3 Penelitian Terdahulu .....	41
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	43
2.5 Hipotesis .....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	44
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel .....	47
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.5 Metode Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	60
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	60
4.2 Analisis Data .....	61

4.2.1 Statistik Deskriptif.....	61
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
4.2.3 Deteksi Penyimpangan Asumsi Klasik .....	65
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.2.5 Pengujian Hipotesis .....	71
4.3 Pembahasan.....	74
4.3.1 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit	74
4.3.2 Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan nasabah mengambil kredit	75
4.3.3 Pengaruh Prosedur kredit terhadap Keputusan nasabah mengambil kredit.....	76
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	77
5.3 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Koperasi di Jawa Tengah Tahun 2009-2012.....	5
Tabel 1.2 Perkembangan Koperasi di Semarang Tahun 2009-2012.....	5
Tabel 1.3 Perkembangan Realisasi Kredit Tahun 2007-2013 di Koperasi Nasari	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran .....	43
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	56
Tabel 4.2 Uji Validitas .....	59
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel.....	60
Tabel 4.4 Deteksi Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.5 Deteksi Heterokedastisitas .....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	64
Tabel 4.7 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	65
Tabel 4.8 Tabel Uji t .....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran Teoritis .....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Analisis Regresi dengan Output SPSS

Lampiran 4 Data Pendukung Lainnya

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perekonomian Indonesia memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, pelaksanaan pembangunan nasional yang berasaskan kekeluargaan perlu senantiasa dipelihara dengan baik. Untuk mencapai tujuan tersebut maka pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih memperhatikan keserasian, keselarasan dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, stabilitas nasional dan pertumbuhan ekonomi.

Pasal 33 ayat 1 UUD 1945 menyatakan bahwa “perekonomian disusun bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”, maka badan usaha koperasi sesuai dengan bentuk badan usaha yang dimaksud pasal tersebut di atas. Koperasi adalah suatu perkumpulan dari orang-orang yang atas dasar persamaan derajat sebagai manusia, dengan tidak memandang haluan agama dan politik secara sukarela masuk, untuk sekadar memenuhi kebutuhan bersama yang bersifat kebendaan atas tanggungan bersama (Hendrojogi, 2004:22).

Salah satu makna yang terkandung dalam UU No.25 tahun 1992 memberikan keleluasaan sepenuhnya kepada koperasi untuk mengembangkan dirinya untuk mewujudkan keberadaannya sebagai badan usaha sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat. Perekonomian juga mempunyai peranan penting karena sebagai soko guru perekonomian Indonesia, koperasi Indonesia adalah

perkumpulan orang-orang dan bukan perkumpulan modal sehingga laba bukan merupakan ukuran utama untuk mensejahterahkan anggota.

Secara umum yang dimaksud koperasi adalah suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan mereka yang umumnya berekonomi lemah yang bergabung secara suka rela dan atas dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Bergerak dalam bidang ekonomi dengan menempuh jalan yang tepat dan mantap dengan tujuan membebaskan diri para anggotanya dari kesulitan ekonomi. Para anggotanya membentuk modal bersama melalui simpanan-simpanan wajib dan sukarela, keuntungan yang diperoleh setiap tahun dibagikan kepada para anggotanya. Koperasi yang kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai kegiatan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan harus diberikan kesempatan seluas-luasnya dan ditingkatkan pembinaannya sehingga benar-benar mampu menunaikan peranan yang sesungguhnya dalam pembangunan. Koperasi merupakan pelaku ekonomi yang ada di Indonesia. Tujuan utama koperasi adalah untuk memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi yang salah satu unit usahanya yaitu usaha simpan pinjam atau unit simpan pinjam. Koperasi juga sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dan mengelola dana masyarakat walaupun dalam ruang lingkup terbatas. Menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari dan untuk anggota koperasi. Kegiatan usaha simpan pinjam sangat dibutuhkan oleh anggota koperasi. Hal ini dikarenakan



banyak manfaat yang diperoleh terutama dalam rangka meningkatkan modal usaha sehingga tercipta kesejahteraan hidup yang baik.

Perkembangan dunia usaha di Indonesia semakin menunjukkan perkembangan yang mengembirakan hal ini ditandai dengan munculnya wirausaha-wirausaha baru yang mengelola usaha di berbagai sektor. Kegiatan usaha tidak hanya berkembang di daerah perkotaan tetapi sudah berkembang dengan pesat di pedesaan khususnya yang menyangkut usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Perkembangan pertumbuhan UMKM ini tentunya harus didukung dengan pertumbuhan kegiatan ekonomi lain yang mendukung perkembangan UMKM itu sendiri. Hal ini pertumbuhan lembaga keuangan baik bank maupun non bank adalah hal yang perlu diprioritaskan.

Salah satu lembaga keuangan non Bank yang menjadi rujukan pelaku usaha UMKM untuk menambah modal usahanya adalah koperasi. Koperasi adalah perkumpulan orang, biasanya memiliki kemampuan ekonomi terbatas, yang melalui suatu bentuk organisasi perusahaan yang diawasi secara demokratis, masing-masing memberikan sumbangan yang setara terhadap modal yang diperlukan, dan bersedia menanggung resiko serta menerima imbalan yang sesuai dengan usaha yang mereka lakukan.

Koperasi merupakan organisasi ekonomi rakyat bersifat sosial yang memiliki anggota dan berazaskan kekeluargaan. Tujuan utama koperasi adalah mengembangkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui

tabungan-tabungan (iuran wajib dan pokok dll.) para anggota secara teratur dan terus menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para anggota secara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif, dan kesejahteraan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi segala keperluan anggotanya dengan jalan menggiatkan tabungan dan mengatur pemberian pinjaman uang atau barang dengan bunga serendah-rendahnya.

Penyaluran dana dalam sistem konvensional dikenal dengan kredit, pembiayaan koperasi yang diberikan tidak hanya didasarkan suatu hubungan antara kreditur dan debitur tetapi menjalin suatu hubungan kemitraan. Sehingga, koperasi sebagai pemberi pinjaman dapat ikut memantau perkembangan dan manajemen usaha nasabahnya. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi tidak hanya mencari keuntungan semata, tetapi juga berusaha membantu permasalahan yang dihadapi oleh peminjam dalam menjalankan usahanya.

Koperasi tidak hanya mengejar keuntungan semata, tetapi juga memperbaiki nasib dan memperhatikan kesejahteraan anggotanya. Selain itu koperasi memberikan jasa-jasa agar para anggotanya bersemangat dan bergairah kerja sehingga akan dapat meningkatkan pendapatannya. Koperasi memberikan kemudahan-kemudahan dan menyediakan fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan anggotanya. Dengan demikian anggota koperasi dapat memanfaatkan jasa-jasa yang diberikan koperasi sebagai wadah untuk peningkatan kesejahteraan.

Perkembangan koperasi di Jawa Tengah saat ini menunjukkan trend peningkatan, seperti terlihat pada Tabel 1.1 berikut :

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Koperasi di Jawa Tengah Tahun 2009-2012**

	Satuan	2009	2010	2011	2012	Perkembangan
<b>Koperasi</b>	Unit	17.617	25.077	25.426	25.759	46,21%
<b>Anggota</b>	Orang	4.197.865	4.702.225	4.531.319	4.587.173	9,27%

**Sumber : Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Provinsi  
Jateng ([www.dinkop-umkm.jatengprov.go.id](http://www.dinkop-umkm.jatengprov.go.id))**

Tabel diatas terlihat koperasi di Jawa Tengah mengalami peningkatan dalam hal jumlah setiap tahunnya dengan jumlah terbanyak pada tahun 2012 yaitu sebanyak 25.759 unit koperasi. Sedangkan jumlah anggota cukup bervariasi, namun selama empat tahun jumlah anggota koperasi tidak pernah kurang dari 4 juta orang anggota.

Perkembangan koperasi di kota Semarang saat ini termasuk cukup stabil seperti ditunjukkan dari Tabel berikut :

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Koperasi di Semarang Tahun 2009-2012**

	Satuan	2009	2010	2011	2012	Perkembangan
<b>Koperasi</b>	Unit	1.028	1.025	1.075	1.137	10,6%
<b>Anggota</b>	Orang	146.214	167.118	183.018	194.543	33,1%

**Sumber : Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Kota  
Semarang ([www.diskopumkm.semarangkota.go.id](http://www.diskopumkm.semarangkota.go.id))**

Tabel di atas terlihat bahwa jumlah koperasi di kota Semarang juga mengalami peningkatan. Jumlah anggota koperasi juga saat ini mengalami peningkatan hingga tahun 2012 yaitu sebesar 194.543 orang anggota koperasi.

Mengingat pentingnya arti perkembangan perkoperasian, maka tugas yang dihadapi koperasi di masa yang akan datang semakin berat. Keberadaan Koperasi Nasari Semarang telah membawa perubahan ke arah peningkatan dan sebagai wadah ekonomi rakyat yang semakin maju dan mandiri.

Primer Koperasi Nasari Semarang, selama ini banyak melakukan usaha-usaha komersial dalam rangka mendapatkan keuntungan yang maksimal. Adapun pusat pendapatan terbesar adalah usaha unit simpan pinjam sehingga unit inilah yang memberikan kontribusi terbesar terhadap pencapaian tujuan koperasi. Namun dalam beberapa tahun terakhir, terdapat penurunan jumlah nasabah yang mengambil kredit yang membuat Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang menjadi kurang baik dalam perputaran kasnya karena nasabah yang menabung jauh lebih banyak daripada nasabah yang mengambil kredit.

**Tabel 1.3**  
**Perkembangan Realisasi Kredit Tahun 2007-2013 di Koperasi Nasari**

Tahun	Nasabah	%	Realisasi <i>Outstanding</i>	%
2007	2.800	-	23.771.650.000	-
2008	2.385	-14,82%	21.391.530.853	-10,01%
2009	1.957	-17,95%	17.699.125.563	-17,26%
2010	1.639	-16,25%	15.155.521.386	-14,37%
2011	1.601	-2,32%	12.298.148.018	-18,85%
2012	1.506	-5,93%	11.132.689.074	-9,48%
2013	1.250	-17%	7.880.724.519	-29,21%

Sumber : Koperasi Nasari Semarang, 2014

Seperti terlihat pada Tabel 1.3, terjadi penurunan jumlah nasabah Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang yang juga berakibat pada penurunan *outstanding* dari Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain : kurangnya minat calon nasabah untuk masuk ke Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang karena kalah dalam bersaing dengan koperasi lainnya, nasabah yang lama berpindah ke koperasi lain dan kurang luasnya segmen pasar dari Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. Masalah yang paling utama adalah makin banyaknya nasabah lama dari Koperasi Simpan

Pinjam Nasari Semarang yang memutuskan untuk mengambil kredit ke koperasi maupun bank konvensional lainnya.

Hasil pra-survey melalui wawancara dengan 15 orang nasabah Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang, terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. Faktor tersebut antara lain adalah lokasi Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. Lokasi merupakan salah satu faktor yang diperhitungkan oleh nasabah dalam melakukan keputusan untuk mengambil kredit, karena nasabah tidak mau terlalu direpotkan dengan lokasi yang kurang strategis. 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. Sehingga semakin strategis lokasi, maka keputusan nasabah untuk mengambil kredit akan semakin meningkat.

Selain lokasi, faktor lain yang diduga mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah kualitas pelayanan dari Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. Nasabah mengharapkan pelayanan yang ramah, mau membantu, tanggap akan kebutuhan nasabah dan juga suportif. Pelayanan merupakan salah satu yang terpenting dalam suatu lembaga keuangan. Karena pelayanan yang baik, nyaman, akan menjadikan nasabah betah atau senang untuk mengambil kredit di suatu lembaga keuangan dan mengambil kembali dikemudian hari. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberi kemudahan nasabah dalam mengambil kredit.

Pelayanan kepada nasabah yang semakin baik akan membuat nasabah merasa senang dan akan memutuskan untuk mengambil kredit.

Faktor lainnya yang tidak kalah penting adalah prosedur kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. Prosedur kredit yaitu pengeluaran uang secara kredit atau bertahap pada saat pengembaliannya pada lembaga keuangan. Prosedur kredit yang cepat, mudah mengambilnya, akan mempengaruhi minat calon nasabah dalam mengambil kredit pada lembaga keuangan tetapi, prosedur kredit yang lama dan susah akan mempengaruhi minat calon nasabah dalam mengambil kredit pada lembaga keuangan. Sehingga semakin cepat, baik dan tidak berbelit-belit prosedur kredit suatu lembaga keuangan, maka semakin tertarik pula seorang nasabah untuk memutuskan mengambil kredit pada lembaga keuangan tersebut.

Permasalahan yang terjadi dan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENGAMBIL KREDIT MODAL KERJA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM NASARI SEMARANG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya penurunan jumlah nasabah yang mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang. Hal ini dapat dikatakan cukup mengganggu kesehatan koperasi dari sisi cash flow, karena nasabah yang menabung lebih banyak daripada nasabah yang mengambil kredit, sehingga dana yang ada tidak dapat disalurkan dengan baik.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, terlihat bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit modal kerja pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang, antara lain yaitu faktor lokasi, pelayanan dan prosedur kredit. Sehingga permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang?
3. Bagaimana pengaruh prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang?
4. Bagaimana pengaruh lokasi, pelayanan dan prosedur kredit secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang.
2. Menganalisis pengaruh pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang.

3. Menganalisis pengaruh prosedur kredit terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Nasari Semarang.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memantapkan dan menambah pengetahuan penulis antara teori yang didapatkan dari perkuliahan dengan penerapannya secara operasional di lembaga keuangan.
2. Diharapkan dapat dijadikan sebagai pembandingan antara ilmu-ilmu ekonomi (secara teori) dengan keadaan yang terjadi di lapangan (praktek) sehingga dengan adanya pembandingan tersebut akan dapat lebih memajukan ilmu ekonomi yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia usaha secara nyata serta dapat menguntungkan pihak lain.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah memahami isinya, maka skripsi ini disajikan dalam bentuk rangkaian bab – bab, yang terdiri dari lima bab dengan suatu urutan tertentu yang berisikan tentang uraian secara umum. Teori – teori yang diperlukan dalam penulisan dan analisa masalah, permasalahan, dan kesimpulan serta saran – saran ke dalam sistematika sebagai berikut:

BAB I Merupakan pendahuluan, yang berisikan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian serta Sistematika Penulisan.



BAB II Merupakan Tinjauan Pustaka, yang akan memberikan pengertian dasar yang membahas teori yang dipakai dalam penelitian ini, Materi dan Teori yang berhubungan dengan kelembagaan usahatani .

BAB III Merupakan metode penelitian, yang digunakan dalam penelitian ini, yang mencakup definisi operasional, metode pengambilan sampling, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV Merupakan gambaran umum daerah penelitian, hasil penelitian dan pembahasannya. Dalam bab ini akan disajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui analisis data dengan tidak menyimpang dari pokok – pokok permasalahan yang telah disebutkan

BAB V Merupakan bab kesimpulan dan saran yang berisi kesimpulan – kesimpulan serta saran – saran yang dirangkum setelah meneliti dan membahas permasalahan.