

Pengaruh Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Della Mulia Wati¹, Denny Hambali²

^{1,2}Afiliasi – Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa

Abstrak— Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PT Amatha Mikro Fintek Unit Sumbawa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal komparatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampling Slovin, dengan populasi sebanyak 2.645 nasabah. Variabel penelitian meliputi literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, serta keputusan pengambilan kredit sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel independen secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit, dengan tingkat signifikansi masing-masing variabel $<0,05$. Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 92%, yang mengindikasikan bahwa variabel literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 92% variasi keputusan pengambilan kredit. Sisa 8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini menegaskan pentingnya meningkatkan literasi dan inklusi keuangan, menetapkan kebijakan suku bunga yang kompetitif, dan memberikan pelayanan berkualitas guna mendorong keputusan pengambilan kredit yang lebih baik. Rekomendasi diberikan kepada PT Amatha Mikro Fintek untuk terus mengoptimalkan kualitas layanan dan meningkatkan literasi keuangan nasabah.

Kata Kunci — Literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, keputusan pengambilan kredit.

◆

1. PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya zaman setiap individu dituntut untuk terus beradaptasi dalam menghadapi globalisasi di bidang apapun salah satunya perekonomian, permasalahan ekonomi yang kompleks menuntut manusia terus berusaha mencari solusi untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Novitasari Qusnul Dyah et al., (2020) Keputusan pengambilan kredit merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen keuangan individu dan perusahaan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif yang artinya seorang nasabah yang hendak melakukan pemilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif, Pengambilan keputusan dalam kredit secara umum melibatkan proses di mana individu atau lembaga memutuskan untuk meminjam uang dari lembaga keuangan seperti bank, koperasi, atau pemberi pinjaman lainnya karena faktor ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari sisi peminjam maupun pemberi kredit. (Govinda et al., 2020) Literasi keuangan mencakup kemampuan individu untuk memahami dan menggunakan berbagai informasi finansial, termasuk produk kredit, suku bunga, dan syarat-syarat pinjaman. Inklusi keuangan juga berperan signifikan dalam keputusan pengambilan kredit. Dengan meningkatnya akses terhadap layanan keuangan, individu yang sebelumnya tidak terlayani kini memiliki kesempatan untuk mengakses produk kredit yang dapat mendukung tujuan ekonomi mereka. Pengetahuan mengenai inklusi keuangan dapat meningkatkan kepercayaan diri dalam mengambil keputusan kredit.

Menurut Chrisanti & Saryadi (2020) Tingkat suku bunga adalah faktor eksternal yang memengaruhi keputusan pengambilan kredit. Suku bunga yang tinggi dapat mengurangi daya tarik

produk kredit, sedangkan suku bunga yang rendah dapat mendorong lebih banyak individu untuk meminjam. Oleh karena itu, pemahaman tentang dinamika suku bunga sangat penting bagi calon peminjam dan adapun bunga yang dimaksud adalah bunga jasa peminjam kepada bank atau lembaga keuangan lainnya seperti bunga kredit yang dianggap oleh pihak pemberi pinjaman sebagai harga jual. Sedangkan, kualitas pelayanan dari lembaga keuangan menjadi salah satu penentu dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat memengaruhi keputusan untuk mengambil kredit (Riyadin, 2019). Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan tahun 2022 menunjukkan adanya kenaikan dari 38,03% pada tahun 2019 menjadi 49,68% pada tahun 2022. Tidak hanya literasi keuangan indeks inklusi keuangan juga mengalami kenaikan mencapai 85.10% di tahun 2022 dimana tahun 2019 hanya mencapai 76,19% saja. Hasil ini menunjukkan celah antara tingkat literasi dan inklusi mengalami penurunan sebesar 35.42% pada tahun 2022 dibandingkan di tahun 2019 pada tingkat 38.16%.

Di Kabupaten Sumbawa sendiri terdapat berbagai lembaga keuangan baik itu bank, lembaga pengkreditan rakyat, koperasi simpan pinjam dan lembaga lain yang pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu lembaga keuangan yang berkontribusi aktif dalam menyalurkan pinjaman kepada masyarakat ialah PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa. Lembaga ini diluncurkan guna mengefektifkan penyaluran pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan modal untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan menjalankan usaha dimana PT Amartha Mikro Fintek mengkhususkan memberi pinjaman kepada ibu-ibu. PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa menerapkan sistem kelompok tanggung renteng dengan melakukan kunjungan setiap minggunya kepada kelompok peminjam yang diharapkan dapat menjembatani akses pembiayaan sehingga para nasabah mampu mengembangkan usaha dan meningkatkan kesejahteraan keluarga.

Berdasarkan hasil observasi, berikut jumlah nasabah yang terdaftar di PT Amartha Mikro Fintek selama 3 tahun terakhir :

Tabel 1. Jumlah Nasabah PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Kredit Macet	Nasabah Meninggal	Bunga Pinjaman	Wilayah Sebaran
1	2021	3.274	168	-	33%	Kec. Sumbawa, Kec. Unter Iwes, Kec. Labuhan Badas, dan Kec. Moyo Hulu
2	2022	1.284	-	-	33%	Kec. Sumabawa, Kec. Unter Iwes, Kec. Labuhan Badas, dan Kec. Moyo Hulu
3	2023	2.645	196	1	33%	Kec.Sumbawa,Kec.Unter Iwes,Kec.Labuhan Badas dan Kec.Moyo Hulu

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Dari data di atas dapat dilihat bahwa masyarakat yang mengambil kredit di PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa mengalami peningkatan dan penurunan jumlah nasabah pada 3 tahun terakhir. Pada tahun 2021 PT Amartha Mikro Fintek mengalami peningkatan nasabah sebanyak 3.274 dengan jumlah kredit macet sejumlah 168 dan untuk tahun berikutnya tepat di tahun 2022 nasabah mengalami penurunan dengan 1.284 nasabah dan tanpa adanya kredit macet, selanjutnya pada tahun 2023 nasabah mengalami peningkatan dengan jumlah 2.645 dengan jumlah kredit macet 196. Untuk wilayah yang tersebar ada 4 Kecamatan di Kabupaten Sumbawa. Di lihat dari kebiasaan masyarakat yang mengambil kredit pada lembaga keuangan perbankan atau non perbankan mengharuskan lembaga keuangan lebih meningkatkan kualitas dan mempermudah akses terhadap layanan keuangan agar keuangan masyarakat semakin inklusif. Masyarakat perlu memiliki literasi keuangan yang memadai agar dapat mengelola keuangan pribadi mereka dengan baik. Kurangnya pemahaman masyarakat akan manfaat beserta resiko

dari layanan kredit yang digunakan menyebabkan terjadinya kredit bermasalah akibat tidak adanya pertimbangan sebelum mengambil kredit. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh literasi keuangan, Inklusi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Kasus Nasabah PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa)”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal komparatif, metode ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu keputusan pengambilan kredit. Penelitian dilakukan pada nasabah PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa pada tahun 2023. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif berupa angka-angka yang diperoleh dari hasil kuesioner, yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik untuk menarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa tahun 2023, yang berjumlah 2.645 nasabah. Karena jumlah populasi yang besar, penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh 96 responden. Untuk meningkatkan efektivitas penelitian, jumlah sampel diperluas menjadi 100 responden. Teknik pengambilan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang memenuhi kriteria sebagai nasabah aktif yang telah mengambil kredit.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu sangat setuju (5) hingga sangat tidak setuju (1). Variabel independen dalam penelitian ini mencakup literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan, yang diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan, seperti pengetahuan keuangan, akses terhadap layanan keuangan, serta kehandalan dan empati pelayanan. Sementara itu, variabel dependen, yaitu keputusan pengambilan kredit, diukur melalui indikator seperti persepsi terhadap kinerja karyawan, kepuasan terhadap kredit, dan pertimbangan pelayanan. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linear berganda menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Uji kualitas data meliputi uji validitas dan reliabilitas, sedangkan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi. Selanjutnya, uji hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) dan uji F (simultan), serta koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Metode ini digunakan untuk menguji pengaruh signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap keputusan pengambilan kredit.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji sebuah data apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan adalah Kolmogorov Smirnov, jika Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0,05, maka data berdistribusi normal. Jika Kolmogorov Sminov kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Table 2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,30821959
Most	Extreme	Absolute
		,084

Differences	Positive	,084
	Negative	-,053
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,078 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 2 diatas, hasil pengujian normalitas dengan menggunakan metode One - Sample Kolmogorov Smirnov yaitu variabel Literasi Keuangan (X1), Inklusi Keuangan (X2), Tingkat Suku Bunga (X3), Kualitas Pelayanan (X4), dan Keputusan Pengambilan Kredit (Y) diperoleh nilai signifikan sebesar 0,078 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas. Ada tidaknya multikonearitas bisa dilihat dari besarnya nilai Tolerance Value dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai Tolerance Value > 0,01 atau nilai VIP < 10 maka model regresi dapat disebut bebas dari multikolinieritas.

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Literasi Keuangan (X1)	0,407	2,455	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Inklusi Keuangan (X2)	0,521	1,918	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Tingkat Suku Bunga (X3)	0,299	3,339	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X4)	0,351	2,849	Tidak Terjadi Multikolinieritas

a. Dependent Variable: Manajemen Laba

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa dari setiap variabel independen yaitu, variabel Literasi Keuangan (X1), Inklusi Keuangan (X2), Tingkat Suku Bunga (X3), dan Kualitas Pelayanan (X4) memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 dan semua nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi multikolinieritas yaitu korelasi antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Remund (2019) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan variance dan residual dari suatu pengamatan yang lain. Untuk mengukur ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan metode glejser, dilihat dari nilai signifikan antara variabel independent dengan absolut residual > 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Kriteria	Sig	Keterangan
Literasi Keuangan (X1)	0,05	1,000	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Inklusi Keuangan (X2)	0,05	0,154	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Tingkat Suku Bunga (X3)	0,05	0,675	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan (X4)	0,05	0,919	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa variabel independent yaitu Literasi Keuangan (X1), Inklusi Keuangan (X2), Tingkat Suku Bunga (X3), dan Kualitas Pelayanan (X4) memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (Uji T) digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara individu berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria uji T

adalah menggunakan signifikan yaitu 0,05 ($\alpha = 5\%$). Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak, menandakan tidak adanya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis diterima, menandakan terdapat pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Variabel	Thitung	Ttabel	Sig.	Keterangan
Literasi Keuangan(X1)	15,944	1,983	0,000	Berpengaruh
Inklusi Keuangan(X2)	6,539	1,983	0,000	Berpengaruh
Tingkat Suku Bunga(X3)	3,745	1,983	0,004	Berpengaruh
Kualitas Pelayanan(X4)	3,432	1,983	0,001	Berpengaruh

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Dari tabel 5 di atas hasil uji parsial (Uji T) adalah sebagai berikut:

- a) Variabel Literasi Keuangan (X1) memperoleh thitung sebesar 15,944 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari ttabel sebesar 1,983. Selanjutnya, nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya nilai tersebut kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa H1 diterima yang artinya variabel Literasi Keuangan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit nasabah PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa.
- b) Variabel Inklusi Keuangan (X2) memperoleh thitung sebesar 6,539 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari ttabel sebesar 1,983. Selanjutnya, nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya nilai tersebut kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa H2 diterima yang artinya variabel Inklusi Keuangan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit nasabah PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa.
- c) Variabel Tingkat Suku Bunga (X3) memperoleh thitung sebesar 3,745 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari ttabel sebesar 1,983. Selanjutnya nilai signifikan sebesar 0,004 yang artinya nilai tersebut kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa H3 diterima, artinya Tingkat Suku Bunga berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Nasabah PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa.
- d) Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh thitung sebesar 3,432 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari ttabel sebesar 1,983. Selanjutnya nilai signifikan sebesar 0,001 yang artinya nilai tersebut kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa H4 diterima, artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pengambilan Kredit nasabah PT Amartha Mikro Fintek Unit Sumbawa.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Riyadin (2019), analisis regresi linear berganda mempelajari ketergantungan variabel dependen pada satu atau lebih variabel independen. Nilai R^2 mendekati nol menunjukkan pengaruh kecil dari variabel independen terhadap variabel terikat, sementara nilai mendekati 1 menunjukkan pengaruh besar. Tujuan analisis ini adalah untuk mengukur pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,472	,761		-1,933	,056
	X1	,533	,033	,724	15,944	,000
	X2	,280	,043	,263	6,539	,000
	X3	,073	,042	-,092	3,745	,004
	X4	,094	,028	,168	3,432	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 6 di atas, maka dapat dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,472 + (0,533) X1 + (0,280) X2 + (0,073) X3 + (0,094) X4 + e$$

Besarnya pengaruh masing-masing variabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai konstanta sebesar 1,472 menunjukkan bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan maka variabel Keputusan pengambilan kredit akan meningkat sebesar 1,472.
 - b) Variabel literasi keuangan menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,533. Setiap peningkatan variabel X1 sebesar 1%, maka variabel keputusan pengambilan kredit (Y) akan naik sebesar 0,533 dengan asumsi variabel lain tetap.
 - c) Variabel inklusi keuangan menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0.280. Setiap peningkatan variabel X2 sebesar 1% maka variabel keputusan pengambilan kredit (Y) akan naik sebesar 0.280 dengan asumsi variabel lain tetap.
 - d) Variabel tingkat suku bunga menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,073. Setiap peningkatan variabel X3 sebesar 1% maka variabel keputusan pengambilan kredit (Y) akan naik sebesar 0,073 dengan asumsi variabel lain tetap.
 - e) Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,094. Setiap peningkatan variabel X4 sebesar 1%, maka variabel Keputusan pengambilan kredit (Y) akan naik sebesar 0,094 dengan asumsi variabel lain tetap.
- c. Koefesien Determinasi (R^2)

Pada pengujian ini nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen, sebaliknya jika nilai mendekati 0 berarti semakin lemah kemampuan variabel independen dalam menjelaskan fluktuasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (*R-Square*) dalam penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Koefesien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,959 ^a	,920	,917	1,33548
a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Dari tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa informasi koefisien determinasi (R^2) bernilai 0,920. Artinya variabel independent yang diteliti dalam penelitian ini yaitu literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit sebesar 92%, sedangkan sisanya 8% Keputusan pengambilan kredit dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini.

- d. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Apabila nilai signifikan < 0,05 maka dinyatakan variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Nilai Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1951,208	4	487,802	273,508	,000 ^b
	Residual	169,432	95	1,783		
	Total	2120,640	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3						

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Dari tabel 8 di atas, menghasilkan nilai signifikansi 0,000 yang berarti nilai tersebut kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu literasi keuangan, inklusi keuangan, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa.

Pembahasan Penelitian

- 1. Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**
 Literasi keuangan berpengaruh positif terhadap Keputusan pengambilan kredit yang dilakukan oleh nasabah PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dengan nilai thitung sebesar 15,944 atau lebih besar dari ttabel sebesar 1,983. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit yang artinya dapat membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima. Artinya, semakin tinggi tingkat literasi keuangan nasabah, semakin baik pula keputusan mereka dalam mengambil kredit. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh puspasari, (2020). Literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap Keputusan pengambilan kredit bisa dikarenakan nasabah tidak memiliki pengetahuan keuangan untuk memperoleh uang dalam bentuk pinjaman kredit namun memiliki akses terhadap layanan keuangan, hal ini sesuai dengan tujuan PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa dimana menyalurkan modal berupa pinjaman yang dikhususkan kepada ibu-ibu yang Sebagian besar nasabanya kurang memiliki pengetahuan keuangan. Oleh karena itu, PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa menyediakan fasilitas penjemputan berkas sebagai syarat pinjaman dikarenakan kurangnya pengetahuan nasabah sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh kredit. Selain itu, faktor tempat penelitian dan karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini yang berbeda dengan penelitian sebelumnya menyebabkan literasi keuangan berpengaruh terhadap Keputusan pengambilan kredit.
- 2. Pengaruh Inklusi Keuangan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**
 Inklusi Keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dengan nilai thitung sebesar 6,539 atau lebih besar dari ttabel sebesar 1,983. Pada penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat pengaruh inklusi keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit yang artinya dapat membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima. Artinya, semakin tinggi tingkat inklusi keuangan nasabah, semakin baik pula keputusan mereka dalam mengambil kredit. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspasari, (2020) yang menyatakan bahwa inklusi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Keputusan pengambilan kredit. Perkembangan kredit yang diperoleh oleh nasabah PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa tidak baik Tingkat inklusi keuangan yang dimiliki oleh nasabah maka akan semakin baik pula Keputusan dalam melakukan pengambilan kredit dan semakin percaya nasabah akan lembaga keuangan penyedia kredit maka nasabah akan terus menerus melakukan pengambilan kredit.
- 3. Pengaruh Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit**
 Tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa. Hal ini dibuktikan dari hasil uji T dengan nilai thitung sebesar 3,745 atau lebih besar dari ttabel sebesar 1,983. Pada penelitian ini dapat disimpulkan

bahwa terdapat pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit nasabah PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa yang artinya dapat membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima. Artinya, perubahan dalam tingkat suku bunga dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chrisanti & Saryadi (2020) yang menyatakan bahwa tingkat suku bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pengambilan kredit. Sedangkan, dalam penelitian ini Tingkat suku bunga berpengaruh terhadap Keputusan pengambilan kredit karena nasabah menganggap bahwa Tingkat suku bunga yang ditawarkan oleh PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa cukup wajar dan dapat dijangkau. Maka dari itu Tingkat suku bunga tidak terlalu dipermasalahkan oleh nasabah dalam memutuskan melakukan pengambilan kredit di PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa.

4. Pengaruh Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa. Hal ini dibuktikan dari hasil uji T dengan nilai thitung sebesar 3,432 atau lebih besar dari tabel sebesar 1,983. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit nasabah PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa yang artinya dapat membuktikan bahwa hipotesis keempat diterima. Artinya, perubahan dalam tingkat suku bunga dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Amarta Mikro Fintek, semakin besar kemungkinan nasabah untuk mengambil kredit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chrisanti & Saryadi (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Hal ini diukur dari kemampuan lembaga keuangan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, kesiapan pegawai memberikan pelayanan kepada setiap nasabah, pegawai PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa mampu untuk cepat tanggap dalam melayani dan menangani keluhan nasabah sekaligus memberikan Solusi atas permasalahan yang dihadapi nasabah Ketika proses pengurusan kredit. Selain itu, sikap pegawai PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa saat memberikan pelayanan dinilai baik dan memiliki pemahaman dan kecakapan saat memberikan pelayanan menjadi faktor yang menentukan Keputusan nasabah dalam memutuskan mengambil kredit di PT Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti oleh peneliti dengan judul Pengaruh Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit (Studi Kasus Nasabah PT. Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Literasi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah PT. Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa, hal ini dikarenakan nasabah tidak harus memiliki pengetahuan keuangan untuk memperoleh uang dalam bentuk pinjaman kredit, selama memiliki akses terhadap layanan keuangan disertai pelayanan yang optimal dari lembaga keuangan yang menawarkan pinjaman memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memperoleh kredit. Selain itu, faktor lain yang menyebabkan literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan kredit adalah tempat penelitian dan karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.
2. Inklusi keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah PT. Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa. Semakin baik tingkat inklusi keuangan yang dimiliki oleh nasabah maka akan semakin baik pula keputusan dalam melakukan pengambilan kredit dan semakin percaya nasabah akan lembaga keuangan penyedia kredit maka nasabah akan terus menerus melakukan pengambilan kredit.

3. Tingkat suku bunga berpengaruh positif secara positif terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah PT. Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa. Tingkat suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit karena nasabah menganggap bahwa tingkat suku bunga yang ditawarkan oleh PT. Amarta Unit Sumbawa cukup wajar dan dapat dijangkau oleh nasabah. Maka dari itu tingkat suku bunga tidak terlalu dipermasalahkan oleh nasabah dalam memutuskan melakukan pengambilan kredit di PT. Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan Pengambilan Kredit oleh nasabah PT. Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pegawai PT. Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa kepada nasabah maka kepercayaan nasabah untuk tetap mengambil kredit di PT. Amarta Mikro Fintek Unit Sumbawa juga meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aruan, D. A., Sitanggang, P., Lumban Tobing, C. N., & Harianza, L. (2022). Pengaruh Struktur Aktiva, Ukuran Perusahaan, Operating Leverage dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Struktur Modal Pada Perusahaan Makanan dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (2017-2020). *Owner*, 6(3), 2336–2344. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.905>
- Budiasni, N. W., Trisnadewi, N. K. A., & Indrawan, K. (2022). The Effect Of Financial Literacy, Financial Behavior And Financial Inclusion On The Financial Performance Of Traders In The Banyuwangi Pasar Singaraja. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 5). <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Chrisanti, Y. M., & Saryadi. (2020). *Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Dan Pendapatan Usaha Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit*.
- Dhira, B. N., Alexandro, R., & Putri, W. U. (2021). Pengaruh Mata Kuliah Kewirausahaan Terhadap Minat Berwirausaha Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi. *Edunomics Journal*, 2(2), 81–86.
- Estamarinda, E., Akila, & Tri Sinarti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizza Pizza Palembang. *Jurnal Manivestasi*, 3, 69–82.
- Govinda, P. K., Gusti, I., Purnamawati, A., & Kurniawan, P. S. (2020). PENGARUH CITRA PERBANKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DENGAN PELAYANAN DAN PROSEDUR KREDIT SEBAGAI VARIABEL MODERATING. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha* (Vol. 11, Issue 3).
- Hardianti, S., Wahyuni Amelia, R., Kunci, K., Kerja, D., & Kerja dan Kinerja Karyawan, L. (2023). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PJ-TEK MANDIRI KOTA TANGERANG SELATAN. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 1(4).
- L. Tobing, A. A. (2023). *PENGARUH KEBIJAKAN UTANG DAN KEBIJAKAN DIVIDEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN MANUFaktur SUB SEKTOR MAKANAN DAN MINUMAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PADA TAHUN 2019-2021*.
- Lampitta Malau, M., Alma Yap, R., Ode Alisyah, L., & Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, J. (2023). *Dampak COVID 19 Terhadap Pendapatan Pedagang di Pasar Wosi, Kabupaten Manokwari Tahun 2020*. 17, 70–93.
- Made, N., Pratiwi, D., Gst,) I, & Adriati, A. W. (2020). Dampak Penurunan Suku Bunga Kredit terhadap Penyaluran Kredit di LPD Kuta Saat Pandemi Covid-19. *Agustus*, 2020(2), 81–87. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i2>
- Melyza, A., & Agus, R. M. (2021). SAMPEL SISWA TERHADAP PROSES PENERAPAN PEMBELAJARAN PENDIDIKAN JASMANI OLAHRAGA DAN KESEHATAN PADA PANDEMI COVID-19 DI SMA NEGERI 1 PADANG CERMIN. *Journal of Physical Education (JouPE)*, 2(1), 8–16.
- Novitasari, Q. H. (2020). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT RUMAH PT BANK TABUNGAN NEGARA CABANG GRESIK. *Jurnal Mahasiswa Manajemen, volume 01*.
- Novitasari Qusnul Dyah, & Hidayati Ainul Roziana. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas

- Layanan, Suku Bunga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Rumah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Grsik. *Mahasiswa Manajemen, 01 Nomor 01*.
- Ojk. (2017). *PEDOMAN PENERBITAN DAN PELAPORAN EFEK BERAGUN ASET BERBENTUK KONTRAK INVESTASI KOLEKTIF*.
- Prabowo, H., Herwiyanti, E., Pratiwi, U., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2020). Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Jaminan terhadap Pengambilan Kredit Perbankan oleh UKM. *Jurnal Akuntansi & Perpajakan, 2(1)*.
- Pranata, D., Soleh Ahmad, & Yustanti Nirta Vera. (2021). *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada Bank Bengkulu KCP Pasa Kepahiang*.
- Regista, Y., Fuad, M., & Dewi Meutia. (2021). *Pengaruh Literasi Keuangan, Gender, Gaya Hidup Dan Pembelajaran Di Universiats Terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa. Volume 1, Nomor 1,*.
- Remund, D. L. (2019). *Financial Literacy Explicated: The Case for a Clear Defenition in anIncreasingly Complex Economy*. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606>
- Riyadin. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN PEKALONGAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR (STUDI KASUS PADA DESA PEKALONGAN)*.
- Sahara Munte, R., Syahrani Jailani, M., Siregar, I., & Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Jenis Penelitian Eksperimen dan Noneksperimen (Design Klausal Komparatif dan Design Korelasional)*.
- Septianingtyas, S., & Nurkhin, A. (2023). *Business and Accounting Education Journal*. <https://doi.org/10.15294/baej.v4i1.74631>
- Sholeh, B. (2019). *PENGARUH_LITERASI_KEUANGAN_TERHADAP_PERILAKU_KEUAN*. *Jurnal Pendidikan, Ekonomi Dan Bisnis, 4 No. 2 tahun 2019*.
- Thoharudin, M., Suriyanti, Y., & Amirul Huda, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kal-bar Syariah Cabang Sintang. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan), 6(2), 100–115*. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v6i2.356>
- Tsalita, A. R. Y. (2020). *ANALISIS PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN FAKTOR DEMOGRAFI TERHADAP PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. COLUMBIA CABANG KUDUS*. 31(1).
- Wirawan, A., Ismi,), & Afani, N. (2019). SAMPEL REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP KINERJA DAN MOTIVASI KARYAWAN PADA CV MEDIA KREASI BANGSA. In *Journal of Applied Business Administration* (Vol. 2, Issue 2).
- Zahra, D. R., & Anoraga, P. (2021). The Influence of Lifestyle, Financial Literacy, and Social Demographics on Consumptive Behavior. *Journal of Asian Finance, Economics and Business, 8(2), 1033–1041*. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1033>
- Zega, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Kepegawaian Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi, 1(1), 63–69*. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.14>.