

ABSTRAK

Theory of Planned Behavior (TPB) menjadi landasan dalam penelitian kuantitatif eksplanatori ini yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan hedging oleh nasabah korporasi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Treasury Regional Area Semarang. Penelitian ini melibatkan 190 responden dengan menguji pengaruh persepsi risiko nilai tukar, sikap terhadap hedging, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terhadap pengambilan keputusan hedging, serta menempatkan kualitas layanan Treasury BNI sebagai variabel mediasi.

Rendahnya tingkat pemanfaatan produk hedging oleh nasabah korporasi meskipun tersedia berbagai instrumen lindung nilai menjadi latar belakang utama penelitian ini. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah korporasi Treasury BNI Regional Area Semarang dan dianalisis menggunakan SEM berbasis AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko nilai tukar tidak berpengaruh secara langsung terhadap pengambilan keputusan hedging. Sebaliknya, sikap terhadap hedging dan kontrol perilaku yang dipersepsikan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan hedging. Selain itu, kualitas layanan Treasury BNI terbukti memiliki pengaruh paling kuat terhadap pengambilan keputusan hedging.

Pengambilan keputusan hedging tidak hanya dipengaruhi oleh faktor psikologis nasabah, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank. Kualitas layanan Treasury BNI terbukti mampu memediasi hubungan antara persepsi risiko nilai tukar, sikap terhadap hedging, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan dengan pengambilan keputusan hedging. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, kompetensi relationship manager, serta edukasi mengenai produk hedging menjadi faktor penting dalam mendorong adopsi instrumen lindung nilai oleh nasabah korporasi.

Kata Kunci: Persepsi Risiko Nilai Tukar, Sikap Terhadap Hedging, Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan, Kualitas Layanan Treasury BNI, Pengambilan Keputusan