SKRIPSI

PERILAKU MASYARAKAT DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BANK RAKYAT INDONESIA (Study Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah)

Oleh:

DESI RAHMAWATI
NPM. 1804101024

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M

PERILAKU MASYARAKAT DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BANK RAKYAT INDONESIA (Study Kasus Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah)

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memper
oleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Desi Rahmawati
NPM.1804101024

Pembimbing: Reonika Puspita Sari,M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Pengajuan Permohonan untuk Dimunaqosyahkan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di –
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Proposal Skripsi yang disusun:

Nama : Desi Rahmawati

NPM : 1804101024

Jurusan : S1-Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Rakyat Indonesia (Study Kasus Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah)

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis IslamInstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan

Demikianlah harapan kami dan atau penerimanya atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. SWb

Metro, 25 Mei 2022

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy
NIP. 19920221 201801 2 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul	: Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Rakyat Indonesia (Study Kasus Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah)
Nama	: Desi Rahmawati
NPM	: 1804101024
Jurusan	: S1-Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Telah disetujui untuk di munaqosyahkan dalam Sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 25 Mei 2022

Dosen Pembimbing

Reonika Pusplta Sari, M.E.Sy
NIP. 19920221 201801 2 001

KEMENTRIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website www.metrouniv.ac.id E-mail: fakultas.ekonomi@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2458 / In.28.3/D / PP.00.9 / 07 / 2022

Skripsi dengan Judul: PERILAKU MASYARAKAT DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BANK RAKYAT INDONESIA (Studi Dikampung Jati Datara Bandar Mataram Lampung Tengah), disusun oleh: Desi Rahmawati, NPM: 1804101024, Jurusan: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Jumat, 27 Mei 2022

TIM PENGUJI:

Ketua Moderator	Reonika Puspita Sari, M.E.Sy	( )
Penguji I	:Rina El Maza, S.H.I., M.S.I	( )
Penguji II	: Ani Nurul Imtihanah, M.S.I	( )
Sekretaris	: Berwin Anggara, M.S.Ak	( )

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 196208121998031001

ABSTRAK

PERILAKU MASYARAKAT DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BANK RAKYAT INDONESIA (Study Kasus Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah)

Oleh :
Desi Rahmawati

Bank BRI Unit Pasar Mandala merupakan salah satu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit. Dengan adanya keterbatasan modal untuk mengembangkan usaha, masyarakat kampung Jati Datar Bandar Mataram memilih mengajukan pinjaman di Bank BRI Unit Pasar Mandala dengan memilih salah satu produk yang ada diBank BRI Unit Pasar Mandala yaitu produk Kredit Usaha Rakyat (KUR). Keputusan konsumen dalam memilih produk sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang melatarbelakangi keputusan tersebut akan menjadi pertimbangan nasabah dikampung Jati Datar Bandar Mataram dalam mengambil kredit dibank Bri Unit Pasar Mandala.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank BRI Unit Pasar Mandala. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *field research* atau penelitian lapangan dan bersifat deskritif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Setelah seluruh data terkumpul dan dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala dipengaruhi oleh faktor perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih produk kredit usaha rakyat yaitu terdapat faktor budaya, faktor sosial (kelompok acuan) dan juga faktor pribadi (keadaan ekonomi dan pekerjaan). Akan tetapi Faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi masyarakat Kampung Jati Datar untuk memilih produk kredi usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala dipengaruhi oleh faktor pribadi yang terdiri dari keadaan ekonomi dan pekerjaan menjadikan faktor yang lebih mendominan. Dikarenakan keadaan ekonomi dan pekerjaan membuat para masyarakat Kampung Jati Datar membutuhkan modal usaha atau kredit usaha rakyat untuk mengembangkan atau menjalankan usahanya dengan lebih baik.

Katakunci : Perilaku Konsumen, Keputusan nasabah, Kredit Usaha Rakyat

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Desi Rahmawati
NPM	: 1804101024
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 25 Mei 2022
Yang Menyatakan,

Desi Rahmawati
NPM. 1804101024

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَٱنصَبْإِنَّ مَعَ ٱلْعُسْرِ يُسْرًا

"*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain*".(Q.S. Al insyirah 6-7)[1]

[1] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Diponerogo: CV.Penerbit,2006), H.104.

PERSEMBAHAN

Tidak kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tuaku ibu Sunarni dan bapak Bibit yang telah memberikan dukungan, Ridho dan kasih sayang yang tiada terhingga. Yang tak lelah memberiku motivasi, nasihat dan doa yang tiada henti untuk saya yang takan mungkin kubalas hanya dengan selembaran kertas yang bertuliskan kata persembahan.
2. Kakak-kakakku tercinta Lena Safitri dan Evi Riningsih yang selalu mendukungku dan selalu memberi motivasi untuk terselesainya skripsiku.
3. Sahabat-sahabatku. Teruntuk sahabat-sahabatku yang selalu memberikan motivasi, nasihat dan dukungan yang membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini Teruntuk wisnu achmad khoirul, terimakasih telah sabar dan pengertian menghadapiku, tiada lelah memberikan dukungan, motivasi, waktu serta doa sehingga membuatku semangat dalam menyelesaikan skripsiku. Ajeng Istyqomah, terimakasih telah memberiku semangat, nasihat serta memberikan tempat tinggal yang nyaman ketika sedang berada Di Metro. Untuk mbak Dewi Setiawati, Renita Mei Prasetya, Linda Mawarni Dan Wulan Pratiwi Salim terimakasih atas bantuan yang kalian berikan kepada saya.
4. Rekan-rekan kerja di Apotek Avisena Mandala, terimakasih telah memberikan pengertian dan kerjasama sehingga membuatku semangat dalam menyelesaikan skripsiku.
5. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT., berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisanSkripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (SI), Jurusan Perbankan Syariah (PBS) IAIN Metro untuk memperoleh gelar S.E.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj.Siti Nurjanah, M,Ag. PIA, Selaku Rektor IAIN METRO
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.Sy, M.E.I selaku Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang berharga bagi peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama penulis menempuh pendidikan.
6. Kepada pimpinan bank BRI Unit Pasar Mandala yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian
7. Kepada kepala Kampung Jati Datar Kecamatan Bandar Mataram Kabupaten Lampung Tengah yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian.

Atas segala bantuan dan bimbingan dari semua pihak, peneliti ucapkan terimakasih semoga allah SWT akan membalas segala budi baik dan jasa-jasa mereka amin.

Metro, 25 Mei 2022
Peneliti,

Desi Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN SAMPUL ..... **ii**
NOTA DINAS ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN ..... **vii**
MOTTO ..... **viii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Pertanyaan Penelitian 7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian 7
D. Penelitian Relevan 8

BAB IILANDASAN TEORI
A. Perilaku Konsumen 13
1. Pengertian Perilaku Konsumen 13
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen 14
B. Keputusan Nasabah 17
1. Pengertian Pengambilan Keputusan 17
2. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan 19
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan konsumen 21

C. Kredit Usaha Rakyat 24
1. Pengertian KUR 24
2. Landasan Hukum Kredit Usaha Rakyat 25
3. Syarat Calon Penerima KUR 27
4. Tujuan Kredit Usaha Rakyat 27
5. Sektor-Sektor Dalam Kredit Usaha Rakyat 28

BAB IIIMETODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat penelitian 31
B. Sumber Data 32
C. Teknik Pengumpulan Data 34
D. Teknik Analisis Data 35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Bank BRI Unit Pasar Mandala 37
1. Sejarah Singkat Bank BRI Unit Pasar Mandala 37
2. Visi dan Misi Bank BRI Unit Pasar Mandala 39
3. Struktur organisasi Bank BRI Unit Pasar Mandala 40
B. Perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Rakyat Indonesia Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah 45
C. Hasil Analisa Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Pada Bank Rakyat Indonesia Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah 55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 62
B. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1.1 Jumlah nasabah Kredit Usaha Rakyat 5

1.2 Peningkatan Nasabah Produk Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Unit Pasar Mandala Selama 2 Tahun 56

1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Bank BRI Unit Pasar Mandala 57

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1.1 Struktur organisasi Bank BRI Unit Pasar Mandala..... 40

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Izin Research
4. Surat Tugas
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Surat Bebas Plagiasi
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Dokumentasi
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. **Latar belakang**

Perkembangan perekonomian yang pesat sekarang ini tidak luput dari salah satu peran perbankan dalam pertumbuhan ekonomi tersebut. Mendengar kata perbankan atau bank sebenarnya sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, baik itu di kota hingga di desa. Dimana dengan adanya perbankan sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan salah satunya modal atau dana.

Lembaga keuangan merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya melakukan kegiatan finansial. Pada dasarnya lembaga keuangan baik bank maupun bukan bank memiliki tugas yang sama yaitu menghimpun dan menyalurkan dana, perbedaannya yaitu terletak pada menghimpun dana dari masyarakat. Dalam lembaga keuangan perbankan melakukannya baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun lembaga keuangan bukan bank hanya dapat melakukan penghimpunan dana secara tidak langsung.[1]

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentu kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. [2]

Pemerintah telah menerbitkan sebuah program untuk membantu bisnis UMKM-K pertanian, perikanan, dan kelautan, perindustrian, kehutanan dan

---

[1] Bustari Muchtar Dkk, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Kencana, 2016), 23
[2] Https://Www.Ojk.Go.Id/Id/Kanal/Perbankan/Pages/Bank-Umum.Aspx

jasa keuangan simpan pinjam.Program tersebut bernama Kredit Usaha Rakyat. Bank rakyat indonesia (BRI) sebagai salah satu bank yang memberikan rencana penjamin yaitu pertanian, pertenakan dan pemberian modal kerja.

Kredit usaha rakyat adalah produk pembiayaan untuk usaha mikro, kecil menengah dan koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja yang didukung oleh fasilitas pinjaman untuk usaha produktif yang usaha penyalurnya melalui Bank namun sumber dananya sepenuhnya dari pemerintah plafon yang diberikan yaitu sampai dengan Rp. 25.000.000 perdebitur.[3]

Persyaratan calon debitur dalam pengajuan pinjaman yaitu: individu yang malakukan usaha produktif dan layak, telah membuka usaha secara aktif minimal 6 bulan, tidak sedang menerima kredit dari perbankan kecuali kredit konsumtif seperti KPR, KKB dan kartu kredit, memilki izin usaha mikro dan kecil (IUMK) atau surat izin usaha lainnya yang dapat dipersamakan.

Persayaratan dalam adminitrasi Kredit Usaha Rakyat yaitu: identitas berupa KTP dan kartu keluarga, surat izin usaha, perjanjian kerja dengan pengguna jasa, dan persyaratan lainnya seseuai dengan ketentuan.[4] Pada KUR BRI Unit Pasar mandala hanya ditujukan kepada KUR mikro, KUR Mikro terbagi beberapa sektor yaitu: pertanian, perternakan, perikanan dan perdagangan.

Perilaku konsumen adalah ilmu yang mempelajari perilaku individu, kelompok, atau organisasi dan proses-proses yang digunakan konsumen untuk menyeleksi, menggunakan produk, pelayanan, pengalaman atau ide untuk

[3]http://kur.ekon.gp.id/
[4]Https://bri.co.id/kur

memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Tindakan tersebut dilakukan oleh konsumen untuk mencapai dan memenuhi kebutuhannya baik untuk menggunakan, mengkonsumsi, maupun menghabiskan barang dan jasa.[5]

Berdasarkan Undang-Undang pasal 1 No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK), menyatakan menegnai pengertian konsumen yaitu bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendir, keluarga, orang lain mapun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. [6]

Keputusan konsumen dalam memilih produk sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang melatarbelakangi keputusan tersebut.Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dikampung jati datar Bandar mataram dalam mengambil kredit dibank bri unit pasar mandala antaralain kemudahan sistem dan prosedur pembiayaan, jangka waktu pembiayaan, jumlah angsuran, kenyamanan dan lokasi bank. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut untuk mencapai suatu keputusan.

Bank BRI Unit Pasar Mandala merupakan Bank Rakyat Indonesia yang terletak di Pasar Mandala, Desa Jati Datar, Kecamatan Bandar Mataram, Kabupaten Lampung Tengah. Bank BRI saat ini banyak menawarkan berbagai jenis pinjaman untuk semua nasabah yang membutuhkan dana. Jenis pinjaman yang ditawarkanpun juga beragam dan multiguna mulai dari untuk pembelian rumah, pembelian kendaraan sampai dengan pengembangan usaha. Adapun

---

[5] Sudaryono, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014), 9

[6] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

macam-macam produk Kredit atau Pinjaman yang disediakan oleh BRI yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR), KUPEDES, Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Kendaraan Bermotor (KKB). Diantara produk-produk tersebut, masyarakat dikampung jati datar kecamatan bandar mataram banyak yang memilih pinjaman kredit usaha rakyat.[7]

Adapun teknik peminjaman KUR pada Bank BRI tergolong mudah, persyaratan dalam pengajuan dana KUR pada Bank BRI harus membawa berkas berupa KTP, KK, surat nikah, foto dan surat keterangan usaha. Terkait dengan sistem pengembalian dana KUR ada berbagai macam diantara lain yaitu dengan angsuran tiga kali dalam setahun dan sekali dalam satu tahun. Sistem pengembaliannya dapat menyesuaikan dengan ketentuan yang telah disepakati bersama.[8]

Jumlah nasabah yang mengajukan KUR pada bank BRI unit mandala kurang lebihnya berjumlah 158 nasabah dalam satu tahun.Para nasabah tersebut mengajukan pinjaman KUR pada sektor pertanian, perikanan, perternakan dan perdagangan.dengan menggunakan jenis KUR mikro yang ada dibank BRI unit mandala memberikan dana kur kepada nasabah sebesar Rp.25.000.000- Rp.50.000.000. Dana tersebut tidak langsung diberikan sesuai yang diajukan oleh nasabah namun dana KUR yang diberikan sesuai syarat-syarat yang terpenuhi.[9]

---

[7]*Wawancara Dengan Mantri KUR BRI Unit Pasar Mandala (09 Maret 2022*)

[8] *Wawancara dengan mantri dana KUR Bank BRI Unit Pasar mandala (kamis,10 maret 2022)*

[9]*Wawancara Dengan Pimpinan Bank BRI Unit Pasar Mandala (Jum'at, 04 Maret 2022)*

Jumlah peningkatan nasabah kur di Bank BRI Unit Pasar Mandala Pada tahun 2019-2020

SEKTOR	TAHUN	
	2019	2020
Pertanian	47	68
Perikanan	3	5
Perternakan	34	53
Perdagangan	24	32

Sumber: data nasabah KUR Mikro Bank BRI Unit Pasar Mandala

Berdasarkan tabel diatas jumlah nasabah dari kampung Jati Datar yang mengajukan pinjaman dana kur pada bank BRI Unit Pasar mandala telah mengalami peningkatan. Pada sektor pertanian mengalami peningkatan sebanyak 21 nasabah, pada sektor perikanan mengalami peningkatan sebanyak 2 nasabah, pada sektor perternakan mengalami peningkatan sebanyak 19 nasabah, dan pada sektor perdagangan mengalami peningkatan sebanyak 8 nasabah.

Berdasarkan prasurvey, Kampung Jati Datar adalah salah satu Kampung yang berada di Kecamatan Bandar Mataram Kabupaten Lampung Tengah.Jumlah penduduk dikampung jati datar berjumlah kurang lebih 6.000 jiwa.Pada kampung jati datar ini penduduknya bekerja sebagai petani,

peternak, budidaya perikanan, dan sebagai pedagang.[10]Menurut beberapa nasabah yang telah peneliti wawancarai yaitu tiga orang yang mengambil dana KUR diBank BRI Unit pasar mandala.

Wawancara dengan bapak farid, beliau menyatakan bahwa alasan mengambil dana KUR yaitu bapak farid mengetahui mengenai pembiayaan KUR diBank BRI dari salah satu karyawan yang menyatakan bahwa dana KUR lebih ringan. Dari situ bapak farid mulai tertarik dikarenakan bapak farid kekurangan modal untuk mengembangkan usaha ternak sapi potongnya.

Berikutnya wawancara dengan bapak supri, beliau menyatakan bahwa dengan adanya dan KUR dari pemerintah ini sangat membantu untuk mengembangkan usahanya yaitu menanam nanas dikarenakan kurangnya modal. Sebelum bapak supri mengetahui tentang adanya produk KUR dibank BRI bapak supri merasa kualahan dalam mencari pinjamaman untuk mengelola lahan nanas dan setelah adanya dana KUR ini bapak supri merasa terbantu dalam permodalan.

Berikut wawancara dengan bapak sukani, beliau mengatakan bahwa awal mula bapak sukani mengetahui adanya dana KUR yaitu ketika bapak sukani ingin memambil pembiayaan diBank BRI kemudian bapak farid memberi tahu bahwa ada salah satu produk dibank BRI yang suku bunganya rendah yaitu produk KUR BRI Kemudian bapak sukani tertarik dan mengambil dana KUR untuk mengembangkan usaha ternak kambing qurban.[11]

---

[10]*Wawancara Dengan Kepala Kampung Jati Datar (28 Februari 2022)*
[11] *Wawancara dengan nasabah KUR BRI Unit pasar mandala (10 maret 2022)*

Dilihat dari data nasabah KUR BRI Unit pasar Mandala mengalami peningkatan nasabah Kredit Usaha Rakyat pada tahun 2019-2020. Dengan adanya keterbatasan modal untuk mengembangkan usaha, banyak masyarakat kampung Jati Datar memilih mengajukan pinjaman diBank BRI Unit Pasar Mandala memilih salah satu produk yang ada dibank BRI Unit Pasar Mandala yaitu produk Kredit Usaha Rakyat (KUR). Apa yang menyebabkan masyarakat kampung Jati Datar memilih Kredit Usaha Rakyat diBank Bri Unit Pasar Mandala. Hal ini menjadi daya tarik peneliti, mengambil judul "Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Bri Unit Pasar Mandala (Study Kasus Dikampung Jatidatar Kecamatan Bandar Mataram Kabupaten Lampung Tengah)".

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank BRI Unit Pasar Mandala?

C. Tujuan dan manfaat penelitian

1. Tujuan penelitian

   Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuanUntukmengetahui bagaimana Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank BRI Unit Pasar Mandala.

2. Manfaat penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca maupun penulis. Adapun manfaat dari penelitin ini adalah:

a. Secara teoritis, Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat.
b. Secara praktis, Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman serta dapat dijadikan sebagai bahan masukandan informasi bagi semua pihak, khususnya bagi praktisi Bank BRI Unit Pasar Mandala.

D. Penelitian relevan

Penelitian relevan berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Penulis melihat beberapa peneliti yang berhubungan dengan tema yang akan dibahas dalam penelitian ini, oleh karena itu, kajian ini merupakan tentang penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh dari Univertitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2017 yang berjudul *" Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan".*Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku kosnumen dalam pengambilan keputusan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku nasabah dalam pengambilan produk pembiayaan di

Griya iB Hasanah pada BNI Syariah kantor cabang tanjung karang. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Dalam pengumpulan data bersumber dari lapangan, melalui metode wawancara, observasi dan questioner. Hasil penelitian yang didapatkan adalah setiap nasabah melakukan pengambilan keputusan yaitu tahap pertama adalah mengenali permasalahan, tahap kedua mencari informasi, tahap ketiga evaluasi alternatif dan keempat adalah keputusan pembelian dan hasil. terdapatfaktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu: faktor sosial, faktor pribadi, faktor budaya dan faktor psikologis, terdapat tiga faktor yang paling dominan mempengaruhi perilaku konsumen yaitu faktor budaya, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan. Adapun perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian.[12]

2. Penelitian yang dilakukan oleh SriMawaddah dari Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekan Baru pada tahun 2021 yang berjudul *"Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Tabungan Emas Pegadaian Dimasa Pandemic Covid-19 Pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Kecamatan Kampar"*. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 49 orang yang terdiri dari 1 orang pengelola unit, 1 orang kasir dan 47 orang nasabah dalam penelitian ini menggunakan

[12] Munawaroh, *" Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan",* Univertitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017

teknik *incidental sampling* dan *purposive sampling*. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, metode wawancara, angket dan metode dokumentasi. Hasil dalam penelitian ini nasabah produk tabungan emas pegadaian dimasa pandemiCovid-19 pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah bersifat rasional. Hal ini sesuai dengan perilaku nasabah dalam melakukan pengambilan keputusan yaitu akan melalui tahap mengenali permasalahan, mencari informasi, mengevaluasi alternatif serta mengambil keputusan pembelian dan hasil. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu faktor internal dan faktor situasional. Sedangkan faktor eksternal tidak terlalu berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan terhadap produk. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada penelitian terdahulu membahas tentang keputusan terhadap produk tabungan emas, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang keputusan memilih Kredit Usaha Rakyat [13]

3. penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Syahbuddin Dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2018 yang berjudul "*Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor (Studi Pada Masyarakat Petani Kopi Didesa Padang Cahaya Kecamatan*

[13] Sri Mawaddah, *"Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Tabungan Emas Pegadaian Dimasa Pandemic Covid-19 Pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Kecamatan Kampar".* Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekan Baru, 2021

Balik Bukit Kabupaten Lampung Barat). Jenis penelitian ini penelitian kualitatif deskriptif dengan cara mengenai suatu kenyataan empiris objek yang dijadikan penelitian yang menggunakan teknik *field research*(penelitan lapangan) penelitian dalam kehidupan yang sebenarnya dengan dating langsung, mengunjungi, mempelajari dan melakukan wawancara pada masyarakat petani kopi didesa padang cahya kecamatan balik bukit kabupaten lampung barat. Hasil penelitian ini adalah masyarakat petani kopi didesa padang cahya yang ditinjau dari faktor pribadi dalam teori perilaku konsumen yaitu pekerjaan, keadaan ekonomi dan gaya hidup, perilaku masyarakat petani kopi didesa padang cahya dalam membeli kendaraan bermotor lebih cenderung karena gaya hidup yang dipengaruhi pola penghasilan yang hanya satu kali dalam satu tahun. Pembelian kendaraan bermotor oleh masyarakat sebagai persiapan turunnya keadaan ekonomi setelah musim kopi selesai yang dapat dijual kembali dan juga sebagai alat usaha seperti ojek manusia dan barang sayur-mayur. Perilaku masyarakat petani kopi belum sesuai dengan perilaku konsumen dalam perspektif islam karena masyarakat petani kopi lebih cenderung membeli kendaraan bermotor untuk gaya hidup saja sedangkan dalam perilaku konsumen dalam perspektif islam seorang muslin dikehandaki membelanjakan hartanya secara berlebihan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang perilaku dalam pengambilan keputusan. Perbedaan dalam penelitian ini adalah dalam penelitian terdahulu membahas tentang

keputusan pembeliaan kendaraan bermotor sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang keputusan dalam memilih Kredit Usaha Rakyat.[14]

[14] Ahmad Syahbuddin, "*Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor (Studi Pada Masyarakat Petani Kopi Didesa Padang Cahaya Kecamatan Balik Bukit Kabupaten Lampung Barat)*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perilaku konsumen

1. Pengertian perilaku konsumen

Perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pelaku yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam memperoleh, menggunakan, dan menggunakan produk-produk yang dikonsumsi.[1] Pada dasarnya perilaku konsumen merupakan tindakan atau perilaku termasuk didalam aspek-aspek yang mempengaruhi tindakan itu yang berhubungan dengan usaha untuk mendapatkan produk untuk memenuhi kebutuhannya.[2]

Menurut Gerald Zaldman dalam Hadiyati Fitria dan Endang Ahmad Yani (2013) perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan, proses dan hubungan sosial yang dilakukan individu, kelompok dan organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan dan sumber-sumber lainnya.[3]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana pembuat keputusan, baik individu, kelompok, ataupun organisasi untuk membuat keputusan-keputusan membeli atau melakukan

---

[1] Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*, (Bandung:Cv Pustaka Setia, 2015), 47

[2] Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontempore*r,(Bandung: Alfabeta, 2017),63

[3] Fitria Hadiyati dan Ahmad Yani Endang. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Ekonomi Islam (Studi Kasus: STEI SEBI)*. Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah: STEI SEBI, 2013, 108.

pembelian suatu produk dan mengkonsumsinya. Perilaku konsumen mengacu pada perilaku yang ditunjukan oleh para individu dalam membeli dan menggunakan produk dan jasa. Konsumen memiliki keragaman yang menarik untuk dipelajari karena ia meliputi seluruh individu dari berbagai usia, latar belakang budaya, pendidikan, dan keadaan sosial ekonomi lainnya. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk mempelajari bagaimana konsumen berperilaku dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku tersebut.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dapat dipengaruhi dari berbagai faktor, berikut faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen sebagai berikut:[4]

a. Faktor budaya

Faktor budaya terdiri dari beberapa sub yang berkaitan, antara lain:

1) Budaya

Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang mendasar yang terdiri dari kumpulan nilai, preferensi, dan perilaku yang memberikan pengaruh kepada konsumen. Maka budaya menjadi faktor penentu yang paling mendasar dari segi keinginan dan perilaku seseorang karena kebudayaan menyangkut segala aspek kehidupan manusia.

[4] Joko Rizkie Widokarti Dan Donni Juni Priansa, *Konsumen, Pemasaran Dan Komunikasi Kontemporer*, (Jawa Barat:Cv Pustaka Setia, 2019),29

2) Sub budaya

Sub budaya merupakan sekelompok orang dengan sistem nilai terpisah berdasarkan pengalaman dan situasi kehidupan yang umum. Sub budaya terdiri dari kelompok keagamaan, kelompok kebangsaaan, kelompok ras dan area geografi.

3. Kelas sosial

Kelas sosial adalah devisi masyarakat yang relatif permanen dan teratur dengan para anggotanya menganut nilai-nilai, minat, dan tingkah laku serupa. Dalam beberapa sistem sosial, anggota kelas yang berbeda memelihara peran tertentu dan Tidak dapat mengubah posisi sosial mereka.

b. Faktor sosial

Selain faktor budaya, perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok acuan keluarga, serta peran dan setatus sosial.

1) Kelompok acuan (referensi)

Kelompok acuan adalah seseorang individu atau kelompok yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang. Kelompok acuan digunakan oleh seseorang sebagai dasar untuk perbandingan atau referensi dalam membentuk perilaku. Kelompok acuan akan memberikan nilai yang akan mempengaruhi perilaku seseorang.

2) Keluarga

Keluarga merupakan organisasi pembelian keputusan yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi acuan primer yang paling berpengaruh. Alasan utama mempelajari keluarga dalam pengambilan keputusan adalah berbagai macam produk dan jasa yang dibeli oleh beberapa konsumen yang mengatasnamakan sebuah keluarga. Selain itu pengambilan keputusan suatu produk dan jasa dipengaruhi oleh anggota keluarga lainnya.

3) Peran dan status

Seorang konsumen memiliki beberapa kelompok sepanjang hidupnya seperti keluarga, perkumpulan atau organisasi. Kedudukan konsumen dalam kelompok ditentukan berdasarkan peran dan statusnya. Peran meliputi kegiatan yang dkiharapkan akan dilakukan oleh pelanggan. Setiap peran mengharapkan status. Konsumen memilih produk yang dapat mengkomunikasikan peran dan status mereka.

c. Faktor pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh kerakteristik pribadi. Karakteristik tersebut meliputipekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadian, dan konsep diri pembeli.

1) Keadaan ekonomi

Keadaan ekonomi sangat mempengaruhi niat masyarakat dalam melakukan pembelian produk dan jasa. Keadaan ekonomi

seseorang terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan, tabungan dan milik kekayaan, Kemampuan meminjam dan sikap terhadap pengeluaran dan menabung.Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan pendapatan pribadi dan tabungan.

2) Pekerjaan dan lingkungan ekonomi

Pekerjan konsumen juga mempengaruhi pola konsumi seseorang.Pada umumnya perusahaan berusaha mengidentifikasi kelompok profesi yang memiliki minat diatas rata-rata atas produk mereka.Perusahaan bahkan dapat mengkhususkan produknya untuk kelompok profesi tertentu.

3) Gaya hidup

Konsumen yang berasal dari sub-budaya, kelas sosial, dan pekerjaan yang sama dapat memiliki gaya hidup yang berbeda. Gaya hidup adalah pola hidup seseorang didunia yang terungkap pada aktifitas, minat, dan opininya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri konsumen yang berinteraksi dengan lingkungannya. Oleh karena itu, perusahaan harus mencari hubungan antara produk dan kelompok gaya hidup. Dengan demikian, perusahaan dapat dengan jelas mengarahkan merknya pada gaya hidup orang yang berprestasi.

B. Keputusan konsumen

1. Pengertian pengambilan keputusan

Proses pengambilan diawali dengan adanya kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi. Pemenuhan kebutuhan ini terkait dengan

beberapa alternatif terbaik dari persepsi konsumen. Didalam proses membandingkan ini konsumen memperlukan informasi yang jumlah dan tingkat kepentingannya tergantung dari kebutuhan konsumen serta situasi yang dihadapinya.[5]

Keputusan konsumen merupakan tindakan konsumen dalam memutuskan sebuah produk yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut. Setiadi (2003) mendefinisikan bahwa inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses penintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya.[6]

Pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk atau jasa, konsumen dapat melakukan evaluasi untuk melakukan pemilihan produk atau jasa. Evaluasi dan pemilihan yang digunakan akan menghasilkan suatu keputusan. Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagi suatu hasil pilihan suatu tindakan diantara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu dihasilkan oleh suatu pilihan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa keputusan adalah suatu tindakan untuk memilih tindakan dari dua atau lebih pilihan yang terbaik. Untuk melakukan suatu keputusan orang akan memalui suatu proses tertentu, demikian dalam hal keputusan memilih produk mereka akan melaksanakan suatu proses terlebih dahulu. Ketika memilih suatu produk, masyarakat akan melaukan tindakan tersebut untuk mengantisipasi resiko yang tidak

[5] Sudaryono, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*,. 210
[6] Irhan Fahmi, *Perilaku Konsumen Teori Dan Aplikasi*, (Bandung:Alfabeta,2016), 57

diinginkan dikemudian hari ketika, sehigga mereka menentukan pilihan dengan pertimbangan-pertimbangan.

2. Tahap proses pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan untuk menggunakan produk atau jasa yang dilakukan oleh masyarakat merupakan salah satu bentuk keputusan pembelian. Proses pengambilan keputusan menggunakan suatu produk atau jasa ditentukan oleh suatu perilaku konsumen. Proses keputusan menggunakan produk atau jasa dimulai denggan pengenalan masalah atau kebutuhan yang didasari sebagai perbedaan antara keadaan yang sebenarnya dan keadaan yang diinginkannya. Berdasarkan pengalamannya, seseorang belajar untuk mengatasi dorongan yang terjadi dan didorong kearah satu jenis objek yang diketahuinya dan akan dapat memuaskan dorongan yang timbul.[7]

Adapun tahap proses pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Pengenalan masalah

Proses pengambilan keputusan diawali dengan pengenalan masalah. Pada tahap ini seseorang harus mengetahui terlebih dahulu kebutuhan dan keinginan mereka sebelum memutuskan untuk mengambil keputusan. Kebutuhan dapat timbul dari rangsangan internal maupun eksternal.

[7] Totok Subianto, *"Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian",* Jurnal Ekonomi Modernisasi, Vol.3, No.3, 2007, 178

b. Pencarian informasi

Pada tahap pencarian informasi, pencarian informasi setiap orang berbeda-beda. Seorang konsumen yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mencari informasi lebih banyak. Konsumen akan berusaha mencari informasi lebih banyak tentang hal yang dikenalinya sebagai kebutuhannya. Konsumen memperoleh informasi dari sumber pribadi (keluarga,teman, tetangga dan kenalan), sumber komersial (iklan, tenaga penjual perantara, dan kemasan), sumber umum (media masa dan organisasi konsumen), dan sumber pengalaman (penanganan, pemeriksaan dan penggunaan produk).

c. Evaluasi alternatif

Evaluasi merupakan tahapan dimana konsumen memperoleh informasi tentang suatu objek dan membuat penilaian akhir.Pada tahap ini konsumen menyempitkan pilihan sehingga alternatif yang dipilih berdasarkan besarnya kesesuaian antara manfaat yang diinginkan dengan bisa memberikan oleh pilihan produk yang tersedia.

d. Keputusan pembelian

Pada tahap ini merupakan tahapan dimana konsumen tekah memiliki pilihan dan siap untuk melakukan transaksi pembelian atau pertukaran antara uang atau janji untuk membayar dengan hak kepemilkan atau penggunaan suatu barang.

e. Perilaku sesudah pembelian

Tahapan dimana konsumen akan mengalami dua kemungkinan yaitu kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pilihan yang diambilnya.[8]

3. Faktor-faktor yang mmepengaruhi keputusan konsumen

Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu faktor internal dan faktor eksternal yang memberikan pengaruh pada keputusan nasabah.

a. Faktor eksternal

Faktor ekternal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi berasal dari luar diri manusia. Faktor eksternal tersebut diantaranya:

1. Produk

Produk adalah seseuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pihak perusahaan terlebih dahulu harus mendefinisikan, memilih dan mendesain suatu produk disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang akan dilayani.

Maka produk seperti jasa suatu perusahaan harus mepunyai kualitas tinggi dibandingkan dengan produk pesaing. Karena kualitas produk dapat berpengaruh dalam pengambilan keputusan suatu nasabah.

2. Harga

Pengertian harga adalah sejumlah uang yang diserahkan dalam pertukaan untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan

[8] Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Persepektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenanda Media Grup, 2003), 16

marketing mix. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya suatu produk dan jasa yang ditawarkan.

Jadi, harga mempunyai peran penting dalam suatu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil suatu keputusan.

3. Tempat/lokasi

Tempat merupakan bagian yang sangat penting.Perusahaan harus memposisikan dan mendistribusikan produk ditempat yang mudah diakses oleh konsumen. Konsumen akan menginginkan lokasi yang mudah dijangkau. Sehingga tempat menjadi hal yang penting dalam suatu pengambilan keputusan nasabah.

4. Promosi

Promosi merupakan komponen yang sangat penting karena dapat meningkatkan penjualan suatu perusahaan. Promosi adalah suatu hal yang berkaitan dengan teknik-teknik menyampaikan informasi kepada nasabah. Dengan menggunakan promosi, maka bank dapat menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan menarik calon nasabah yang baru.[9]

5. Kualitas pelayanan

Pelayanan adalah faktor penting yang perlu diperhatikan utamanya oleh lembaga atau instansi yang bergerak dibidang

[9] Kasmir Dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Grup,2003),52

pelayanan.Pelayanan yang diberikan organisasi atau instansi tidak hanya untuk memenuhi harapan-harapan konsumen dan memberikan kepuasan, selain itu pelayanan tersebut diupayakan untuk mempertahankan konsumen agar tetap loyal menggunakan produk pelaynan yang ditawarkan oleh instansi.[10]

Pelayanan yang baik juga menjadi salah satu syarat kesuksesan pemasaran suatu produk dalam perusahaan. Kualitas pelayanan dibagun atas layanan yata yang diterima oleh nasabah dan layanan yang diharapkan oleh nasabah keduanya harus seimbang agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

b. Faktor internal

Faktor internal merupakan unsur-unsur internal yang melekat pada setiap individu konsumen. Faktor internal diantaranya:

1. Motivasi

Motivasi adalah alasan untuk suatu perilaku.Motivasi merupakan kekuatan batin yang tidak teramati yang mendorong perilaku untuk merespon dan memberikan arahan khusus untuk merespon.motivasi mucul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen, kebutuhan yang dirasakan tersebut mendorong seseorang untuk melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.[11]

---

[10] Nashar, *Kualitas Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, (Jawa Barat: Duta Media Publising, 2020), 11

[11] Purbuyo Dkk, *Perilaku Konsumen (Tinjauan Kosenptual Dan Praktis)*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 14

2. Sikap dan keyakinan

Keyakinan adalah suatu pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu.Sedangkan sikap adalah evaluasi perasaan emosional dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu objek atau gagasan.

Sikap dan keyakinan akan mengarahkan seseorang untuk berperilaku konsisten terhadap produk atau jasa sehingga konsumen akan memilih suatu produk atau jasa tersebut segungga akan mempengaruhi keyakinan konsumen untuk melakukan pembelian dan menggunakan produk tersebut. Keyakinan konsumen tentang suatu produk atau jasa akan mempengaruhi keputusan pembelian mereka.[12]

C. Kredit Usaha Rakyat (Kur)

1. Pengertian KUR

Menurut peraturan menteri keuangan nomor 135/PMK.05/2008 tentang fasilitas penjamin kredit usaha rakyat, kredit usaha rakyat adalah kredit atau pembiayaan kepada UMKM-K (usaha mikro, kecil, menengah-koperasi) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan modal untuk usaha produktif.[13]

Kredit usaha rakyat merupakan program pemerintah dalam upaya untuk lebih mengembangkan perekonomian indonesia yang ditujukan bagi

---

[12] Nurmawati, *Perilaku Konsumen & Keputusan Pembelian*, (Malang: Media Nusa Creative, 2018), 3

[13] Peraturan Menteri Keuangan Nomor 135/PMK.05/2008 Tentang Fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat

masyarakat luas dan para pelaku usaha dengan membuka lapangan kerja dan mengurangi tingkat pengangguran yang ada. Selain itu penyaluran kredit usaha rakyat kepada para pelaku usaha sangat membantu dimana pihak pendanaannya langsung dari pihak Bank dalam bentuk pemodalan kerja yang didukung penjaminan untuk usaha produktif. [14]

Dalam pembiayaan kredit usaha rakyat ini ditujukan kepada UMKM-K dibidang usaha produktif yaitu pertanian, perikanan dan keluatan, dan jasa keuangan simpan pinjam dengan plafon kredit sampai 500 juta.Yang dimaksud dengan usaha produktif adalah usaha yang mampu menghasilkan barang atau jasa yang dapat memberikan nilai tambah dan dapat meningkatkan pendapatan bagi pelaku usaha. Menurut Peraturan Mentri Keuangan No. 10/PMK.05/2009 Tentang Fasilitas Penjamin Kredit Usaha Rakyat, penjaminan sebesar 70% berasal dari pemerintah terhadap resiko KUR dan 30% ditanggung oleh pihak bank pelaksana KUR.

2. Landasan hukum kredit usaha rakyat

Pelaksanaan dari kredit usaha rakyat (KUR) yang ditujukan kepada masyarakat (pelaku ekonomi usaha mikro, kecil dan menengah) atau biasa disebut UMKM, serta koperasi merupakan nasabah khususnya yang menjadi pelaku usaha mikro,kecil dan menengah serta koperasi yang telah diterapkan dibeberapa bank diindonesia.

---

[14] Kun Fiqri Masloman, *Analisis Kinerja Penyaluran Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Dikabupaten Minahasa (Studi Munggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain Of Customer Value's (PGCV)),* Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen, Vol.5, No 4, 2017, 591

Instuksi Presiden No 6 Tahun 2007, Intruksi Presiden No 5 Tanun 2008 Tentang Fokus Program Ekonomi Tanun 2008-2009 Dan Peraturan Mentri Keuangan No.135/PMK.05/2008 Tentang Fasilitas Penjaminan KUR merupakan landasan yang digunakan dalam peluncuran kredit usaha rakyat untuk percepatan pengembangan sctor riil dan pemberdayaan usaha mikro,kecil dan menengah, sedangkan dalam penjaminannya sebesar 70% ditutupi oleh pemerintah melalui PT. Asuransi Kredit Indonesia atau perusahaan Sarana Pengmbangan Usaha dan 30% oleh pelaksana bank.[15]

Pada akhir 2017, Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Menetapkan Peraturan Menteri Koodinator Bidang Perekonomian Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat yang mulai berlaku efektif sejak 1 januari 2018. Dalam peraturan tersebut, terdapat 12 ketentuan yaitu terkait tentang penurunan suku bunga, kelompok usaha sebagai penerima KUR, skema KUR khusus, peraturan minimum porsi penyaluran KUR kesektor produksi, skema KUR multisektor, mekanisme pebayaran yarnen, perubahan istilah KUR ritel menjadi KUR kecil, jumlah plafon KUR mikro untuk sektor produksi, penyaluran KUR bersamaan dengan kredit lain yang diperbolehkan, struktur biaya KUR penempatan TKI, KUR untuk masyarakat perbatasan, dan KUR untuk optimalkan KUBE.

[15] Bayu Septiawan, *Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*, Universitas Muhammadiyyah, 2016, 3

3. Syarat Calon Penerima KUR

Adapun beberapa persyaratan untuk calon penerima Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai berikut:[16]

a. Mempunyai usaha produktif dan layak telah berjalan aktif minimal enam bulan.
b. Persyaratan adminitrasi harus terpenuhi seperti:
   1) Identitas berupa KTP
   2) Kartu keluarga (KK)
   3) Foto nasabah
   4) Surat izin usaha mukro dan kecil (IUMK) yang diterbitkan pemda setempat serta surat izin lainnya.
   5) NPWP (jika ada)
c. Khusus untuk pekerja yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK) wajib mengikuti pelatihan kewirausahaan dan telah memiliki usaha minimal tiga bulan.
d. Khusus untuk kelompok usaha wajib melengkapi persyaratan regulasi KUR yang berlaku.

4. Tujuan kredit usaha rakyat

Adapun tujuan dari pelaksanaan program Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai berikut:[17]

---

[16] https://bri.co.id/kur

[17] Menteri Koodinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Koodinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Selaku Ketua Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat*

a. Meningkatkan dan memperluas akses pembiayaan kepada usaha produktif.

b. Meningkatkan kapasitas daya saing usaha mikro, kecil, dan menengah.

c. Mendorong pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja.

5. Sektor-sekor dalam kredit usaha rakyat

Jenis-jenis Kredit Usaha rakyat pada Bank BRI Unit Pasar Mandala yaitu jenis KUR Mikro. KUR mikro adalah kredit modal kerja atau investasi dengan plafon sampai dengan RP.50.000.000 perdebitur.[18]

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) diberikan kepada Penerima KUR dengan jumlah paling banyak Rp25.000.000 setiap individu. Dengan suku Bunga KUR mikro sebesar 7% efektif pertahun atau disesuaikan dengan Suku Bunga yang setara.

Jangka waktu KUR mikro yaitu paling lama 3 tahun untuk kredit/pembiayaan modal kerja dan paling lama 5 tahun untuk kredit/pembiayaan investasi dengan grace period sesuai dengan penilaian Penyalur KUR.

Dalam hal skema pembayaran KUR mikro, Penerima KUR dapatmelakukan pembayaran pokok dan Suku Bunga KUR mikro secara angsuran berkala atau pembayaran sekaligus saat jatuhtempo sesuai dengan kesepakatan antara Penerima KUR dan Penyalur KUR dengan memerhatikan kebutuhan skema pembiayaan masing–masing penerima.[19]

---

[18] https://bri.co.id/kur

[19] Menteri Koodinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, *Peraturam Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Selaku Ketua Komite Kebijakan*

Berikut ini adalah rincian usaha produktif per sektor ekonomi, Adapun sektor-sektor yang dibiayai kredit usaha rakyat mikro sebagai berikut:

a. Sektor pertanian

Pertanian adalah kegiatan mengelola sumber daya alam hayati dengan bantuan teknologi, modal, tenaga kerja, dan manajemen untuk menghasilkan komoditas pertanian yang mencangkup tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, dan perternakan dalam suatu agroekosistem.[20]

b. Sektor perikanan

Sektor perikanan merupakan pelaku usaha produktif yang termasuk usaha mikro, kecil dan menengah. Dalam usaha produktif meliputi kegiatan bidang usaha seperti: penangkapan ikan, pembudidayaan ikan, pengolahan ikan, dan pemasaran produk kelautan dan perikanan.[21]

c. Sektor pedagangan

KUR sektor perdagangan adalah seluruh usaha disektor perdagangan besar dan eceran tidak termasuk perdagangan barang impor.[22]

Pembiayaan Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah, Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat

[20] Menteri Pertanian Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 16/Permentan/Sr.230/4/2018 Tentang Fasilitas Kredit Usaha Rakyat Sektor Pertanian*, 3

[21] Peraturan Menteri Keluatan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 73/Permen-Kp/2016 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat Sektor Kelautan Dan Perikanan, 5

[22] Menteri Koodinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, *Salinan, Peraturan Menteri Kodinatur Selaku Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat,* 34

d. Sektor peternakan

KUR peternakan merupakan perluasan jenis KUR yang dimaksudkan untuk menggerakan sektor ekonomi tradisional dipedesaan yang dikelola oleh rakyat, yang menunjukan keberpihakan pemerintah terhadap UMKM.[23]

[23]https://kur.ekon.go.id/siaran-pers-negara-hadir-perkuat-ekonomi-kerakyatan-melalui-kur-khusus-perternakan-rakyat

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan sifat penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan *(*field research*)*. Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukkan secara sistematis dengan mengambil data dilapangan karena peneliti harus terjun langsung kelapangan, terlibat dengan masyarakat setempat.

Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman aecara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (*indepth analysis*). Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan.[1]

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian secara langsung kelapangan untuk memperoleh data kelokasi penelitian diKampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah. Peneliti akan melihat apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih kredit usaha rakyat pada Bank BRI Unit pasar mandala

[1] Sandu Siyoto Dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publising, 2015), 28

2. Sifat penelitian

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berkaitan dengan pengkajian fenomena secara lebih rinci atau membedakannya dengan fenomena yang lain. Dalam penulisan penelitian kualitatif ini berisi mengenai kutipan-kutipan data (fakta) yang dapat diungkapkan dilapangan untuk memberikan hasil data yang benar terhadap apa yang akan dituangkan dalam penelitian ini.[2]

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan secara sitematis, fakta, dan lebih akurat mengenai situasi kejadian yang digunakan untuk menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat agar memperoleh kesimpulan yang tepat yaitu tentang

B. Sumber data

1. Sumber data primer

Sumber data ini adalah sumber data primer yang didapatkan dari sumber pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.Menurut Amirin data primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber primer atau sumber asli yang memuat informasi atau data peneliian.Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung.[3] Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data primer antaralain observasi,wawancara, dan diskusi. Dimana sebuah data yang

[2] Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV.Jejak,2018), 11

[3] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjar Masin:Antasari Press,2011), 71

akandihasilkan dan data yang akan diperoleh secara langsung dari lapangan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, yang dijadikan sumber data primer adalah mantri KUR bank BRI Unit pasar mandala dan Nasabah yaitu nasabah yang telah mengajukan pnijaman KUR yaitu nasabah sektor perikanan, sektor peternakan, sektor pertanian dan sektor perdagangan. adapun jumlah nasabah yang telah bersedia terlibat dalam wawancara ini sebanyak 15 nasabah yaitu Bapak Farid, Bapak Supri, Bapak Tukino, Bapak Amir,bapak suroyo, bapak jaka, bapak mijan, bapak purwanto, ibu endang, bapak sukadi, bapak imam, bapak waginto, bapak surip, bapak yanto, dan ibu narti

Pengambilan sampel pada peneilian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling yaitu pengambilan sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitiannya.[4]Cara yang dilakukan dalam memperoleh responden dengan menetapkan petimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Kriteria-kriteria yaitu nasabah yang sudah mengajukan pinjaman dibank BRI Unit Mandala kurang lebih telah mengajukan pinjaman minimal 3 kali pengajuan pinjaman.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data tambahan yang diambil tidak secara langsung dilapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain

[4]Ishaq, *Metode Penelitian hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 114

seperti: buku, karya tulis, jurnal, dokumentasi, dan foto. Sumber data sekunder dapat digunakan dalam penelitian, dalam fungsinya sebagai sumber data pelengkap ataupun yang utama apabila tidak tersedia narasumber dalam fungsinya sebagai sumber data primer.[5]

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari buku-buku yang membahas tentang penelitian ini yaitu perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan seperti *Perilaku Konsumen & Keputusan Pembelian* olehNurmawati, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran* oleh Sudaryono, *Studi Kelayakan Bisnis*oleh Kasmir Dan Jakfar dan lain sebagainya.

C. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini, karena jenis penelitiannya menggunakan field research maka metode pengumpulan databta dilakukan melalui:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian secara sederhana. Wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antaran pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung.Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara semi struktur yang dimana didalam pelaksanaanya lebih bebas.Tujuan dari wawancara ini yaitu untuk menemukan permasalahan secara terbuka dan jelas, dimana pihak yang akan peneliti ajak wawancara,

[5] Ismail Suardi, *Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta:CV.Adi Karya Mandiri,2019), 14

dan peneliti harus mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh narasumber.[6]

Dalam penelitian ini wawancara yang akan dilakukan kepada mantri KUR pada bank BRI unit pasar mandala dan beberapa nasabah KUR Bank BRI Unit Pasar Mandala. Metode pengumpulan data pada penelitian kualitatif melalui wawancara dimaksudkan untuk mendalami serta lebih mengetahui suatu kejadian atau kegiatan subjek penelitian. Teknik wawancara dimaksudnkan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian, peneliti memperoleh data yang dibutuhkan untuk mengetahui perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih kredit usaha rakyat (KUR) pada bank bri unit pasar mandala.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu.Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.Dokumen tersebut dapat berupa bentuk teks tertulis, gambar maupun foto.[7]

Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan informasi tentang Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Bri Unit Pasar Mandala

---

[6] A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta:Kencana, 2014), 372

[7] A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif*, H.391

Teknik ini penulis gunakan untuk memperoleh keterangan dan informasi tentangPengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Bri Unit Pasar Mandala

D. Teknik analisa data

Analisis data adalah proses mencari data secara sistematis yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.[8]

Dalam penelitan ini penulis menggunakan metode analisa kualitiatif. Kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.Pedekatan kualitatif mekekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu, serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari.[9]

Teknik analisa data kualitatif pada penelitian ini menggunakan cara berfikir induktif yaitu sebagai teknik menganalisis informasi yang telah peneliti peroleh dari wawancara dan dokumentasi, dan peneliti telah mendeskripsikan dengan bahasa yang ilmiah berawal dari fakta-fakta kemudia diahiri dengan kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis mengenai fakta-

[8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 320

[9]Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan:Yayasan Ahmar Cindeka Indonesia, 2019), 6

fakta Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Bri Unit Pasar Mandala.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Bank BRI Unit Pasar Mandala

1. Sejarah singkat bank BRI Unit Pasar Mandala

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar diindonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan diPurwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tanggal 16 Desember 1895 dengan nama *de poewokerto hulp en spaarbank der inlandsche hoofden* atau bank bantuan dan simpanan milik kaum priyai Puwokerto.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan peraturan pemerintah No. 1 Tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagi bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada saat itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani Dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari Bank BRI, Bank Tani Nelayan Dan Nederlansche Maatschappij (NHM). Berdasarkan penetapan presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan kedalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusn Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No.17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dnegan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan batu itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengannnama Bnak Negara Indonesia unit II bidang rual, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (exim).

Berdasarkan undang-undang No.14 tahun 1967 tentang undang-undang pokok perbankan dan undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang undang-undang Bank Sentral yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ruler dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank umum.

Sejak 1 agustus 1992 berdasarkan undang-undang perbanakn No. 7 tahun 1992 dan peraturan pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100 % ditangan pemerintah republik indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan resmi PT. Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai saat ini dikalangan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat, Bank BRI Unit mandala sendiri mulai didirikan pada tahun 2009 dan mulai beroperasi ditahun yang sama. Bank BRI Unit Pasar Mandala beralamat dikampung Jati Datar Kecamatan Bandar Mataram Kabupaten Lampung Tengah.[1]

2. **Visi dan misi bank bri unit pasar mandala**

a. Visi

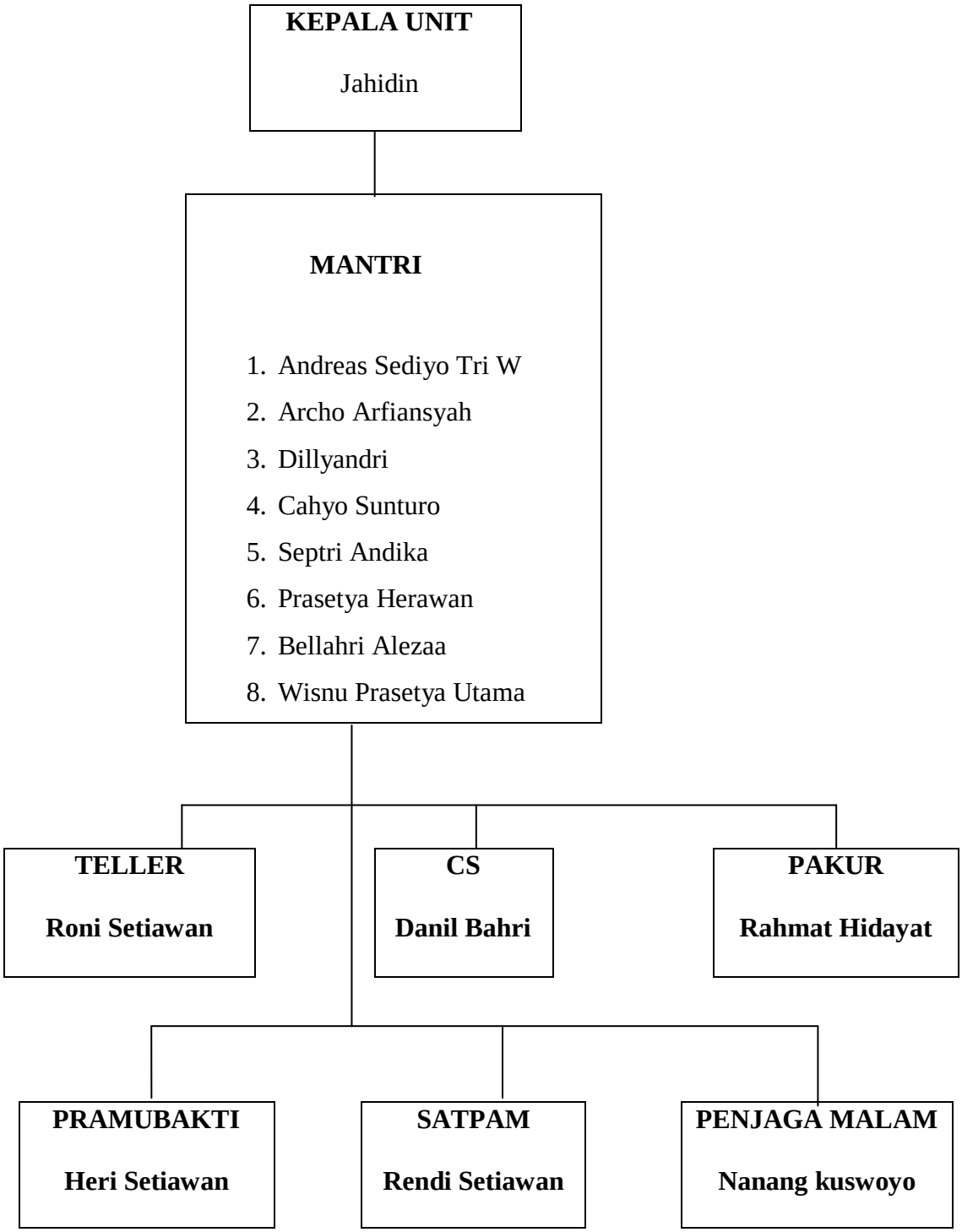
Melakukan bank komersial termuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi

1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kinerja yang terluas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan good corporate governance.
3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.[2]

[1]Wawancara dengan bapak Jahidin, kepala Unit Bank BRI Unit Mandala 11 Mei 2022
[2]*Ibid*

3. **Struktur organisasi bank bri unit pasar mandala**



Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian pada struktur organisasi Bank BRI Unit Mandala sebagai berikut:

a) Kepala unit

Adapun tugas dan tanggung jawab kepala unit Bank BRI Unit Mandala yaitu bertugas sebagai berikut:

1) Mengawasi pegawai-pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
2) Menerima laporan dan melakukan analisis atas kredit yang disampaikan oleh unit kerja yang terkait.
3) Menyusun target anggaran kredit bulanan dan tahunan.
4) Mengembangkan, memonitor dan mengevaluasi bisnis Bank BRI Unit diwilayah kerja untuk mencapai target.
5) Memberikan keputusan dan kebijakan dalam proses kredit dan juga membina hubungan baik dengan nasabah.

b) Mantri

Adapun tugas dan tanggunga jawab mantri (*account officer*) Bank BRI Unit Mandala yaitu bertugas sebagai berikut:

1) Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman, simpanan dan lain-lain.
2) Bertanggung jawab dalam memasarkan produk dan jasa kepada nasabah.
3) Melakukan proses kredit, monotoring, dan adminitrasi sesuai dengan ketentuan Bank BRI Unit.
4) Melakukan analisis kredit terhadap calon nasabah.

5) Melakukan penagihan terhadap nasabah yang telat membayar.

c) Teller

Adapun tugas dan tanggung jawab teller bank BRI Unit mandala yaitu bertugas sebagai berikut:

1) Memberikan pelayanan transaksi kas ataupun over booking, serta memberikan pelayanan pembayaran dari dan ke nasabah untu kepentingan bisnis Bank BRI sesuai dengan sistem yang jelas dan prosedur operasional Bank BRI.
2) Memberikan pelayanan transaksi kas baik penerimaan setoran, pengambilan maupun pembayaran dari dan ke nasabah atau calon nasabah.
3) Melakukan pengurusan kas BRI Unit bersama kepala Unit untuk mengamankan asset Bank.
4) Melakukan kegiatan pemeriksaan fisik uang untuk memastikan keaslian uang yang diterima.

d) Customer service (CS)

Adapun tugas dan tanggung jawab customer service (CS) Bank BRI Unit Mandala yaitu bertugas sebagai berikut:

1) Bertanggung jawab sebagai petugas *front office* untuk menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan nasabah dalam pembukaan rekening tabungan, deposito, giro dan bertanggung jawab atas terselenggaranya kelancaran pelayanan.

2) Menerima berkas pengajuan kredit dari calon nasabah, serta memeriksa kelengkapan dokumen calon nasabah.
3) Sebagai petugas adminitrasi dalam rangka pencairan pinjaman.
4) Sebagai petugas dalam kegiatan monitoring ATM.

e) PAKUR

Adapun tugas dan tanggung jawab PAKUR Bank BRI Unit Mandala yaitu bertugas sebagai berikut:

1) Mengumpulkan, menyediakan dan mengelola data-data yamng berkaitan dengan KUR Mikro.
2) Melaksanakan pemeriksanan dan registrasi pemohonan KUR Mikro untuk memeriksa kelengkapan, keamanan, dan keabsahan dokumentasi kredit dan tertib adminitrasi.
3) Menyiapkan dokumen-dokumen dan nota pembukuan kredit untuk mendukung proses penyelesaian operasional adminitrasi KUR Mikro Bank BRI.
4) Mengelola berkas pinjaman KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keabsahan, keamanan dan tertib adminitrasinya.
5) Mengagenda dan mendokumentasikan surat keluar masuk.

f) Pramubakti

Adapun tugas dan tanggung jawab pramubakti Bank BRI Unit Mandala yaitu bertugas sebagai berikut:

1) Membantu pengarsipan.
2) Menjaga kebersihan.

3) Inventarisasi dokumen bank.

g) Satpam

Adapun tugas dan tanggung jawab satpam Bank BRI Unit Mandala yaitu bertugas sebagai berikut:

1) Menjaga keamanan kantor.
2) Mengawasi seluruh lingkungan didalam yang menjadi tanggung jawabnya.
3) Membukakan pintu pada saat nasabah memasuki area banking hall
4) Menyambut kedatangan nasabah.
5) Memberikan nomor antrian
6) Mengarahkan nasabah dalam transaksi
7) Sigap terhadap nasabah yang terlihat kebingungan.

h) Penjaga malam

Adapun tugas dan tanggung jawab penjaga malam Bank BRI Unit Mandala yaitu bertugas sebagai berikut:

1) Menjaga keamanan kantor diluar jam kerja.
2) Melakukan pengontrolan lingkungan sekitar kantur untuk memastikan kondisi keamanan kantor.
3) Menyalakan dan mematikan lampu kantor setelah jaga malam.
4) Mengecek kunci-kunci pintu kantor.
5) Membuat laporan tentang kejadian-kejadian penting selama penjagaan pada buku laporan.[3]

[3] *Ibid.*

B. Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Pada Bank Rakyat Indonesia Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah

Ketertarikan seseorang pada suatu produk, jasa atau suatu lembaga dalam perbankan dipengaruhi pengambilan keputusan dan berbagai macam faktor lainnya. Pengambilan keputusan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam mengambil pilihan yang tepat, efektif dan efisien. Saat mengambil keputusan ada beberapa pertimbangan sasaran diantaranya adalah memecahkan masalah.

Dalam tahapan proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor *internal* dan faktor *eksternal.* faktor *internal* yang dimaksud seperti motivasi, kepribadian sikap dan keyakinan sedangkan yang dimaksud dari faktor *eksternal* seperti kualitas pelayanan, produk, harga, promosi dan tempat lokasi. Proses pengambilan keputusan memilih suatu produk atau jasa ditentukan oleh perilaku konsumen.

Untuk mengetahui tentang perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih kredit usaha pada Bank Rakyat Indonesia Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah apakah telah sesuai dengan perilaku masyarakat dengan acuan pengambilan keputusan memilih kredit usaha, maka peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Cahyo Sunturo selaku Mantri KUR BRI.

Wawancara dengan Bapak Cahyo Sunturo selaku Mantri KUR dari Bank BRI beliau mengatakan bahwasannya dalam menumbuhkan keyakinan

para nasabah yang mengambil Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI, karyawan Bank memberikan informasi dan ketentuan yang jelas tentang program kredit usaha rakyat serta memberikan kualitas pelayanan yang baik. Bank BRI Unit Pasar Mandala sudah cukup baik dan memusakan dengan cara memberikan pelayanan kepada nasabah dengan pengetahuan yang dimiliki dan sikap keramahan karyawan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari nasabah agar ingin menggunakan jasa Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala.[4]

Ketentuan peminjaman kredit usaha rakyat oleh pihak Bank BRI Unit Pasar Mandala yaitu :

1. Plafondkredit usaha rakyat pinjaman modal usaha maksimal sebesar Rp.25.000.000 (dua puluh lima juta).
2. Tenor kredit usaha rakyat dengan jangka waktu 6 bulan dan 1 tahun tergantung jumlah pinjamannya.[5]

Strategi yang digunakan oleh pihak Bank BRI Unit Pasar Mandala dalam mempromosikan produk kredit usaha rakyat dengan cara sebagai berikut:

a. Agar dapat menarik nasabah maka lokasi Bank BRI Unit Mandala harus strategis dengan membuka kantor cabang di Pasar Mandala yang dimana ramai akan pengunjung.
b. Memasarkan program kredit usaha rakyat menerapkan strategi langsung dalam menjalankan bisnisnya. Strategi pemasaran yang diterapkan

[4]Wawancara Dengan Bapak Cahyo Sunturo Selaku Mantri KUR Bank Rakyat Indonesia Unit Pasar Mandala, Tanggal 11 Mei 2022 Di Bank.

[5]*Ibid.*

disesuaikan dengan bidang produk yang sedang dijalani Bank BRI Unit Pasar Mandala. Dalam memasarkan produk kredit usaha melalui brosur dan *world of mouth* yaitu merupakan penyaluran informasi dari orang ke orang lain melalui komunikasi secara lisan. Sudah menjadi andalan bagi Bank BRI Unit Mandala untuk mendapatkan calon debitur program Kredit Usaha Rakyat.

c. Bank BRI Unit Mandala mensosialisasikan dirinya sebagai mitra bisnis yang amanah dengan mempromosikan sebagai lembaga keuangan yang tugas utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Sehingga Bank BRI Unit Mandala mempromosikan produk Kredit Usaha Rakyat pada masyarakat Bandar Mataram. Hal ini merupakan solusi terbaik untuk memberikan pelayanan khususnya untuk produk kredit usaha rakyat.[6]

Selain mempromosikan produk kredit usaha rakyat Bank BRI Unit Mandala juga memiliki prinsip-prinsip yang telah diterapkan dalam pelayanan yang diberikan, berikut prinsip-prinsip yang ada di Bank BRI Unit Mandala :

1. Menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan kredit usaha rakyat.
2. Pelaksanaan etika yang diakukan karyawan Bank BRI Unit Mandala dalam melayani nasabah.

[6]*Ibid.*

3. Prinsip penampilan dari karyawan Bank dalam melayani nasabah, penampilan harus mampu menciptakan suasana nyaman bagi nasabah dan juga dapat membangun hubugan positif.
4. Prinsip perhatian yang diberikan karyawan Bank BRI Unit Mandala terhadap nasabahnya, dalam prinsip perhatian sebuah hubungan yang tercipta antara karyawan Bank dan nasbah agar dilandaskan dengan sikap menghargai dan berusaha memahami nasabah bagaimanapun situasinya.
5. Prinsip tindakan semacam yang harus dilakukan pada saat berhadapan dengan nasbah agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

Pesyaratan yang digunakan oleh calon debitur dalam mengambil produk kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala sebagai berikut :

1. Pesyaratan legalitas (perjanjian usaha) minimal mendapatkan surat keterangan berusaha dari kelurahan/kecamatan.
2. Indentitas diri minimal berupa fotocopy KTP dan kartu keluarga.
3. NPWP pemohon kredit.
4. Pengalaman dibidang usaha paling lama satu tahun.
5. Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia dan tidak tercatat sebagai debitur macet/bermasalah.
6. Menyiapkan fotocopy rekening Bank selama 6 bulan terakhir.
7. Menyiapkan fotocopy bukti kepemilikan rumah tinggal/tempat usaha.[7]

Adapun ketentuan yang ditetapkan oleh Bank BRI Unit Pasar Mandala adalah sebagai berikut :

---

[7]*Ibid.*

1. Bank BRI Unit Pasar Mandala akan membiayai nasabah untuk tujuan pemilikan, akan tetapi nasabah akan membayar dalam jangka waktu tertentu atau dengan cara mengangsur.
2. Kredit usaha rakyat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.
3. Jumlah pembayaran/pengembalian kredit usaha rakyat yang harus dibayar oleh nasabah lebih tinggi.
4. Adanya perjanjian kredit usaha rakyat yang legal menyangkut jumlah nilai pinjaman, bunga, pengembalian danjangka waktu.[8]

Tahap perjanjian kredit/ pencairan dana kredit usaha rakyat melalui beberapa tahapan yaitu, persiapan pencairan, penandatangan perjanjian pencairan kredit, fiat bayar dan pembayaran pencairan kredit. Adapun penjelasan mengenai langkah-langkah pada tahap akad kredit adalah sebagai berikut :

1. Persiapan Pencairan

   Setelah surat keterangan permohoan pinjam (SKPP) diputus, *customer service* mencatatnya pada register dan segera mempersiapkan pencairan sebagai berikut :

   a. Memberitahukan pada calon debitur bahwa permohonan kredit usaha rakyat telah mendapat persetujuan atau putusan dan kepastian tanggal pencairannya.
   b. Menyiapkan surat pengakuan hutang.
   c. Mengisi kuitansi pencairan kredit usaha rakyat.

[8]*Ibid.*

2. Penandatanganan Perjanjian Pencairan Kredit Usaha Rakyat

Berkas atau kelengkapan pencairan disini adalah surat pengakuan hutang, sebelum penandatanganan berkas pencairan kredit usaha rakyat, *customer service* harus memastikan bahwa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pencairan kredit usaha rakyat telah ditandatangani oleh debitur sebagai bukti persetujuan debitur. Setelah itu, *customer service* meminta debitur untuk membaca dan memahami isi surat pengakuan hutang (SPH) dan menandatangani SPH tersebut selanjutnya diserahkan pada kepala unit untuk diperiksa. Untuk menjaga keamanan dan melaksanakan prinsip kehati-hatian maka *customer service* mencocokan tanda tangan dengan tanda tngan debitur pada waktu pendaftaran, kemudian menyerahkan semua berkas kepada kepala unit untuk di fiat bayar.

3. Fiat Bayar

Kepala unit memeriksa berkas tentang kebenaran dan kelengkapan pengisia berkas kredit usaha rakyat untuk dicocokan dengan syarat yang disebutkan dalam putusan kredit, setela yakin maka kepala unit membubuhkan tanda tang\an sebagai persetujuan fiat bayar. Setelah selesai kwitansi diserahkan pada *teller* kemudian berkas diserahkan pada *customer service.*

4. Pembayaran Pencairan Kredit Usaha Rakyat Tanpa Jaminan

Pembayaran pencairan kredit usah rakyat kepada debitur dilakukan oleh *teller* berdasarkan kwitansi yang diterima dari kepala unit dengan terlebih dahulu meneliti keabsahan kwitansi.[9]

Apabila terjadi keterlambatan pencairan dana kredit usaha rakyat, disebabkan oleh banyaknya peminat yang hendak menjadi calon kredit usaha rakyat, mengingat jumlah tenaga yang menangani kredit usaha rakyat tidak sebanding dengan jumlah peminat kredit usaha rakyat. Lamanya proses pencairan dana disebabkan pula oleh penerapan asas kehati-hatian dalam menyalurkan dananya dan tetap berpegang teguh pada lima prinsip penilaian kondisi nasabah.

Tujuan produk kredit usaha ini dimaksudkan untuk membantu masyarakat untuk modal usaha. Target calon debiturnya *feasible* yaitu calon debitur yang dapat menguntungkan/memberikan laba sehingga mampu membayar bunga dan mengembalikan seluruh hutang pokok dalam jangka waktu yang telah disepakati Bank dengan debitur dan memberikan sisa keuntungan untuk mengembangkan usaha.*Feasible* dapat diartikan yaitu nasabah yang secara pengajuan bisa menguntungkan. Tingkat bunga untuk Bank BRI Unit Pasar Mandala yaitu sebesar 3%.[10]

Dalam mengambil keputusan agar nasabah merasa puas atas produk dan pelayanan yang telah dipilihnya .Maka dari itu Bank BRI Unit Pasar Mandala perlu memperhatikan cara kerja setiap masing-masing karyawannya agar

[9]*Ibid.*
[10]*Ibid.*

tidak terdapat kesalahan pada saat pemberian informasi kepada calon nasabah dalam pengambilan keputusan untuk memilih produk kredit usaha rakyat, agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian informasi kepada calon nasabah.

Tujuan dalam penelitian ini yang ingin di capai oleh peneliti yaitu untuk mengetahui bagaimana perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih kredit usaha rakyat pada Bank BRI Unit Pasar Mandala. Agar dapat menerapkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara langsung kepada nasabah, adapun jumlah nasabah yang telah bersedia terlibat dalam wawancara ini sebanyak 15 nasabah yaitu Bapak Farid, Bapak Supri, Bapak Tukino, Bapak Amir,bapak suroyo, bapak jaka, bapak mijan, bapak purwanto, ibu endang, bapak sukadi, bapak imam, bapak waginto, bapak surip, bapak yanto, dan ibu narti.

Menurut Bapak Farid selaku nasabah kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala, beliau mengatakan sangat yakin dalam mengambil pinjaman di BRI karena telah banyak yang menjadi nasabah atau bagian dari Bank BRI, Bapak Farid mengetahui produk kredit usaha rakyat melalui promosi brosur yang beliau baca selain dari brosur tempat lokasi Bank BRI Unit Pasar Mandala sangat strategis dan dekat dengan rumah beliau sehingga bapak farid mengetahui informasi tentang kredit usaha rakyat. Beliau memilih produk kredit usaha rakyat dalam pengambilan pinjaman bertujuan untuk membesarkan usaha perternakan sapinya agar bisa berkembang pesat dengan cara menambah modal dari pinjaman kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit

Pasar Mandala. Dengan jumlah pinjaman sebesar Rp. 15.000.000 (Lima belas juta) dan tenor waktu paling lama 6 bulan. Pelayanan yang diberikan oleh BRI berupa produk kredit usaha masyarakat sangat membantu masyarakat atau nasabah untuk menjalankan usaha yang dimilikinya dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. [11]

Wawancara dengan Bapak Supri selaku nasabah di Bank BRI Unit Pasar Mandala, alasan beliau mengambil pinjaman kredit usaha rakyat dikarenakan faktor sosial, kebetulan beliau sedang membutuhkan modal untuk usahanya kemudian pihak Bank BRI Unit Pasar Mandala menyarankan untuk menggunakan produk kredit usaha rakyat. Yang mempengaruhi Bapak Supri memilih produk kredit usaha rakyat karena motivasi, beliau termotivasi untuk mengembangkan usaha agar lebih besardari sebelumnya. Dengan jumlah pinjaman sebesar Rp.20.000.000 (Dua puluh juta) dalam tenor waktu selama 1 tahun. Dalam pemberian pelayanan fasilitas seperti produk kredit usah rakyat di Bank BRI sangat memuaskan dan membantu para pemilik usaha yang ingin mengembangkan usahanya dengan adanya produk tersebut masyarakat dapat merasakan modal yang dipinjamkan oleh Bank BRI dengan syarat ketentuan yang berlaku.[12]

Menurut Bapak Tukino selaku nasabah di Bank BRI Unit Pasar Mandala, beliau mengatakan sangat yakin untuk mengambil pinjaman di BRI karena sudah terjamin dan terpercaya dikarenakan Bank BRI merupakan

---

[11]Wawancara dengan Bapak Farid selaku Nasabah Bank Rakyat IndonesiaUnit Pasar Mandala, tanggal 11 Mei 2022 .

[12]Wawancara dengan Bapak Supri selaku Nasabah Bank Rakyat IndonesiaUnit Pasar Mandala, tanggal 11 Mei 2022.

salah satu Bank yang sangat diketahui oleh banyak masyarakat Indonesia dari yang muda sampai yang tua. Faktor yang membuat Bapak Tukino memilih produk kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala lokasinya dekat dengan tempat usahanya beliau memiliki toko sembako di daerah pasar. Faktor lokasi tersebut menjadi salah satu mengapa Bapak Tukino memilih pinjaman di Bank BRI Unit Pasar Mandala, jarak antara tempat usaha dan Bank ini memudahkan beliau jika ada keperluan atau pembayaran di Bank. Tujuanbeliau memilih produk kredit usaha rakyat karena memiliki usaha sembako sehingga juga butuh pinjaman modal untuk mempebesar usahanya sehinga dapat meningkatkan penghasilannya. Bukan hanya lokasi terdapat faktor lain yang membuat Bapak Tukino memilih pinjaman kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala disebabkan faktor harga juga dalam transaksi pinjaman itu bunganya hanya 3% dan itu masih bisa dijangkau. Beliau mengambil kredit usaha rakyat sebesar Rp.25.000.000 (Dua puluh lima juta) dalam jangka watu paling lama 1 tahun sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Beliau sangat berterimakasih kepada pihak Bank BRI Unit Pasar Mandala karena telah diberi kepercayaan untuk mengambil pinjaman kredit usaha rakyat yang sangat membantu para pemilik usaha untuk menjalankan usahanya dengan cara meningkatkan modal.[13]

Wawancara dengan Bapak Amir selaku nasabah di Bank BRI Unit Pasar Mandala, beliau menyampaikan bahwasannya sangat tertarik dan yakin dalam mengambil keputusan untuk memilih pinjaman kredit usaha rakyat

[13] Wawancara dengan Bapak Tukino selaku Nasabah Bank Rakyat IndonesiaUnit Pasar Mandala, tanggal 11 Mei 2022.

yang ada karena telah banyak masyarakat yang mengambil pinjaman di Bank BRI. Beliau mengetahui adanya produk kredit usaha rakyat ini dari saudaranya yang terlebih dahulu telah mengambil pinjaman untuk usaha. Maka dari itu Bapak Amir tertarik untuk memilih menggunakan produk kredit usaha rakyat BRI, bapak Amir meminjam modal untuk memperluas kolam usaha perikanannya dan menambah bibit ikan agar usahanya dapat berkembang dengan pesat. Tempat lokasi Bank BRI Unit Pasar Mandala juga sangat dekat dengan tempat tingal Bapak Amir sehingga sangat mudah untuk dijangkau apabila ada pembiayaan atau janji bertemu dengan karyawan Bank sehingga tidak memakan waktu dan tidak memperlukan biaya untuk transportasi. Beliau mengambil produk kredit usaha rakyat sebesar Rp. 18.000.000 (Delapan belas juta) dengan tenor waktu paling lama 6 bulan. Dalam menyikapi pelayanan fasilitas produk yang tersedia di BRI khususnya kredit usaha rakyat sangat berpengaruh besar untuk para pemilik usaha dikarenakan sangat membantu dalam meminjam modal usaha.[14]

Wawancara dengan bapak suroyo selaku nasabah dibank BRI mandala beliau seorang pedagang sentrat hewan. Ia mengajukan pinjaman dibank BRI dikarenakan beliau kekurangan modal untuk modal usahanya. Bapak suroyo mengetahui adanya Produk KUR BRI diberitahu oleh pegawai bank jika KUR BRI bunganya rendah serta jangka waktu pengembaliannya bisa ditentukan 6 bulan atau 1 tahun sesuai dengan pinjaman yang diajukan. Menurut bapak suroyo penjelasan yang diberikan oleh pegawai bank

[14] Wawancara dengan Bapak Amir selaku Nasabah Bank Rakyat IndonesiaUnit Pasar Mandala, tanggal 11 Mei 2022.

dijelaskan secara detail dan pelayanan pegawai bank BRI sangat baik ramah dan sopan. Sehingga bapak suroyo sering melakukan transaksi dibank BRI unit mandala. Selain pelayanannya yang baik lokasi bank BRI mandala sangat strategis. Letak bank BRI unit mandala mudah dijangkau karna bank BRI lokasinya dekat dengan tempat usaha bapak suroyo. Jumlah dana KUR yang diajukan oleh bapak suroyo yaitu sebesar RP.23.000.000 dengan jangka waktu selama 1 tahun.[15]

Wawancara dengan bapak jaka selaku nasabah dibank bri unit mandala. Beliau seorang petani semangaka. Ia mengajukan pinjaman dibank BRI dikarenakan beliau kekurangan modal. Beliau memilih mengajukan pinjaman dibank BRI dikarenakan keadaan ekonominya mengalami sedikit masalah. beliau mengetahui adanya KUR BRI diberitahu oleh salah satu teman kerjanya yang telah mengajukan pinjaman. Menurut teman bapak jaka proses pengajuan diBank BRI sangat mudah dan tidak rumit. Sehingga bapak jaka tertarik untuk mengajukan pinjaman. Selain informasi dari teman kerjanya bapak jaka pernah mengikuti sosialisasi pihak bank dibalai desa dekat rumahnya. Pihak bank memberikan informasi bahwa produk KUR bunganya hanya 3% dengan jangka waktu pembayaran 6 bulan atau jangka waktu 1 tahun. Menurut beliau dana KUR BRI sangat membantu dalam pengembangan usahanya. Jumlah dana KUR yang diajukan oleh bapak jaka sebesar RP. 19.000.000 dengan jangka waktu pembayaran 1 tahun dan suku bunga sebesar 3%. Bapak jaka sampai sekarang masih sering bertransaksi

[15] Wawancara dengan bapak suroyo selaku nasabah dibank rakyat indonesia unit mandala, tanggal 24 juni 2022

dengan BANK BRI baik dalam pengajuan pinjaman hingga menabung dibank BRI.[16]

Wawancara dengan bapak mijan selaku nasabah dibank BRI Unit pasar Mandala, menurut bapak mijan bahwa beliau melakukan pinjaman dibank bri unit pasar mandala dikarenakan membutuhkan tambahan modal untuk mengembangkan usaha beliau yaitu tanaman nanas. Beliau mengaku bahwa terbujuk oleh pegawai mantri bank bri unit pasar mandala tentang bunga yang lebih rendah sehingga beliau memilih menggunakan produk KUR BRI. Jumlah KUR yang diajukan oleh bapak mijan yaitu sebesar 14 juta dengan angsuran selama 6 bulan dan bunga KUR sebesar 3%. Menurut penjelasannya bapak mijan sudah sering melakukan pinjaman pada Bank BRI Unit pasar mandala. Proses pencairan dibank tersebut tidak begitu sulit dan tidak membutuhkan proses yang panjang mulai dari penyerahan berkas persyaratan, barang jaminan hingga survey dari pegawai bank ia tidak dipersulit. Sehingga bapak mijan sampai saat ini masih percaya dan setia melakukan pinjaman kepada Bank BRI Unit pasar mandala.[17]

Wawancara dengan bapak purwanto selaku nasabah diBank BRI Unit Pasar Mandala, menurut bapak purwanto bahwa beliau memilih pinjaman dibank bri unit mandala yaitu dikarenakan membutuhkan modal untuk usahanya yaitu pedagang aneka frozenfood. Beliau mengatakan pinjaman yang ada dibank BRI Unit pasar mandala sangat membantu untuk

[16] Wawancara dengan bapak jaka selaku nasabah bank rakyat indonesia unit mandala, tanggal 24 juni 2022

[17] Wawancara dengan bapak mijan selaku nasabah bank rakyat indonesia unt mandala, tanggal 24 juni 2022

mengembangkan usahanya. Bapak purwanto memilih mengajukan pinjaman KUR BRI dikarenakan Produk tersebut sesuai dengan usahanya, suku bunga yang rendah dan persyaratannya mudah. Bapak purwanto mengajukan pinjaman KUR BRI sebesar RP.18.000.000 dengan jangka waktu selama 6 bulan dan suku bunga sebesar 3%. Dengan adanya KUR BRI bapak purwanto dapat mengembangkan usahanya lebih baik lagi.[18]

Wawancara dengan ibu endang selaku nasabah diBank BRI Unit Mandala, menurut ibu endang seorang pedagang jamur tiram ia mengungkapkan bahwa ia melakukan pinjaman di bank BRI unit pasar mandala dikarenakan membutuhkan modal tambahan untuk usahanya. Beliau mendapatkan informasi dari temannya dipasar yang telah melakukan pinjaman dibank BRI unit pasar mandala. Menurut ibu endang dalam melakukan pengajuan pinjaman pertama kali dibank BRI mengalami sedikit proses yang rumit pada awal pengajuan, namun ketika melakukan pinjaman yang kedua kalinya dan seterusnya maka tidak lagi mengalami proses yang rumit. Jumlah kur bri yang diajukan oleh ibu endang sebesar RP.13.000.000 dengan jangka watktu pembayaran selama 6 bulan dan suku bunga sebesar 3%. Menurut ibu endang dana KUR BRI sangat membantu sekali sehingga ibu endang yakin untuk melakukan pinjaman di bank BRI Unit Mandala.[19]

Wawancara dengan bapak sukadi selaku nasabah diBank BRI Unit Pasar Mandala, menurut bapak sukadi ia seorang blantik sapi qur'ban. Ia

[18] Wawancara dengan bapak purwanto selaku nasabah dibank rakyat indoneisa unit mandala, tanggal 24 juni 2022

[19] Wawancara dengan ibu endang selaku nasabah bank rakyat indonesia unit mandala, tanggal 24 juni 2022

melakukan pengajuan pinjaman pada bank bri unit pasar mandala dengan alasan untuk tambahan modal usahanya yaitu ternak sapi qurban. Beliau mengetahui informasi mengenai produk KUR BRI yaitu dari salah satu teman yang sama-sama bekerja sebagai blantik sapi. Teman bapak sukadi memberitahukan bahwa pada bank BRI memiliki produk yang suku bunga rendah dan persyaratan pinjaman produk tersebut mudah prosesnya. Sehingga bapak sukadi tertarik untuk melakukan pengajuan pinjaman pada bank BRI. Alasan bapak sukadi memilih KUR BRI selain persyaratan pengajuannya mudah, menurut bapak sukadi lokasi Bank BRI Unit pasar mandala strategis dekat dengan rumahnya dan setiap hari bapak suakdi melewati bank tersebut. Jumlah KUR BRI yang diajukan oleh bapak sukadi sebesar RP.25.000.000 dengan jangka waktu 1 tahun dan suku bunga sebesar 3%[20].

Wawancara dengan bapak iman selaku nasabah diBank BRI Unit Pasar Mandala, menurut bapak imam ia seorang petani cabai. Ia melakukan pengajuan pinjaman pada bank bri unit pasar mandala dengan alasan untuk tambahan modal usahanya yang sudah dijalankan selama kurang lebih 5 tahun. Beliau mengetahui informasi mengenai produk KUR BRI yaitu dari salah satu saudaranya. Menurut bapak imam syarat-syarat dalam pengajuan KUR BRI Unit pasar mandala ini mudah, pegawai-pegawai Bank BRI unit pasar mandala ramah dalam menyampaikan informasi terkait produk-produk yang ada idbank bri sehingga bapak imam dapat memahami. Bank BRI Unit pasar mandala juga lokasinya strategis dekat dengan pasar sehingga ketika

[20] Wawancara dengan bapak sukadi selaku nasabah bank rakyat indonesia unit mandala, tanggal 24 juni 2022

bapak imam akan melakukan pembayaran mudah dan terjangkau. Jumlah KUR yang diajukan oleh bapak imam sebesar RP. 20.000.000 dengan jangka waktu 1 tahun dan suku bunga sebesar 3%. Dana KUR BRI tersebut menurut bapak imam sangat membantu untuk mengembangkan usahanya.[21]

Wawancara dengan bapak waginto selaku nasabah dibank BRI Unit pasar mandala, menurut bapak waginto ia seorang petani nanas. Bapak waginto menyatakan bahwa ia telah melakukan pinjaman dibank BRI Unit Pasar Mandala dikarenakan ia membutuhkan tambahan modal untuk usahanya. Alasan ia memilih pinjaman KUR BRI Unit pasar mandala adalah dikarenakan suku bunganya lebih rendah. Bapak waginto mengetahui adanya KUR BRI dengan suku bunga lebih rendah bapak waginto mendapatkan informasi dari salah satu pegawai bank yang sedang berkeliling menwarkan brosuer sehingga bapak waginto tertarik untuk melakukan pinjaman KUR BRI pasar mandala. Proses pengajuan kredit diawali dengan penyerahan berkas seperti Kartu keluarga, KTP, foto dan lain sebagainya kemudian pihak bank akan melakukan proses survey terhadap usaha yang telah dijalaninya. Selain informasi dari pegawai bank bapak bapak waginto tertarik dengan KUR BRI ini menurutnya produk KUR BRI sangat sesuai dengan pekerjaannya yaitu seorang petani. Jumlah KUR BRI yang diajukan oleh bapak waginto sebesar RP.30.000.000, namun pihak Bank hanya mencairkan sebesar RP.13.000.000 mengingat dengan plafon KUR BRI sebesar RP.25.000.000 persyaratan bapak waginto ada yang kurang sehingga hanya

[21] Wawancara dengan bapak imam selaku nasabah bank rakyat indonesia unit mandala, tanggal 24 juni 2022

diberikan pinjaman sebesar RP.13.000.000 dengan jangka waktu pembayaran selama 6 bulan dan suku bunga sebesar 3%.[22]

Wawancara dengan bapak surip selaku nasabah dibank BRI unit pasar mandala, menurut bapak surip ia seorang pembudidaya ikan gurame. bapak surip melakukan pengajuan pinjaman dibank BRI Unit mandala dikarenakan bapak surip membutuhkan modal tambahan untuk mengembangkan usahanya. Menurut bapak surip bahwa ia sangat membutuhkan modal untuk membeli keperluan ikan guramenya sehingga bapak surip melakukan pengajuan pinjaman dibank BRI Unit pasar mandala. Bapak surip mengetahui adanya KUR BRI dibank BRI Unit Pasar Mandala diberitahu oleh salah satu rekan kerjanya yang kebetulan juga telah melakukan pinjaman dibank BRI. Kemudian bapak surip tertarik dengan informasi yang diberikan oleh rekan kerjanya. Dalam proses pengajuan KUR BRI bapak surip tidak mengalami proses yang sulit dikarenakan persyaratan dan jaminan bapak surip telah sesuai dengan jumlah pengajuan pinjaman KUR BRI. Julah KUR BRI yang diajukan oleh bapak surip yaitu sebesar RP.16.000.000 dengan jangka watu 6 bulan dan suku bunga sebesar 3%.[23]

Wawancara dengan bapak yanto selaku nasabah dibank BRI Unit Pasar Mandala, menurut bapak yanto ia seorang pedagang perabotan rumah tangga. Ia mengatakan bahwa telah mengalami kekurangan modal untuk usahanya sehingga ia mengajukan pinjaman dibank BRI Unit mandala yang kebetulan

[22] Wawancara dengan bapak waginto selaku nasabah bank rakyat indonesia unit mandala, tanggal 24 juni 2022

[23] Wawancara dengan bapak surip selaku nasabah bank rakyat indonesia unit mandala, tanggal 24 juni 2022

tempat usahanya dekat dengan Bank BRI Unit Pasar mandala. Alasan bapak yanto melakukan pinjaman dibank BRI yaitu dikarenakan lokasinya strategis dekat dengan usahanya. bapak yanto mengetahui adanya pinjaman KUR BRI diberitahu oleh pegawai bank ketika bapak yanto akan mengajukan pinjman dibank BRI. Selain tempatnya dekat dengan usaha menurut bapak yanto proses pengajuannya mudah, syarat-syaratnya juga mudah serta pencairannya tidak begitu lama. Sehingga bapak yanto merasa terbantu dan sangat berterimakasih kepada bank BRI yang telah menolong bapak yanto untuk mengembangkan usahanya. sampai saat ini bapak yanto masih sering melakukan transaksi dibank BRI Unit Pasar Mandala dengan melakukan berbagai transaksi salah satunya melakukan pengajuan pinjaman KUR BRI. Jumlah KUR BRI yang diajukan oleh bapak yanto yaitu sebesar RP.22.000.000 dengan jangka waktu pembayaran 6 bulan dan suku bunga sebesar 3%.[24]

Wawancara dengan ibu narti selaku nasabah dibank BRI Unit pasar mandala, menurut ibu narti beliau seorang pedagang tempe dan touge. Ibu narti mengatakan bahwa ia telah melakukan pengajuan pinjaman dibank BRI Unit pasar mandala dikarenakan ibu narti kekurangan modal untuk membeli bahan-bahan usahanya sehingga ibu narti melakukan pengajuan pinjaman dibank BRI. Beliau mengetahui informasi tentang produk-produk dibank BRI yaitu ketika ia melakukan pengajuan pinjaman ibu narti dijelaskan dan beri pilihan oleh pegawai bank. Kemudian ibu narti tertarik dengan pengajuan

[24] Wawancara dengan bapak yanto selaku nasabah bank rakyat indonesia unit mndala tanggal 24 juni 2022

pijaman KUR BRI dikarenakan produk KUR BRI menurut ibu narti sesuai dengan permasalahannya yang dihadapi saat ini yaitu untuk usaha tempe dan tougenya. Selain produknya sesuai dengan usahanya, menurut ibu narti produk KUR BRI suku bunganya rendah sehingga ibu narti tidak merasakan keberatan disuku bunga. Jumlah KUR BRI yang diajukan oelh ibu narti yaitu sebesar RP.24.000.000 dengan jangka waktu 1 tahun dan suku bunga sebesar 3%.[25]

C. Hasil Analisa Perilaku Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Pada Bank Rakyat Indonesia Dikampung Jati Datar Bandar Mataram Lampung Tengah

Perilaku masyarakat dikampung Jati Datar Bandar Mataram dalam pengambilan keputusan untuk memilih kredit usaha rakyat pada Bank BRI Unit Pasar Mandala timbul karena berbagai macam indikator minat yang mempengaruhi nasabah Kredit Usaha Rakyat agar tertarik untuk memilih produk BRI tersbut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada.

Pada dasarnya perilaku konsumen merupakan tindakan atau perilaku termasuk didalam aspek-aspek yang mempengaruhi tindakan itu yang berhubungan dengan usaha untuk mendapatkan produk untuk memenuhi kebutuhannya.[26] Selaras dengan teori perilaku konsumen yang peneliti kemukakan bahwasannya dapat dianalisa hasil pengambilan keputusan masyarakat dikampung Jati Datar Bandar Mataram dalam

[25] Wawancara dengan ibu narti selkau nasabah bank rakyat indonesia unit mandala, tanggal 24 juni 2022

[26] Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontempore*r,(Bandung: Alfabeta, 2017),63

memilih produk Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala rata-rata perilaku masyrakat diKampung Jati Datar Bandar Mataram sangat mempengaruhi tindakan untuk mendapatkan produk agar dapat memenuhi kebutuhannya. Artinya untuk mendapatkan sebuah produk harus didasarkan dengan tindakan atau perilaku dilakukan oleh pelaku yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam memperoleh dan menggunakan produk-produk yang diinginkan.

Berdasarkan dari data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara bahwasannya selama 2 tahun terakhir dapat dilihat dibawah ini bahwasannya ada peningkatan nasabah pada produk kredit usaha rakyat sebagaimana terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Peningkatan Nasabah Produk Kredit Usaha Rakyat Di Bank BRI Unit Pasar Mandala Selama 2 Tahun.

SEKTOR	TAHUN	
	2019	2020
Pertanian	47	68
Perikanan	3	5
Perternakan	34	53
Perdagangan	24	32

Sumber data olahan hasil dari wawancara pada Mantri KUR Bank BRI Unit Pasar Mandala pada tanggal 04 Maret 2022)

Pada tahun 2020 dapat dilihat ada peningkatan dalam jumlah nasabah produk kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala, pada tahun 2019 keseluruhan dengan berbagai sektor berjumlah 108 nasabah sedangkan tahun 2020 meningkat dengan jumlah nasabah keseluruhan sektor 158 nasabah kredit usaha rakyat. Nasabah yang menggunakan

kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala berupa dari sektor pertanian, perikanan, perternakan dan perdagangan untuk modal usaha.

Tabel 1.3
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Bank BRI Unit Pasar Mandala

No.	Nama Nasabah	Faktor Eksternal	Faktor Internal
1.	Bapak Farid	Promosi dan *Place*	-
2.	Bapak Supri	Faktor sosial	Motivasi
3.	Bapak Tukino	*Place*, Sosial dan *Price*	-
4.	Bapak Amir	Promosi, *Place* dan Sosial	-
5.	Bapak suroyo	*Place*, kualitas pelayanan dan promosi	-
6.	Bapak jaka	Sosial dan promosi	Sikap dan keyakinan
7.	Bapak mijan	*Price*, kualitas pelayanan dan sosial	Sikap dan keyakinan
8.	Bapak purwanto	Price dan produk	-
9.	Ibu endang	Sosial	Sikap dan keyakinan
10.	Bapak sukadi	Sosial dan *Place*	-
11.	Bapak imam	sosial dan *price*	-
12.	Bapak waginto	*Place* dan promosi	-
13.	Bapak surip	Sosial dan produk	-
14.	Bapak yanto	*Place*	Sikap dan keykinan
15.	Ibu narti	*Price* dan pomosi	-

(*sumber data olahan hasil dari wawancara pada Nasabah Bank BRI Unit Pasar Mandala pada tanggal 11 Mei 2022)*

Dapat dianalisa tabel diatas bahwasannya terdapat faktor eksternal dan juga faktor internal yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan para nasabah yang memilih produk kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit

Pasar Mandala akan tetapi faktor yang lebih mendominan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan para nasabah terhadap kredit usaha rakyat Bank BRI Unit Pasar Mandala merupakan faktor eksternal yang terdiri dari beberapa faktor yaitu sosial, *place, promotion, price dan product.*

Tabel 1.4
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi perilaku masyarakat dalam Pengambilan Keputusan Memilih Kredit Usaha Rakyat Bank BRI Unit Pasar Mandala

No.	Nama Nasabah	Faktor budaya	Faktor sosial	Faktor pribadi
1.	Bapak Farid	-	-	Keadaaan ekonomi
2.	Bapak Supri	Budaya	Kelompok acuan	-
3.	Bapak Tukino	-	-	Keadaan ekonomi
4.	Bapak Amir	Budaya	Keluarga	-
5.	Bapak suroyo	Budaya	Kelompok acuan	
6.	Bapak jaka	Budaya	-	Pekerjaan
7.	Bapak mijan	-	Kelompok acuan	Keadaan ekonomi
8.	Bapak purwanto	-	-	Pekerjaan
9.	Ibu endang	-	Kelompok acuan	Keadaan ekonomi
10.	Bapak sukadi	-	Kelompok acuan	Pekerjaan
11.	Bapak imam	-	Keluarga	Keadaan ekonomi
12.	Bapak waginto	-	Kelompok acuan	Pekerjaan
13.	Bapak surip	Budaya	-	Pekerjaan
14.	Bapak yanto	Budaya	Kelompok acuan	-
15.	Ibu narti	Budaya	Kelompok acuan	Keadaan ekonomi

(*sumber data olahan hasil dari wawancara pada Nasabah Bank BRI Unit Pasar Mandala pada tanggal 11 Mei 2022)*

Dapat dianalisa pada tabel diatas bahwasanya faktor yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan berpengaruh dengan adanya faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi. Berdasarkan hasil *research* faktor yang lebih mendominan mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan teradap produk kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala yaitu factor pribadi yang berisikan tentang pekerjaan dan keadaan ekonomi yang dapat mempengaruhi para nasabah di Bank BRI Unit Pasar Mandala

Berdasarkn hasil *research* peneliti dengan para nasabah kredit usaha rakyat Bank BRI Unit Pasar Mandala, faktor yang mempengaruhi perilaku masyarakat dikampung jati datar Mataram dipengaruhi oleh faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, faktor *eksternal* yang terdiri dari faktor sosial, pelayanan, product, *price* dan *place dan* faktor *internal* yang terdiri dari motivasi sikap dan keyakinan seperti yang dilakukan oleh para nasabah Bank BRI Unit Pasar Mandala Bapak Farid terpengaruh memilih produk usaha rakyat dikarenakan faktor pribadi yaitu keadaan ekonomi, faktor promosi yang didapatkan dari brosur Bank BRI tentang produk kredit usaha rakyat, *place* atau tempat lokasi yang strategis jaraknya dekat dengan rumah Bapak Farid sehingga dapat memudahkan Bapak Farid selaku nasabah untuk datang ke Bank bahkan mendapatkan informasi tentang produk kredit usaha rakyat dengan jelas dan pelayanan yang diberikan jasa maupun produknya sangat membantu para nasabah untuk menjalankan ataupun mengembangkan usahanya dengan memilih

produk kredit usaha rakyat. Bapak Supri juga memilih produk kredit usaha rakyat terpengaruh oleh faktor sosial dimana pihak Bank BRI Unit Pasar Mandala menyarankan mengambil produk KUR untuk modal usaha dan kebetulan Bapak Supri sedang membutuhkan modal untuk mengembangkan usahanya, faktor budaya yaitu dimana tradisi masyarakat sekitar bapak supri banyak yang kekurangan dana untuk usahanya memilih mengajukan pinjaman dibank BRI Unit mandala. Sedangkan Bapak Tukino dalam faktornya dipengaruhi oleh faktor pribadi yaitu keadaan ekonomi, faktor *place* atau lokasiyang strategis dimana antara tempat lokasi dan tempat usahanya sangat terjangkau sehingga memudahkan apabila ada keperluan dengan Bank, Bukan hanyakarna faktor *place* atau lokasi yang membuat Bapak Tukino memilih produk kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala juga disebabkan faktor *price* atau harga dalam pinjaman kredit usaha rakyat bunga hanya 3% dan bunga tersebut masih sesuai dan tidak memberatkan untuk menjadi modal usaha. Bapak Amir yang terpengaruh oleh faktor sosial yang diinformasikan oleh keluarganya sehingga Bapak Amir tertarik dengan Produk kredit usaha rakyat, faktor budaya dimana masyarakat sekitar rumah bapak amir sering mengajukan pinjaamn sehingga menjadi tradisi mereka mengajukan pinajaman dibank BRI Unit Mandala dan juga terpengaruhi oleh faktor *place* atau lokasi yang strategis karena sangat dekat dengan tempat tingal Bapak Amir sehingga memudahkan kegiatanya di Bank BRI Unit Pasar Mandala. Bapak suroyo terpengaruh memilih produk KUR BRI Unit

Mandala dikarenakan faktor promosi yang dipromosikan secara langsung ketika bapak suroyo hendak mengajukan pinjaman dibank BRI Unit mandala dan tempat (*place*) yang strategis sehingga memudahakan para nasabah dalam pengajuan pinjaman. Bapak jaka terpengaruhi memilih produk KUR BRI Unit mandala dikarenakan faktor budaya yaitu didalam lingkungannya memilih pengajukan pinjaman dibank BRI Unit mandala dan faktor pribadi yaitu pekerjaan, faktor promosi yaitu ketika bapak jaka mengikuti acara dibalai desa yang mensosialisasikan tentang produk KUR BRI, sikap dan keyakinan juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi bapak jaka. Bapak mijan terpengaruhi memilih produk KUR BRI Unit Mandala dikarenakan faktor sosial kelompok acuan (*refrensi),* faktor pribadi yaitu keadaan ekonomi, faktor harga (*price*), kualitas pelayanan, sikap dan keyakinan dapat mempengaruhi pilihan bapak mijan untuk mengajukan pinjaman dibank BRI Unit Mandala. Bapak purwanto terpengaruh memilih KUR BRI Unit mandala dikarenakan faktor pribadi yaitu lingkungan pekerjaannya, harga (*price*) dan produk yang dapat mempengaruhi bapak purwanto memilih pengajuan pinjaman KUR BRI Unit Mandala. Ibu endang terpengaruh memilih produk KUR BRI Unit Mandala dikarenakan faktor sosial yaitu kelompok acuan (*refrensi*), faktor pribadi yaitu keadaan ekonomi, sikap dan keyakina yang dapat mempengaruhi Ibu Endang sehingga milih mengajukan pinjaman produk KUR BRI Unit mndala. Bapak sukadi terpengaruh memilih produk KUR BRI Unit Mandala yaitu dikarenakan faktor sosial yaitu kelompok acuan

(*refrensi*), faktor pribadi yaitu lingkungan pekerjaan dan tempat (*place*) yang strategis yang dapat mempengaruhi pilihan Bapak Sukadi. Bapak Imam terpengaruh memilih Produk KUR BRI Unit mandala dikarenakan faktor sosial yaitu keluarga, faktor pribadi yaitu keadaan ekonomi dan harga (*price*) yang dapat mempengaruhi pilihan bapak imam memilih pengajuan produk KUR BRI Unit Mandala. Bapak waginto terpengaruh memilih Produk KUR BRI Unit Mandala yaitu dikarenakan faktor sosial yaitu kelompok acuan (*refrensi*), faktor pribadi yaitu lingkungan pekerjaan, tempat (*place*) yang strategis, dan harga (*price*) yang dapat mempengaruhi bapak waginto memilih produk KUR BRI Unit Mandala. Bapak surip terpengaruh memilih prouk KUR BRI Unit mandala yaitu dikarenakan faktor budaya yaitu dimana masyarakat sekitar banyak yang mengajukan pinjaman sehingga menjadi kebiasaan masyarakat sekitar rumah bapak surip, faktor pribadi yaitu lingkungan pekerjaan, faktor sosial yaitu kelompok acuan (referensi) dan faktor produk yang dapat mempengaruhi pilihan bapak surip untuk melakukan pinjaman Produk KUR BRI Unit Mandala. Bapak yanto terpengaruh memilih produk KUR BRI Unit Mandala yaitu dikarenakan faktor budaya yaitu banyak masyarakat sekitar rumah bapak yanto yang mengajukan pinjaman sehingga sudah menjadi tradisi untuk melakukan pengajuan pinjaman dalam permasalahan modal usaha, faktor sosial yaitu kelompok acuan (*referensi*), tempat (*place*) yang strategis sikap dan keyakinan yang dpat mempengaruhi Bapak Yanto memilih mengajukan pinjaman dibank BRI

Unit Mandala. Dan yang terahir Ibu Narti terpengaruh dalam memilih produk KUR BRI Unit Mandala yaitu dikarenakan faktor budaya yaitu sudah menjadi tradisi masyarakat sekitar rumah Ibu Narti memilih pengajuan pinjaman, faktor sosial yaitu kelompom acuan (*referensi*), faktor pribadi yaitu keadaan ekonomi, harga (*price*) dan promosi yang dapat mempengaruhi pilihan Ibu Narti memilih mengajukan pinjaman dibank BRI Unit Mandala.

Hal ini juga terpengaruh faktor dari dalam (*internal)* faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala dipengaruhi faktor dari luar seperti yang dilakukan oleh para nasabah Bank BRI Unit Pasar Mandala, Bapak Supri terpengaruh dengan faktor motivasi,termotivasi karena ingin mengembangkan usahanya agar lebih besar lagi dari sebelumnya.

Senada dengan hal tersebut, menurut teori bahwasanya Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu faktor internal dan faktor eksternal yang memberikan pengaruh pada keputusan nasabah. Faktor eksternal Faktor ekternal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi berasal dari luar diri manusia. Faktor eksternal tersebut diantaranya: Produk, Produk adalah seseuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pihak perusahaan terlebih dahulu harus mendefinisikan, memilih dan mendesain suatu produk disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang akan dilayani. Harga, harga adalah sejumlah uang yang diserahkan dalam pertukaan untuk

mendapatkan suatu barang atau jasa. Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan *marketing mix*. Tempat/lokasi, Tempat merupakan bagian yang sangat penting. Perusahaan harus memposisikan dan mendistribusikan produk ditempat yang mudah diakses oleh konsumen. Promosi, Dengan menggunakan promosi, maka bank dapat menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan menarik calon nasabah yang baru.[27] Kualitas pelayanan, Pelayanan adalah faktor penting yang perlu diperhatikan utamanya oleh lembaga atau instansi yang bergerak dibidang pelayanan.

Faktor internal merupakan unsur-unsur internal yang melekat pada setiap individu konsumen. Faktor internal diantaranya: Motivasi adalah alasan untuk suatu perilaku. Motivasi merupakan kekuatan batin yang tidak teramati yang mendorong perilaku untuk merespon dan memberikan arahan khusus untuk merespon.[28] Sikap dan keyakinan, Keyakinan adalah suatu pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu.Sedangkan sikap adalah evaluasi perasaan emosional dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu objek atau gagasan.[29] Dari tujuh indikator faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah sangat sesuai dengan teori yang ada, terbukti dapat dikatakan

---

[27] Kasmir Dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Grup,2003),52

[28] Purbuyo Dkk, *Perilaku Konsumen (Tinjauan Kosenptual Dan Praktis)*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 14

[29] Nurmawati, *Perilaku Konsumen & Keputusan Pembelian*, (Malang: Media Nusa Creative, 2018), 3

perilaku masyarakat sangat berpengaruh dengan pengambilan keputusan dalam memilih kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala.

Berdasarkan penaparan diatas terdapat faktor yang mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih produk KUR di Bank BRI Unit Pasar Mandala yaitu :

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih produk KUR terdapat faktor budaya, faktor sosial (kelompok acuan) dan faktor pribadi (keadaan ekonomi dan pekerjaan). akan tetapi faktor yang lebih dominan mempengaruhi perilaku masyarakat yaitu faktor pribadi yang disebabkan oleh keadaan ekonomi maupun pekerjaan sehingga membuat masyakat Kampung Jati Datar memilih produk KUR yang ada di Bank BRI Unit Pasar Mandala agar dapat membantu pengembangan ekonomi dan pekerjaan masyarakat Kampung Jati Datar dalam pengembangan usahanya supaya dapat tetap berjalan dengan lebih baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala dipengaruhi oleh faktor perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih produk kredit usaha rakyat yaitu terdapat faktor budaya, faktor sosial (kelompok acuan) dan juga faktor pribadi (keadaan ekonomi dan pekerjaan). Akan tetapi Faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi masyarakat Kampung Jati Datar untuk memilih produk kredi usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala dipengaruhi oleh faktor pribadi yang terdiri dari keadaan ekonomi dan pekerjaan menjadikan faktor yang lebih mendominan. Dikarenakan keadaan ekonomi dan pekerjaan membuat para masyarakat Kampung Jati Datar membutuhkan modal usaha atau kredit usaha rakyat untuk mengembangkan atau menjalankan usahanya dengan lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan yang telah dijelaskan tentang perilaku masyarakat dalam pengambilan keputusan memilih kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala, pada akhir peneliti ingin memberikan saran kepada karyawan di Bank BRI Unit Pasar Mandala agar dapat menigkatkan promosi dan juga meningkatkan pelayanan juga kepercayaan agar dapat

mempertahankan nasabah yang ada maupun menarik perhatian calon nasabah, dapat menarik lebih banyak nasabah yang ingin mengambil pinjaman kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Pasar Mandala.

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Diponerogo:CV. Penerbit.2006

Fahmi, Irhan. *Perilaku Konsumen Teori Dan Aplikasi*. Bandung:Alfabeta. 2016

Fiqri Masloman, Kun. "*Analisis Kinerja Penyaluran Produk Kredit Usaha Rakyat (Kur) Dikabupaten Minahasa (Studi Munggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Potential Gain Of Customer Value's (Pgcv))".* Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen, Vol.5, No 4, 2017

Fitri Musfar, Tengku. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Bandung:Cv. Media Sains Indonesia.2020

Ishaq.*Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi.* Bandung: Alfabeta. 2017

J. Setiadi, Nugroho. *Perilaku Konsumen: Persepektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Grup. 2003

Jakfar Dan Kasmir. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta:Kencana Prenada Media Grup. 2003

Juni Priansa, Donni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontempore*r. Bandung: Al-fabeta. 2017

Juni Priansa, Donni Dan Joko Rizkie Widokarti. *Konsumen, Pemasaran Dan Komunikasi Kontemporer*. Jawa Barat:Cv Pustaka Setia. 2019

Kementrian Koordinator Bidang Perekonomian, *Kumpulan Peraturan Kredit Usaha Rakyat (Kur), 2018*

Mawaddah , Sri. *"Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Tabungan Emas Pegadaian Dimasa Pandemic Covid-19 Pada Unit Pegadaian Syariah Tanah Merah Kecamatan Kampar".*Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekan Baru. 2021

Menteri Koodinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, *Salinan, Peraturan Menteri Kodinatur Selaku Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat*

Menteri Koodinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, *Peraturam Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Selaku Ketua Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah, Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat*

Menteri Pertanian Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 16/Permentan/Sr.230/4/2018 Tentang Fasilitas Kredit Usaha Rakyat Sektor Pertanian*

Menteri Koodinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Koodinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Selaku Ketua Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat*

Muchtar, Bustari Dkk *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana. 2016

Munawaroh.*“ Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan”.* Univertitas Islam Negeri Raden Intan Lampung,.2017

Nashar.*Kualitas Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jawa Barat: Duta Media Publising. 2020

Nurmawati.*Perilaku Konsumen & Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative. 2018

Peraturan Menteri Keluatan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 73/Permen-Kp/2016 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat Sektor Kelautan Dan Perikanan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 135/Pmk.05/2008 Tentang Fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat

Purbuyo Dkk. *Perilaku Konsumen (Tinjauan Kosenptual Dan Praktis)*. Bandung: Media Sains Indonesia. 2021

Rahmadi.*Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjar Masin:Antasari Press. 2011

Septiawan, Bayu. “*Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat (Kur) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*”. Universitas Muhammadiyyah. 2016

Setiawan, Johan Dan Albi Anggito. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Cv.Jejak 2018

Sodik, Ali Dan Sandu Siyoto. *Dasar Metodologi Penelitian*.Yogyakarta: Literasi Media Publising. 2015

Suardi, Ismail *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta:Cv.Adi Karya Mandiri. 2019

Subianto, Totok. *"Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian".* Jurnal Ekonomi Modernisasi. Vol.3. No.3. 2007

Sudaryono.*Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia. 2014

Sri Yuniarti, Vinna. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Bandung:Cv Pustaka Setia. 2015

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Yani Endang, Ahmad dan Fitria Hadiyati, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Ekonomi Islam (Studi Kasus:STEI SEBI)*". Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah: STEI SEBI, 2013

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan.* Jakarta:Kencana. 2014

Internet

Https://Bri.Co.Id/Kur

Http://Kur.Ekon.Gp.Id/

Https://Kur.Ekon.Go.Id/Siaran-Pers-Negara-Hadir-Perkuat-Ekonomi-Kerakyatan-Melalui-Kur-Khusus-Perternakan-Rakyat

Https://Www.Ojk.Go.Id/Id/Kanal/Perbankan/Pages/Bank-Umum.Aspx

LAMPIRAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1237/In.28.1/J/TL.00/04/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT *BIMBINGAN SKRIPSI***

Kepada Yth.,
Reonika Puspita Sari (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-
Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama	: **DESI RAHMAWATI**
NPM	: 1804101024
Semester	: 8 (Delapan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: S1 Perbankan Syari`ah
Judul	: PERILAKU MASYARAKAT DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BANK BRI UNIT PASAR MANDALA (STUDY KASUS DIKAMPUNG JATI DATAR KECAMATAN BANDAR MATARAM KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
   a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
   b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 14 April 2022
Ketua Jurusan,

Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya,silahkan scan QRCode.

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

PERILAKU MASYARAKAT DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BANK RAKYAT INDONESIA (STUDI KASUS DIKAMPUNG JATI DATAR BANDAR MATARAM LAMPUNG TENGAH)

A. Wawancara

1. Wawancara kepada Mantri KURBank BRI Unit Pasar Mandala

1) Bagaimana Cara Menumbuhkan Keyakinan Para Nasabah(Kredit Usaha Rakyat) KUR BRI?
2) BagaimanaStrategi yang digunakan oleh Bank BRI Unit Pasar Mandala dalam Mempromosikan Produk Kredit Usaha Rakyat?
3) Bagaimana cara memahami kebutuhan atau keinginan dari nasabah dalam pengambilan Kredit Usaha Rakyat pada bank BRI Unit Pasar Mandala?
4) Apa saja Prinsip-prinsip yang diterapkan dalam pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Pasar Mandala?

2. Wawancara dengan Nasabah KUR Kampung Jati Datar Bank BRI Unit Pasar Mandala

1) Apa yang membuat Anda merasa yakin akan memilih untuk melakukan pinjaman kepada pihak BRI?
2) Darimana Anda mengetahui produk Kredit Usaha Rakyat pada Bank BRI Unit Pasar Mandala?
3) Mengapa andatertarikuntuk memilih menggunakan produk (Kredit Usaha Rakyat) KUR BRI?
4) Apakah Tujuan Anda dalam mengajukan Pinjaman Melalui (Kredit Usaha Rakyat) KUR BRI?
5) Apakah Faktor Lokasi menjadikan Anda Memilih Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR)?

6) Apakah ada alasan khusus dalam memilih menggunakan Produk (Kredit Usaha Rakyat) KUR BRI?

7) Bagaimana Anda menyikapi atas adanya Pelayanan fasilitas BRI, seperti produk (Kredit Usaha Rakyat) KUR BRI?

8) Mengapa anda melakukan pengajuan pinjaman KUR pada bank BRI Unit Mandala?

B. DOKUMENTASI

1. Sejarah berdirinya bank bri unit pasar mandala
2. Visi dan misi bank bri unit pasar mandala
3. Struktur organisasi Bank BRI Unit Pasar Mandala

Metro, 19 April 2022
Peneliti,

Desi Rahmawati
NPM.1804101024

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Reonika Puspitasari, M. E. Sy

NIP. 19920221 201801 2 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1411/In.28/D.1/TL.01/04/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama	:	**DESI RAHMAWATI**
NPM	:	1804101024
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	S1 Perbankan Syari`ah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di BANK BRI Unit Pasar Mandala, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERILAKU MASYARAKAT DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BANK RAKYAT INDONESIA (STUDI KASUS DI KAMPUNG JATI DATAR BANDAR MATARAM LAMPUNG TENGAH)".
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 28 April 2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,

Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Mengetahui,
Pejabat Setempat

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1410/In.28/D.1/TL.00/04/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala BANK BRI Unit Pasar Mandala
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1411/In.28/D.1/TL.01/04/2022, tanggal 28 April 2022 atas nama saudara:

Nama	:	**DESI RAHMAWATI**
NPM	:	1804101024
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK BRI Unit Pasar Mandala, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERILAKU MASYARAKAT DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT PADA BANK RAKYAT INDONESIA (STUDI KASUS DI KAMPUNG JATI DATAR BANDAR MATARAM LAMPUNG TENGAH)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 28 April 2022
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,

Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

KEMENTERIAN AGAMA RI

INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI

(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,

Fax (0725) 47296, Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Desi Rahmawati **Jurusan/Prodi : S1 PBS**

NPM : 1804101024 **Semester : 8**

NO	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	19 april 2022	Acc Outline	
	19 april 2022	Acc APD	
	24 Mei 2022	Penulisan BAB IV diperbaiki. Lihat buku pedoman Acc bab IV	

	24 Mei 2022	Acc bab V	
		Paragraf pertama dengan diganti. Jangan kata sambung diawal paragraf	
	25 Mei 2022	Acc abstrak	

Pembimbing Skripsi

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy
NIP. 19920221201812001

Mahasiswa Ybs

Desi Rahmawati
NPM. 1804101024

FOTO DOKUMENTASI

FUJIWAN 400 EC

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Desi Rahmawati, Lahir Pada tanggal 29 Desember 1999 di Kampung Jati Datar Kecamatan Bandar Mataram Kabupaten Lampung Tengah. Peneliti merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Dari pasangan Bapak Bibit dan Ibu sunarni.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 2 Banjar Agung Seputih Mataram Lampung Tengah, lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan ke MTS Nurul Ulum Kauman Kotagajah Lampung Tengah, lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke MA Al-Mubarok Uman Agung Bandar Mataram Lampung Tengah, lulus pada tahun 2018. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dimulai pada Semester 1 Tahun AJaran 2018/2019.