

SKRIPSI

**PREFERENSI NASABAH DALAM MEMILIH KREDIT USAHA
RAKYAT (KUR)DI BANK BRI CABANG PINRANG**



OLEH

**MILA SAMAD
18.2300.056**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

**PREFERENSI NASABAH DALAM MEMILIH KREDIT USAHA
RAKYAT (KUR) DI BANK BRI CABANG PINRANG**



OLEH

**MILA SAMAD
18.2300.056**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PRORAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Preferensi Nasabah dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRICabang Pinrang
Nama Mahasiswa : Mila samad
NIM : 18.2300.056
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.3460/In.39.8/PP.00.9/9/2021

Disetujui Oleh

PembimbingUtama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP : 19710208 200112 2 002
PembimbingPendamping : Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.
NIP : 19781101 200912 1 003

(.....)
(.....)

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
19710208 200112 2 002



PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Preferensi Nasabah dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang

Nama Mahasiswa : Mila samad

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.056

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.3460/In.39.8/PP.00.9/9/2021

Tanggal Kelulusan : 31 Juli 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.	(Ketua)	(.....)
Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. H. Mukhtar, Lc., M.Th.I.	(Anggota)	(.....)
Dr. Damirah, S.E., M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muzdalifah Muhammadun, M. Ag.
197102082001122002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى الْمَبْعُوثِ
رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ مُحَمَّدٍ الْهَادِي الْأَمِينِ وَعَلَى آلِهِ الْمُطَهَّرِينَ وَصَحْبِهِ الطَّيِّبِينَ وَمَنْ تَبَعَ
هَدَاهُمْ إِلَى الدِّينِ يَوْمَ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah mengajarkan kepada manusia apa yang belum diketahuinya dan memberikan hidayah dan rahmatnya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Suri Teladan Baginda Agung Nabi Muhammad saw.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua penulis Abdul Samad dan Dariani atas pembinaan, nasehat dan doa tulusnya sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.dan Bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.selaku pembimbing I dan pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama ini penulis mengucapkan banyak terima kasih. Selanjutnya, penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hannani, M.Ag selaku Rektorinstitute Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare beserta jajarannya yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.

2. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I selaku wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan dan Kerjasama (AKKK) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan (AUPK) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas Pengambiannya telah menciptakan suasana positif bagi mahasiswa.
3. Dosen pada Program Studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare. Utamanya, I Nyoman Budiono, M.M Ketua Prodi Perbankan Syariah yang telah memberi arahan dan meluangkan waktu untuk membimbing dalam menjalani studi di IAIN Parepare.
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Staf Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah rela meluangkan waktunya dalam mengurus administrasi yang dibutuhkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Pemerintah Kabupaten Pinrang beserta staff yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada peneliti melakukan penelitian.
7. Pimpinan cabang Bank BRI Cabang Pinrang dan pegawai Bank BRI Cabang Pinrang yang telah memberi kesempatan dan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Saudara kakak Ardi samad, Erna Samad dan adik Harun Samad beserta keluarga yang tidak sempat penulis sebut satu persatu penulis mengucapkan terima kasih telah membantu dan senantiasa mendoakan, kasih sayang dan

dukungan moral maupun material yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Terima kasih penulis ucapkan kepada Sri Wahyuni, Nurasia, Nur Fauzia, Agustina M.Zain, Intan Lancong, Nur ilmi, Andi Melia Rusdi, Restu Candrah, dan Muh Wahyu yang telah membantu penulis dan memberikan motivasi dan semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman seperjuangan di Perbankan Syariah yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis tidak lupa pula mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun material hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT. berkenan menilai segalanya sebagai amal jariah.

Akhirnya penulis menyampaikan bahwa kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 26 juni 2023
7 Zulhijjah 1444 H

Penulis,



Mila Samad
NIM. 18.2300.056

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : MILA SAMAD
NIM : 18.2300.056
Tempat/Tgl. Lahir : Sempang/ 06 Maret 2000
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Preferensi Nasabah dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat
(KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil orang lain, saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut.

Parepare, 26 juni 2023
7 Zulhijjah 1444 H
Penulis,



Mila Samad
NIM. 18.2300.056

ABSTRAK

Mila Samad (*Preferensi Nasabah dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang*), (dibimbing oleh Muzdalifah Muhammadun dan Andi Bahri S).

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yaitu bentuk kualitas layanan, kepercayaan konsumen, dan promosi produk, Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang dan implikasi preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dan dalam pengumpulan data menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan menggunakan teknik pengolahan data koding, Tabulasi, Kategorisasi dan Uji Keabsahan Data. Menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sedangkan untuk teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (*verifikasi*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: preferensi nasabah meliputi kualitas layanan, kepercayaan konsumen dan promosi produk. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih Kredit Usaha Rakyat berdasarkan pada beberapa faktor diantaranya yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis yang secara keseluruhan di pertimbangkan oleh nasabah itu sendiri. Peningkatan usaha masyarakat sangat berperan penting seperti yang diketahui bahwa tujuan kredit usaha rakyat (KUR) itu sendiri untuk mempercepat peningkatan sektor-sektor. Dilihat dari pemaparan para debitur tersebut bahwa dalam menggunakan dana dari pinjaman kredit usaha rakyat (KUR) usaha yang mereka jalankan sudah mulai meningkat serta kebutuhan ekonominya terpenuhi.

Kata kunci: preferensi nasabah, kredit usaha rakyat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xiii
BAB I.PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Peneitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	5
B. Tinjauan Teoritis	8
1. Preferensi Nasabah	8
2. Rational Choice (Pilihan Rasional)	15
3. Kredit Usaha Rakyat (KUR)	17
C. Tinjauan Konseptual	24
D. Kerangka Pikir.....	26
BAB III.METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Fokus Penelitian	31

D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	32
F. Teknik Analisi Data	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Kualitas Layanan, Kepercayaan Konsumen dan Promosi Produk	39
2. Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR)	44
3. Implikasi Preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang	52
B. Pembahasan Peneitian	55
1. Bentuk Kualitas layanan, kepercayaan konsumen dan Promosi Produk di Bank BRI Cabang Pinrang	55
2. Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR)	57
3. Implikasi Preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang	62
BAB V. PENUTUP	64
A. Simpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN	V
BIODATA PENULIS	XX

DAFTAR GAMBAR

No. gambar	Judul gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	28



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Pedoman wawancara
Lampiran 2	Transkrip Wawancara
Lampiran 3	Surat Keterangan Wawancara
Lampiran 4	Surat Izin Meneliti dari Kampus
Lampiran 5	Surat Izin Meneliti dari Dinas Penanaman Modal
Lampiran 6	Surat Izin Meneliti Dari Bank
Lampiran 7	Dokumentasi
Lampiran 8	Biografi Penulis



TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ya
ص	shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Dhomma	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	F Fathah dan Ya	Ai	a dan i
أَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ: Kaifa

حَوْلَ: Haula

1. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
تَا/ئِي	F Fathah dan Alif atau ya	Ā	a a dan garis di atas
ئِي	K Kasrah dan Ya	Ī	i i dan garis di atas
ئُو	Kasrah dan	Ū	u dan garis di

	Wau		atas
--	-----	--	------

Contoh :

مات : māta

رمى : ramā

قيل : qīla

يموت : yamūtu

2. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

3. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan

perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمٌ : *nu‘ima*

عُدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf *ى* bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (*ي*), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

4. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *لا* (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang

ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الْشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

5. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *Umirtu*

6. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi ‘umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

8. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاِلهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

9. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)

A. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subḥānahū wa ta‘āla*

saw. = *ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam*

a.s. = *‘alaihi al- sallām*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص = صفحة

دم = بدون

صلعم = صلى الله عليه وسلم

ط = طبعة

بن = بدون ناشر

الخ = إلى آخرها / إلى آخره

ج = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karenadalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menjalankan kegiatan usaha serta upaya meningkatkan keuntungan, salah satu faktor yang mempengaruhi yaitu adalah modal, baik modal sendiri maupun modal yang bersumber dari perbankan. Tanpa adanya modal yang cukup, tentu akan menghambat proses pengadaan barang dan jasa. Terkait kendala kurangnya permodalan, dalam hal ini pelaku usaha membutuhkan pinjaman dari perbankan dengan jumlah kredit yang sesuai. Seringkali melakukan cara cepat dengan meminta bantuan modal kepada rentenir yang pada akhirnya menjerat mereka sendiri. Bunga pinjaman yang besar, belum lagi ketika menunda pelunasan, belum mampu melunasi sesuai tempo waktu yang ditentukan, maka hutang akan semakin bertambah kemudian akan berdampak pada usahanya yang menurun.

Peran perbankan dalam pembangunan ekonomi adalah mengalirkan dana bagi kegiatan ekonomi yaitu salah satunya dalam bentuk perkreditan bagi masyarakat perseorangan atau badan usaha. Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki komitmen untuk membantu mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMK) serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk komitmennya adalah dengan dibukanya Kredit untuk Modal Usaha bagi UMK dan Koperasi untuk mendapatkan modal usaha.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) terbukti banyak berperan mengembangkan usaha mikro. Jenis usaha yang dibiayai KUR meliputi perdagangan, pertanian, komunikasi, restourant, dan lain-lain. Selain itu, KUR dapat diakses oleh usaha mikro yang memiliki usaha namun belum *bankable* atau belum berkembang pesat. Hal ini

dimaksudkan agar usaha tersebut memiliki prospek bisnis yang baik dan dan memiliki kemampuan untuk mengembalikan. Sasaran program KUR adalah kelompok-kelompok masyarakat yang telah dilatih dan ditingkatkan keberdayaan serta kemandirianya pada klaster program sebelumnya. Harapannya agar kelompok masyarakat mampu untuk memanfaatkan skema pendanaan yang berasal dari lembaga keuangan formal seperti Bank, Koperasi, BPR dan sebagainya.¹

Salah satu produk Bank BRI yang banyak peminatnya adalah produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang merupakan salah satu produk yang diperuntukkan untuk Usaha Kecil Menengah (UMKM) yang memiliki banyak keunggulannya. Program Kredit Usaha Rakyat dari Bank Rakyat Indonesia ini memiliki harapan yang sangat besar terhadap masyarakat agar dapat membantu para pelaku modal usaha untuk meningkatkan pendapatan dalam mengembangkan usahanya. Terpenuhinya kecukupan modal dalam menjalankan ataupun mengembangkan usaha nasabah.

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan dan pertumbuhan bank BRI menunjukkan peningkatan. Hal itu dapat dilihat dari pertumbuhan nasabah dan penambahan kantor-kantor cabang baru di beberapa wilayah. Melihat latar belakang semakin banyaknya nasabah yang tertarik dengan produk dan jasa bank BRI tersebut, maka penulis menganggap begitu penting untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi preferensi nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank BRI Cabang Pinrang. Oleh karena itu berdasarkan data yang ditemukan dilapangan dapat dikatakan bahwa penelitian bertujuan untuk mengetahui lebih

¹Irmayani dalam penelitian skripsi yang berjudul *Keputusan Masyarakat Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR Di Kantor BRI Unit Teppo KAB. Pinrang (Analisis Manajemen Syariah)*. (Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Parepare, h.1.

mendalam lagi “ preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat(KUR)di Bank BRI Cabang Pinrang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis harus menetapkan rumusan permasalahan penelitian ini sebagai fokus pembahasan dan kajian yaitu:

1. Bagaimana bentuk kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan promosi produk di Bank BRI Cabang Pinrang?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat(KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang?
3. Bagaimana implikasi preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk kualitas pelayanan, kepercayaan dan promosi produk di Bank BRI Cabang Pinrang?
2. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang?
3. Untuk mengetahui implikasi preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang?

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian tersebut dapat menjadi salah satu referensi untuk memperoleh informasi dan juga sebagai referensi bagi Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

2. Kegunaan Praktis

Hasil ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa IAIN parepare khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta menjadi informasi yang relevan dengan materi tentang preferensi nasabah terhadap kredit produktif di Bank Bri Cabang Pinrang

a. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu sumber informasi yang akurat sesuai pedoman penulisan Skripsi IAIN Parepare.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan bisa menjadi sumber informasi bagi masyarakat yang inginmengetahui tentang Preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BriCabang Pinrang.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber wawasan bagi peneliti dalam mengetahui Preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank Bri Cabang Pinrang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Miftakhul Ulum Syah menyatakan dalam penelitiannya yang berjudul “*Preferensi Anggota Atas Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Kospin Jasa Syariah Bulakamba Kabupaten Brebes)*” bahwa preferensi anggota terhadap pembiayaan murabahah di KOSPIN Jasa Syariah Bulakamba sangat beragam bahwa sebagian besar anggota mengetahui, memilih dan menggunakan pembiayaan murabahah itu berasal dari faktor kompleks yang mencakup pengetahuan, keyakinan dan kebiasaan, faktor sosial ini berpengaruh pada preferensi anggota seperti keluarga yang membuat seseorang menjalani perilaku dan gaya hidup baru mempengaruhi pilihan keputusan dalam proses pembelian. Karena kebiasaan dalam menentukan produk untuk digunakannya dan faktor pengaruh pribadi dipengaruhi oleh pendapatan pribadi dari orang-orang yang berada disekitarnya yang memberikan nasihat, saran, dan masukan kepada konsumen berpengaruh dalam mengambil keputusan dalam pembelian.²

Perbedaan penelitian Miftakhul Ulum Syah dengan penelitian ini yaitu terletak dari sistem peminjamannya dimana penelitian terdahulu berfokus pada sistem pembiayaan murabahah berbasis syariah sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih memfokuskan kepada sistem pengkreditan di Bank BRI Konvensional.

Minta Sari meyakini dalam penelitiannya yang berjudul “*Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Unit*

² Miftakhul Ulum Syah, *Preferensi Anggota Atas Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Kospin Jasa Syariah Bulakamba Kabupaten Brebes)* (Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Pekalongan) , 2018, h. 100.

Pelayanan Syariah Sadabuan” bahwa berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, terhadap pengaruh antara variable bebas dengan variabel terikat dilihat dari uji (Adjusted R Square). Hasil penelitian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa promosi berpengaruh terhadap preferensi nasabah pada PT. pegadaian (persero) unit pelayanan syariah sadabuan menggunakan pembiayaan gadai emas. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap preferensi nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas PT. Pegadaian (persero) unit pelayanan syariah sadabuan. Dilihat dengan uji F promosi, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap preferensi nasabah menggunakan produk pembiayaan gadai emas pada PT. Pegadaian (persero) unit pelayanan syariah sadabuan.³

Persamaan penelitian Minta Sari dengan penelitian ini yaitu terletak pada pembahasan tentang preferensi nasabah. Akan tetapi pada penelitian terdahulu meneliti tentang pembiayaan gadai emas sedangkan penelitian ini meneliti tentang kredit usaha rakyat (KUR) dan juga jenis penelitian yang berbeda, penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Eko Putro Mulyarto, menyatakan bahwa penelitiannya yang berjudul “*Faktor – faktor yang mempengaruhi realisasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Rakyat Indonesia unit Leuwiliang*” “Berdasarkan hasil penelitian diketahui faktor - faktor yang mempengaruhi realisasi KUR di BRI Unit Leuwilian adalah jumlah pendapatan atau penghasilan, pengalaman pengambilan kredit, lama usaha dan modal usaha. Dari semua faktor – faktor yang mempengaruhi realisasi ada yang mempengaruhi secara

³Minta Sari, *Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Pelayanan Syariah Sadabuan* (Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan), 2021, h. 84.

negatif, yaitu aset keluarga, aset usaha dan lama pendidikan.

Persamaan peneliti Eko Putro Mulyarto dengan peneliti ini yaitu terletak pada pembahasan tentang kredit usaha rakyat (KUR), adapun perbedaannya yaitu fokus penelitiannya adalah pada preferensi nasabah KUR.⁴

Ku Akmal Helmutz Saddam menyatakan bahwa penelitiannya yang berjudul “*preferensi masyarakat muslim dalam memilih pembiayaan kendaraan bermotor*” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi masyarakat muslim yang berdomisili di kelurahan pertukaran utara dalam memilih jenis pembiayaan kendaraan bermotor yang memiliki persentase paling besar adalah kualitas pelayanan sebesar 82%, pemasaran sebesar 82%, preferensi masyarakat sebesar 78%, kualitas produk 76%, dan Agama 65%. Oleh karena itu penelitian menyarankan agar perusahaan pembiayaan syariah meningkat kualitas pelayanan, kualitas produk dan pemasaran produknya. Selain itu menyarankan Masyarakat Muslim terutama di pertukaran utara untuk meningkatkan pengetahuan mengenai syariat islam terhadap jenis pembiayaan agar dapat memilih pemkaian jenis pembiayaan dengan bijak sesuai syariat islam.

Perbedaan Ku Akmal Helmutz Saddam dengan penelitian ini yaitu peneliti perdahulu berfokus pada pembahasan preferensi masyarakat sedangkan penelitian ini membahas tentang preferensi nasabah dan juga jenis penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

⁴Eko Putro Mulyarto, *Faktor – faktor yang mempengaruhi realisasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Rakyat Indonesia unit Leuwiliang*, kabupaten Bogor, Tahun 2009.

B. Tinjauan Teoretis

1. Preferensi

a. Pengertian Preferensi

Preferensi adalah ketentuan atau langkah pertama untuk menjelaskan alasan seseorang lebih suka satu jenis produk dari jenis produk lainnya. Preferensi mempunyai makna pilihan atau memilih. Preferensi juga disebut sebagai sesuatu yang lebih di minati, suatu pilihan utama atau penilaian atas suatu hal dan memberikan keuntungan yang baik.⁵

Nasabah adalah orang paling penting dalam suatu bank. Nasabah tidak bergantung dengan bank melainkan bank yang bergantung dengan nasabah. Bank yang mampu merebut hati nasabah akan diuntungkan dengan peningkatan dana yang diterima di masyarakat.⁶ Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpun dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumus nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Rumus tersebut kemudian diperincikan pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut:

- a) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang

⁵Indo'sek, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Gatot Subroto)*(Skripsi Sarjana: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi), 2021, h. 17.

⁶M. Mustaqim, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta) (Skripsi Sarjana: Universitas Sanata Dharma), 2016, h. 41.

bersangkutan .

- b) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian antar bank dan nasabah bersangkutan.⁷

Praktik-praktik perbankan dikenal 3 macam nasabah antara lain:

- a. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya dalam bentuk deposit atau tabungan.
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit kepemilikan rumah dan sebagainya;
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya transaksi antara importer sebagai dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya inporter membuka *letter of credit* (L/C) pada seatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.⁸

Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki produk atau mendapatkan sesuatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Marwan mendefinisikan preferensi pelanggan sebagai sikap pelanggan yang menginginkan suatu pilihan barang atau jasa berdasarkan kemampuan yang dimiliki untuk memberikan kepuasan terhadap apa yang dibeli atau di tawarkan, sehingga orang yang menginginkan barang atau jasa telah mempunyai sikap perilaku

⁷Pasal 1 Ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

⁸Zulkarnain Sitompul, *Perlindungan Dana Nasabah Bank* (Books Terrace dan Library, 2014), h. 3.

pembelian.⁹

Kotler mendefinisikan preferensi konsumen sebagai petunjuk kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada.¹⁰ Preferensi adalah sesuatu yang dimiliki oleh manusia sehingga dalam menentukan pilihannya sesuai dengan pilihan mereka. Pilihan inilah yang akan menjadi alat untuk menjadikan seseorang mempunyai kecenderungan dan kesukaan.

Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan) menginginkan sesuatu sesuai dengan kemampuan yang dimiliki atau persepsi masing-masing nasabah. Karena masing-masing individu memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap suatu produk sesuai dengan pengamatan mereka.

Kotler mendefinisikan peranan preferensi pelanggan adalah pemrakarsa (initiator), pemberian pengaruh (influencer), pengambilan keputusan (decider), pembelian (purchaser) dan penggunaan/pemakai (user).¹¹ Pemrakarsa (initiator) adalah individu yang awalnya tidak sadar akan belum terpenuhi dengan membeli suatu barang. pemberi pengaruh (influencer) adalah individu yang memiliki perspektif atau panduan yang mempengaruhi pilihan pembelian. Pengambilan keputusan (decider) adalah individu yang akan memutuskan pilihan apakah akan membeli atau tidak dan apa yang akan dibeli. Pembelian (buyer) adalah orang yang benar-benar melakukan pembelian suatu barang. pengguna/pemakai (user) adalah individu mengonsumsi dan memanfaatkan produk jasa yang dibeli.

Preference mempunyai makna pilihan atau memilih. Istilah preferensi

⁹Nuramaliah Fakhriani Usman, *Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Di Bank Mandiri Parepare* (Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Parepare), 2020, h. 8.

¹⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Cet. X; Jakarta: Prehalindo, 2000), h. 154.

¹¹J. Paul Peter, *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Cet. I; Bandung: Erlangga, 2011), h. 50.

digunakan untuk mengganti kata preference dengan arti yang sama atau minat terhadap sesuatu. Preferensi merupakan suatu sifat atau keinginan untuk memilih.¹²Teori preferensi digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen, misalnya apabila seseorang ingin mengomsumsi suatu produk dengan sumber daya terbatas maka ia harus menentukan alternative sehingga nilai guna atau utilitas yang diperoleh mencapai optimal.

Preferensi dapat terbentuk melalui pola pikir konsumen yang didasarkan oleh beberapa alasan, antara lain sebagai berikut:¹³

- 1) Pengalaman yang diperoleh sebelumnya. Konsumen merasakan kepuasan dalam memilih suatu produk dan merasakan kecocokan dalam mengomsumsi produk yang telah dibeli maka konsumen akan terus-menerus mengomsumsi produk tersebut sehingga konsumen mengambil keputusan untuk membeli.
- 2) Kepercayaan turun-menurun dari kebiasaan keluarga menggunakan suatu produk sejak lama. Konsumen setia terhadap suatu produk yang selalu dipakai karena merasakan manfaat dalam mengomsumsi sehingga konsumen mendapat kepuasan dan pemanfaatan dari produk yang dibeli. Hal-hal tersebut membentuk preferensi konsumen dalam memilih suatu produk.

Orang akan bertindak terhadap segala sesuatu terhadap apa yang dipreferensikan, bukan berdasarkan realitas yang ada. Dan setiap konsumen akan memilih kombinasi yang paling diinginkannya jika dihadapkan pada suatu pilihan.¹⁴

¹²Journal Planit, Tahun I No.2 Juli-Agustus 2011, h. 33-42.

¹³Robert S. Pindiyek dan Daniel Rubenfield, *Mikto Ekonomi Jilid I* (Jakarta: prenhallindo, 2002), 64-64)

¹⁴Roger Leroy Miller dan Roger E. Meiners, *Teori Mikroekonomi intermediatc* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), h. 61.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pereferensi Nasabah

Menurut Nugroho J. Setiadi, preferensi terhadap barang dan jasa dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

a. Faktor budaya

Faktor budaya adalah faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Karakteristik budaya pada dasarnya merupakan pengertian yang bersifat pengimplementasian adanya pemahaman mengenai preferensi pelanggan dalam pengambilan keputusan sesuai dengan karakteristik budaya yang mengarahkan pelanggan melihat bentuk dan model produk yang dibeli, sesuai dengan karakteristik budaya masing-masing pelanggan.

b. Faktor Sosial

Kelompok referensi, kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Beberapa di antaranya *kelompok primer*, yang dengan adanya interaksi yang cukup berkesinambungan, seperti: keluarga, teman, tetangga dan teman sejawat. *Kelompok sekunder*, yang cenderung lebih resmi dan yang mana interaksi yang terjadi kurang berkesinambungan. Kelompok yang seseorang ingin menjadi anggotanya disebut kelompok aspirasi. Sebuah kelompok diasosiatif (memisahkan diri) adalah sebuah kelompok yang dinilai atau perilakunya tidak disukai oleh individu.¹⁵

c. Faktor Pribadi

Karakteristik pribadi sangat menentukan dalam mempengaruhi perilaku konsumen mengambil keputusan sangat ditentukan oleh pekerjaan dan gaya hidup

¹⁵ Agung Kurniawan, *Preferensi Masyarakat Terhadap Produk Wadi'ah Pada Bank Bn Syariah Parepare* (Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Parepare), 2020, h. 11.

yang ditunjukkan untuk menyatakan bahwa pribadi pelanggan sangat obyektif dalam menentukan perilaku pembelian suatu produk.

Pekerjaan pelanggan juga ditentukan oleh perilaku mereka dalam mengambil keputusan pembelian. Pelanggan berpenghasilan tinggi cenderung membeli produk yang lebih mahal daripada pelanggan berpenghasilan rendah dan menengah. Demikian pula gaya hidup merupakan karakteristik yang mempengaruhi preferensi pelanggan dalam keputusan pembelian. Gaya hidup pribadi yang dimaksud adalah gaya hidup modern yang selalu mengikuti trend perkembangan modifikasi produk, dibandingkan dengan gaya hidup pribadi pelanggan yang sederhana, yang cenderung mengikuti perkembangan modifikasi yang sederhana pula sesuai dengan pembawaan dan minat pribadi masing-masing pelanggan.

Uraian-uraian diatas memberikan informasi bahwa preferensi nasabah sangat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu jenis pekerjaan dan gaya hidup dalam mencapai tujuan yang ingin diinginkan. Untuk mencapai keinginan tersebut dibutuhkan adanya pengambilan keputusan berdasarkan preferensi nasabah yang ditentukan dengan jenis pekerjaan dan gaya hidup seseorang.

d. Faktor Psikologis

Faktor psikologis ialah motivasi beberapa kebutuhan biogenik, kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu, seperti: rasa lapar, haus, resah tidak nyaman. Adapun kebutuhan lain bersifat psikogenik, yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan fisiologis tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri atau kebutuhan diterima.

Faktor psikologis ini sangat ditentukan dengan adanya motivasi yang mendorong seseorang untuk berbuat menenai sesuatu dan dengan adanya persepsi

mengenai sesuatu yang diinginkan, tingkat pengetahuan yang mendasari seseorang untuk melakukan aktivitas, sehingga keinginan yang tercapai dapat memberikan nilai kepuasan.

c. Indikator Preferensi

Indikator dari Preferensi nasabah yaitu:

1) Kualitas pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan yang langsung diberikan lembaga kepada nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi terciptanya loyalitas dan kepuasan nasabah. Kualitas suatu pelayanan yang di berikan sangat berperan penting dalam mempengaruhi seseorang untuk menggunakan produk yang ada.

2) Kepercayaan konsumen

Kepercayaan serta pemahaman seseorang memiliki peran tersendiri dalam membentuk perilaku terhadap orang tersebut yaitu memilih sesuai keyakinannya atau lebih memilih produk yang baik.

3) Promosi produk

2. Rational Choice (Pilihan Rasional)

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata rasional berasal dari kata rasio, yang artinya pemikiran yang logis atau sesuai dengan nalar manusia secara umum. Sedangkan rasional adalah menurut pikiran dan pertimbangan yang logis, menurut pikiran yang sehat, cocok dengan akal.¹⁶ Maka dari itu makna rasional adalah dimana apa yang terfikirkan dalam pengambilan keputusan berdasarkan akal sehat ataupun secara logis. Selain itu juga dapat dikatakan segala sesuatu yang

¹⁶I Nyoman Sudiarta, I Wayan Suardana, dan Nyoman Ariana, "Persaingan Daya Tarik Pariwisata Bali Suatu Kajian Konseptual dan Empiris," Jurnal Perhotelan dan Pariwisata 4, no. 1 (2014): 37

dilakukan berdasarkan apa yang telah dipertimbangkan dan dipikirkan sesuai akal sehat dan bermanfaat bagi kebutuhan. Dari sedikit penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pilihan rasional adalah suatu pilihan yang dilakukan secara sadar berdasarkan pertimbangan masing-masing individu. Ada dua elemen kunci dalam teori pilihan rasional James S. Coleman yaitu:¹⁷

1. Sumber daya

Sumber daya merupakan setiap potensi yang ada atau bahkan dimiliki. Sumber daya itu dapat berupa sumber daya alam yang telah disediakan atau potensi alam atau sumber daya manusia, yaitu potensi yang ada dalam diri seseorang. Sumber daya yang dimaksud adalah suatu barang atau benda yang akan digunakan aktor tersebut dalam mendukung tindakannya dalam mencapai tujuan.

2. Aktor

Aktor adalah seseorang yang melakukan tindakan. Dalam hal ini aktor dianggap sebagai individu yang memiliki tujuan, yang juga memiliki nilai dasar dalam mengambil keputusan dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan berdasarkan kesadaran setiap individu. Teori pilihan rasional tidak menghiraukan apa yang akan menjadi pilihan atau apa yang menjadi sumber pilihan aktor. Yang terpenting adalah kenyataan bahwa tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan keinginan/pilihan aktor tersebut.

Kedua asumsi di atas dapat disimpulkan bahwa aktor adalah individu yang memiliki maksud dan tujuan dalam memilih melakukan peran dan tindakan. Sedangkan sumber daya adalah sesuatu yang menarik dan dapat dikontrol oleh aktor.

¹⁷George Ritzer, Douglas J. Goodman, *Teori Sosiologi Modern Edisi Revisi*, (Yogyakarta : Kreasi Wacana, 2012), h. 85.

Membangun suatu teori perilaku konsumen dalam kaitannya untuk memaksimalkan kepuasan, digunakan 3 prinsip pilihan rasional dalam preferensi nasabah yaitu:¹⁸

1. Completeness

Prinsip ini mengatakan bahwa setiap individu selalu dapat menentukan keadaan mana yang lebih disukainya di antara dua keadaan. Konsumen dapat membandingkan dan menilai semua produk yang ada. Bila A dan B ialah dua keadaan produk yang berbeda, maka individu selalu dapat menentukan secara tepat satu diantara kemungkinan yang ada. dengan kata lain, untuk setiap dua jenis produk A dan B, konsumen akan lebih suka A dari pada B, lebih suka B dari pada A, suka kedua-duanya, atau tidak suka keduanya. Preferensi ini mengabaikan faktor biaya dalam mendapatkannya dikarenakan konsumen lebih memilih mana yang lebih ia sukai.

2. Transitivity

Prinsip ini menerangkan mengenai konsistensi seseorang dalam menentukan dan menentukan pilihannya bila dihadapkan oleh beberapa alternatif pilihan produk. Dimana jika seseorang individu mengatakan bahwa “produk A lebih disukai dari pada produk B” dan “produk B lebih disukai dari pada produk C”, maka ia pasti akan mengatakan bahwa “produk A lebih disukai dari pada produk C”. Prinsip ini sebenarnya untuk memastikan adanya konsistensi internal didalam diri individu dalam hal mengambil keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa pada setiap alternatif pilihan seseorang individu akan selalu konsisten dalam memutuskan preferensinya atas suatu produk dibandingkan dengan produk lain.

¹⁸Nur Rianto Al Arif, *Teori Mikro Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2010),h. 110.

3. Continuity

Prinsip ini menerangkan jika seseorang individu mengatakan “produk A lebih disukai daripada produk B”, maka setiap keadaan yang mendekati produk A pasti juga akan lebih disukai daripada produk B. Jadi ada suatu kekonsistenan seseorang dalam memilih suatu produk yang akan dikonsumsinya.

Ketiga prinsip diatas dapat disimpulkan bahwa masing-masing kondisi atau keadaan ini memiliki dampak yang berbeda pada seseorang yang mengonsumsi suatu produk. Teori pilihan ekonomi menyatakan individu merupakan pelaku ekonomi yang rasional yang bersikap netral dalam menerima resiko. Dengan demikian individu akan menimbang baik buruk maupun untung rugi dalam melakukan sesuatu atau menggunakan produk. Pada titik ini, seseorang biasanya mencari informasi dalam perbandingan produk. Kepercayaan terhadap suatu produk mendorong seseorang untuk mencobanya. Proses ini sangat penting karena menentukan apakah seseorang menerima atau menolak produk. Dalam proses mencoba, biasanya seseorang akan merasakan langsung dampak dari apa yang ia coba. Dari situlah seseorang akan menentukan keputusan untuk menerima atau menolak, walaupun tidak semua produk harus dirasakan langsung untuk mendorong suatu keyakinan.

3. Kredit Usaha Rakyat

a) Pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit Usaha Rakyat yang selanjutnya disingkat KUR adalah kredit/ pembiayaan modal kerja/ investasi kepada debitur individu atau perseorangan, badan usaha dan/atau kelompok usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup, yang diberikan kepada kelompok yang dikelola secara bersama dalam bentuk klaster dengan menggunakan

mitra usaha untuk komoditas perkebunan rakyat dan peternakan rakyat serta perikanan rakyat. Sumber dana penyaluran KUR adalah 100% (seratus persen) bersumber dari dana Penyalur KUR.¹⁹

KUR adalah skema kredit atau pembiayaan modal kerja atau investasi yang khusus diperuntukkan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah dan koperasi (UMKM) di bidang usaha produktif yang usahanya layak namun mempunyai keterbatasan dalam pemenuhan persyaratan yang ditrtapkan perbankan (belum bankable).KUR merupakan program yang termaksud dalam kelompok program penanggulangan kemiskinan berbasis pemberdayaan ekonomi mikro dan kecil guna meningkatkan akses permodalan dan sumber daya lainnya bagi usaha mikro dan kecil.²⁰

b) Ketentuan Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Menurut peraturan mentri keuangan No. 10 / PMK.05 / 2009 tentang fasilitas pinjaman Kredit Usaha Rakyat, terdapat beberapa ketentuan yang disyaratkan oleh pemerintah dalam penyaluran KUR sebagai berikut:

- a. UMKM-K yang dapat menerima fasilitas penjaminan adalah usaha produktif yang layak namun belum bankable dengan beberapa ketentuan berikut :
 1. Merupakan debitur baru yang belum pernah mendapatkan kredit/ pembiayaan dari perbankan yang dibuktikan dengan melalui sistem informasi debitur (SID) pada saat permohonan kredit / pembiayaan diajukan.
 2. Fasilitas peminjam dapat diberikan kepada debitur yang belum pernah mendapatkan kredit program dari lain.

¹⁹Iskandar Simorakir, *pedoman Pelaksanaan Teknis Kredit Usaha Rakyat (KUR) Khusus* (Jakarta: 2018), h. 9

²⁰Hardika, *Pengaruh Kredit Usaha Rakyat BRI Palopo Terhadap Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Kelurahan Takkalala Kecamatan Wara Selatan Kota Palopo* (Skripsi Sarjana: Istitut Agama Islam Negeri Palopo), 2019, h. 21-22.

3. KUR yang diperjanjikan antara Bank Pelaksana dengan UMKM-K yang bersangkutan.²¹
- b. KUR terbagai menjadi dua yakni KUR Retail dan KUR Mikro dengan ketentuan :
 1. Plafond yang ditetapkan untuk KUR Retail adalah di atas Rp 20.000.000,- sampai dengan Rp 500.000.000,- dengan tingkat suku bunga sebesar maksimal 14% efektif per tahun atau ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan atas rekomendasi Komite Kebijakan.
 2. Plafond KUR Mikro maksimal Rp 20.000.000,- dengan tingkat suku bunga 22% efektif per tahun atau ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan atas rekomendasi Komite Kebijakan.
 - c. Bank pelaksana memutuskan pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) berdasarkan penilaian terhadap kelayakan usaha sesuai dengan asas-asas perkreditan yang sehat, serta dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku.²²

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa KUR merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup rakyat (dengan cara membuka peluang perluasan bisnis melalui UMKM) dengan memberikan margin rendah dan persyaratan yang dapat dengan mudah dipenuhi oleh para pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan potensil yang baik namun belum bankable.

²¹Evi Juniarti, *Analisis Peran Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Pengembangan Usaha Umkm Di Kota Bandung (Studi Kasus Di Bank Bri Kcp Asia-Afrika)* (Skripsi Sarjana: Universitas Pasundan), 2016, h. 34-35.

²²Ayuditya Widha Kurnia Sari, *Peran Kredit Usaha Rakyat (Kur) Bank Jateng Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus : Nasabah Bank Jateng Cabang Boyolali)* (Skripsi Sarjana: Universitas Diponegoro Semarang), 2013, h. 44.

c) **Tujuan dan Fungsi Kredit Usaha Rakyat (KUR)**

Tujuan program KUR adalah untuk mempercepat pengembangan sektorsektor primer dan pemberdayaan usaha skala kecil, untuk meningkatkan akseibilitas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 135/PKM.05/2008 tentang Fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat terhadap kredit dan lembaga-lembaga keuangan, mengurangi tingkat kemiskinan, dan memperluas kesempatan kerja. Pada dasarnya KUR merupakan modal kerja dan kredit investasi yang disediakan secara khusus untuk unit usaha produktif melalui program penjaminan kredit.²³

Menjalankan perekonomian masyarakat, kini pemerintah menerbitkan program modal kerja dan investasi yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang diberikan kepada lembaga-lembaga keuangan perbankan baik itu syariah maupun konvensional. KUR adalah dana pinjaman dalam bentuk Kredit Modal Kerja (KMK) atau Kredit Investasi (KI) dengan plafon kredit dari Rp.5 juta sampai dengan Rp.500 juta. Adapun agunan pokok KUR adalah usaha yang dibiayai, namun pemerintah membantu menanggung melalui program pinjaman hingga maksimal 70 persen dari plafon kredit. Bantuan berupa fasilitas pinjaman modal ini adalah untuk meningkatkan akses pembiayaan perbankan yang sebelumnya hanya terbatas pada usaha berskala besar dan kurang menjangkau pelaku usaha mikro kecil dan menengah seperti usaha rumah tangga dan jenis usaha mikro lain yang bersifat informal, mempercepat pengembangan sektor riil dan pemberdayaan UMKM.

Program KUR lahir sebagai respon dari Intruksi Presiden No. 6 tahun 2007 tentang kebijakan percepatan pengembangan sektor Rill dan Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah khususnya di bidang Reformasi Sektor Keuangan,

²³Departemen Komunikasi Dan Informatika, Kredit Usaha Rakyat (Jakarta: Depkominfo, 2008), h. 6

Inpres tersebut ditindak lanjuti dengan ditandatanganinya nota kesepahaman bersama (Memorandum of Understanding/MoU) antara pemerintah, Lembaga Penjaminan dan Perbankan pada tanggal 9 oktober 2007 sebagaimana kemudian diubah dengan addendum pada tanggal 14 mei 2008 tentang penjaminan kredit/pembiayaan kepada UMKM dan Koperasi atau yang lebih populer dengan mengharapkan adanya akselerasi atau percepatan pengembangan kegiatan perekonomian terutama disektor Dewan Pimpinan Pusat Partai Demokrat, Buku Saku Program Penanggulangan Kemiskinan dalam rangka penanggulangan atau pengentasan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja.

مَنْدَا الَّذِي قَرَضَ اللَّهُ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَكُمْ أَضْعَافًا كَثِيرَةً ۖ وَاللَّهُ يَفْضِلُ مَن يَصْطُو إِلَيْهِ تُرْجَعُونَ

Terjemahnya:

Siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), Maka Allah akan melipatgandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak. dan Allah menyempitkan dan melapangkan (rezki) dan kepada-Nya-lah kamu dikembalikan.

Kandungan ayat diatas menurut M. Quraish Shihab dalam bukunya Tafsir al-Mishbah. Kata qard mulanya bermakna memotong sesuatu dengan gigi, seperti tikus yang memotong kayu dengan giginya. Terkesan bahwa pinjaman yang diberikan itu akan diberikan dalam situasi kejiwaan yang sulit. Disisi lain, pada saat seseorang menggigit sesuatu, jelas ia mengharapkan hasil yang memuaskan dari upayanya itu.

Ayat diatas dapat dipahami bahwa barang siapa yang meminjam atau menginfakkan hartanya di jalan Allah dengan pinjaman yang baik berupa harta yang halal disertai dengan niat yang ikhlas, maka Allah akan melipatgandakan balasan kepadanya dengan balasan yang banyak dan berlipat sehingga kamu akan merasa terpacu untuk berinfak. Dalam hukum islam yang merupakan pemberian kredit yaitu

sriyah (pinjam meminjam) adalah memberikan manfaat sesuatu yang halal kepada orang lain untuk diambil manfaatnya. Dengan tidak merusak zatnya gara dapat dikembalikan zat barang tersebut. Segala sesuatu yang dapat diambil manfaatnya dengan tidak merusak zatnya boleh dipinjamkan. Dan hukumnya sunnah, karena menolong sesama saudara yang sedang tertimpa kesusahan.

d) Jenis-jenis Kredit Usaha Rakyat (KUR)

1. KUR Mikro

a) Persyaratan calon debitur

- 1) Individu (perorangan) yang melakukan usaha produktif dan layak.
- 2) Telah melakukan usaha secara aktif minimal 6 bulan.
- 3) Tidak sedang menerima kredit dari perbankan kecuali kredit konsumtif seperti KPR, KKB, dan kart kredit.
- 4) Persyaratan administrasi: identitas berupa KTP, Kartu keluarga (KK), dan surat ijin usaha.

b) Persyaratan Kredit

- 1) Besar kredit maksimal sebesar Rp 25 juta per debitur.
- 2) Kredit Modal Kerja (KMK) jangka waktu maksimal 3 tahun.
- 3) Kredit Investasi (KI) jangka waktu maksimal 5 tahun.
- 4) Suku bunga 7% efektif per tahun atau setara 0,41% flat perbulan.
- 5) Tidak dipungut biaya provisi dan administrasi.

2. Kredit Ritel

a) Persyaratan Calon Debitur

- 1) Mempunyai usaha produktif dan layak.
- 2) Telah melakukan usaha secara aktif minimal 6 bulan

- 3) Tidak sedang menerima kredit dari perbankan kecuali kredit konsumtif seperti KPR, KKB, dan kart kredit.
 - 4) Memiliki surat ijin usaha mikro dan kecil atau surat ijin usaha lainnya yang dapat di persamakan.
- b) Persyaratan kredit
- 1) Besarnya kredit maksimal sebesar >Rp 25 juta – 500 juta per debitur.
 - 2) Kredit Modal Kerja (KMK) jangka waktu maksimal 4 tahun.
 - 3) Kredit investasi (KI) jangka waktu maksimal 5 tahun.
 - 4) Suku bunga 7% efektif per tahun atau setara 0,41% flat perbulan.
 - 5) Tidak dipungut biaya provisi dan administrasi.²⁴
- e) **Syarat Penerima Kredit Usaha Rakyat**
- 1) Mempunyai usaha yang produktif, yaitu usaha yang menghasilkan barang dan jasa untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan pendapatan bagi pelaku usaha yang sudah berjalan selama 6 bulan sampai 2 tahun, jadi bukan usaha baru.
 - 2) Usahanya layak yaitu usaha calon debitur yang menguntungkan atau memberikan laba sehingga mampu membayar seluruh hutang bunga dan mengembalikan seluruh utang atau kewajiban pokok kredit dalam jangka waktu yang telah disepakati bank dan debitur KUR dan memberikan sisa keuntungan untuk mengembangkan usahanya.
 - 3) Belum Bankable artinya calon debitur belum memenuhi persyaratan teknis perbankan terutama masalah agunan dan aspek legalitasnya. UMKM

²⁴Asiah, *Efektivitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Di Bri Unit Timoreng Panua Terhadap Peningkatan Ekonomi Masyarakat (Analisis Ekonomi Islam)* (Skripsi Sarjana: Institute Agama Islam Negeri Pare-Pare), 2020, h. 15-16.

dikategorikan belum Bankable karena belum dapat memenuhi persyaratan pengkreditan dari bank pelaksana antara lain penyediaan anggunan.

- 4) Tidak sedang menerima kredit perbankan, calon debitur tidak boleh menerima perbankan dari lembaga keuangan lainnya selain kredit KUR tersebut kecuali kredit konsumtif.²⁵
- 5) Memenuhi persyaratan administrasi.

Calon debitur atau UMKM harus memenuhi persyaratan administrasi seperti:

- a) Identitas KTP,
- b) Kartu keluarga, dan
- c) Surat ijin usaha (cukup level kelurahan atau kecamatan)

Jika ingin pengajuan untuk penempatan TKI, maka harus memiliki juga:

- a) Perjanjian penempatan kerja
- b) Paspor & Visa.²⁶

Tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu kredit diputuskan untuk diluncurkan. Tujuannya adalah untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit. Secara umum prosedur pemberian kredit oleh badan hukum sebagai berikut.

C. Tinjauan Konseptual

Skripsi ini berjudul “ Preferensi Nasabah dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank BRI Cabang Pinrang. Oleh karena itu peneliti akan menjelaskan

²⁵Gatut Susanta, M. Azrin syamsuddin, *Cara Muda Mendirikan & mengelolah UMKM* , (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2009), h. 7.

²⁶ Tika Dwi Nur Atin, *Pengaruh Efektivitas Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Peningkatan Profit Usaha Mikro (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Purwomartani Kalasan Sleman Yogyakarta)* (Skripsi Sarjana: Universitas Negeri Yogyakarta), 2018, h. 47.

dalam tinjauan konseptual ini tentang makna dari judul ini untuk lebih muda dipahami dan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang terjadi. Adapun penjelasannya yaitu:

1. Preferensi nasabah adalah kecenderungan seseorang dalam menentukan ataupun memilih sebuah keputusan terhadap suatu produk. Preferensi disini dimaksudkan terhadap adanya kecenderungan nasabah dalam memilih produk kredit di Bank Bri.
2. Pilihan rasional adalah suatu pilihan yang dilakukan secara sadar berdasarkan pertimbangan dan logika masing-masing individu.
3. Kredit usaha rakyat adalah layanan kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh pemerintah melalui perbankan kepada debitur individu/perseorangan yang *feasible* tapi belum *bankable*. *Feasible* sendiri maksudnya adalah usaha tersebut memiliki kelayakan, potensi, prospek bisnis yang baik, dan mempunyai kemampuan untuk mengembalikan pinjaman.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu gambaran mengenai alur peneliti yang akan peneliti lakukan kedepannya. Dalam penelitian ini menggunakan metode lapangan dengan tujuan untuk mengetahui “ Preferensi Nasabah dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang dimana penulis ingin mengetahui bagaimana kecenderungan nasabah BRI Cabang Pinrang dalam memilih kredit usaha rakyat.

1. Preferensi Nasabah

Preferensi nasabah yang dimaksud dengan preferensi nasabah adalah sebuah pilihan prioritas nasabah terhadap sesuatu yang mereka inginkan.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian serta ketepatan penyampaian dalam meinimbangi harapan konsumen.

3. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan kesediaan individu untuk mengantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (confidence) terhadap pihak lain.

4. Promosi produk

Promosi produk merupakan kegiatan yang ditunjukkan untuk mempengaruhi nasabah agar mereka mengenal produk yang ditawarkan kepada nasabah yang kemudian diharapkan nasabah menjadi senang lalu menggunakannya

5. Faktor kebudayaan

Faktor budaya dapat diartikan sebagai kebiasaan suatu masyarakat dalam menanggapi sesuatu yang dianggap nilai dan kebiasaan, bisa dimulai dari mereka menerima informasi, posisi sosial mereka dalam masyarakat, dan pengetahuan mereka tentang apa yang mereka rasakan.

6. Faktor sosial

Faktor sosial adalah sekelompok orang yang mampu mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan. Faktor sosial meliputi acuan keluarga, peran sosial, dan status.

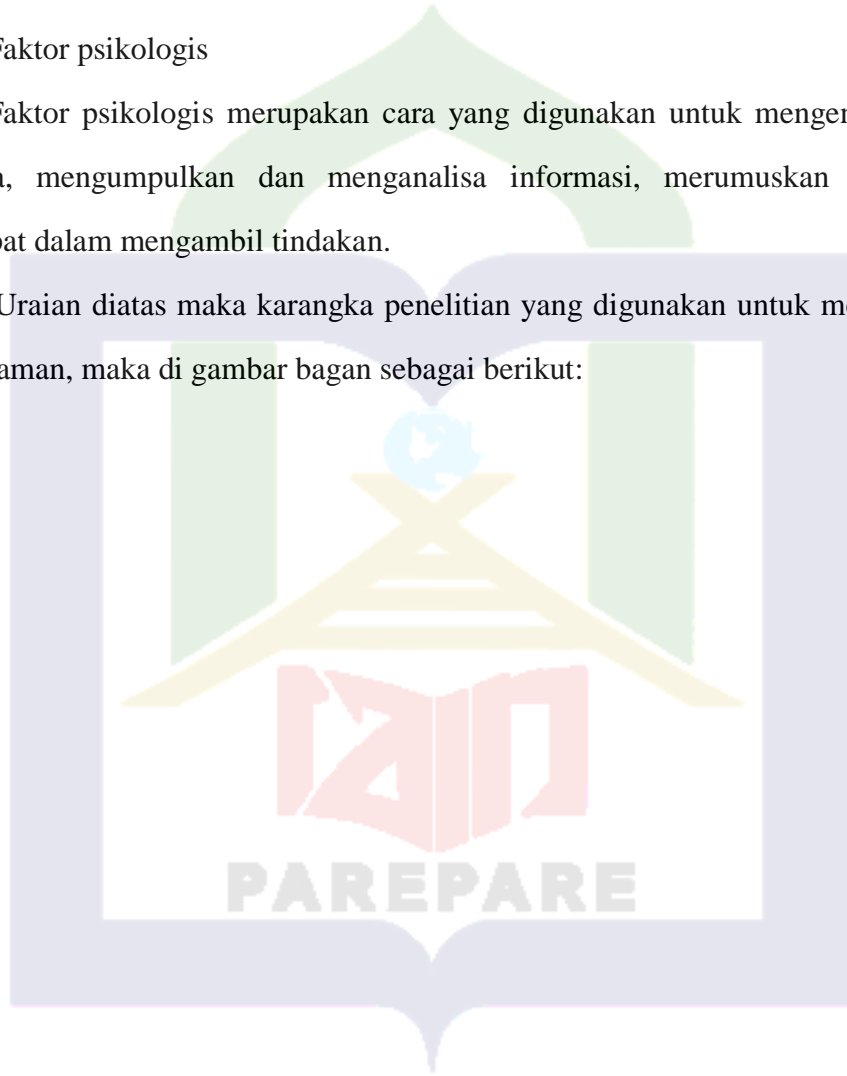
7. Faktor pribadi

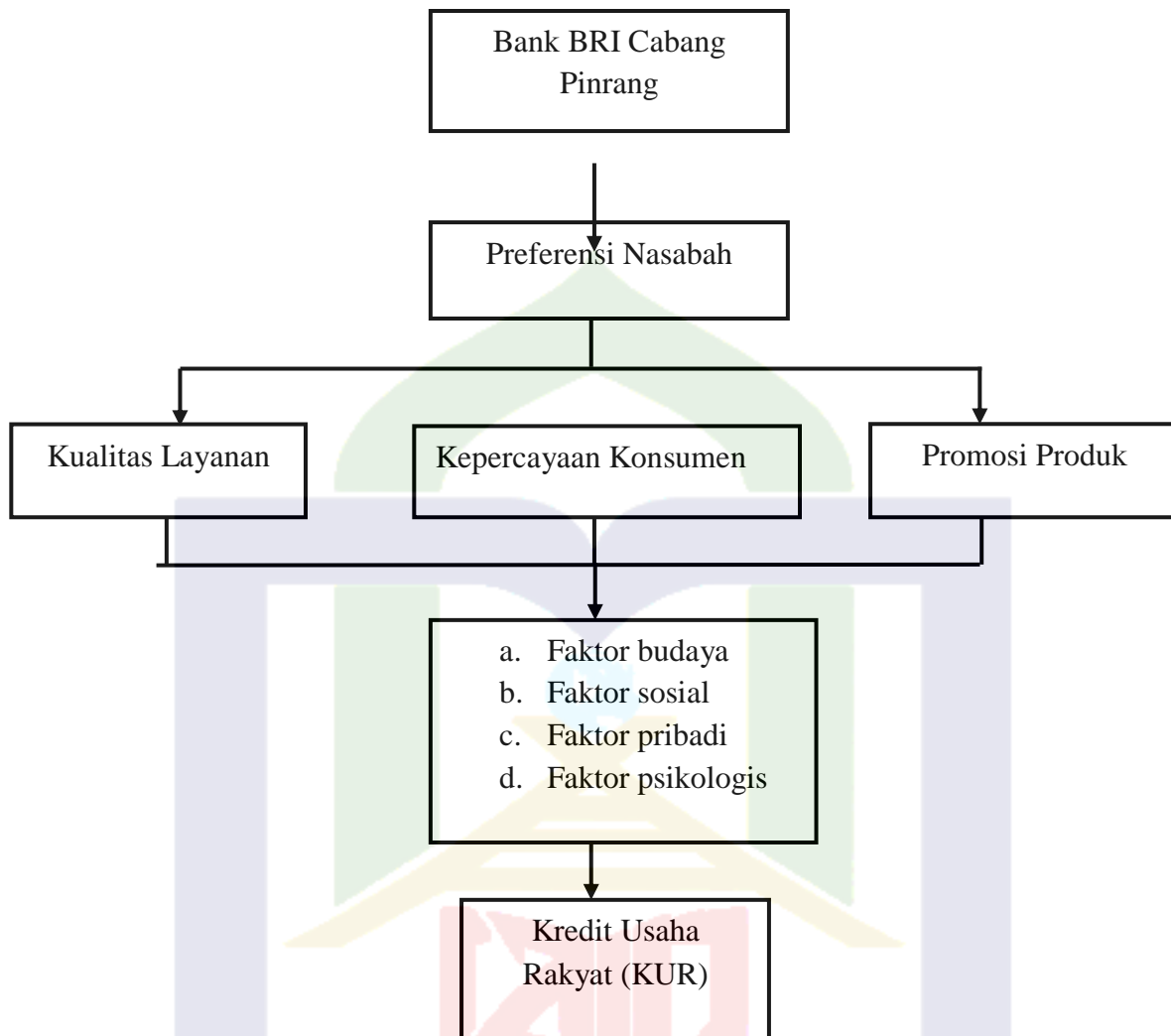
Faktor pribadi adalah pola kebiasaan seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan, kemudian diekspresikan dalam suatu tindakan.

8. Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan cara yang digunakan untuk mengenali perasaan mereka, mengumpulkan dan menganalisa informasi, merumuskan pikiran dan pendapat dalam mengambil tindakan.

Uraian diatas maka kerangka penelitian yang digunakan untuk mempermudah pemahaman, maka di gambar bagan sebagai berikut:





Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi yang diterbitkan IAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan dan pengolahan data, serta teknik analisis data.²⁷

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menerangkan fenomena sosial atau peristiwa. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada dilapangan sebagaimana adanya. Hal ini sesuai dengan definisi penelitian kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, perilaku, tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistic melainkan dalam bentuk kualitatif yang memiliki arti lebih kaya dari sekedar angka atau frekuensi. Semua data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.²⁸

²⁷Tim Penyusun, *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (Parepare: IAIN Parepare, 2020).

²⁸Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2004), h. 6.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat proses penelitian berlangsung agar mampu memberikan kejelasan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta ruang lingkup pada penelitian ini memiliki batasan wilayah yang jelas. Objek penelitian ini staff, nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. Dengan demikian penelitian ini dilakukan di lingkup wilayah Bank BRI Cabang Pinrang Jl Poros Pinrang Polman, Sawito, Watang Sawito, Kab. Pinrang.

Bank BRI Cabang Pinrang merupakan salah satu bank yang meyalurkan kredit usaha rakyat (KUR) untuk kegiatan usaha dengan mekanisme penyaluran antar lain, nasabah mengajukan permohonan ke pada pihak bank, kemudian pihak bank akan memproses permintaan nasabah. Nasabah akan dimintai berkas seperti sertifikat, jaminan, dan usahab yang dijalankan dari nasabah itu sendiri. Sebelum melakukan [pencairan pihak bank terlebih dahulu melakukan survey jaminan dan usaha nasabah. Setelah melakukan survey maka pihak bank BRI Cabang Pinrang akan memutuskan apakah penerima atau nasabah berhak menerima KUR atau tidak. Apabila senua berjalan sesuai dengan persyaratan maka dana KUR yang disediakan oleh oihak bank BRI Cabang Pinrang sudah mendapat persetujuan dalam waktu kunjungan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian untuk meneliti tentang Preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang dimulai setelah melakukan sidang

judul, untuk memperoleh data dan informasi mengenai penelitian ini maka penulis melakukan penelitian kurang lebih selama 2 bulan.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, maka peneliti akan memfokuskan diri untuk meneliti dan memahami lebih dalam tentang “ Preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang. Adapun yang dimaksud dengan preferensi nasabah adalah kecenderungan seseorang dalam menentukan ataupun memilih sebuah keputusan terhadap suatu produk. Dan kredit usaha rakyat adalah layanan kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh pemerintah melalui perbankan kepada debitur individu/perorangan yang *feasible* tapi belum *bankable*.

D. Jenis data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata bukan bentuk Angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis, dokumen maupun observasi yang dilakukan

2. Data Skunder

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.²⁹ Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

Penelitian ini ada dua jenis data analisis, yaitu primer dan sekunder. Sumber data yang digunakan penelitian ini adalah:

²⁹Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)* (Jakarta Renea Cipta, 2006). H. 64.

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁰ Dalam penelitian ini data di ambil langsung dari individu yang berkaitan dengan penelitian seperti pegawai dari Bank BRI Cabang Pinrang. Baik itu berupa hasil wawancara maupun dokumentasi. Dengan kata lain, data diambil oleh peneliti secara langsung dari objek penelitiannya. Adapun pihak yang diwawancarai peneliti adalah 3 orang pegawai Bank BRI Cabang Pinrang dan 5 orang Nasabah Bank BRI Cabang Pinrang.

2. Data Sekunder

Sugiyono mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen.³¹ Adapun Sumber skunder yang penelitian gunakan adalah buku-buku, jurnal, skripsi, artikel-artikel dan dokumen,

E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan peneliti untuk mengumulkan data dalam suatu penelitian. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

1. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi (pengamatan)

Observasi (pengamatan) adalah metode pengumpulan data secara pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, penciuman, pendengaran, perabahan,

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (CV.Alfabeta: Bandung, 2016), h. 225.

³¹ Sugiyono , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (CV.Alfabeta: Bandung, 2016), h. 225

atau kalau perlu dengan pengecapan yang digunakan untuk menghitung data penelitian.³² Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif, dimana pada pelaksanaannya peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas nasabah yang sedang diamati, dan hanya sebagai pengamat independen. Kegiatan observasi pada penelitian ini dilakukan di lokasi yang menjadi objek kajian pada penelitian ini.

Observasi ini akan dilakukan di Bank BRI Cabang Pinrang. Adapun yang akan diteliti yaitu preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang.

b. Interview (wawancara)

Interview atau wawancara merupakan proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara seseorang yang berusaha menggali informasi dengan orang yang diwawancarai untuk mendapat informasi yang kongkrik terkait dengan permasalahan yang diteliti.³³

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Pewawancara memberikan pertanyaan kepada informan namun dapat berkembang dan lebih bebas sesuai dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan oleh informan. Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang di wawancarai dimintai pendapat dan ide-idenya.³⁴

³² Triantono, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi & Tenaga Kependidikan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), h. 267.

³³ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Social Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2010), h. 108.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (CV. Alfabeta: Bandung, 2016), h. 233.

Peneli dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan informan, mengenai preferensi nasabah terhadap kredit Bank BRI Cabang Pinrang. Adapun wawancara tersebut dilakukan dengan subjek penelitian yaitu pegawai Bank BRI Cabang Pinrang dan Nasabah Bank BRI Unit Cabang Pinrang.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan sebagainya. Dokumen menurut Sugiyono merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.³⁵

Penelitian ini dokumentasi diperoleh dari nasabah yang diwawancarai berupa data, foto, *screenshot* atau segala bentuk dokumentasi yang merekam aktivitas di Bank BRI Cabang Pinrang.

2. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah:

a. Coding

Prosedur yang dilakukan dalam tahap pengelolaan data yang merupakan dasar dari proses pengkodean yaitu dengan melakukan perbandingan secara terus menerus dan melakukan pengajuan pertanyaan-pertanyaan. Metode riset inimenekankan pada validitas data melalui verifikasi dan menggunakan *coding* sebagai alat utama dari pengolahan data. Proses biasanya dimulai dengan pengkodean (*coding*) serta

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (CV. Alfabeta: Bandung, 2016), h. 240.

pengkategorian data. Ada beberapa cara untuk melakukan pengkodean, yaitu: pengkodean terbuka (*open coding*), pengkodean terporos (*axial coding*) dan pengkodean terpilih (*selective coding*). Selama proses *coding* ini diadakan aktivitas penulisan memo teoritik. Memo bukan sekedar gagasan kaku, namun terus berubah dan berkembang atau direvisi sepanjang proses riset berlangsung.

b. Kategorisasi

Kategorisasi merupakan proses yang mana gagasan dan benda dikenal, dibedakan, dan dimengerti. Kategorisasi menyiratkan bahwa benda termasuk dalam kategori untuk tujuan tertentu. Tentu, sebuah kategori menjelaskan hubungan antara subjek dan objek pengetahuan.

c. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan.

Dalam pengertian sederhana tabulasi dapat diartikan sebagai proses menyusun data, atau fakta-fakta yang telah diedit di beri kode kedalam bentuk tabel. Langkah ini dijalankan guna mempersiapkan data yang telah di olah agar dapat di pelajari dan diuji, sehingga diketahui makna data yang di peroleh.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data digunakan setiap kali pengambilan data dalam sebuah penelitian. Penelitian dapat menganalisis setiap data-data yang terkumpul di lapangan melalui teknik ini serta mengelolah data dan menarik kesimpulan berdasarkan dari

data-data yang telah didapatkan serta memberi gambaran yang ada di lokasi penelitian.

Pada dasarnya analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data dan mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan dasar sehingga dapat ditemukan tema dan rumusan kerja seperti yang disarankan oleh data. Pekerjaan analisis data dalam hal mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode dan mengkategorikan data yang terkumpul, baik dari catatan lapangan, gambar, foto atau dokumen berupa laporan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka analisis data yang diterapkan adalah kualitatif. Analisis tersebut menggunakan analisis data model Miles dan Huberman.³⁶

Pengumpulan data adalah kegiatan menguraikan atau menghimpun seluruh data yang telah didapatkan dari lapangan baik berupa hasil observasi, wawancara serta data-data yang berbentuk dokumen tertentu tanpa terkecuali. Penyajian data, upaya menyajikan data untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian ini. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabsrtakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kesimpulan dan verifikasi, yaitu upaya untuk mencari makna terhadap data yang dikumpulkan, dengan mencari pola, hubungan, persamaan dari hal-hal yang sering timbul. Untuk lebih jelasnya uraian dalam proses analisis data kualitatif ini, maka perlu ditekankan beberapa tahapan dan langkah-langkah sebagai berikut :

³⁶Miles dan Huberman, *Analisis data Kualitatif (diterjemahkan Oleh : Tjetjep Rohedi Rosidi)* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), h. 15.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah awal dalam penelitian. Data yang dikumpulkan adalah data yang terkait dengan penelitian untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang diajukan dalam rumusan masalah.

2. Reduksi Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono mengatakan bahwa reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.³⁷

Mereduksi data bisa berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Adapun tahapan-tahapan dalam reduksi data meliputi: membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema dan menyusun laporan secara lengkap dan terinci.

Tahapan reduksi dilakukan untuk menelaah secara keseluruhan data yang dihimpun dari lapangan, yaitu mengenai proses interaksi komunikasi antar nasabah Bank BRI Cabang Pinrang maupun kelompok kecil yang mewakili mengenai Preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat Di Bank Bri Cabang Pinrang, sehingga dapat ditemukan hal-hal dari obyek yang diteliti tersebut.

3. Penyajian Data

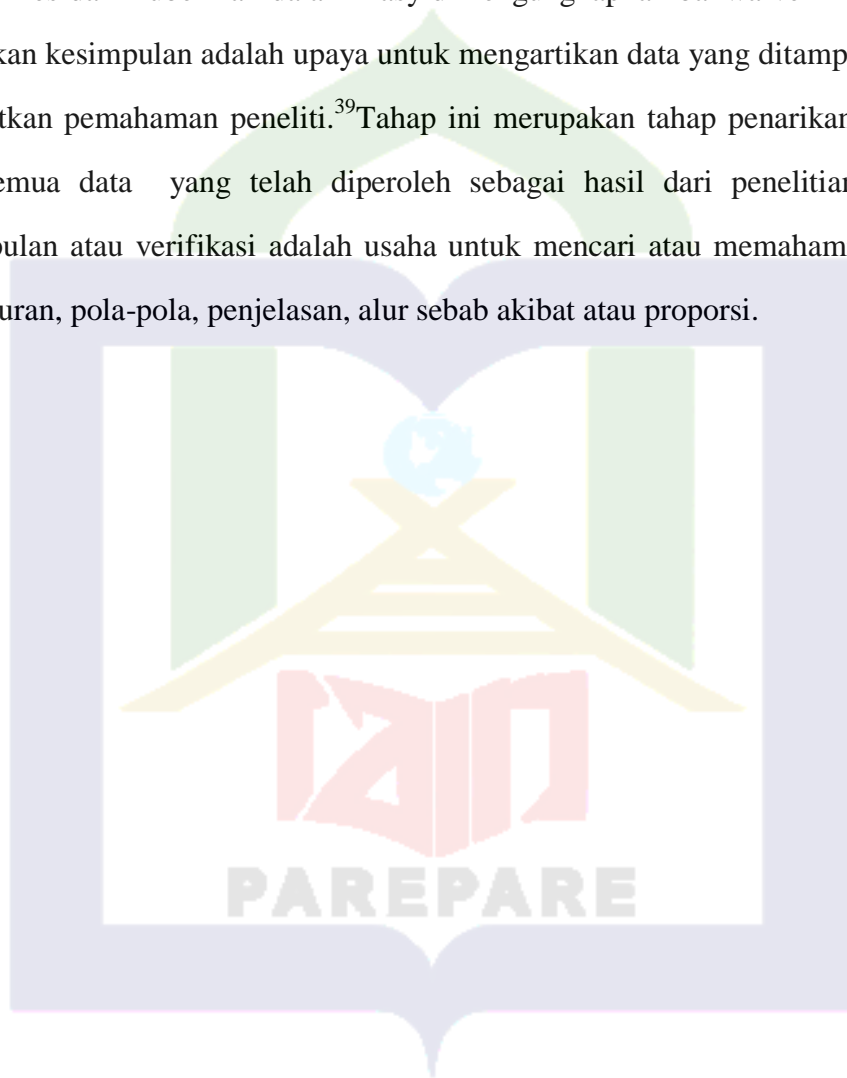
Miles dan Huberman dalam Suprayogo dan Tobroni mengatakan bahwa yang dimaksud penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (CV. Alfabeta: Bandung, 2016), h. 247.

kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.³⁸ Penyajian data dalam hal ini adalah penyampaian informasi berdasarkan data yang diperoleh.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Miles dan Huberman dalam Rasyid mengungkapkan bahwa verifikasi data dan penarikan kesimpulan adalah upaya untuk mengartikan data yang ditampilkan dengan melibatkan pemahaman peneliti.³⁹ Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proporsi.



³⁸ Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metode Penelitian Sosial Agama* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001) h. 194.

³⁹ Harun Rasyid, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial Agama* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 2000), h. 71.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen, dan promosi produk di Bank BRI Cabang Pinrang.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian serta ketepatan penyampaian dalam meinimbangi harapan konsumen. Jika rasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan.

kepercayaan konsumen lebih muda untuk tumbuh diantaranya orang-orang yang memiliki kepentingan dan tujuan yang sama, sehingga lebih mudah untuk mengubah kepercayaan individu dari pada mengubah kepercayaan suatu kelompok.

Data yang diperoleh diproses, dievaluasi dan divalidasi terutama melalui proses pengkodean. Reduksi dan kategorisasi data yang diperoleh dari wawancara dengan beragam informan dan pengamatan berdasarkan tema dan kode untuk mengungkap preferensi nasabah terhadap kualitas layanan, kepercayaan konsumen dan promosi produk.

No	Pertanyaan	Informan	Transkrip wawancara	Coding	Kategorisasi
1.	Menurut bapak/ ibu sikap ramah pegawai bank dalam memberikan pelayanan diperlukan?	Ibu Nurhayati S.pd. selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. ⁴⁰	Menurut saya sikap ramah sangat diperlukan dalam melayani nasabah dikarenakan dengan pelayanan yang baik akan membuat nasabah	Sikap ramah pegawai	Sangat ramah

⁴⁰Ibu Nurhayati S.pd. selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. Wawancara oleh penulis, 5 juni 2023.

2.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BRI Cabang Pinrang	Herlina Hatta	<p>atau konsumen nyaman di Bank tersebut. Kemudian pelayanan yang diberikan di Bank BRI Cabang Pinrang sangat baik, dalam proses pengambilan kredit usaha rakyat mulai dari pengurusan berkas, dan respon cepat terhadap nasabah.⁴¹</p> <p>Sangat perlu diperhatikan sikap ramah terhadap nasabah karena dengan ramahnya pegawai bank kepada nasabah akan membuat nasabah merasakan kepuasan seperti yang saya rasakan selama menjadi nasabah dan kualitas pelayanannya sangat baik sehingga dalam pengimputan data-data dalam pengajuan kredit usaha rakyat (KUR) tidak pernah terjadi kesalahan sehingga saya tidak pernah bolak-balik dalam hal pengurusan berkas.⁴²</p>		
----	---	---------------	---	--	--

⁴¹Nurhayati Sp.d., nasabah Bank BRI Cabang Pinrang, wawancara oleh penulis, 5 juni 2023.

⁴²Herlina Hatta, Nasabah Bank BRI Cabang Pinrang, Wawancara oleh Penulis, 5 juni 2023.

3.	Apa yang membuat bapak/ ibu percaya pada bank BRI Cabang Pinrang dalam peminjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR)?	Harlina Hatta selaku nasabah kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang. ⁴³	saya percaya Bank BRI Cabang Pinrang dapat menjaga data nasabah sehingga saya berani mengambil pinjaman di Bank BRI Cabang Pinrang dan juga suku bunganya rendah.	Kepercayaan	Suku bunga rendah
4.	Menurut bapak/ibu apakah promosi yang di lakukan Bank BRI Cabang Pinrang memudahkan nasabah dalam mengenal kredit usaha rakyat	Napisah selaku nasabah kredit usaha rakyat Bank BRI Cabang Pinrang ⁴⁴	Dengan adanya promosi memudahkan nasabah dalam mengetahui produk apa saja yang disediakan Bank BRI Cabang Pinrang dan promosi yang dilakukan Bank BRI Cabang Pinrang yaitu melalui pemberian browser dan pemasangan spanduk.	Promosi	Pemasangan spanduk
5.	Langkap apa yang dilakukan Bank BRI Cabang Pinrang dalam mempromosikan kredit usaha rakyat (KUR)	Bapak Ahmad Sujiman selaku Relationship Manager Small Medium Bank BRI Cabang Pinrang. ⁴⁵	Sudah banyak kegiatan-kegiatan yang dilakukan yang tujuannya agar UMKM yng ada di kabupaten Pinrang dapat mengakses atau tau dan bagaimana caranya agar dapat mengajukan pinjaman yang dilakukan dengan	Promosi	Sosialisasi

⁴³Herlina Hatta selaku Nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. Wawancara oleh penulis, 5 juni 2023.

⁴⁴Napisah selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. Wawancara oleh penulis, 5 juni 2023.

⁴⁵Bapak Ahmad Sujiman selaku Relationship Manager Small Medium Bank BRI Cabang Pinrang. Wawancara oleh penulis, 5 juni 2023.

			sosialisasi ke tempat atau desa-desa yang ada di kabupaten Pinrang dan juga mengsosialisasikan ke media sosial.		
6.	Langkap apa yang dilakukan Bank BRI Cabang Pinrang dalam mempromosikan kredit usaha rakyat (KUR)	Bapak Ismail S.E, karyawan BUMN Bank BRI Cabang Pinrang	Untuk mempromosikan kredit usaha rakyat (KUR) itu biasanya dilakukan kunjungan langsung ke nasabah atau bisa dengan kepala lingkungan yang jelasnya bisa di posting ke media sosial oleh pegawai bank.	Promosi	Kunjungan langsung ke rumah nasabah

Berdasarkan tabel wawancara oleh Ibu Nurhayati S.pd dan Ibu Herlina Hatta dapat dihasilkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank terhadap nasabannya sangat baik sehingga terpenuhinya kualitas pelayanan yang diberikan pegawai bank menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam mengambil keputusan untuk memilih kredit usaha rakyat (KUR) yang ada di Bank BRI Cabang Pinrang selama kualitas pelayanan dan sikap rama pegawai tetap terjaga.

Kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu dengan memberikan pelayanan dan dukungan dengan komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung sehingga memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Perusahaan jenis perbankan merupakan salah satu yang perlu mengedepankan pelayanan dalam menjual produknya. BRI merupakan persatuan dari bank tentunya

memiliki pelayanan baik untuk memberikan pelayanan maksimal dan memberikan senyum sapa kepada nasabah sehingga merasa nyaman dan meminimalisir kekecewaan nasabah.

Berdasarkan tabel wawancara oleh Ibu Herlina Hatta dapat dihasilkan bahwasabah dalam mengambil keputusan pinjaman kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang dikarenakan atas kepercayaan bahwa bank dapat menjaga data nasabah dan suku bunga yang di berikan cukup renda sesuai dengan pinjaman yang di ambil. Kepercayaan pada suatu bank menjadi hal pokok bagi nasabah dalam mempercayakan dananya untuk di simpan di Bank tersebut.

Berdasarkan tabel wawancara oleh Ibu Nafisah selaku Nasabah Bank BRI Cabang Pinrang, Bapak Ahmad Sujiman selaku Relationship Manager Small Medium Bank BRI Cabang Pinrang dan Bapak Ismail S.E. selaku karyawan BUMN Bank BRI Cabang Pinrang dapat disimpulkan bahwa promosi sangat berpengaruh dalam menarik minat nasabah selain itu promosi juga menjadi komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi yang tepat dengan tujuan mengubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal menjadi mengenal sehingga menjadi pembeli.

Promosi merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi nasabah agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh Bank kepada nasabah yang kemudian diharapkan nasabah menjadi senang dan menggunakannya. Promosi dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR), dengan kegiatan promosi, bank akan berusaha membujuk calon nasabah untuk memilih produk yang di pasarkan atau ditawarkan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang.

Preferensi adalah pilihan seseorang terhadap suatu produk atau jasa. Perilaku adalah sikap seseorang terhadap suatu pilihan. Preferensi dengan perilaku memiliki keterkaitan, yaitu jika seseorang konsumen memiliki preferensi terhadap suatu produk atau jasa maka konsumen tersebut akan memilih menyukai terhadapnya dan jika konsumen memiliki preferensi yang tidak disukai terhadap produk atau jasa maka perilaku konsumen juga tidak akan menyukainya.

Perilaku konsumen adalah perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam untuk membeli, memilih, menggunakan dan mengevaluasi produk serta jasa yang diharapkan mampu memuaskan kebutuhan konsumen. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam mengkonsumsi barang atau jasa diantaranya adalah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis. Pengaruh faktor-faktor tersebut dapat secara spesifik dan langsung maupun tidak langsung.

Untuk mengetahui faktor nasabah memilih kredit usaha rakyat maka peneliti melakukan penelitian dengan mewawancarai nasabah-nasabah yang melakukan peminjaman kredit usaha rakyat yang ada di Bank BRI Cabang Pinrang

Data yang diperoleh diproses, dievaluasi dan divalidasi terutama melalui proses pengkodean. Reduksi dan kategorisasi data yang diperoleh dari wawancara dengan beragam informan dan pengamatan berdasarkan tema dan kode untuk mengungkap faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang.

No	Pertanyaan	Informan	Transkrip wawancara	Coding	Kategorisasi
1.	Apa yang melatarbelakangi bapak/ibu mengambil KUR di Bank BRI Cabang Pinrang?	Herlina Hatta selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. ⁴⁶	Awalnya saya tidak melakukan pinjaman kredit usaha rakyat (KUR) tetapi saya melihat salah satu keluarga saya mengambil pinjaman kredit usaha rakyat (KUR), kemudian saya bertanya bagaimana sistem pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang, setelah keluarga saya menjelaskan akhirnya saya tertarik mengambil pinjaman Kredit usaha rakyat (KUR) untuk menambah modal usaha yang saya jalani sekarang ini.	Faktor sosial	Keluarga
	Apa yang melatarbelakangi bapak/ibu mengambil KUR di Bank BRI Cabang Pinrang?	Ramlah selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang ⁴⁷	Karena keadaan ekonomi dimana saya memilih pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai salah satu unyuk menambah modal usaha dan juga untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.	Faktor pribadi	Keadaan ekonomi
	Apa yang melatarbelakangi bapak/ibu mengambil KUR di Bank BRI Cabang Pinrang?	Sirajuddin selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. ⁴⁸	Saya melakukan peminjaman kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang untuk	Faktor Pribadi	Pekerjaan

⁴⁶Herlina Hatta selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang, Wawancara oleh penulis, 5 juni 2023.

⁴⁷Ramlah selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang, Wawancara oleh penulis, 5 juni 2023.

⁴⁸Sirajuddin selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang, Wawancara oleh penulis, 5 juni 2023.

			menambah modal usaha sesuai dengan pekerjaan dan pendapatan saya saat ini sehingga dalam beberapa bulan berjalannya saya tidak pernah macet dalam pembayaran angsuran yang telah disepakati.		
	Apa yang melatarbelakangi bapak/ibu mengambil KUR di Bank BRI Cabang Pinrang?	Hamisa selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. ⁴⁹	Tentunya ada motivasi dari diri sendiri karena ingin hidup lebih baik, dan tentunya adanya penaruh dari orang lain serta usulan dari teman-teman juga.	Faktor psikologis	Motivasi
	Apa yang melatarbelakangi bapak/ibu mengambil KUR di Bank BRI Cabang Pinrang?	Rahmawati selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. ⁵⁰	pinjaman KUR ini memang sudah lama dan sudah familiar dikalangan masyarakat sehingga saya tidak ragu lagi untuk menggunakan produk atau pinjaman ini”	Faktor budaya	Familiar

Faktor sosial adalah sekelompok orang yang mampu mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan. Faktor sosial ini terdiri dari kelompok referensi keluarga, dan teman. Setiap manusia dalam kehidupan sehari-hari selalu bersolisasi atau berhubungan dengan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. faktor yang sangat signifikan terhadap perubahan selera dan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara oleh ibu Herlina Hatta selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang dapat dijabarkan bahwa faktor sosial memiliki bobot yang tinggi

⁴⁹Hamisa selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. Wawancara oleh Penulis, 5 juni 2023.

⁵⁰Rahmawati selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang. Wawancara oleh penulis, 5 juni 2023.

dimana nasabah mengetahui bahwa kredit usaha rakyat (KUR) banyak digunakan oleh pelaku usaha kecil dan menengah. Keluarga juga memiliki peran dalam mempengaruhi keputusan calon debitur dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) Bank BRI Cabang Pinrang. Apabila ada anggota keluarga yang sudah pernah menggunakan kredit usaha rakyat (KUR) dan sudah mengetahui informasi mengenai kredit usaha rakyat (KUR), akan mudah mempengaruhi anggota lainnya dalam menggunakan produk yang sama. Pengalaman mendapatkan kepuasan anggota keluarga pada saat menggunakan KUR Bank BRI dapat menjadi bahan evaluasi alternative calon debitur dalam memilih produk tersebut. Pihak Bank BRI juga dapat menyarankan para debitur untuk menyebarkan informasi dan menceritakan pengalamannya mengenai produk tersebut kepada keluarga.

Faktor pribadi merupakan pola kebiasaan seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan, kemudian diekspresikan dalam tindakan. Faktor pribadi ini terdiri dari faktor usia, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup. Faktor pribadi nasabah dipengaruhi oleh faktor diantaranya yaitu:

a. Memilih pinjaman sesuai gaya hidup atau keadaan ekonomi

Faktor gaya hidup merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli suatu produk. Keadaan ekonomi menjadi salah satu alasan atau faktor nasabah dalam melakukan pinjaman, selain menambah modal juga memenuhi kebutuhan sehari-hari

b. Memilih pinjaman karena sesuai pekerjaan dan pendapatan

Pekerjaan dan pendapatan menjadi salah satu faktor nasabah dalam mempertimbangkan pinjaman mana yang akan ia ambil dikarenakan nasabah akan memilih pinjaman yang sesuai dengan pekerjaan atau pendapatannya.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Ibu Ramlah dan Bapak Sirajuddin selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang dapat dijabarkan bahwa keadaan ekonomimempengaruhi pilihan produk yang dimana mengharuskan atau menjadi alasan nasabah dalam pengambilan pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan memilih kredit yang harus dipertimbangkan dalam pengambilan kredit yaitu dengan tercukupnya pendapatan sehingga dalam pembayaran angsuran dapat terlaksana dengan baik dan tidak macet dalam pembayarannya.

Faktor psikologis ialah motivasi suatu dorongan atau kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap individu tentunya mempunyai motivasi yang mampu menjadi semangat, semangat yang dimiliki oleh orang tersebut bisa berasal dari diri sendiri maupun orang lain, dan akan lebih baik jika keduanya ikut menjadi pendorong motivasi. Maksudnya ada alasan atau dorong dari diri sendiri yang menjadi dasar seseorang untuk memutuskan keputusan dengan tujuan tertentu.

Bersadarkan hasil wawancara oleh ibu Hamisa selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang dapat dijabarkan bahwa dalam pengambilan keputusan perlu adanya motivasi dari luar ataupun dari diri sendiri yang berpengaruh dari pengambilan keputusan memilih KUR dengan tujuan mengembangkan usaha yang dijalankannya. Pengambilan keputusan nasabah dalam memilih KUR ini karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kehidupan sehari-hari, hingga muncul motivasi untuk pengembangan usaha yang dijalankannya.

Faktor budaya menjadi faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Kebudayaan merupakan faktor utama dalam perilaku pengambilan keputusan dan perilaku pembelian. Budaya adalah suatu kekuatan dalam mengatur

perilaku manusia. Faktor budaya yang mempengaruhi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat dikarenakan pandangan mereka bahwa dikalangan masyarakat sudah sangat familiar menggunakan jasa yang diberikan sudah memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara oleh Ibu Rahmawati selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang dapat disimpulkan bahwa faktor budaya menjadi sesuatu yang dianggap nilai kebiasaan, yang bisa dimulai dari mereka menerima informasi yang dianggap sangat familiar.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa nasabah dapat di simpulkan bahwa dari beberapa faktor, faktor pribadilah yang lebih dominan dalam mendorong nasabah dalam pengambilan kredit usaha rakyat (KUR).Faktor pribadi dominan muncul karena rasa kebutuhan yang dimiliki debitur untuk menunjang usahanya.

Faktor penghambat atau kendala dalam penyaluran kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang.

Meskipun sudah banyak kemajuan, masih terdapat beberapa kendala atau hambatan dalam penyaluran kredit usaha rakyat. Adapun hambatan kadang didapatkan bukanlah menjadi sebuah masalah besar menjadikan program KUR tidak berjalan.

No	Pertanyaan	Informan	Transkrip wawancara	Coding	Kategorisasi
1.	Apakah ada faktor penghambat dalam pemberiam Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang?	Hamisa selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang.	Hambatan atau kendalanya paling saat pengurusan surat izin usaha karena kalau ke kantor minta tanda tangan biasa tidak ada kepala desa jadi harus ki menunggu lagi.	faktor penghambat	Pengurusan surat izin

2.	Apakah ada faktor penghambat dalam pemberian Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang?	Ramlah selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang	Kendalan atau faktor penghambat paling dalam pengumpulan berkas kadang ada salah satu berkas yang kurang atau tidak lengkap.	Faktor penghambat	Pengumpulan berkas
3.	Apakah ada faktor penghambat dalam pemberian Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang?	Nurhayati S.pd. selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang.	Kalau soal penyaluran kredit usaha rakyat (KUR), alhamdulillah menurut saya tidak ada masalah.	Faktor Penghambat	-
4.	Apakah ada faktor penghambat dalam pemberian Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang?	Sirajuddin selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang.	Masalah faktor penghambatnya cuman waktu pencairan dengan pengurusan berkas saja.	Faktor penghambat	Pencairan dana
5.	Apakah ada faktor penghambat dalam pemberian Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang?	Ahmad Sujiman selaku Relationship Manager Small Medium di Bank BRI Cabang Pinrang	Menurut saya tidak ada kendala sama sekali karena KUR ini memang dititip beratkan kepada kegiatan usaha mikro, jadi memang untuk usaha-usaha kecil yang mempunyai usaha yang lebih dari 6 bulan itu sudah bisa dibiayai oleh KUR	Faktor penghambat	-
6.	Apakah ada faktor penghambat dalam pemberian Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang?	Ismail S.E sebagai karyawan BUMN Bank BRI Cabang Pinrang.	pelaksanaan pemberian kur pada Bank BRI Cabang Pinrang belum merata hingga ke pelosok desa yang diakibatkan oleh jarak yang jauh selain itu	Faktor Penghambat	Akses jalan yang Ekstrim

			perjalanan yang dilalui oleh masyarakat untuk menuju ke bank pun dinilai cukup ekstrim serta kurangnya jaringan sehingga susah memberi informasi mengenai adanya program KUR ini.		
7.	Apakah ada faktor penghambat dalam pemberian Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang?	Mega Selvyana selaku mantir di Bank BRI Cabang Pinrang.	hambatan atau kendala yang sering terjadi dalam menangani pemberian KUR yaitu biasanya pemenuhan kelengkapan berkas-berkas nasabah yang masih dalam pengurusan sehingga waktu yang diperlukan cukup lama. Kendala lainnya yaitu pada saat pemberian KUR dimana data nasabah memiliki pinjaman di tempat lain atau di bank lain selain itu kadang ada debitur yang melakukan penunggakan dalam pembayaran dan kami selaku pihak bank akan memberikan peringatan kepada pihak yang bersangkutan dalam hal ini debiturnya.	Faktor penghambat	Pinjaman di bank lain.

Berdasarkan wawancara dari beberapa nasabah dapat dijabarkan bahwa faktor penghambat yang didapatkan oleh nasabah yaitu pada proses pengurusan berkas-berkas dimana hal ini menjadi hambatan dalam pengajuan kredit usaha rakyat di bank

BRI Cabang Pinrang. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pegawai bank dapat disimpulkan bahwa dalam proses pemberian kredit usaha rakyat (KUR) dihadapkan beberapa macam hambatan seperti proses pengurusan berkas yang lama yang dilakukan oleh nasabah, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai produk Kredit Usaha Rakyat (KUR), nasabah memiliki pinjaman di Bank lain, terdapat debitur yang melakukan penunggakan, sulitnya nasabah dalam pemberian kredit usaha rakyat karena faktor perjalanan jauh dan kurang memadai dan keterbatasan jaringan sehingga pihak bank sulit untuk memberikan informasi mengenai program kredit usaha rakyat (KUR).

3. Bagaimana implikasi preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang?

implikasi adalah suasana terlibat atau keterlibatan. Sehingga kata imbuhan seperti berimplikasi atau mengimplikasikan dimaknai sebagai membawa keterlibatan atau terlibat dengan sesuatu hal. Sedangkan dalam bahasa Indonesia sendiri pengertian implikasi adalah dampak yang dirasakan atau efek yang timbul akibat melakukan sesuatu.

No	Pertanyaan	Informan	Transkrip wawancara	Coding	Kategorisasi
1.	Adakah peningkatan usaha selama bapak/ibu mengambil pinjaman kredit usaha rakyat (KUR)?	Herlina Hatta selaku Nasabah Bank BRI Cabang Pinrang.	Tentunya ada, karena dengan adanya program Kredit Usaha Rakyat (KUR) ini sangat membantu para pengusaha kecil seperti saya. Yang tadinya hanya memposting barang jualan orang	Peningkatan usaha	

			lain tetapi dengan modal dari KUR ini saya bisa menjual Tupperware sendiri.		
2.	Adakah peningkatan usaha selama bapak/ibu mengambil pinjaman kredit usaha rakyat (KUR)?	Nurhayati Sp.d. selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang	Pasti ada, adanya program kredit usaha rakyat (KUR) ini dapat membantu usaha serta perekonomian keluarga saya, bisa dilihat sekarang usaha yang saya lakukan membuahkan hasil yang meningkat sehingga saya bisa membiayai kuliah anak saya.	Peningkatan usaha	Membantu perekonomian keluarga
3.	Menurut bapak/ibu apakah dengan pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) dapat meningkatkan pendapatan?	Herlina Hatta selaku Nasabah Bank BRI Cabang Pinrang.	Yaa tergantung, selama dalam pengambilan kredit usaha rakyat digunakan untuk modal usaha, ya pastinya akan meningkatkan pendapatan, seperti yang saya lakukan dengan pinjaman kredit tersebut saya gunakan untuk modal usaha sehingga usaha yang dijalankan dapat terus berjalan dan dapat meningkatkan pendapatan.	Peningkatan pendapatan	Modal usaha
4.	Menurut bapak/ibu apakah dengan pengambilan kredit usaha rakyat (KUR)	Nurhayati Sp.d. selaku nasabah Bank BRI	Menurut saya pengambilan kredit usaha rakyat dapat meningkatkan	Peningkatan pendapatan	Menambah modal usaha

	dapat meningkatkan pendapatan?	Cabang Pinrang.	pendapatan, karena dengan pengambilan kredit usaha rakyat dapat menambah modal usaha bagi pengusaha kecil sehingga dapat mengembangkan usahanya selama modal usaha tidak disalahgunakan.		
5.	Menurut bapak/ibu apakah dengan pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) dapat meningkatkan pendapatan?	Sirajuddin selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang.	Menurut saya tentunya dapat meningkatkan pendapatan selama digunakan untuk modal usaha.	Peningkatan pendapatan	Modal usaha

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa nasabah Bank BRI Cabang Pinrang dapat disimpulkan bahwa dalam peningkatan usaha masyarakat sangat berperan penting seperti yang diketahui bahwa tujuan kredit usaha rakyat (KUR) itu sendiri untuk mempercepat peningkatan sektor-sektor primer dan pemberdayaan usaha skala kecil, untuk kesejahteraan masyarakat, mengurangi tingkat kemiskinan serta memperluas kesempatan kerja. Dilihat dari pemaparan para debiur tersebut bahwa dalam menggunakan dana dari pinjaman kredit usaha rakyat (KUR) usaha yang mereka jalankan sudah mulai meningkat serta kebutuhan ekonominya terpenuhi.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Bentuk kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen, dan promosi produk di Bank BRI Cabang Pinrang.

a. Kualitas layanan

layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.⁵¹ Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian serta ketepatan penyampaian dalam meinimbangi harapan konsumen. Jika rasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan terpenuhinya kualitas layanan yang di berikan pegawai bank kepada nasabah akan membuat nasabah semakin tertarik menggunakan produk yang ada di Bank BRI tersebut dikarenakan terpenuhinya harapan kualitas layanan yang baik yang dilakukan pegawai bank tersebut.

b. Kepercayaan konsumen

Kepercayaan merupakan kesediaan individu untuk mengantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat pertukaran karena individu mempunyai keyakinan

⁵¹Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002) , 83.

(confidence) terhadap pihak lain.⁵²kepercayaan konsumen lebih muda untuk tumbuh diantaranya orang-orang yang memiliki kepentingan dan tujuan yang sama, sehingga lebih mudah untuk mengubah kepercayaan individu dari pada mengubah kepercayaan suatu kelompok. Dengan adanya kepercayaan, seseorang individu akan bersedia mengambil resiko yang mungkin terjadi dalam hubungannya dengan pihak lain. ketergantunganpada pihak lain selalu terlibat dalam tingkat kepercayaan.Salah satu aspek paling penting untuk menjaga loyalitas nasabah adalah kepercayaan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan kepercayaan yang diberikan nasabah kepada pihak Bank merupakan salah satu kelayaitasan nasabah terhadap Bank tersebut. Maka diharapkan pihak bank tidak merusak kepercayaan yang telah diberikan nasabah

c. Promosi Produk

Promosi produk merupakan kegiatan yang ditunjukkan untuk mempengaruhi nasabah agar mereka mengenal produk yang ditawarkan kepada nasabah yang kemudian diharapkan nasabah menjadi senang lalu menggunakannya.⁵³ Promosi merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan dengan masyarakat luas, tujuannya adalah untuk memperkenalkan sesuatu kemudian promosi juga berfungsi mengingatkan nasabah akan produk yang akhirnya juga akan meningkatkan citra bagi bank dimata nasabahnya.

Dari hasil peneitian menunjukkan bahwa dengan adanya promosi yang di lakukan pihak bank BRI Cabang Pinrang membuat nasabah yang tadinya tidak mengenal produk Kredit Usaha Rakyat menjadi mengenalnya sehingga membeli.

⁵²Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm.45

⁵³Retno Tria Mukti, *Analisis Preferensi Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Modal Kerja Pada BMT Umat Sejahtera Cabang Pemalang*, (Skripsi sarjana: Institut Agama Islam Negeri Pekalongan), hal. 18.

Promosi juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR), dengan kegiatan promosi, bank Akan berusaha membujuk calon nasabah untuk memilih produk yang dipasarkan atau ditawarkan.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang.

Preferensi merupakan perilaku nasabah dalam melakukan pilihan atas berbagai alternatif, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli atau menggunakan layanan jasa perusahaan. Kotler menetapkan faktor-faktor utama yang banyak mempengaruhi perilaku konsumen/nasabah adalah: faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi.⁵⁴ Sehingga akan diketahui model perilaku konsumen yang bertujuan untuk menentukan preferensi, merupakan faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen konsumen/nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdapat beberapa faktor preferensi nasabah memilih kredit usaha rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang yaitu: faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan psikologi.

1. Faktor budaya

Faktor budaya dapat diartikan sebagai kebiasaan suatu masyarakat dalam menanggapi sesuatu yang dianggap nilai dan kebiasaan, bisa dimulai dari mereka menerima informasi, posisi sosial mereka dalam masyarakat, dan pengetahuan mereka tentang apa yang mereka rasakan.⁵⁵ Kegiatan pemasaran tidak lepas dari budaya manusia karena budaya menjadi landasan manusia dalam bertindak, bersikap dan bertingkah laku dalam masyarakat

⁵⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta:Prehalindi,2000), hal. 153.

⁵⁵Darwis Tamba, *Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis terhadap Keputusan Membeli di Indomaret*, (Jurnal Manajemen Bisnis), Vol. 17 No. 1, 2017, hal 34.

Hubungan antara faktor budaya dan keputusan nasabah sangat penting bagi perilaku pembelian, artinya faktor budaya dapat mempengaruhi minat nasabah dalam memilih Kredit Usaha Rakyat.

Dari hasil penelitian mengenai faktor budaya yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih Kredit Usaha Rakyat telah menunjukkan bahwa faktor budaya dianggap menjadi nilai kebiasaan yang bisa dimulai dari mereka menerima informasi yang dianggap sangat familiar dikalangan masyarakat dalam menggunakan jasa dan sangat memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat itu sendiri.

2. Faktor sosial

Faktor sosial adalah sekelompok orang yang mampu mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan.⁵⁶ Faktor sosial meliputi acuan keluarga, peran sosial, dan status. Lingkungan sosial terutama keluarga mempunyai pengaruh sangat penting dalam keputusan pembelian. Karena kebiasaan keluarga akan dibawa ke dalam kegiatan sehari-hari. Sebagian konsumen memilih karena pengaruh dari keluarga masing-masing individu.

Selanjutnya adanya pengaruh dari sosial pertemanan atau tetangga. Dimana jika mereka puas dengan apa yang di tawarkan oleh bank tersebut maka mereka akan menceritakan kepada orang lain tentang apa yang mereka rasakan sehingga hal tersebut membuat konsumen lain memutuskan apakah tertarik atau tidak menjadi nasabah.

⁵⁶ Darwis Tamba, *Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologis terhadap Keputusan Membeli di Indomaret*, (Jurnal Manajemen Bisnis), Vol. 17 No. 1, 2017, hal 35.

Hubungan faktor sosial dalam keputusan nasabah memiliki peran penting dalam hal pembelian suatu produk maupun ketertarikan nasabah untuk menjadi nasabah.

Dari hasil penelitian mengenai faktor sosial yang mempengaruhi nasabah dalam memilih Kredit Usaha Rakyat telah menunjukkan bahwa dalam memilih Kredit Usaha Rakyat faktor sosial ini sangat berpengaruh terutama dari lingkungan keluarga maupun teman. Dalam hal ini dimana saran-saran yang diterima dari keluarga ataupun teman akan dijadikan masukan-masukan yang sangat dipertimbangkan oleh seorang nasabah dalam membuat suatu keputusan pembelian (preferensi terhadap suatu bank)

3. Faktor pribadi

Faktor pribadi adalah pola kebiasaan seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan, kemudian diekspresikan dalam suatu tindakan.⁵⁷ Minat seseorang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi yang meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi dan gaya hidup.

Keputusan seseorang membeli juga dipengaruhi oleh pekerjaan seseorang dan juga gaya hidup, seseorang yang gaya hidupnya modern cenderung akan selalu mengikuti perkembangan produk modern sedangkan seseorang yang memiliki gaya hidup sederhana tentunya akan memilih atau tertarik dengan produk-produk yang sederhana. Perbedaan jenis pekerjaan juga mempengaruhi gaya hidup seseorang, hal ini ditunjukkan oleh adanya pendapatan yang rendah, sehingga terdapat gaya hidup yang berbeda-beda. Dengan demikian pekerjaan dan gaya hidup mempunyai keterkaitan dengan kepribadian seseorang.

⁵⁷Putra Riski Hakym, “*Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada BSI Banda Aceh*” (Skripsi Sarjana: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh), hal. 50.

Hubungan faktor pribadi dengan keputusan nasabah merupakan cara mengumpulkan dan mengelompokkan kekonsistenan reaksi seseorang individu terhadap situasi yang terjadi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pribadi yang meliputi pekerjaan merupakan sesuatu yang penting jadi sebuah pertimbangan untuk memilih bank. Selain dari pekerjaan hal lain seperti keadaan ekonomi menjadi pertimbangan yang dapat mempengaruhi karakteristik pribadi dari seorang konsumen atau nasabah, karena banyaknya karakteristik pribadi yang memiliki dampak yang sangat langsung terhadap perilaku konsumen, sehingga pemasar harus mengikuti mereka dengan tepat.

4. Faktor psikologis

Faktor psikologis yang merupakan cara yang digunakan untuk mengenali perasaan mereka, mengumpulkan dan menganalisa informasi, merumuskan pikiran dan pendapat dalam mengambil tindakan”.⁵⁸Faktor psikologis dipengaruhi adanya motivasi dan persepsi. Menyebutkan faktor psikologis tentunya akan berbeda antara yang satu dengan yang lainnya sehingga preferensinya juga berbeda-beda.

Karakteristik psikologis yang mempunyai preferensi seseorang adalah motivasi dan persepsi, motivasi mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu, sedangkan persepsi dalam mengambil suatu keputusan terkait suatu barang dan jasa yang akan digunakan. Dengan adanya motivasi dan juga persepsi yang baik akan mempengaruhi keputusan seseorang tertarik menjadi nasabah di bank tersebut.

Hubungan antara faktor psikologis dalam pengambilan keputusan dipengaruhi oleh adanya motivasi dari dalam diri seseorang maupun dari orang lain.

⁵⁸Astri Rumondang, (*Pemasaran Digital dan Perilaku Konsumen*), hal. 43 .

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor psikologis dipengaruhi oleh adanya motivasi dari dalam diri seseorang maupun dari orang lain. Pengambilan keputusan nasabah dalam memilih KUR ini karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kehidupan sehari-hari, hingga muncul motivasi untuk pengembangan usaha yang dijalankannya.

Kredit Usaha Rakyat ialah program pemerintah yang bekerjasama dengan bank terpilih dengan alasan bahwa perekonomian masih memegang kendali dalam kelangsungan hidup masyarakat Indonesia. Namun, dalam proses berjalannya program KUR ini tidaklah selalu berjalan dengan lancar ada saja yang menjadi faktor dalam pelaksanaannya.

Faktor Penghambat, Dalam proses penyaluran dana Kredit Usaha Rakyat (KUR), tidaklah selalu berjalan dengan lancar. Akan ada masalah-masalah yang akan muncul dalam proses penyalurannya. Masalah yang muncul akan menjadi faktor penghambat seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang program KUR, masih banyak calon debitur beranggapan bahwa dana kredit merupakan hadiah dari pemerintah sehingga tidak perlu pelunasan secara total. Kesalahan berfikir ini menjadikan adanya kemacetan kredit dikarenakan tidak adanya pelunasan dari penerima dana kredit. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum paham akan syarat untuk pengajuan penerima dana kredit yang harus memiliki usaha berjalan minimal 6 bulan. Belum lagi proses pencairan dana yang lambat menjadi penghambat dalam program ini.

Kenyataannya banyak calon debitur yang telah mendapatkan kredit atau pembiayaan dari perbankan sehingga tidak bisa lagi dibiayai dengan fasilitas Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan juga Kurangnya pemahaman masyarakat dalam pengurusan

berkas-berkas dalam pengajuan KUR. Melihat permasalahan diatas, penulis menyarankan agar pihak Bank lebih gencar untuk melakukan sosialisasi ke calon debitur ataupun pemilik usaha agar kiranya tidak banyak yang salah mengartikan Kredit Usaha Rakyat (KUR) tersebut. Selain itu, adanya penambahan karyawan ataupun kantor unit untuk memberikan kemudahan dalam pencairan dana kredit. Sehingga karyawan tidak merasa kelelahan dan calon debitur tidak terlalu lama menunggu proses pencairan dana kredit.

3. Bagaimana implikasi preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang?

preferensi adalah langkah pertama untuk menjelaskan alasan seseorang lebih suka suatu jenis produk dari produk lainnya. Preferensi mempunyai makna atau pilihan atau memilih. Istilah *preference* dengan arti yang sama dengan minat terhadap sesuatu. Preferensi merupakan suatu sifat atau keinginan memilih.

Menurut kotler preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada.⁵⁹ preferensi juga dapat diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka terhadap suatu produk, baran atau jasa yang dikonsumsi. Preferensi juga merupakan istilah untuk menunjukkan sejauh mana masyarakat memiliki keinginan untuk memperoleh kualitas pelayanan maupun transaksi yang baik. Preferensi nasabah terhadap suatu produk dengan yang lainnya akan berbeda, hal tersebut dikarenakan pendapat nasabah berbeda mengenai produk tersebut. Preferensi terbentuk berdasarkan persepsi dari masyarakat dalam melakukan pengamatan yang terdapat pada suatu hal.

⁵⁹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (jakarta:prehalindo), hal. 154.

Mengutip Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi implikasi adalah suasana terlibat atau keterlibatan. Sehingga kata imbuhan seperti berimplikasi atau mengimplikasikan dimaknai sebagai membawa keterlibatan atau terlibat dengan sesuatu hal. Sedangkan dalam bahasa Indonesia sendiri pengertian implikasi adalah dampak yang dirasakan atau efek yang timbul akibat melakukan sesuatu.

Berdasarkan preferensi nasabah dalam memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) terus menerus mengalami peningkatan baik itu meningkatkan pendapatan maupun dalam pengembangan usaha yang dilakukan para debitur di Bank BRI Cabang Pinrang. Dilihat dari beberapa pemaparan nasabah Bank BRI Cabang Pinrang yang meningkatkan modal usahanya setelah mengambil pinjaman di Bank BRI.

BRI Cabang Pinrang merupakan suatu wadah untuk melaksanakan program KUR. Dalam menyukseskan program pemerintah untuk mengurangi kemiskinan. Adanya program KUR ini masalah kekurangan modal dalam mengembangkan suatu usaha dapat teratasi. Seperti yang kita ketahui bahwa modal merupakan faktor utama yang diperlukan untuk mengembangkan usaha. Modal pinjaman dari bank tidak lagi sulit untuk di peroleh, selain margin yang rendah, dan prosedur yang relatif sederhana bank juga lebih memihak pada kepentingan usaha dengan tujuan mensejahterkan perekonomian masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil serta pembahasan dari skripsi penulis yang berjudul “ Preferensi Nasabah dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang” maka penulis dapat mengambil simpulan akhir yaitu sebagai berikut:

1. Bentuk kualitas layanan dimana kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap preferensi nasabah memilih produk KUR di Bank BRI Cabang Pinrang karena dengan kualitas layanan nasabah akan merasa nyaman, kepercayaan konsumen juga menjadi salah satu preferensi nasabah dalam memilih KUR selanjutnya promosi termaksud dalam preferensi nasabah karena dengan promosi yang di lakukan pihak bank akan membuat nasabah yang tadinya tidak mengenal KUR akan menjadi kenal.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam memilih Kredit Usaha Rakyat berdasarkan pada beberapa faktor diantaranya yaitu faktor, budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis yang secara keseluruhan di pertimbangkan oleh nasabah itu sendiri.
3. Peningkatan usaha masyarakat sangat berperan penting seperti yang diketahui bahwa tujuan kredit usaha rakyat (KUR) itu sendiri untuk mempercepat peningkatan sektor-sektor primer dan pemberdayaan usaha skala kecil, untuk kesejahteraan masyarakat, mengurangi tingkat kemiskinan serta memperluas kesempatan kerja. Dilihat dari pemaparan para debiur tersebut bahwa dalam menggunakan dana dari pinjaman kredit usaha rakyat (KUR) usaha yang mereka jalankan sudah mulai meningkat serta kebutuhan ekonominya terpenuhi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kelancaran produk KUR di Bank BRI Cabang Pinrang sebagai berikut:

1. Bagi pihak BRI Cabang Pinrang diharapkan terus menerus memberikan arahan serta pembelajaran kepada nasabah yang menerima KUR dan selalu melakukan pengawasan kepada nasabah secara rutin.
2. Bagi masyarakat yang menerima KUR diharapkan agar lebih bijak dalam menggunakan dana KUR yang telah diberikan oleh pihak bank dan tidak menyalagunakan dana yang telah disalurkan dari pihak bank. Sehingga akan lebih merasakan manfaat dengan adanya pemberian KUR terhadap perekonomian.
3. Bagi penulis sendiri diharapkan agar penulisan skripsi ini menjadi ilmu yang bermanfaat khususnya dalam bidang perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif , Nur Rianto Al, 2014. *Teori Mikroekonomi*. Jakarta: Kencana.
- Arif, Nur Rianto Al, 2010. *Teori Mikro Ekonomi*. Jakarta: Kencana.
- Asiah.2020. *Efektivitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat Di Bri Unit Timoreng Panua Terhadap Peningkatan Ekonomi Masyarakat (Analisis Ekonomi Islam)*. Skripsi Sarjana: Institute Agama Islam Negeri Pare-Pare.
- Atin, Tika Dwi Nur. 2018. *Pengaruh Efektivitas Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Peningkatan Profit Usaha Mikro (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Purwomartani Kalasan Sleman Yogyakarta)*. Skripsi Sarjana: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Bungin, B 2010. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Social Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Hardika. 2019. *Pengaruh Kredit Usaha Rakyat BRI Palopo Terhadap Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Kelurahan Takkalala Kecamatan Wara Selatan Kota Palopo*. Skripsi Sarjana: Istitut Agama Islam Negeri Palopo.
- Indo'sek.2021. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Gatot Subroto)*. Skripsi Sarjana: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Juniarti, Evi. 2016. *Analisis Peran Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Pengembangan Usaha Umkm Di Kota Bandung (Studi Kasus Di Bank Bri Kcp Asia-Afrika)*.Skripsi Sarjana: Universitas Pasundan.
- Karmila. 2010. *Kredit Bank*.KTSP: Yogyakarta.
- Kotler,Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*.Jakarta: Prehalindo.
- Kurniawan, Agung. 2020. *Preferensi Masyarakat Terhadap Produk Wadi'ah Pada Bank Btn Syariah Parepare* (Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Parepare).
- Madnasir & Khoirudin.2012. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Seksi Penerbitan Fakultas Syariah IAIN Raden Intan Lampung.

- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis data Kualitatif (diterjemahkan Oleh : Tjetjep Rohedi Rosidi)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Miller, Roger Leroy & Roger E. Meiners. 2000. *Teori Mikroekonomi intermediatc*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. 2004. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Muhammad. 2016. *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Mustaqim, M. 2016. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Skripsi Sarjana: Universitas Sanata Dharma.
- Peter, J. Paul. 2011. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Bandung: Erlangga.
- Pindyek, Robert S. & Daniel Rubenfield. 2002. *Mikro Ekonomi Jilid I*. Jakarta: renhallindo.
- Rahman, Afzalur. 1995. *Doktrin Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Rasyid, Harun. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial Agama*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu.
- Ritzer, George & Douglas J. 2012. *Goodman. Teori Sosiologi Modern Edisi Revisi*. Yogyakarta : Kreasi Wacana.
- Sari, Ayuditya Widha Kurnia. 2013. *Peran Kredit Usaha Rakyat (Kur) Bank Jateng Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus : Nasabah Bank Jateng Cabang Boyolali)*. Skripsi Sarjana: Universitas Diponegoro Semarang.
- Sari, Minta. 2021. *Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Pelayanan Syariah Sadabuan*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
- Simorakir, Iskandar. 2018. *Pedoman Pelaksanaan Teknis Kredit Usaha Rakyat (KUR) Khusus*. Jakarta.

- Sitompul,Zulkarnain. 2014. *Perlindungan Dana Nasabah Bank*. Books Terrace dan Library.
- Subgyo, Joko. 2006. *Metode Penelitian dalam Teori Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.CV.Alfabeta: Bandung.
- Suprayogo, Imam & Tobroni.2001. *Metode Penelitian Sosial Agama*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Susanta, Gatut & M. Azrin syamsuddin. 2019. *Cara Muda Mendirikan & mengelolah UMKM .*, Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Syah, Miftakhul Ulum.2018. *Preferensi Anggota Atas Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Kospin Jasa Syariah Bulakamba Kabupaten Brebes)*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.
- Syawalia, Mar'atus. 2015. *Preferensi Pedagang Pasar Tradisional Terhadap Sumber Modal*. Jurnal Ilmiah.
- Tim Penyusun. 2020. *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi*. Parepare: IAIN Parepare.
- Triantono.2010. *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi & Tenaga Kependidikan* . Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Umbaran, Joko. 2018. *Bank Umum Konvensional dan Syariah*. Yogyakarta : KTSP.
- Usanti, Trisadini P. & Abd. Shomad. 2016. *Hukum Perbankan*. PT Fajar Interpretama Mandiri: Jakarta.
- Usman, Nuramaliah Fakhriani. 2020. *Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Di Bank Mandiri Parepare*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Yanti, Rahma.2019. *Efektivitas Dana Kredit Usaha Rakyat Dalam Mengembangkan Usaha Mikro Kecil Menengah Masyarakat Desa Cendana Hijau Kecamatan Wotu Kabupaten Luwu Timur*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

LAMPIRAN



	<p style="text-align: center;">KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
<p style="text-align: center;">VALIDASI INSTRUMENT PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p>	

PEDOMAN WAWANCARA

NAMA MAHASISWA :MILA SAMAD

NIM :18.2300.056

FAKULTAS :EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PRODI :PERBANKAN SYARIAH

JUDUL :PREFERENSI NASABAH DALAM MEMILIH
KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK BRI
CABANG PINRANG

I. Wawancara Kepada Pihak Pegawai Bank BRI Cabang Pinrang

1. Apa saja kriteria untuk menerima kredit usaha rakyat?
2. Dokumen apa saja yang diperlukan untuk melakukan pengkreditan?
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang KUR di Bank BRI Cabang Pinrang?
4. Bagaimana perkembangan nasabah yang mengambil KUR di Bank BRI Cabang Pinrang?
5. Apakah ada hambatan atau Kendala-kendala yang di hadapi dalam pemberian KUR?
6. Langkah apa yang dilakukan Bank BRI Cabang Pinrang dalam mempromosikan KUR?

II. Wawancara Pihak Pelaku Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang.

1. Bagaimana bentuk kualitas pelayanan, kepercayaan konsumen dan promosi produk di Bank BRI Cabang Pinrang?

- a. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Bank BRI Cabang Pinrang?
 - b. Menurut bapak/ sikap ramah pegawai Bank BRI Cabang Pinrang dalam memberikan pelayanan diperlukan?
 - c. Apa yang membuat bapak/ibu percaya dengan Bank BRI Cabang Pinrang dalam pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR)?
 - d. Menurut bapak/ibu apakah promosi yang di lakukan Bank BRI Cabang Pinrang memudahkan nasabah dalam mengenal kredit usaha rakyat?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan pinjaman kredit usaha rakyat (KUR)?
 - a. Apa yang melatarbelakangi bapak/ibu mengambil Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang?
 - b. Apakah ada faktor penghambat dalam pemberian Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang?
 3. Bagaimana implikasi preferensi nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang?
 - a. Adakah peningkatan usaha selama bapak/ibu mengambil pinjaman kredit usaha rakyat (KUR)?
 - b. Menurut bapak/ibu apakah dengan pengambilan kredit usaha rakyat (KUR) dapat meningkatkan pendapatan?

Pare-pare, 25-05-2023

Mengetahui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.
NIP.19781101 200912 1 003

SURAT KETERANG WAWANCARA

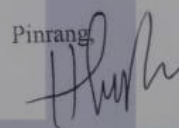
SURAT KETERANG WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HERLINA HATTA
Alamat : poros parepinrang (BRI - BRI)
Umur : 39
Pekerjaan : wiraswasta

Menerangkan bahwa telah menjawab pertanyaan terkait wawancara yang dilakukan oleh saudari Mila Samad yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi *preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank Bri Cabang Pinrang*.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya

Pinrang

HERLINA HATTA

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *AHMAD SYIHAN*
 Alamat : *Jl. SURIKAWATI*
 Umur : *34 TAHUN*
 Pekerjaan : *KARYAWAN BUMN*

Menerangkan bahwa telah menjawab pertanyaan terkait wawancara yang dilakukan oleh saudari Mila Samad yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi *preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank Bri Cabang Pinrang.*

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang,

Syihan
 Relationship Manager ~~Kredit~~
 6150410

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURHAYATI Spd

Alamat : Pinrang

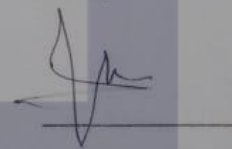
Umur : 53 th -

Pekerjaan : Penjahit

Menerangkan bahwa telah menjawab pertanyaan terkait wawancara yang dilakukan oleh saudari Mila Samad yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi *preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank Bri Cabang Pinrang*.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya

Pinrang,



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

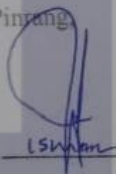
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ISMAIL SE
Alamat : JL. GASUS No. 4 PINRANG
Umur : 31 Tahun
Pekerjaan : BUMA

Menerangkan bahwa telah menjawab pertanyaan terkait wawancara yang dilakukan oleh saudari Mila Samad yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi *preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank Bri Cabang Pinrang.*

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang,


Ismail SE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

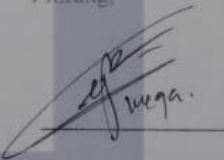
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Selvyana
Alamat : Jl. Gabus
Umur : 27
Pekerjaan : Mantri

Menerangkan bahwa telah menjawab pertanyaan terkait wawancara yang dilakukan oleh saudari Mila Samad yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi *preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank Bri Cabang Pinrang.*

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya

Pinrang,


Mega.

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


Nama : ISMAIL SE
Alamat : Jl. GABUS No. 4 Pinrang
Umur : 31 Tahun
Pekerjaan : BUMN

Menerangkan bahwa telah menjawab pertanyaan terkait wawancara yang dilakukan oleh saudari Mila Samad yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi *preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank Bri Cabang Pinrang*.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya

PAREPARE

Pinrang,


Ismail

Surat Izin Meneliti dari Kampus



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2227/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KABUPATEN PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : MILA SAMAD
Tempat/ Tgl. Lahir : SEMPANG, 06 MARET 2000
NIM : 18.2300.056
Fakultas/ Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Semester : X (SEPULUH)
Alamat : DESA MARONENG, KECAMATAN DUAMPANUA,
KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PREFERENSI NASABAH DALAM MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK BRI CABANG PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 02 Mei 2023
Dekan,



Muzdalifah Muhammadun

Surat Izin Meneliti dari Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
Nomor : 503/0236/PENELITIAN/DPMPTSP/04/2023

Tentang

REKOMENDASI PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 17-05-2023 atas nama MILA SAMAD, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.
- Mengingat** :
1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** :
1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0451/R/T.Teknis/DPMPTSP/04/2023, Tanggal : 17-05-2023
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0238/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/04/2023, Tanggal : 17-05-2023

M E M U T U S K A N

- Menetapkan** :
KESATU : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 8 PAREPARE
3. Nama Peneliti : MILA SAMAD
4. Judul Penelitian : PREFERENSI NASABAH DALAM MEMILIH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK BRI CABANG PINRANG
5. Jangka waktu Penelitian : 2 Bulan
6. Sasaran/target Penelitian : PEGAWAI BANK DAN NASABAH KUR BANK BRI
7. Lokasi Penelitian : PINRANG
- KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 17-11-2023.
- KE-TIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 17 Mei 2023




Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP, M.Si
NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE

Surat Izin Meneliti Dari Bank

 **PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**
KANTOR CABANG PINRANG
 Jl. Jendral Sudirman No. 237 Kel. Maccororenda Kec. Wotang Sawitto Kab. Pinrang 91212
 Telepon : 0421-922221, 923000, 923087
 Faksimile : 0421-922100
 email : p02109@bri.co.id
 Website : http://www.bri.co.id

Nomor : B.633.e-KC-XIII/HCP/05/2023
 Lampiran : -
 Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

25 Mei 2023

Kepada Yth.
 Ibu Muzdalifah Muhammadun
 (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)
 IAIN Pare-Pare
 Di Tempat


Surat No. 2090/In.39/FEBl.04/PP.00.9/04/2023

Sehubungan dengan surat diatas perihal Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa An.Mila Samad maka dengan ini disampaikan bahwa BRI Kanca Pinrang bersedia menerima Mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di BRI Kantor Cabang Pinrang selama 2 (dua) Bulan, untuk itu Mahasiswa tersebut diharapkan untuk membuat surat pernyataan dengan ketentuan sebagai berikut :

- Mahasiswa membuka rekening simpanan di BRI
- Mahasiswa menandatangani surat pernyataan untuk menjaga kerahasiaan bank
- Mahasiswa harus berpenampilan rapi dan menarik.
- Mahasiswa harus jujur, ramah dan santun.
- Mahasiswa tidak akan menuntut apapun terhadap BRI selama dan setelah melaksanakan penelitian.
- Mahasiswa mematuhi protocol kesehatan selama masa penelitian

Demikian kami sampaikan, atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
 KANTOR CABANG PINRANG




KURNIAWAN SETYANTORO
 PEMIMPIN CABANG

Handwritten signature: Kurniawan Setyantoro

Surat Selesai Meneliti

https://dio.bri.co.id/print_surat/print_surat




PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
 KANTOR CABANG PINRANG
 Telpn: 0421-922227, 923200, 923087
 Faksimile :0421-922200
 Website : <http://www.bri.co.id>

B:633333:K3C01160HCP/072023


Nomor	B.633.e-KC-XIII/HCP/07/2023 -	20 Juli 2023
Lampiran	-	Kepada Yth
Perihal	Surat Keterangan Selesai Meneliti	Ibu Murdalifah Muhammadun (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) IAIN Pare-Pare Di Tempat

Sehubungan dengan surat nomor B.2090/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2023, Tanggal 25 Mei 2023 perihal permohonan izin pelaksanaan penelitian dengan judul "**preferensi Nasabah Dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Cabang Pinrang**", maka dengan ini di sampaikan bahwa mahasiswa an. Mila samad telah melaksanakan penelitian di BRI Cabang Pinrang, dengan memenuhi segala persyaratan.

Demikian kami sampaikan,atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
KANTOR CABANG PINRANG



KURNIAWAN SETYANTORO
PIMPINAN CABANG

PAREPARE

Dokumentasi wawancara Pegawai Bank BRI Cabang Pinrang



Ahmad Sujiman selaku Relationship Manager Small Medium Bank BRI Cabang Pinrang.



Bapak Ismail S.E, karyawan BUMN Bank BRI Cabang Pinrang



Mega Selvyana selaku mantir di Bank BRI Cabang Pinrang.

Dokumentasi wawancara Nasabah Bank BRI Cabang Pinrang



Herlina Hatta selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang.

Jenis Usaha Menjual Tupperware



Nurhayati S.p.d. selaku nasabah Bank BRI Cabang Pinrang.

Jenis usaha menjahit pakaian

BIODATA



Mila Samad. Lahir di sempang 06 Maret 2000. Anak ketiga dari empat bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Abdul Samad dan Ibu Dariani. Saat ini penulis tinggal di parepare. Adapun pendidikan yang ditempuh yaitu SD Negeri 140 Duampanua lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Duampanua dan lulus pada tahun 2015, dan melanjutkan sekolah di SMA Negeri 8 Pinrang dan lulus pada tahun 2018. Hingga kemudian melanjutkan studi ke jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan memilih program studi Perbankan Syariah (PS) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. kemudian penulis melakukan Peraktek Pengalaman Kerja (PPL) di Bank Muamalat serta melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di desa Bubun Lamba kecamatan Anggeraja kabupaten Enrekang. Dan akhirnya penulis mengerjakan skripsi yang berjudul *Preferensi Nasabah dalam Memilih Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Cabang Pinrang.*