

**PREFERENSI NASABAH DALAM MEMILIH PINJAMAN  
KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA BANK RAKYAT  
INDONESIA (STUDI DI DESA BENGKO)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana (S1)  
Dalam Ilmu Perbankan Syari'ah



Oleh :

**INTAN KAUTSARI**

**NIM: 14631062**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) CURUP 2019**



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
Jalan Dr. AK Gani, No 01 Kotak Pos 108 Telp  
(0732)21010  
Curup - Bengkulu 39119

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Ketua IAIN Curup

Di-

Curup

*Assalammu'alaikum wr. wb*

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami

Berpendapatan skripsi atas nama:

Nama : Intan Kautsari

NIM : 14631062

Fakultas/Jurusan : Syariah/Perbankan Syariah

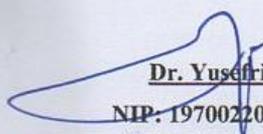
Judul Skripsi : **Preferensi Nasabah dalam Memilih Pinjaman Kredit Usaha Rakyat Pada Bank BRI (Studi Kasus Desa Bengko).**

Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terima kasih.

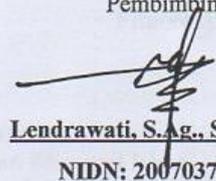
*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Pembimbing I

  
**Dr. Yusefri, M.Ag**  
NIP: 197002201998031007

Curup, 11 April 2019

Pembimbing II

  
**Lendrawati, S.Ag., S.Pd., MA**  
NIDN: 2007037703



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultas syariah@ekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultas syariah@ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 421 /In.34/FS/PP.00.9/05/2019

Nama : Intan Kautsari  
NIM : 14631062  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Preferensi Nasabah dalam Memilih pinjaman Usaha Rakyat  
(KUR) Pada Bank BRI (Studi di Desa Bengko)

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,  
pada:

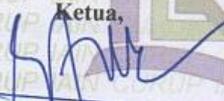
Hari/Tanggal : Selasa, 30 April 2019  
Pukul : 08.00 – 09.30 WIB  
Tempat : Ruang 1 Gedung Munaqosah Syariah IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Sekretaris,

  
Dr. Muhammad Istan, SE., M. Pd., MM  
NIP 19750219 200604 1 008

  
Lendrawati, S.Ag., S.Pd., M.A  
NIDN. 2007 03 77 03

Penguji I,

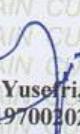
Penguji II,

  
El-Khairati, MA  
NIP 19780517 201101 2 009

  
Fitmawati, ME

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



  
Dr. Yuselfi, M.Ag.  
NIP. 19700202 199803 1 007

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Kautsari

NIM : 14631062

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah

Judul Skripsi : Preferensi Nasabah Dalam Memilih Pinjaman  
Kredit Usaha Rakyat (Kur) Pada Bank BRI (Studi Di  
Desa Bengko

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini sepanjang pengetahuan penulis belum pernah diajukan atau diterbitkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah dan disebutkan sebagai referensi.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, April 2019  
Penulis



# *MOTTO*



Kegagalan adalah titik puncak menuju keberhasilan, maka dari itu  
jangan ada kata menyerah untuk menggapai cita-cita  
Jangan menganggap remeh hal yang terlihat mudah

**PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan Bismillahirrohmannerohim, karya ilmiah yang berharga ini penulis persembahkan kepada:

1. Teristimewa kepada ayahanda (Lasman) dan Ibunda tercinta (Kusmiati) yang telah memberikan banyak dukungan baik materi, maupun motivasi serta untaian do'a di setiap langkahku dan hingga selesai perjuanganku.
2. Suami tercinta (Pratama Agus Anggara) dan tersayang anak kami (khaira Aurefia Arsyila)
3. Keluargaku yang telah memberikan semangat serta do'a hingga saat ini : Tri Wati, Devi Sulihayati, Nina Amelia Serta Keluarga yang lain.
4. Seluruh anggota besarku yang selalu memberikan masukan dan motivasi.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalammu'alaikum, Wr. Wb.*

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya, rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penelitian “Preferensi Nasabah dalam Memilih Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (Kur) pada Bank Rakyat Indonesia (Studi di Desa Bengko)” yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Curup.

Sholat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para sahabat serta seluruh pengikutnya, bukanlah suatu hal yang mudah bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, karena terbatasnya pengetahuan dan setidaknya ilmu yang dimiliki penulis. Tetapi dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Rahmat Hidayat, M.Ag., M.Pd. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Khairul Umam Khudhori, M.E.I Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Busra Febfiyani, M.Ag Selaku Penasehat Akadmik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menempuh kuliah.
5. Dr. Yusefri, M.Ag Selaku Pembimbing I, yang telah memberikan spirit dorongan, motivasi, dan bimbingan serta ilmunya selama penulis mengikuti perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
6. Lendrawati, S.Ag, S.Pd, MA. Selaku pembimbing II yang telah banyak membimbing, mengarahkan serta menyumbangkan pengetahuan, sehingga penulisan skripsi ini dapat di selesaikan.
7. Bapak Dr. Muhammad Istan, M.Pd. MM selaku ketua penguji
8. Ibu Elkhairati, MA selaku penguji I, dan Ibu Fitmawati, ME selaku penguji 2.

9. Selaku Kepala Desa Desa Bengko dan Masyarakat Kec. Desa Bengko yang telah mengizinkan serta membantu penulisan dalam melaksanakan penelitian, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. M. Aprizal selaku kepala Cabang Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) Sumber Bening yang telah mengizinkan serta membantu penulis dalam melaksanakan penelitian, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
11. Ayah dan ibu saya tercinta yang telah memberikan motivasi, dorongan serta kekuatan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang dapat membantu dalam penyempurnaan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan mereka dapat diterima serta mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semogga dimuliakan dan di angkat derajatnya. Harapan besar dari penulisan skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pada masyarakat pada umumnya.

Curup, April 2019

Penulis

**Intan Kautsari**

**NIM : 14631062**

## **Preferensi Nasabah dalam Memilih Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (Kur) pada Bank Rakyat Indonesia (Studi di Desa Bengko)**

Oleh : Intan Kautsari

**Abstrak :** Salah satu produk Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) yang banyak peminatnya adalah produk Kredit Usaha Rakyat (KUR), KUR (Kredit Usaha Rakyat) merupakan salah satu produk yang diperuntukkan untuk Usaha Kecil Menengah (UMKM) yang memiliki banyak keunggulan dan peminatnya, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai preferensi nasabah terhadap pinjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat) pada bank BRI (Bank Rakyat Indonesia). Pada tahun 2015 KUR mulai di perkenalkan di desa Bengko. Mayoritas penduduk sebagai petani palawija karena di desa Bengko tanahnya subur di dataran perbukitan. Kekayaan alam yang untuk cocok tanan palawija. Maka dengan tanah yang subur penduduk desa Bengko mayoritas sebagai petani dan ada juga penduduk yang sebagai pedagang. Mereka menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) untuk menanbah biaya dalam bertani dan begitu juga dengan penduduk yang berdagang mereka juga dapat membantu penduduk menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) untuk menambah modal mereka. Produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) penduduk dalam mengembangkan usaha pertanian dan perdagangan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu mengumpulkan data melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Pendekatan yang akan peneliti gunakan adalah pendekatan deskriptif. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan analisis mendalam melalui pendekatan studi lapangan (*file research*) dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik *snowball sampling* adalah suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam satu jaringan atau rantai hubungan yang terus menerus. Adapun keseluruhan proses penelitian sesuai dalam Informasi berupa kata atau teks yang disampaikan oleh partisipan akan dikumpulkan. Berdasarkan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian data berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis, hasil analisis itu dapat berupa penggambaran atau deskripsikan.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah Upaya yang dilakukan Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) dalam memberikan pemahaman kepada nasabah tentang produk KUR (Kredit Usaha Rakyat). Untuk meningkatkan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) para pegawai bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) cabang Sumber Bening biasanya melakukan *Breafing* setiap pagi untuk mengevaluasi kerja dan cara yang baik untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat. Jika ada masyarakat yang sudah mengenal produk KUR maka mereka akan menginformasikan kepada temannya dan alasan nasabah memilih produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) masyarakat sangat terbantu untuk menambah modal usaha pertanian dan berdagang tetapi ada juga mereka yang tidak lagi menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) karena biaya bunga sangat tinggi. Tetapi dengan adanya produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) masyarakat desa Bengko sangat terbantu dalam mengembangkan usaha mereka., Hal ini akan dapat mempermudah kinerja Bank Republik Indonesia (BRI)

**Kata Kunci : Preferensi Nasabah dan Produk KUR**

## **DAFTAR ISI**

### **HALAMAN JUDUL**

<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar belakang.....	1
B. Batasan Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan penelitian.....	4
E. Manfaat penelitian.....	5
F. Tinjauan Pustaka.....	5
G. Kerangka Berpikir.....	8
H. Definisi Operasional.....	8
I. Metode Penelitian.....	10

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Preferensi Nasabah	
1. Preferensi	
a. Pengertian Preferensi .....	17
b. Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi .....	19
c. Preferensi dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	25
2. Nasabah	
a. Pengertian Nasabah.....	30
b. Macam-Macam Nasabah.....	30
B. KUR ( Kredit Usaha Rakyat)	
1. Pengertian KUR ( Kredit Usaha Rakyat) .....	32
2. Tujuan dan Rencana Penyaluran KUR .....	35
3. Kewajiban Bank Pelaksanaan KUR dan Persyaratan Perjanjian...	36
4. Skim KUR ( Kredit Usaha Rakyat).....	39
5. Landasan Hukum KUR ( Kredit Usaha Rakyat).....	40

## **BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Keadan Umum Desa Bengko .....	42
B. Sejarah Singkat Desa Bengko .....	42
C. Struktur Organisasi Desa Bengko .....	43
D. Keadan Geografis Desa Bengko .....	44
E. Demografi Desa Benko .....	45
F. Demografi Informan.....	50

## **BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN**

A. Temuan Penelitian.....	52
1. Upaya Bank BRI memberikan pemahaman kepada nasabah tentang produk KUR .....	52
2. Analisis preferensi nasabah memilih produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) di BRI cabang Sumber Bening .....	55
B. Analisis Penelitian.....	57
1. Upaya Bank BRI memberikan pemahaman kepada nasabah tentang produk KUR .....	57
2. Analisis preferensi nasabah memilih produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) di BRI cabang Sumber Bening .....	60

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Tabel Halaman

1. Jumlah Penduduk Desa Bengko Berdasarkan Mata Pencaharian pada Tahun 2018 ..... 46
2. Jumlah Penduduk Desa Bengko Berdasarkan Agama atau Keyakinan pada Tahun 2018  
48
3. Jumlah Penduduk Desa Bengko Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Tahun 2018 ..... 49
4. Profil Partisipan Wawancara ..... 50

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Kerangka Pemikiran..... 8
2. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bengko Tahun 2018.....43

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan suatu lembaga yang memiliki kontribusi yang besar dalam perekonomian suatu negara. Ketika perkembangan suatu industri perbankan baik, maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi suatu negara, di mana bank sebagai suatu lembaga keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat luas guna meningkatkan stabilitas nasional ke arah peningkatan masyarakat yang sejahtera serta perekonomian yang lebih baik.<sup>1</sup> Perkembangan positif saat ini telah membawa pelaku perbankan pada persaingan yang sangat ketat dalam memperebutkan nasabah. Persaingan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang dilakukan pelaku perbankan telah menempatkan nasabah sebagai pengambil keputusan, semakin banyak Bank yang beroperasi dengan berbagai fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan membuat nasabah dapat menentukan pilihan sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu bank yang terkenal di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang

---

<sup>1</sup> Wikipedia, *Kabupaten Rejang Lebong*, <https://id.wikipedia.org/>, diakses pada 24 Februari 2018 pukul 21:00 WIB

melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.<sup>2</sup>

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.<sup>3</sup>

Bank Rakyat Indonesia (BRI) salah satu Bank terkemuka di Indonesia yang telah tersebar luas di wilayah Indonesia dan memiliki Unit kerja yang sangat luas, salah satu Unit BRI adalah Bank Rakyat Indonesia Unit Sumber Bening, Bank BRI Unit Sumber Bening sebagai bank umum yang melaksanakan fungsinya sebagai keuangan nasabah dan juga alat pembangunan yang bertujuan meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat.

Salah satu produk Bank BRI yang banyak peminatnya adalah produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan salah satu produk yang diperuntukkan untuk Usaha Kecil Menengah (UMKM) yang memiliki banyak keunggulan dan peminatnya, hal inilah membuat peneliti tertarik melakukan penelitian yaitu mengenai preferensi nasabah terhadap pinjaman KUR pada bank BRI.

---

<sup>2</sup> <https://bri.co.id/sejarah> Di akses pada 23 April 2018

<sup>3</sup>Rangkuti, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Ketiga, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), Hal. 318.

Desa Bengko memiliki penduduk sekitar 2235 penduduk dan memiliki 1 masjid dan 2 buah musolah dengan kemajuan yang pesat di desa Bengko juga memiliki kekayaan alam yang berlimpah yaitu ddengan tanah yang subur berada didataran perbukitan sehingga di desa sangat cocok bercocok tanaman.<sup>4</sup>

Sejak pada tahun 2015 KUR mulai di perkenalkan di desa Bengko. Mayoritas penduduk banyak sebagai petani palawija dikarenakan dimana desa Bengko tanah yang subur yang ada di dataran perbukitan. Sehingga di desa Bengko memiliki kekayaan alam yang cukup untuk bercocok tanan palawija. Maka dengan tanah yang subur penduduk desa Bengko mayoritas sebagai petani dan ada juga penduduk yang sebagai pedagang. Mereka banyak menggunakan produk KUR Bank BRI untuk menambah biaya dalam bertani dan begitu juga dengan penduduk yang berdagang mereka juga memanfaatkan produk KUR dalam menambah modal mereka. Dengan adanya produk KUR penduduk sangat terbantu dalam mengembangkan usaha pertanian dan perdagangan.

Penelitian ini akan berfokus pada studi kasus di Desa Bengko, Kecamatan Sindang Dataran, Kabupaten Rejang Lebong. Dipilihnya nasabah Desa Bengko menjadi penelitian dikarenakan mayoritas penduduk adalah pedagang, dan petani dibandingkan dengan desa-desa lainnya di Curup. Masyarakat yang sebagai berprofesi pedagang di desa Bengko kebanyakan menggunakan produk KUR untuk menambah modal dan mengembangkan usaha mereka . Selain para pedagang ada petani juga menggunakan produk KUR untuk mengembangkan modal pertanian. Dari latar belakang di atas maka peneliti mengambil

---

<sup>4</sup> Kantor Kecamatan Sindang Dataran, *Observasi* 10 Mei 2017, pukul 10:00 WIB

permasalahan mengenai **Preferensi Nasabah dalam Memilih Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (Kur) pada Bank Bri (Studi di Desa Bengko).**

## **B. Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini dapat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, maka perlu adanya perumusan masalah yaitu hanya dibagi pada persoalan preferensi nasabah dalam memilih pembiayaan KUR ( Kredit Usaha Rakyat) pada bank BRI di Desa Bengko.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah sebagaimana diuraikan di depan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan Bank BRI dalam memberikan pemahaman kepada nasabah tentang produk KUR?
2. Apa saja alasan preferensi nasabah memilih produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) di BRI Cabang Sumber Bening?

## **D. Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, batasan masalah dan rumusan masalah, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank BRI dalam memberikan pemahaman kepada nasabah tentang produk KUR.
2. Untuk mengetahui alasan prefensi nasabah memilih produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) di BRI Cabang Sumber Bening.

## **E. Manfaat Penelitian**

Peneliti ini berharap bisa menghasilkan beberapa manfaat sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Untuk meningkatkan ilmu pengetahuan, wawasan serta pengalaman penulis dengan meneliti Sebagai sumbangan pemikiran mengenai preferensi nasabah dalam memilih produk pinjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. untuk mendapatkan masukan yang diharapkan dapat digunakan dalam mengembangkan bahan perkuliahan yang telah ada.

### **2. Secara praktis**

Bagi masyarakat, diharapkan penelitian ini bisa memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang produk pembiayaan KUR di Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Bagi akademik, diharapkan dapat membantu dalam memberikan informasi yang berguna bagi peneliti berikutnya, dan bagi penulis, penelitian ini diharapkan berguna dan memberikan wawasan mengenai preferensi nasabah dalam memilih produk pinjaman kur pada Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.

## **F. Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan hasil pengamatan penulis mengenai judul penelitian yang akan dilakukan mengenai Preferensi nasabah dalam memilih produk KUR pada Bank Rakyat Indonesia belum ada judul penelitian yang persis sama, namun ada beberapa penelitian terdahulu yang meneliti KUR maupun Preferensi, Antara lain:

*Pertama*, Faktor – faktor yang mempengaruhi realisasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Rakyat Indonesia unit Leuwiliang kabupaten Bogor Tahun 2009. Penelitian ini dilakukan oleh Eko Putro Mulyarto dari Institut Pertanian Bogor. 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 negatif, yaitu aset keluarga, aset usaha dan lama pendidikan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama membahas masalah KUR perbedaannya fokus penelitiannya adalah pada preferensi nasabah KUR.<sup>5</sup>

*Kedua*, Audit manajemen atas pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada BRI Unit Kuwarasan, Gombang, Kebumen 2013. Penelitian ini dilakukan oleh Arum Putri Yurista dari Univesitas Negeri Yogyakarta. Berdasarkan temuan (bukti) yang peneliti peroleh selama audit yang peneliti lakukan, hasil penelitian menyimpulkan bahwa pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI Unit Kuwarasan, Gombang, Kebumen masih memiliki pegawai yang minimal. Hal tersebut mengakibatkan pegawai tidak bekerja secara efektif karena adanya penumpukan kerja. Terbukti dengan adanya beberapa kelalaian yang ditemukan dan mengakibatkan adanya duplikasi pekerjaan. Namun, hal tersebut tidak berdampak signifikan terhadap pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada BRI Unit Kuwarasan, Gombang, Kebumen.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Eko Putro Mulyarto, *Faktor – faktor yang mempengaruhi realisasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Rakyat Indonesia unit Leuwiliang, kabupaten Bogor, Tahun 2009*

<sup>6</sup> Arum Putri Yurista, *Audit manajemen atas pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada BRI Unit Kuwarasan, Gombang, Kebumen Tahun 2013.*

*Ketiga*, Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kelancaran pengembalian Kredit Usaha Rakyat (KUR) mikro 2013. Penelitian ini dilakukan oleh Carla Rizka Marantika dari universitas Diponegoro. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui faktor – faktor yang mempengaruhinya adalah usia, tingkat pendidikan, jumlah tanggungan dalam keluarga, omzet usaha, pengalaman usaha dan jumlah pinjaman.<sup>7</sup>

*Keempat*, Analisis peran BRI Unit Ketandan dalam pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada usaha mikro dan kecil di kecamatan Ngawen kabupaten Klaten 2012. Penelitian ini dilakukan oleh Enggar Pradipta Widyaresti dari Univesitas Diponegoro. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis perbedaan dan perkembangan usaha mikro dan kecil (UMK) antara sebelum dan sesudah memperoleh pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari BRI Unit Ketandan yang meliputi modal usaha, produksi, omzet penjualan dan keuntungan.<sup>8</sup>

Berdasarkan dari beberapa judul sebelumnya di atas memiliki persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas membahas produk KUR. Membedakan dalam objek penelitian pada penelitian yang sebagai objek para pedagang dan petani di desa Bengko, Kec. Sidang Dataran yang memijam produk KUR pada Bank BRI Sumber Bening. Sehingga dari berapa tinjau pustaka di atas akan dapat menjadi pedoman atau acuan dalam penelitian akan mendapatkan gambran produk KUR dari penelitian sebelumnya.

---

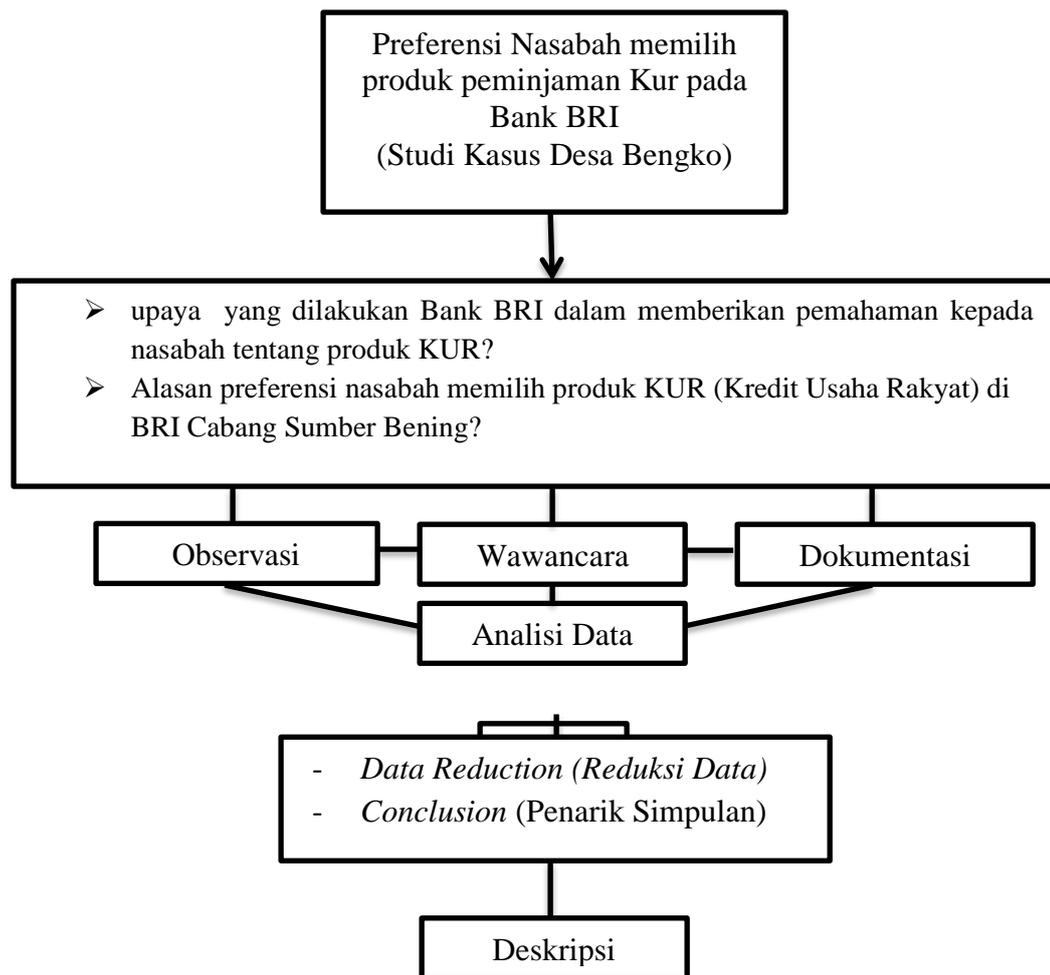
<sup>7</sup> Carla Rizka Marantika, *Analisis faktor–faktor yang mempengaruhi kelancaran pengembalian Kredit Usaha Rakyat (KUR) mikro*, Tahun 2013

<sup>8</sup> Enggar Pradipta Widyaresti, *Analisis peran BRI Unit Ketandan dalam pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada usaha mikro dan kecil di kecamatan Ngawen kabupaten Klaten*, 2012

## G. Kerangka Berpikir

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian ini, berikut ini disusun kerangka berpikir berdasarkan kajian teoritik yang telah dilakukan. Ini merupakan kerangka konsep yang digunakan dalam mencapai tujuan penelitian, untuk itu kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar I.1. Kerangka Pemikiran**



## H. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi salah penafsiran dalam memahami judul penelitian ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah dan maksud judul, ada beberapa istilah yang penting untuk dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Preferensi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, preferensi adalah (hak untuk) didahulukan dan diutamakan daripada yang lain; prioritas; pilihan; kecenderungan; atau kesukaan.<sup>9</sup>

### 2. Nasabah

Nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. “Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank“.

### 3. Pinjaman KUR

Kredit Usaha Rakyat (KUR) sendiri adalah layanan kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh pemerintah melalui perbankan kepada UMKMK atau koperasi yang *feasible* tapi belum *bankable*. *Feasible* sendiri maksudnya adalah usaha tersebut memiliki kelayakan, potensi, prospek bisnis yang baik, dan mempunyai kemampuan untuk mengembalikan pinjaman. Beberapa usaha rakyat yang diharapkan menggunakan KUR sendiri adalah meliputi keseluruhan bentuk usaha, terutama usaha yang bergerak di sektor

---

<sup>9</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, *Preferensi*, <http://www.kbbi.id>, diakses pada 24 Maret 2018, pukul 20:00 WIB

usaha produktif seperti pertanian, perikanan dan kelautan, perindustrian, kehutanan, dan jasa keuangan simpan pinjam. Dengan adanya layanan pinjaman KUR ini UMKM dan Koperasi akhirnya diharapkan dapat mengakses dan memanfaatkan KUR.

## **I. Metode Penelitian**

### **1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis mendalam melalui pendekatan studi lapangan (*file research*). Menurut Creswell, penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut penulis mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan luas. Informasi berupa kata atau teks yang disampaikan oleh partisipan akan dikumpulkan. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis, hasil analisis itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula dalam bentuk tema-tema. Dari data-data itu, penulis membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam. Sesudahnya penulis membuat permenungan pribadi (*self-reflection*) dan menjabarkannya dengan penelitian-penelitian ilmuwan lain yang dibuat sebelumnya.<sup>10</sup>

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Desa Bengko, Kecamatan Sindang Dataran, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Desa Bengko dipilih karena

---

<sup>10</sup> Ulber Silalahi, *Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), h. 35

desa ini masyarakatnya mayoritas banyak pengusaha mikro (pedagang) dan petani sayur. Disimpulkan bahwa terdapat banyak masyarakat yang berprofesi sebagai pedagang dan petani sayuran di Desa Bengko, Kecamatan Sindang Dataran , Kabupaten Rejang Lebong.

### 3. Sumber dan Jenis Data

#### a. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data di peroleh. Dalam penelitian ini sumber data terdiri dari :

##### 1) Data Primer

Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>11</sup> Untuk mendapatkan data yang akurat, penelitian mewawancarai Nasabah Produk KUR di desa Bengko.

##### 2) Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain (Ka. Cabang BRI dan Pegawai Bank BRI Cabang Sumber Bening) yang tidak di peroleh dari subjek penelitian.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi sebuah penelitian sehingga data yang diperoleh benar-benar

---

<sup>11</sup>Aswar Saifudi, “ Metode Penelitian”, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, pp. 91

sesuai dengan judul yang ditentukan. Seperti yang diungkapkan oleh Prof. Dr Sugiono bahwa dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan dari keempatnya.

Berdasarkan hal tersebut diatas agar data yang diperoleh dalam penelitian ini benar-benar akurat dan dapat dipertanggungjawabkan maka metode yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan adalah:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>12</sup> Observasi adalah metode yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki.<sup>13</sup> Metode ini penulis gunakan dalam mengumpulkan data lapangan yang berupa keadaan fisik dan yang lainnya yang terdapat di Desa Bengko kecamatan Sindang Dataran.

Observasi berarti peneliti melihat dan mendengar (termasuk menggunakan tiga indera yang lain) apa yang dilakukan dan dikatakan atau diperbincangkan para responden dalam aktivitas dalam kehidupan sehari-hari, baik sebelum, menjelang, ketika dan sesudahnya. Aktivitas

---

<sup>12</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 220.

<sup>13</sup> Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), Cet.5, h. 70.

yang diamati terutama yang berkaitan dengan topik penelitian, tanpa melakukan intervensi atau memberi stimulus pada aktivitas subjek penelitian. Kegiatan observasi oleh peneliti ini bisa diketahui responden, atau mereka tidak merasa jika sedang diamati (observasi terlibat, berperan serta). Semua yang didengar dan dilihat (termasuk penggunaan perekam atau fotografi) oleh peneliti sebagai aktivitas observasi ketika para responden atau informan melakukan kegiatan, diceritakan kembali atau dicatat sehingga merupakan data atau informasi peneliti yang dapat mendukung, melengkapi atau menambah informasi yang berasal dari hasil wawancara.<sup>14</sup>

## 2. *Interview* (Wawancara)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab langsung bertatap muka antara si penanya dengan responden.

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap nasabah yang berdomisili di Desa Bengko kecamatan Sindang Dataran berprofesi sebagai pengusaha mikro (pedagang) dan petani. Penarikan sampel narasumber dilakukan dengan sistem (*Snowball Sampling*) dari jumlah yang sedikit, semakin lama berkembang semakin banyak. Teknik *snowball sampling* adalah suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam satu jaringan atau rantai hubungan yang terus menerus. Dengan teknik ini, jumlah informan yang akan menjadi

---

<sup>14</sup> Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang:Umm Press, 2005 ), h. 74.

subjeknya akan terus bertambah sesuai kebutuhan yang terpenuhi informasi.<sup>15</sup>

### 3. Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>16</sup> Studi dokumenter (*documentary study*) merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Metode ini penulis lakukan untuk mendapatkan informasi dan berbagai dokumen diantaranya latar belakang berdirinya pondok pesantren, struktur kepengurusan dan tugas-tugas tertulis dari masing-masing pengurus yang ada di Desa Bengko kecamatan Sindang Dataran.

### 5. Teknik Analisis Data

Analisis kualitatif ialah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik dan model-model tertentu lainnya. Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan model Miles dan Huberman yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan serta triangulasi. Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

#### a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

---

<sup>15</sup> Muh Fitrah dan Lutfhiyah, *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif, tindakan kelas & studi kasus)*, Jawab Barat: CV Jejak, 2017, Hal. 162

<sup>16</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: IKAPI, 2006), h. 329.

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Selama proses reduksi data berlangsung, tahapan selanjutnya ialah:

- 1) Mengkategorikan data (*coding*), ialah upaya memilah-milah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.
- 2) Interpretasi data, ialah pencarian pengertian yang lebih luas tentang data yang telah dianalisis atau dengan kata lain, interpretasi merupakan penjelasan yang terinci tentang arti yang sebenarnya dari data penelitian.

b. *Conclusion* (Penarikan Simpulan)

Penulis berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan proporsi. Pada tahap ini, penulis menarik simpulan dari data yang telah disimpulkan sebelumnya, kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan penulis terhadap penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis ini adalah peneliti bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah nya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pelaksanaan, menemukan apa yang penting dan apa yang

tidak penting dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

c. Deskripsi

Metode penelitian deskripsi adalah salah satu metode penelitian yang banyak digunakan pada penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian. penelitian deskripsi adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Membahas tentang bagaimana cara mengumpulkan data, pringkasan data, penyajian data sehingga diperoleh informasi yang lebih mudah di pahami.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Muchson, *Satatistik Deskriptif*, Jakarta: Guepedia, 2014, Hal. 23

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Preferensi Nasabah

##### 1. Preferensi

###### a. Pengertian Preferensi

Menurut Kotler preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada.<sup>18</sup> Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu.<sup>19</sup> Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi. Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab mendefinisikan preferensi itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang. Aktifitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai dengan perasaan senang atau puas.<sup>20</sup> Dalam kajian ekonomi, Ada empat prinsip pilihan rasional yaitu:

###### 1) Kelengkapan ( *Completeness* )

Prinsip ini mengatakan bahwa setiap individu selalu dapat menentukan keadaan mana yang lebih disukainya diantara dua keadaan. Konsumen dapat membandingkan dan menilai semua produk yang ada. Bila A dan B ialah dua keadaan produk yang berbeda, maka

---

<sup>18</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Prehalindo, Jakarta, Cet Ke-10, 2000, h. 154.

<sup>19</sup> Poerwadaminta, W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, Edisi III, 2006, h. 769.

<sup>20</sup> Rifa'atul Machmudah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Bank Syariah*, h. 24. 35

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 daripada A, suka akan kedua-duanya, atau tidak suka akan kedua-duanya. Preferensi ini mengabaikan faktor biaya dalam mendapatkannya.

## 2) Transivitas (*Transitivity*)

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

## 3) Kontinuitas (*Continuity*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa jika seorang 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 seorang konsumen dalam memilih suatu produk yang akan dikonsumsinya.

4) Lebih Banyak Lebih Baik ( *The More Is The Better* )

Prinsip ini menjelaskan bahwa jumlah kepuasan akan meningkat, jika individu mengonsumsi lebih banyak barang atau produk tersebut. Sehingga konsumen cenderung akan selalu menambah konsumsinya demi kepuasan yang akan didapat.<sup>21</sup>

**b. Faktor yang Mempengaruhi Preferensi**

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

1) Faktor-faktor kebudayaan

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.

Menurut Thullman memberikan suatu penjelasan mengenai karakteristik budaya secara *eksplisit* dikemukakan dua hal yang mempunyai penilaian apresiasi yang berkaitan dengan karakteristik budaya pelanggan yaitu sebagai berikut:<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Nur Rianto Al Arif, *Teori Mikroekonomi*, Kencana, Jakarta, 2010, h. 110

<sup>22</sup> Thullman, Berry, *The Consumer in Culture Prospective of Marketing*. (Published by Mc Graw Hill, Inc.2000), h. 1.

- a) Bentuk fisik dari suatu produk yang ingin dibeli, akan berbeda-beda sesuai dengan karakteristik budaya yang dimiliki oleh pelanggan dalam menetapkan pilihannya mengenai suatu produk.
- b) Model dari suatu produk yang menunjukkan makna artistik dari suatu produk yang dibeli oleh pelanggan, sebagai bagian dari penilaian yang dipengaruhi oleh karakteristik budaya yang dimilikinya.

Kedua hal ini merupakan suatu rujukan dalam menentukan indikator karakteristik budaya dalam mempengaruhi preferensi pelanggan dalam pengambilan keputusan pembelian. Bahwa untuk mengembangkan karakteristik budaya yang dimiliki oleh seorang pelanggan dalam menentukan keputusan pembelian, pada dasarnya pelanggan mempertanyakan aspek-aspek penilaian budaya yang mencakup penilaian makna bentuk fisik dan model yang bernilai artistik dari tinjauan budaya yang<sup>23</sup>

## 2) Faktor-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

---

<sup>23</sup> Norman, Halim, *Perilaku Konsumen*. (Jakarta:Penerbit Gramedia Pustaka,2000),h. 221.

menjadi anggotanya disebut kelompok aspirasi. Sebuah kelompok diasosiatif (memisahkan diri) adalah sebuah kelompok yang dinilai atau perilakunya tidak disukai oleh individu.

Keluarga, kita dapat membedakan dua keluarga dalam kehidupan pembeli, yang pertama ialah *Keluarga orientasi*, yang merupakan orang tua seseorang. Dari orang tualah seseorang mendapatkan pandangan tentang agama, politik, ekonomi dan merasakan ambisi pribadi nilai atau harga diri dan cinta. *Keluarga prokreasi*, yaitu pasangan hidup anak-anak seseorang keluarga merupakan organisasi pembeli yang konsumen yang paling penting dalam suatu masyarakat dan telah diteliti secara intensif.

Peran dan Status, seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya keluarga, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.<sup>24</sup>

### 3) Faktor Pribadi

Karakteristik pribadi adalah kemampuan dan eksistensi yang ditunjukkan oleh setiap individu pelanggan berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Karakteristik pribadi yang sangat menentukan dalam memengaruhi perilaku pelanggan mengambil keputusan sangat ditentukan oleh pekerjaan yang ditekuni dan gaya hidup yang ditunjukkan untuk menyatakan bahwa pribadi pelanggan sangat obyektif dalam menentukan perilaku pembelian suatu produk dari pelanggan.

---

<sup>24</sup> Amid Widjaja dan Tunggal, *Tanya Jawab: Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategi*. h. 66

Secara eksplisit menjelaskan pribadi individu yang mempengaruhi preferensi pelanggan dipengaruhi oleh pekerjaan dan gaya hidup.

Pekerjaan pelanggan juga sangat ditentukan dalam perilakunya mengambil keputusan pembelian. Pelanggan yang berpendapatan tinggi cenderung membeli produk yang agak mahal dibandingkan dengan pelanggan yang berpendapatan menengah atau rendah. Demikian pula dengan gaya hidup merupakan karakteristik yang mempengaruhi preferensi pelanggan dalam menentukan pengambilan 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.

Menurut Jhingan menjelaskan adanya suatu lilitan lingkaran yang sangat mempengaruhi karakteristik kepribadian dari pelanggan untuk mengembangkan perilakunya dalam mengambil suatu keputusan.<sup>25</sup> Karakteristik pribadi dari setiap individu tidak terlepas dari adanya perbedaan atas jenis pekerjaan yang dimiliki sesuai dengan jenis usaha yang ditekuninya. Terjadinya perbedaan jenis pendapatan menurut pekerjaan akan memberikan gaya hidup dari pelanggan yang berbeda-beda dalam pengambilan keputusan pembelian. Terlihat dari pelanggan

---

<sup>25</sup> Jhingan, *Pemasaran Jasa dan Perilaku Konsumen*. (Jakarta: Penerbit Prenhallindo, 2000) h.133

yang memiliki pendapatan tinggi berbeda dengan pelanggan yang memiliki pendapatan rendah, sehingga gaya hidup mempunyai keterkaitan mempengaruhi kepribadian.

Uraian-uraian tersebut di atas memberikan informasi bahwa preferensi pelanggan sangat dipengaruhi oleh dua karakteristik yaitu jenis pekerjaan dan gaya hidup dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan adanya pengambilan keputusan berdasarkan preferensi pelanggan yang ditentukan oleh jenis pekerjaan dan gaya hidup pada karakteristik pribadi pelanggan.

#### 4) Faktor-Faktor Psikologis

a) 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.

Menurut Jeffrey proses motivasi terjadi karena adanya kebutuhan, keinginan maupun harapan yang tidak terpenuhi yang menyebabkan timbulnya ketegangan. Pada tingkat tertentu ketegangan ini akan berubah menjadi hasrat yang mendorong individu melakukan suatu perilaku tertentu guna memenuhi kebutuhan, keinginan dan hasratnya tersebut.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Ibid, hal. 135.

Proses lengkap mengenai motivasi terdapat unsur-unsur yang terlibat dalam proses motivasi meliputi:

(1) Kebutuhan

Setiap konsumen memiliki berbagai ragam kebutuhan yang antar individu bisa berbeda-beda. Kebutuhan ini ada yang bersifat fisiologik dan tidak dipelajari, tetapi ada juga yang bersifat dipelajari. Kebutuhan yang sifatnya fisiologik dan tidak dipelajari antara lain kebutuhan akan makanan, udara, air dan pakaian. Kebutuhan yang dipelajari antara lain penghargaan diri, prestise, kekuasaan dan lain-lain.

(2) Perilaku

Perilaku merupakan aktivitas yang dilakukan individu dalam usaha memenuhi kebutuhan. Perilaku ini dapat di amati dalam bentuk pengambilan keputusan, pemilihan merek dan penolakan terhadap suatu produk.<sup>27</sup>

(3) Tujuan

Tujuan merupakan sesuatu yang akan dicapai oleh konsumen sebagai hasil atas tindakan yang dilakukan. Tujuan yang dipilih oleh konsumen dipengaruhi oleh faktor pengalaman pribadi, kapasitas fisik, norma-norma dan nilai-nilai budaya yang ada serta kemampuannya untuk mencapai tujuannya tersebut.

---

<sup>27</sup> Ibid, Hal. 136

- b) Persepsi, persepsi didefinisikan sebagai proses di mana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan, masukan informasi, untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini.
- c) Proses belajar, proses belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.
- d) Kepercayaan dan sikap, kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.<sup>28</sup>

### c. Preferensi dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam empat prinsip pilihan rasional belum cukup sebab masih ada prinsip yang harus diperbaiki dan ada beberapa penambahan yakni:

- 1) Objek barang dan jasa tersebut harus halal dan *tayib*.
- 2) Kemanfaatan atau kegunaan barang dan jasa yang dikonsumsi, artinya lebih memberikan manfaat dan jauh dari merugikan baik dirinya maupun orang lain.
- 3) Kuantitas barang dan jasa yang dikonsumsi tidak berlebihan dan tidak terlalu sedikit atau kikir, tetapi pertengahan.<sup>29</sup>

Preferensi dalam Islam dikaji di mana seseorang dalam menggunakan kekayaan harus berhati-hati, yang terpenting dalam hal ini adalah cara penggunaan yang harus diarahkan pada pilihan-pilihan (preferensi) yang

---

<sup>28</sup> Ibid, h.137

<sup>29</sup> Madnasir dan Khoirudin, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Seksi Penerbitan Fakultas Syariah IAIN Raden Intan Lampung, 2012, h. 85

mengandung *masalah* (baik dan manfaat). Agar kekayaan atau harta tersebut dapat memberikan manfaat untuk kesejahteraan bagi individu tersebut.<sup>30</sup>

Preferensi memiliki arti pilihan atau kecenderungan individu dalam memilih produk dan jasa, yang berarti kebebasan individu dalam memilih. Islam menganggap kebebasan adalah sebagai fondasi dari nilai-nilai kemanusiaan dan kemuliaan manusia. Kebebasanlah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Al-Quran menjelaskan pengetahuan dan kekuasaan Allah atas apa-apa yang telah ditetapkan-Nya untuk manusia. Disamping itu Al-Quran juga memberikan penekanan besar kepada kebebasan memilih yang diberikan kepada manusia. Kebaikan yang paling utama ialah kebebasan individu untuk memilih suatu alternatif yang tepat walaupun peluang untuk memilih suatu alternatif lain yang salah juga besar. Hanya melalui penggunaan kebebasan dengan benar sajalah manusia terdorong untuk melakukan sikap-sikap terpuji.<sup>31</sup>

Seorang individu mempunyai kebebasan sepenuhnya untuk memulai, mengelola, mengorganisasi, mengurus dan mempunyai bentuk perniagaan menurut kehendak. Tiap orang bebas bergerak kemana saja yang ia kehendaki atau inginkan demi mencari penghidupan dan bebas menggunakan bermacam-macam cara dalam usaha mendapatkan kekayaan asalkan tidak menggunakan cara-cara yang haram atau mengambil barang yang haram.

Walau bagaimanapun, perlu diingat bahwa kebebasan individu, bukannya mutlak dan tanpa batasan, melainkan dibatasi oleh dua hal:

---

<sup>30</sup> Mar'atus Syawalia, Preferensi Pedagang Pasar Tradisional Terhadap Sumber Modal, *Jurnal Ilmiah*, 2015, h. 4.

<sup>31</sup> Nur Rianto Al Arif, *Teori Mikroekonomi*, Kencana, Jakarta, 2014, h. 93

*pertama*: individu bebas bergerak di bidang ekonomi dengan syarat tidak melanggar dan mengambil hak-hak orang lain , *kedua*: dia harus mengambil cara yang halal dan tidak mengamalkan cara yang haram untuk mencari penghidupan dan tidak mengambil benda-benda yang haram. Seperti firman Allah dalam Al-Quran surat Al-Baqarah Ayat 168 yang berbunyi :

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

*Artinya*: “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”(Surat Al-Baqarah Ayat 168).<sup>32</sup>

Di sebutkan pula dalam firman Allah dalam Al-Quran pada surat Al-A'raf ayat 157 yang berbunyi:

يَأْمُرُهُم بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ ﴿١٥٧﴾

*Artinya* : “...Yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma'ruf dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar...”(surat Al-A'raf ayat 157).<sup>33</sup>

Ayat diatas memberikan tuntunan kepada seorang mukmin supaya senantiasa menggunakan hak dan kebebasan mereka berdasarkan prinsip yang telah digariskan. Batasan-batasan disusun menurut konsep perkara perkara baik (*thayiba*) dan perkara-perkara buruk (*khabais*), yang memberi kebebasan kepada umat Islam untuk memperoleh dan memiliki sesuatu menurut cara

<sup>32</sup> Q.S Al-Baqarah : 168

<sup>33</sup> Q.S Al A'raaf: 157

mereka. Merujuk kepada cara yang haram. Islam melarang semua cara tidak benar yang kerap dilakukan manusia untuk mendapatkan hak orang lain, tidak adil, buruk dan keji. Islam membenarkan umatnya untuk menggunakan semua cara dalam menyangga kehidupannya selama cara itu wajar.<sup>34</sup>

Ekonomi Islam memberikan arahan agar setiap preferensi kita terhadap suatu hal haruslah mengarah pada nilai-nilai kebajikan. Nilai-nilai dalam Ekonomi Islam bersumber dari Al-Quran dan sunnah, yang menjadi dasar dari pandangan hidup Islam. Nilai-nilai dasar dalam ekonomi Islam tersebut menjiwai masyarakat dalam melakukan aktivitas sosial ekonominya. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam tentang hubungan manusia dengan dirinya dan lingkungan sosialnya, yang menurut Naqvi di representasikan dengan empat aksiomatik yakni:

- 1) Tauhid, merupakan sumber utama ajaran Islam yang percaya penuh terhadap Tuhan dan merupakan dimensi vertikal Islam. Menciptakan hubungan manusia dengan Tuhan dan penyerahan tanpa syarat manusia atas segala perbuatan untuk patuh pada perintah-Nya, sehingga segala yang dilakukan harus sesuai dengan apa yang telah digariskan. Kepatuhan ini membuat manusia merealisasikan potensi dirinya, dengan berusaha semaksimal mungkin untuk mengembangkan diri dalam menciptakan kesejahteraan. Kesejahteraan yang bukan untuk kepentingan pribadi namun kesejahteraan bagi seluruh umat manusia.

---

<sup>34</sup> Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, Dana Bhakti Wakaf, Yogyakarta, 1995, h. 94

- 2) Keseimbangan (*equilibrium* atau *al-adl*), merupakan prinsip yang menunjuk pada cita-cita sosial. Prinsip keseimbangan dan kesejahteraan berlaku bagi seluruh kebijakan dasar bagi semua institusi sosial, baik hukum, politik, maupun ekonomi. Khusus dalam prinsip keseimbangan menjadi dasar dalam proses produksi, konsumsi dan distribusi.
- 3) Keinginan bebas (*free will*), merupakan kemampuan untuk menentukan pilihan sehingga menjadikan manusia sebagai khalifah dimuka bumi. Kebebasan dalam menentukan pilihan memiliki konsekuensi pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dipilih sehingga manusia dituntut untuk berada dalam pilihan yang benar. Namun dengan kebebasan pula, manusia diberikan keleluasaan dalam memilih dua pilihan yakni, apakah ia membuat pilihan yang benar yang dibimbing oleh kebenaran, sehingga dalam melakukan segala sesuatu tetap dalam koridor-koridor kebenaran atau sebaliknya, ia memilih pilihan yang tidak dibimbing oleh kebenaran sehingga ia semakin jauh dari kebenaran.
- 4) Tanggungjawab (*responsibility*), aksioma ini dekat dengan kehendak bebas, namun bukan berarti sama dengan kehendak bebas. Islam memberikan perhatian yang besar pada konsep tanggung jawab, dengan menetapkan keseimbangan antara kehendak bebas dan tanggung jawab.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Ruslan Abdul Ghofur Noor, *Konsep Distribui dalam Ekonomi Islam*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, h. 63

## 2. Nasabah

### a. Pengertian Nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Menurut Webster mengemukakan bahwa nasabah adalah “ seorang yang berapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan”.<sup>36</sup>

Sedangkan menurut Irawan Mengemukakan bahwa “Nasabah adalah orang yang paling penting dalam perusahaan”.<sup>37</sup> Sedangkan Rangkuti mengemukakan bahwa: “Nasabah adalah orang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Seseorang bisa disebut nasabah tanpa perlu membeli produk atau jasa, melainkan cukup hanya mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa tersebut”.<sup>38</sup>

### b. Macam-Macam Nasabah

Nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu :

#### 1) Nasabah Internal

Nasabah internal atau konsumen internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan

---

<sup>36</sup> Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran jasa, Cetakan Pertama Edisi Kedua, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 143.

<sup>37</sup> Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Nasabah, Cetakan Kelima, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), Hal. 1.

<sup>38</sup> Rangkuti, Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran, Cetakan Ketiga, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), Hal. 318.

barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan dan pengadministrasian. Mereka itu antara lain adalah jajaran direksi, manajer, pimpinan bagian, pimpinan seksi, penyedian, dan para pegawai organisasi komersial (perusahaan), pengurus dan pegawai organisasi non komersial (nirlaba) pegawai adalah pada instansi pemerintah.

## 2) Nasabah Eksternal

Nasabah eksternal atau konsumen eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi komersil atau organisasi non komersil, yang menerima layanan penyerahan barag atau jasa dari organisasi (perusahaan). Apabila ditinjau dari sesi kegiatan komersil atau non komersil, nasabah eksternal tersebut dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu:

### a) Kelompok nasabah dalam kegiatan komersil

Penerima layanan yang termasuk kelompok nasabah dalam kegiatan komersil.

### b) Kelompok nasabah dalam kegiatan non-komersil

Penerima layanan yang termasuk kelompok nasabah kegiatan non-komersil adalah mereka yang menerima layanan dari penyedia layanan non-komersil yang sifat layanannya Cuma-Cuma atau

dengan mengeluarkan pembayaran yang sepadan dengan manfaat yang diperoleh.<sup>39</sup>

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

## **B. Kredit Usaha Rakyat (KUR)**

### **1. Pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR)**

Kredit Usaha Rakyat Khusus yang selanjutnya disingkat KUR Khusus adalah kredit/pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada debitur individu/perorangan, 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.<sup>40</sup>

Menurut peraturan menteri pertanian Republik Indonesia tentang fasilitasi kredit usaha rakyat sektor pertanian dalam pasal 1 tahun 2018

---

<sup>39</sup> Tandjung, Marketing Management: pendekatan pada nilai-nilai pelanggaran, edisi kedua, Cetakan kedua, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), Hal. 89.

<sup>40</sup> Iskandar Simorakir, pedoman Pelaksanaan Teknis Kredit Usaha Rakyat (KUR) Khusus, Jakarta: 2018, Hal. 9

“Kredit Usaha Rakyat yang selanjutnya disingkat KUR adalah kredit/pembiayaan modal kerja atau investasi kepada debitur individu/perseorangan, badan usaha atau kelompok usaha yang produktif namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan teimbahan belum cukup”.<sup>41</sup>

Rangka pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Petani, penciptaan lapangan pekerjaan dan penanggulangan kemiskinan, pemerintah menerbitkan paket kebijakan yang bertujuan meningkatkan sektor ril dan memberdayakan usaha micro, kecil, dan petani kebijakan dan pemberdayaan yang mencakup:

- a. Peningkatkan akses pada sumber pembiayaan
- b. Pengembangan kewirausahaan
- c. Peningkatan pasar produk UMKMK
- d. Reformasi regulasi UMKMK.<sup>42</sup>

Kredit usaha rakyat (KUR) adalah kredit/pembiayaan yang diberikan oleh perbankan kepada UMKM (usaha micro kecil menengah) yang *feasible* tapi belum *bankble*. Maksudnya adalah usaha tersebut memiliki prospek bisnis yang baik dan memiliki kemampuan untuk mengembalikan.<sup>43</sup> Kredit usaha rakyat (KUR) program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari bank.

---

<sup>41</sup> Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Fasilitasi Kredit Usaha Rakyat Sektor Pertanian, Nomor 16/Permentan/Sr. 230/4/2018,

<sup>42</sup> [www.kur.ekon.go.id/maksud](http://www.kur.ekon.go.id/maksud) dan tujuan, diakses pada 31 Oktober 2018, pukul 20.21.

<sup>43</sup> [www.kur.ekon.go.id/maksud](http://www.kur.ekon.go.id/maksud) dan tujuan, diakses pada 31 Oktober 2018, pukul 20.21.

Pemerintah memberikan peminjaman terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya 30% ditanggung oleh pelaksana penjaminan KUR diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. KUR disalurkan oleh 6 bank pelaksana yaitu Mandiri, BRI, BNI, Bukopin, BTN, dan Bank Mandiri Syariah (BSM).<sup>44</sup>

Berdasarkan peraturan menteri keuangan PMK No.10/PMK.05/2009 dan PMK No.22/PMK.05/2010 28 Januari 2010 perihal fasilitas peminjaman kredit usaha rakyat, ditetapkan sebagai berikut:

- a. Program peminjaman kredit/pembiayaan kepada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) adalah upaya meningkatkan akses pembiayaan UMKM pada sumber pembiayaan yang di dukung fasilitas penjamin.
- b. Kredit usaha rakyat (KUR) adalah kredit/pembiayaan kepada UMKM dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang di dukung fasilitas penjamin untuk usaha produktif.
- c. Materi teknis berfungsi membantu dan mendukung pelaksanaan pemberian kredit/pembiayaan berikut penjamin kredit/pembiayaan kepada UMKM.
- d. Pengusaha penjaminan adalah perusahaan yang melakukan kegiatan dalam bentuk pemberian penjaminan kredit/pembiayaan untuk membantu UMKM guna memperoleh kredit/pembiayaan.

---

<sup>44</sup> Tinggi Unit Serampah, Jurnal Ilmiah Accounting Changes, April 2014, Volume 2, No 1, 26-28, Hal. 31.

- e. Bank pelaksana adalah bank umum yang telah mendatangi nota kesepakatan bersama (MOU) dengan pemerintah dan perusahaan penjaminan dalam rangka penjaminan kredit/pembiayaan KUR.
- f. Perjanjian kerja sama penjaminan KUR adalah penjaminan antara direktur jenderal pembedaharaan atas nama menteri keuangan mewakili pemerintah dengan perusahaan penjaminan.<sup>45</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas dapat penulis simpulkan kredit usaha rakyat (KUR) merupakan salah satu usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup rakyat (dengan cara membuka peluang lapangan pekerjaan dan perluasan bisnis melalui UMKM) dengan cara memberikan fasilitas pembiayaan dengan margin rendah dan persyaratan yang dapat dengan mudah dipenuhi oleh para pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang memiliki potensi bisnis yang baik tetapi belum *bankable*.

## 2. Tujuan dan Rencana Penyaluran KUR

### a. Tujuan KUR

Penjaminan KUR diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Menurut Wulan Ayudya mengatakan bahwa tujuan KUR adalah sebagai berikut

- 1) “Mepercepat pengembangan sektor rill dan pemberdayaan usaha mikro, kecil dan menengah
- 2) Meningkatkan akses pembiayaan dan pengembangan UMKM kepada lembaga keuangan

---

<sup>45</sup> IBI dan LSPP, *Bisnis Kredit Perbankan*, Jakarta: Menara Mandiri, 2015, hal. 112-213

- 3) Dalam rangka penanggulangan/pengentasaan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja.<sup>46</sup>
- b. Rencana Penyaluran KUR

Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan penjaminan kredit/pembiayaan bagi UMKM, maka dalam penjaminan KUR Memiliki rencana penyaluran sebagai berikut:

- 1) Menteri teknis terkait menentukan prioritas bidang usaha yang *feasible*, tetapi belum *bankable* yang akan menerima fasilitas penjaminan kredit
- 2) Dengan pedoman pada ketentuan dari menteri terkait sebagaimana dimaksud pada butir a, serta dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan negara menyediakan dana imbal jasa penjaminan, bank pelaksana menyusun rencana target penyaluran (RTP) KUR.
- 3) Berdasarkan RTP-KUR sebagaimana dimaksud pada butir b, perusahaan penjaminan menyusun rencana tahunan penjaminan KUR yang dirinci per sektor ekonomi, perbank pelaksanaan, dan perwilayah provinsi.
- 4) Rencana tahunan penjaminan KUR sebagaimana dimaksud pada butir disampaikan oleh perusahaan penjaminan kepada menteri keuangan direktur jenderal perbendahara.<sup>47</sup>

### **3. Kewajiban Bank Pelaksanaan KUR dan Persyaratan penjaminan**

#### **a. Kewajiban Bank Pelaksana**

- 1) Bank pelaksana menyediakan dan menyalurkan dan untuk KUR.

---

<sup>46</sup> Wulan Ayudya, *Usaha Aneka Katering Laris Manis*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2008, hal. 100.

<sup>47</sup> Ibid. 215.

- 2) KUR yang disalurkan kepada setiap UMKM dapat digunakan baik untuk kredit modal kerja maupun kredit investasi, dengan ketentuan paling tinggi sebesar Rp 5.000.000.00 (lima juta rupiah) dengan tingkat bunga kredit/margin pembiayaan yang dikenakan maksimal sebesar/setera 22% (dua puluh dua perseratus) efektif per tahun atau diterapkan lain oleh menteri keuangan atas rekomendasi komite kebijakan
- 3) KUR yang disalurkan melalui *linkage* program pola *executing* dapat dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a) Plafon yang di berikan kepada setiap lembaga *linkage* paling tinggi sebesar Rp. 1.000.000.000.00 (satu miliar rupiah).
  - b) Tingkat bunga kredit/margin pembiayaan yang dikenakan paling tinggi sebesar/setara 14% (empat belas per seratur) efektif per tahun di tetapkan lain oleh menteri kungan atas rekomendasi dari komite kebijakan.
- 4) UMKM yang telah mendapatkan KUR dapat menerima fasilitas penjaminan dalam rangka perpanjangan restrukturisasi, dan tambah pinjaman (suples) dengan syarat masaih di kategorikan belum *bankable* dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a) Perpanjangan jangkah waktu kredit rekstrukturisasi dan suplesi dapat diberikan sepanjang tidak melebihi 6 tahun untuk kredit modal kerja dan 10 tahun untuk kredit ivestasi terhitung melalui

tanggal efektifnya perjanjian kredit awal antara bank pelaksana dan UMKM.

- b) Tambahan pinjaman dapat diberikan dengan syarat total plafon pinjaman dan tingkat bunga sebagaimana dimaksud pada butir b.
- c) Mekanisme pelaksanaan perpanjangan jangka waktu kredit restrukturisasi dan tambahan pinjaman (suplesi) diatur lebih lanjut dalam perjanjian kredit antara bank pelaksana dan debitur.<sup>48</sup>

b. Persyaratan Penjaminan KUR

Kredit modal kerja atau kredit investasi dengan plafon kredit sampai dengan Rp. 5.00.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang diberikan kepada usaha mikro, kecil dan menengah yang memiliki usaha produktif. UMKM merupakan usaha produktif yang layak namun belum *bankeble*.

1) Penjaminan berasal dari:

- a) Individu
- b) Kelompok
- c) Koperasi

2) Legalitas yang dibutuhkan:

- a) Individu : KTP/KK
- b) Kelompok: surat pengukuhan dari instansi terkait atau surat keterangan usaha dari lurah/kepala desa atau akte Notaris.
- c) Koperasi: anggaran dasar beserta perubahannya

---

<sup>48</sup> Ibid. Hal 215-218

- d) Usaha baru: minimal telah berjalan 6 bulan tidak ada kewajiban menyerahkan laporan keuangan 3 tahun terakhir.
- 3) Jenis Kredit dan jangka waktu pinjaman
  - a) Kredit modal kerja = maksimal 3 tahun
  - b) Kredit investasi = sesuai *cash flow*
- 4) Besarnya pinjaman maksimal sampai dengan Rp. 500 juta tingkat suku bunga:
  - a) Setingginya-tingginya 16%
  - b) *Reviewable* sesuai ketentuan pemerintahan
- 5) Angsuran
  - a) Kelayakan usaha yang dibiayai (*Cash Flow*)
  - b) Angsuran tambahan tidak wajib dipenuhi.
- 6) Perizinan yang dibutuhkan
  - a) Untuk kredit dengan plafon sampai dengan Rp. 100 juta, izin usaha antara lain yang berupa SIUP dapat digantikan dengan surat keterangan usaha dari lurah/kepala desa.
  - b) Pinjaman > 100 juta, izin sesuai ketentuan yang berlaku.<sup>49</sup>

#### 4. Skim Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit usaha rakyat (KUR) dilaksanakan dalam 3 tim skim. Adapun yang membedakan skim satu dengan yang lainnya adalah jumlah plafond.

- a. KUR Ritel: Plafon sampai dengan Rp 500 juta dilayani di kantor cabang atau kantor cabang pembantu

---

<sup>49</sup> Wulan Ayudya, Op. Cit., hal. 100-102

- b. KUR Mikro: Plafond kredit sampai dengan Rp 25 juta per debitur dapat diberikan tambahan sumpleksi, rekstrukturisasi sampai dengan Rp 75 juta per debitur.
- c. KUR penempatan tenaga kerja Indonesia (TKI): Plafond kredit sampai dengan 25 juta per debitur jangka waktu kredit paling lama sama dengan masa kontrak kerja dan tidak melebihi jangka waktu 3 tahun.<sup>50</sup>

## 5. Landasan Hukum Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Landasan Operasional kredit usaha rakyat adalah inpres nomor 6 tanggal 8 juni 2007 tentang kebijakan percepatan pengembangan sektor rill dan pemberdayaan UMKM dan nota kesepahaman bersama antara departemen teknis, perbankan, dan perusahaan penjaminan yang di tandatangani pada tanggal 9 oktober 2007. Pihak yang terkait terdiri atas: unsur pemerintahan (6 menteri) Unsur perbankan (6 bank) dan perusahaan penjamin kredit.<sup>51</sup>

Ada beberapa peraturan perundangan-undangan yang menjadi ladsan hukum kredit usaha rakyat (KUR), yaitu:

- a. Keputusan presiden No.9 Tahun 2005 (KEPPRES)

Keputusan presiden No.9 Tahun 2005 sebagai revisi keputusan presiden No. 14 Tahun 2015 tentang komite kebijakan pembiayaan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah yang di tetapkan pada tanggal 15 juli 2015.

- b. Peraturan menteri koordinator bidang perekonomian (PERMENKO)

---

<sup>50</sup> Kementerian Koordinasi Bidang Perekonomian Republik Indonesia, Program Kredit Usaha Rakyat, diakses pada 30 Oktober 2018 dari: [www.ekon.go.id](http://www.ekon.go.id).

<sup>51</sup> Indra Idris, *Kajian Dampak Kredit Usaha*, Jurnal Volume 5, Agustus 49-73, Hal 55

- 1) Permenko No.6 Tahun 2015 tentang pedoman pelaksanaan KUR diundangkan 7 Agustus 2015
- 2) Permenko No.8 Tahun 2015 tentang pedoman pelaksanaan KUR diundangkan 26 oktober 2015
- 3) Permenko No.13 Tahun 2015 tentang pedoman pelaksanaan KUR diundangkan 8 oktober 2015.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> *Landasan Hukum Kredit Usaha Rakyat (KUR)*, diakses pada 09 November 2018 pukul 20.00 wib, [www.kur.ekon.go.id/ladasan-hukum](http://www.kur.ekon.go.id/ladasan-hukum)

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

##### **A. Keadaan Umum Desa Bengko**

Desa Bengko adalah sebuah desa yang terletak di Kecamatan Sindang Dataran, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Desa Bengko dihuni oleh penduduk yang berasal dari suku berbeda-beda, dimana mayoritas penduduknya merupakan suku lembak, jawa, Rejang, semedo dan musi adalah suku asli dan terbesar yang mendiami Kabupaten Rejang Lebong selain suku Lembak. Di samping itu, terdapat juga suku Jawa, rejang, semendo dan Musi sebagai suku pendatang. Mayoritas kegiatan perekonomian masyarakat Desa Bengko umumnya bergerak dalam sektor pertanian, perdangan dan perkebunan, dengan komoditas utamanya adalah tanaman petani palawija, kopi dan pedangang. Tanaman palawija dan kopi juga menjadi primadona di Kabupaten Rejang Lebong hingga menempatkan kabupaten ini sebagai penghasil kopi terbesar keenam se-Sumatera.

##### **B. Sejarah Singkat Desa Bengko**

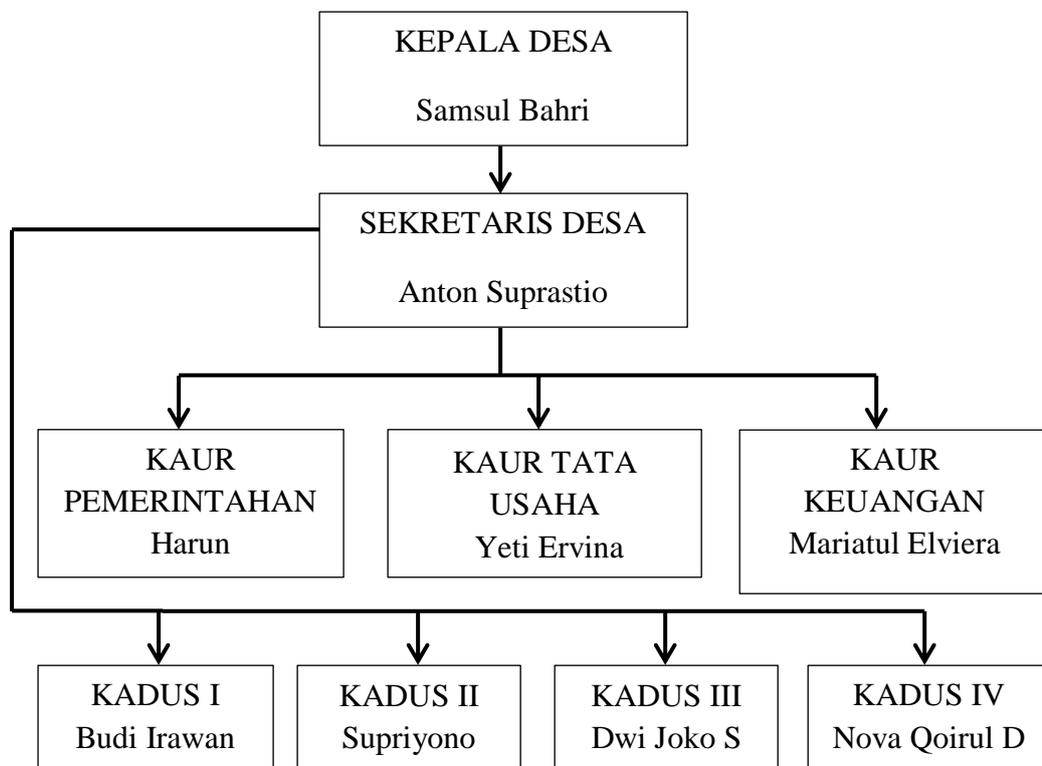
Berkisar pada tahun 1982 desa bengko berasal dari pemekeran desa air lang kecamatan padang ulak tanding penduduknya kebanyakan bersuku lembak, jawa, rejang, semendo dan Musi. Penduduk desa ini berwarganya bercocok tanam dan mendiami wilayah tempat pertemuan sungai air kembang yang bermuara dan masuk ke sungai air kati yang ada di air lang dan mulai merintis dan melakukan musyawarah dan sepakat mendirikan

sebuah desa yang dinamakan Desa Bengko Nama ini diambil dari nama bank kopersai Belanda maka di singkat dengan Bengko.<sup>53</sup>

### C. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bengko

Pada umumnya, sebuah desa dipimpin oleh seorang Kepala Desa dan dibantu oleh beberapa perangkat desa dengan tugas-tugas tertentu. Struktur organisasi pemerintahan di Desa Bengko , Kecamatan Sindang dataran, Kabupaten Rejang Lebong pada tahun 2018 dapat dilihat pada bagan berikut:

**Gambar III.1. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bengko Tahun 2018**<sup>54</sup>



### D. Keadaan Geografis Desa Bengko

<sup>53</sup> Buku Profil Desa Bengko, Kecamatan Sindang Dataran, 7 November 2018

Secara geografis, Desa Bengko terletak pada ketinggian tepat 1000 meter di atas permukaan laut, dengan topografi dataran tinggi dan suhu udara berada di kisaran rata-rata 20 derajat Celcius. Jarak Desa Bengko ke pusat kecamatan sejauh 4 km, pusat kabupaten (Curup Kota) sejauh 11 km, dan jarak ke pusat provinsi (Kota Bengkulu) sejauh 98 km. Desa Bengko memiliki luas sekitar 1.151 Hektar dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan desa Empat Suku Menanti dan Air Rusa.
2. Sebelah timur berbatasan dengan desa Renah Kurung (Kepahiang).
3. Sebelah selatan berbatasan dengan desa Talang Blitar.
4. Sebelah barat berbatasan dengan desa Empat Suku Menanti.

Mayoritas lahan di Desa Bengko dimanfaatkan untuk pertanian, perkebunan dan pemukiman. Luas daratan di bengko sebanyak 80% terdiri atas lahan pertanian dan perkebunan, dengan sisanya sebesar 20% digunakan untuk pemukiman. Dari total luas lahan yang ada, tanah kering sebesar 46 Hektar, dan perkebunan mengambil porsi paling besar yaitu sebesar 615 Hektar, sedangkan untuk fasilitas umum sebesar 1,5 Hektar.

Dengan data tersebut, terlihat bahwa lahan perkebunan di Desa Bengko lebih luas dari pada lahan pertaniannya. Ini menunjukkan bahwa hasil perkebunan menjadi sumber pendapatan utama masyarakatnya di samping hasil pertanian seperti sayuran, cabe, jagung dll. Selain itu, dengan luas pemukiman yang hanya sebesar 20% dari total luas desa, menunjukkan

bahwa kepadatan penduduk di Desa Bengko tergolong kecil sehingga memungkinkan masyarakatnya dapat mengeksplorasi lebih jauh kekayaan alam yang tersedia.

Beberapa sarana dan prasarana dibangun untuk menunjang kegiatan dan perkembangan masyarakat, seperti sarana peribadahan berupa masjid sebanyak satu unit dan mushala sebanyak dua unit. Sarana pendidikan Islam seperti Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPA) telah dibangun sebanyak 9 unit dan Majelis Ta'lim sebanyak 6 unit. Sarana pendidikan umum pun telah tersedia berupa sebuah Sekolah Dasar (SD) yang terletak di pusat desa. Sarana umum lainnya yaitu Pendopo Agung sebanyak satu unit serta sarana kesehatan berupa Puskesmas sebanyak satu unit dan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) sebanyak satu unit.<sup>55</sup>

## **E. Demografi Desa Bengko**

### **1. Keadaan Penduduk**

Penduduk Desa Bengko merupakan masyarakat yang terdiri dari berbagai suku bangsa (heterogen), dengan mayoritasnya adalah penduduk asli bersuku Lembak. Sampai tahun 2018 jumlah penduduk di Desa Bengko adalah 2.235 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 1.130 jiwa (50,46%) dan perempuan sebanyak 1105 jiwa (49,54%), dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) sebanyak 534 jiwa serta kepadatan penduduk sebanyak 150 jiwa/km<sup>2</sup>.

### **2. Keadaan Ekonomi**

---

<sup>55</sup> *Ibid.*

Sebuah sebuah desa yang mengandalkan sektor pertanian dan perkebunan sebagai komoditas utama, maka sebagian besar masyarakat Desa Bengko berprofesi sebagai petani. Namun, di samping itu mata pencaharian Penduduk Desa bengko cukup beragam yang terdiri dari petani, Pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai honorer, wiraswasta, buruh harian lepas, pedagang , dan lain-lain seperti yang tertera pada tabel di bawah ini:

**Tabel III.2.**  
**Jumlah Penduduk Desa Bengko Berdasarkan Mata Pencaharian pada Tahun 2018**

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Buruh	520 Orang
2	Petani	1344 Orang
3	Peternak	8 Orang
4	Jasa dan keterampilan	24 Orang
5	Pedagang	245 Orang
6	Honor dan wiraswasta	11 Orang
7	PNS	9 Orang
8	TNI/Polri	0 Orang
9	Swasta DLL	78 Orang

Berdasarkan data di atas, sangat jelas terlihat bahwa mayoritas penduduk Desa Bengko berprofesi sebagai petani yaitu sebesar 85,2% dari total penduduk yang bekerja di berbagai bidang. Hal ini

menunjukkan bahwa masyarakat Desa Bengko sangat bergantung pada sektor pertanian dan perkebunan. Selanjutnya sektor mata pencaharian lainnya yang menjadi profesi terbanyak kedua di Desa bengko adalah pekerjaan sebagai buruh dan pedagang.

Desa Bengko sebagai lokasi dalam penelitian ini juga memiliki pertimbangan tersendiri. Hal ini karena berdasarkan data dari sumber yang sama, jumlah petani yang terdapat di Desa Bengko adalah yang terbanyak jika dibandingkan dengan jumlah petani dan pedagang di desa-desa lain se-Kecamatan Sindang Dataran.

### 3. Keadaan Sosial dan Budaya

Masyarakat Desa Bengko memiliki keragaman latar belakang suku, budaya, dan agama yang tidak terlalu heterogen. Hanya terdapat satu suku besar dengan jumlah yang mencapai 65% dari total penduduk yaitu suku lembak yang mendiami desa tersebut berdasarkan data tahun 2018. Sisanya merupakan masyarakat pendatang yang berasal dari suku Jawa (20%), serta suku Rejang (10%) Musi dan Semendo (5%). Maka dari itu, keseharian masyarakat Desa Bengko menggunakan bahasa Lembak dan jawa sebagai bahasa pergaulan sehari-hari.

Berdasarkan latar belakang agama juga tidak terdapat keragaman yang signifikan di antara masyarakat yang mendiami Desa Bengko. Hanya terdapat dua agama besar yang dianut oleh masyarakat Desa Bengko, sebagaimana yang ditunjukkan oleh tabel di bawah ini:

Tabel III.5. Jumlah Penduduk Desa Bengko Berdasarkan Agama pada Tahun 2018

No	Agama	Jumlah	Persentase (%)
1	Islam	2.230	99,78
2	Katolik	5	0,22
<b>Jumlah Total</b>		<b>2235</b>	<b>100</b>

Berdasarkan data di atas, tergambar jelas bahwa agama Islam menjadi agama mayoritas yang dianut oleh masyarakat Desa Bengko yang mengambil porsi sebesar 99,78% dari total penduduk. Oleh karena itu, adat istiadat dan kebudayaan yang berkembang di Desa Bengko biasanya menggambarkan kebiasaan suku Lembak dan Jawa dengan dilandasi nilai-nilai agama Islam. Kebiasaan-kebiasaan seperti ini merupakan warisan dari nenek moyang yang mendiami wilayah Desa Bengko yang dahulu.

Kebudayaan masyarakat Desa Bengko biasanya terwujud dalam setiap acara-acara besar yang diadakan oleh masyarakat Desa Bengko, seperti pesta pernikahan, penguburan jenazah, dan acara-acara peringatan lainnya. Budaya gotong-royong juga masih sangat dijunjung tinggi oleh masyarakat Desa Bengko. Hal itu tergambar dari sikap saling tolong-menolong masyarakat jika ada salah satu dari mereka yang membutuhkan bantuan, baik itu dalam pengadaan suatu acara maupun hal-hal lainnya.

#### 4. Tingkat Pendidikan

Sebagian besar penduduk Desa Bengko merupakan masyarakat yang telah dan sedang mengenyam pendidikan. Setiap tahunnya terjadi

peningkatan jumlah masyarakat yang sedang mengenyam pendidikan, baik itu pendidikan dasar, menengah, hingga tinggi. Hal tersebut ditunjukkan oleh tabel di bawah ini:

**Tabel III.6.**  
**Jumlah Penduduk Desa Bengko Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Tahun 2018**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Tidak Tamat	409
2	Pra Sekolah	625
3	SD	661
4	SMP	440
5	SMA	54
6	Diplomat	14
7	S1	8
8	S2/S3	2
<b>Jumlah Total</b>		<b>2013</b>

Berdasarkan data pada tahun 2018 di atas, terdapat sebanyak 2013 jiwa masyarakat Desa Bengko yang telah dan sedang mengenyam pendidikan. Jumlah paling banyak berasal dari masyarakat yang tamat Sekolah Dasar sederajat yaitu sebesar 625 jiwa. Sedangkan masyarakat yang telah mengenyam pendidikan tinggi hanya berjumlah 24 orang dengan rincian 14 orang tamat D-3/sederajat, 8 orang tamat S-1/sederajat dan 2 tamat S2/S3. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pendidikan masyarakat Desa Bengko sudah cukup baik namun tentu masih perlu ditingkatkan

## **F. Demografi Informan**

Latar belakang informan yang terlibat dalam pendokumentasian penelitian ini cenderung sama. Informan tersebut adalah masyarakat Desa Bengko yang berprofesi sebagai petani dan pedagang yang menggunakan produk KUR di Bank BRI khususnya petani palawija dan pedagang sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Informan pada penelitian ini memberikan informasi secara sukarela dan tanpa ada paksaan dalam mengikuti proses pendokumentasian. Seluruh partisipan dalam penelitian ini merupakan partisipan wawancara (*interview*) sesuai dengan tipe penelitian kualitatif. Penulis tidak melakukan penambahan partisipan kuesioner karena dirasa tidak terlalu dibutuhkan. Adapun profil dari partisipan wawancara tersebut ialah sebagai berikut:

Tabel III.7. Profil Partisipan Wawancara

Partisipan	Profil
P1	Seorang pria berusia 42 tahun, beragama Islam. Berprofesi sebagai Petani, bertempat tinggal di Desa Bengko. Tercatat sebagai nasabah KUR Bank BRI Sumber Bening.
P2	Seorang pria berusia 25 tahun, beragama Islam. Berprofesi sebagai pedagang sekaligus menjabat sebagai Sekretaris Desa Bengko, bertempat tinggal di Desa Bengko. Tercatat sebagai nasabah KUR Bank BRI Sumber Bening.
P3	Seorang wanita berusia 37 tahun, beragama Islam. Berprofesi sebagai perkebunan dan Pedagang, sekaligus menjabat sebagai Kepala Desa, bertempat tinggal di Desa Bengko. Tercatat sebagai nasabah KUR Bank BRI Sumber Bening.
P4	Seorang pria berusia 50 tahun, beragama Islam. Berprofesi sebagai ibu rumah tangga petani palawija, bertempat tinggal di Desa Bengko. nasabah KUR Bank BRI Sumber Bening.
P5	Seorang wanita berusia 26 tahun, beragama Islam. Berprofesi sebagai Pedagang Kecil, bertempat tinggal di Desa Bengko. pernah menjadi nasabah KUR Bank BRI Sumber Bening.
P6	Seorang wanita berusia 52 tahun, beragama Islam. Berprofesi sebagai Pedagang Kecil, bertempat tinggal di Desa Bengko. pernah menjadi nasabah KUR Bank BRI Sumber Bening.

Tabel di atas, terlihat bahwa partisipan wawancara bersifat homogen sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Hal tersebut dapat dilihat dari kesamaan profesi dan agama yang dianut partisipan. Penulis lebih memprioritaskan mewawancarai informan atau narasumber berjenis kelamin wanita dikarenakan lebih memenuhi kriteria untuk penelitian ini. Hal itu dapat dipahami bahwa di dalam sebuah rumah tangga petani dan pedagang, wanita lebih berperan dalam mengatur keuangan keluarga sehingga akan lebih *compatible* jika dihubungkan dengan pertanyaan seputar pemilihan Produk KUR.

## BAB IV

### TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN

#### A. Temuan Penelitian

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai Preferensi nasabah dalam memilih pinjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat) pada BRI (Bank Rakyat Indonesia). Berdasarkan hasil analisis metode yang digunakan dalam penelitian ini seperti observasi, sebelum peneliti mengadakan wawancara peneliti mengadakan pengamatan langsung tentang bagaimana preferensi nasabah dalam memilih pinjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat) pada BRI (Bank Rakyat Indonesia) di desa Bengko. dokumentasi, wawancara yang dilakukan peneliti setelah mengadakan observasi pengamatan tentang preferensi nasabah dalam memilih pinjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat) pada BRI (Bank Rakyat Indonesia) di desa Bengko dan catatan lapangan maka penulis menjelaskan hasil penelitian sebagai berikut :

#### **1. Upaya Bank BRI memberikan pemahaman kepada nasabah tentang produk KUR.**

Berdasarkan dengan M. Aprizal (42 Tahun) selaku pimpinan cabang Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Sumber Bening Curup.

“Setiap karyawan melakukan *Breafing* memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai kegiatan lapangan baik sudah dilakukan maupun yang akan di lakukan. Kami sekaligus evaluasi kinerja tentang memasarkan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) jika ada kendala cepat kami mencari solusi bersama dan saya akan selalu terus meningkatkan kinerja karyawan saya mbak dengan *breafing* ini.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan M. Aprizal KA. Unit BRI Cabang Sumber Bening, Pada tanggal 15 Januari 2019

Wawancara dengan Hesti (24 Tahun) selaku operasional kredit sebagai pegawai Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Sumber Bening mengatakan bahwa:

“Memberikan pemahaman kepada nasabah produk KUR dimana dengan syarat dalam peminjam yang sangat mudah dimana nasabah cukup membawa KTP, Kartu Keluarga, buku nikah dan surat keterangan usaha dari desa setelah proses administrasi selesai barulah para marketing atau manteri datang ke nasabah untuk pengecekan usaha nasabah setelah selesai di lakukan proses pencairan dengan cara nasabah harus datang ke Kantor bank BRI untuk mengambil pinjaman”<sup>57</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Desi Aryani (26 Tahun) selaku CS Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Sumber Bening Curup mengatakan bahwa

“Dalam peminjaman produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) kami selalu membuat masyarakat mudah dalam peminjam dan proses tidak lama setelah dilakukan survei usaha kami langsung memberikan laporan kepada pimpinan untuk memutuskan bahwa masyarakat tersebut wajib untuk diberikan pinjaman. Saya selaku CS paling mengumpulkan administrasi dalam peminjaman dengan membuat laporan tentang pengecekan berkas asli yang dilakukan survey.”<sup>58</sup>

Penelitian juga melakukan wawancara dengan Beni selaku Manteri KUR di Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Sumber Bening Curup mengatakan bahwa:

“Memberikan pemahaman kepada masyarakat awalnya datang ke desa melakukan sosialisasi, melakukan survey kepada nasabah. Dalam memberikan pemahaman produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sangat jelas sekali digunakan untuk usaha karena KUR digunakan untuk kalangan usaha menengah dengan bunga 0,319% untuk besaran

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Hesti Manteri KUR (Kredit Usaha Rakyat, 11 Januari 2019

<sup>58</sup> Wawancara dengan Desi Ariyani 12 Januari 2019

pelapon Rp. 1.000.000 – Rp. 25.000.000. sehingga nasabah sangat mudah dalam peminjaman maupun dalam bunga yang sangat kecil.<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil observasi di atas bahwa masyarakat desa bengko pada saat ini sudah banyak sekali yang menggunakan KUR (Kredit Usaha Rakyat) dari kalangan para pedagang maupun petani mereka sudah banyak menggunakan KUR (Kredit Usaha Rakyat) untuk menambah modal. Masyarakat di desa bengko tidak lagi perlu penyuluhan dari pegawai Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) jika mereka ingin meminjam produk mereka bertanya dengan masyarakat yang sudah meminjam produk KUR (Kredit Usaha Rakyat). Hal itu juga terdapat wawancara dengan Ardi selaku CS pegawai bank Bri (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Sumber Bening Curup mengatakan bahwa:

“Dalam sistem penjelasan produk KUR kepada nasabah kami langsung melakukan kunjungan atau survey untuk melihat usaha nasabah, mengecek nasabah, dan indentitas nasabah. Produk KUR juga sangat mudah dipahami dan mudah dalam proses peminjamannya”<sup>60</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Mantok salah satu nasabah produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) mengatakan bahwa:

“Dalam sistem penjelasan produk KUR kepada kami mereka para manteri bank langsung melakukan kunjungan atau survey untuk melihat usaha kami, dan mengecek indentitas. Produk KUR juga sangat mudah dipahami dan mudah dalam proses peminjamannya.”<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil pendapat di atas dapat saya simpulkan untuk meningkatkan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) para pegawai bank BRI

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Benny 12 Januari 2019

<sup>60</sup> Wawancara dengan Ardi Cs bank BRI tanggal 17 Januari 2019

<sup>61</sup> Wawancara dengan Mantok Nasabah KUR (Kredit Usaha Rakyat) tanggal 17 Januari

(Bank Rakyat Indonesia) cabang Sumber Bening biasanya melakukan *Breafing* setiap pagi hari untuk mengevaluasi kerja dan cara yang baik untuk memberikan pemahaman kepada nasabah. Melakukan dengan cara observasi, kunjungan ke nasabah untuk melihat usaha nasabah, identitas nasabah. Tetapi dalam memberikan pemahaman menjelaskan bahwa produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sangat mudah dengan bunga 0,319% untuk besaran pelapon Rp. 1.000.000 – Rp. 25.000.000. sehingga nasabah sangat mudah dalam peminjaman maupun dalam bunga yang sangat kecil.

## **2. Analisis Prefensi Nasabah Memilih Produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) di BRI Cabang Sumber Bening.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Edi (25 Tahun) Pekerjaan pedagang mengatakan bahwa:

“Alasan saya memilih produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) di Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) yaitu untuk menambah modal dalam usaha perdagangan saya. Akses peminjaman yang mudah hal ini membuat saya tertarik menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) dengan adanya produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) kami para masyarakat sangat terbantu dalam mengembangkan usaha saya.”<sup>62</sup>

Peneliti juga melanjutkan wawancara dengan ibu Suminem (30 Tahun) pekerjaan pedagang salah satu pengguna produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) mengatakan bahwa:

“Saya mulai mnggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) 6 bulan awal saya tidak tahu apa itu produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) dengan saya dikanalkan salah pegawai Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) Sumber Bening bahwa dia mengatakan ada program dari bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) yang sangat mudah dalam peminjamannya dan bunganya tidak besar sekitar 0,319%. Saya sangat tertarik menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) yang mana

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Edi pada tanggal 10 Januari 2019

pada saat itu saya sangat membutuhkan modal usaha saya dalam menambah modal untuk membeli barang dagangan saya yang hampir bankrut tetapi dengan adanya produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sangat membantu saya.”<sup>63</sup>

Peneliti melanjutkan wawancara dengan bapak Junet (50 Tahun) salah petani di desa Bengko yang menggunakan Produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sudah hampir 2 tahun , dengan adanya produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) dari Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) sumber Bening sangat membantu saya dalam menambah modal untuk membeli bahan-bahan untuk menanam palawija seperti Pupuk, Racun Hama dan Plastik Musa. Dengan adanya produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) ini sangat membantu kami dalam mengembangkan usaha kami, dengan angsuran yang mudah sangat membantu bagi kami masyarakat kecil.”<sup>64</sup>

Peneliti juga melakukan observasi di desa Bengko dan mengamati masyarakat di sana menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) baik itu dari kalangan para pedagang maupun para petani mereka hampir menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) guna meningkatkan penghasilan mereka. Sebagian ada tidak menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) mereka menganggap produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) terlalu besar dalam pengambilan bunganya. Peneliti sudah wawancara dengan Sutran (26 Tahun) seorang petani yang menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) mengatakan bahwa :

“Saya sudah tiga bulan tidak memperpanjang peminjaman terhadap produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) dengan bunga yang besar saya

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Suminem pada tanggal 11 Januari 2019

<sup>64</sup> Wawancara dengan Junet pada tanggal 10 Januari 2019

sangat keberatan dalam membayarnya dengan bunga yang tidak menetap tiap bulan setiap bulan selalu meningkat sebesar 0,319%”<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang sudah peneliti lakukan yang tidak menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) lagi mereka sudah berhasil sehingga (Bank Play 1980) mereka tidak lagi mengambil pinjaman kepada Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) karena mereka sudah memiliki tabungan sendiri. Hal ini dibuktikan peneliti ketika peneliti wawancara dengan Samsul (52 Tahun) pedagang di Desa bengko dia mengatakan bahwa:

“Saya dulu menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sebelum usaha saya berkembang. Saya hampir putus asa saat saya mengalami kebangKUR (Kredit Usaha rakyat) dengan adanya produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) dari Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) membantu saya lagi dalam menambah modal jualan saya dengan sistem ansuran perbulan yanghal ini tidak terlalu memberatkan mempermudah kami. Sehingga kini usaha saya semakin manju dan saya tidak perlu lagi dalam memijam produk KUR (Kredit Usaha Rakyat).”<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil pendapat diatas dapat saya simpulkan bahwa alasan nasabah memilih produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) karena masyarakat sangat terbantu untuk menambah modal usaha pertanian dan berdagang tetapi ada juga mereka yang tidak lagi menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) karena biaya bunga sangat tinggi. Tetapi dengan adanya produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) masyarakat desa Bengko sangat terbantu dalam mengembangkan usaha mereka.

## **B. Analisis Penelitian**

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Sutran pada tanggal 9 januari 2019

<sup>66</sup> Wawancara dengan Samsul pada tanggal 07 Januari 2019

## **1. Upaya Bank BRI Memberikan Pemahaman Kepada Nasabah Tentang Produk KUR.**

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Menurut Rambat Lupiyoadi mengemukakan bahwa nasabah adalah “seorang yang berapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan”.<sup>67</sup>

Memberikan pemahaman kepada nasabah para pegawai Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) cabang Sumber Bening melakukan *Breafing* sebelum mereka langsung terjun ke masyarakat sebelum memberikan penjelasan tentang produk KUR (Kredit Usaha Rakyat). Terdapat pada wawancara dengan M.Aprizal pimpinan cabang Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) mengatakan bahwa setiap pagi hari kepada para karyawan, Melakukan *Breafing* pagi itu memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai kegiatan lapangan baik sudah dilakukan maupun yang akan di lakukan. Sekaligus evaluasi kinerja tentang memasarkan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) jika ada kendala cepat kami mencari solusi bersama dan saya akan selalu terus meningkatkan kinerja karyawan. Maka sebelum terjun kepalangan para pegawai bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) mendapat arahan dari pimpinan mereka.

---

<sup>67</sup> Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran jasa, Cetakan Pertama Edisi Kedua, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 143.

Para pegawai bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) dalam memberikan pemahaman kepada nasabah mendapatkan kemudahan dan kesulitan jika dilihat kemudahannya para nasabah sangat antusias dalam memberikan pemahamannya dan ada juga tanpa di jelaskan ada masyarakat sudah mengerti karena mereka sering bertanya dengan tetangga yang sudah meminjam produk KUR (Kredit Usaha Rakyat). Jika kesulitan yang di dapatkan mereka belum banyak mengerti dan mereka paling banyak bertanya bagaimana syarat peminjaman produk KUR (Kredit Usaha Rakyat). Hal itu terdapat wawancara dengan Hesti mengatakan bahwa: Memberikan pemahaman kepada nasabah produk KUR dimana dengan syarat dalam peminjam yang sangat mudah dimana nasabah cukup membawa KTP, Kartu Keluarga, buku nikah dan surat keterangan usaha dari desa setelah proses administrasi selesai barulah para marketing atau manteri datang ke nasabah untuk pengecekan usaha nasabah setelah selesai di lakukan proses pencairan dengan cara nasabah harus datang ke Kantor bank BRI untuk pengambil pinjaman

Dimana KUR (Kredit Usaha Rakyat) sangat mudah dalam peminjamnya dalam memberikan pemahaman kami melakukan sosialisasi ke nasabah, obeservasi dan kunjungan atau surveey untuk mengecek usaha dari nasabah. Dimana KUR (Kredit Usaha Rakyat) dengan bunga yang ringan untuk besaran pelapon Rp. 1.000.000 – Rp. 25.000.000. sehingga nasabah sangat mudah dalam peminjaman maupun dalam bunga yang sangat kecil. Hal itu terdapat pada wawancara peneliti dengan Beni salah satu Manteri

Kopedes mengatakan bahwa : Memberikan pemahaman kepada masyarakat awalnya datang ke desa melakukan sosialisasi, melakukan survey kepada nasabah. Dalam memberikan pemahaman produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sangat jelas sekali digunakan untuk usaha karena KUR digunakan untuk kalangan usaha menengah dengan bunga 0,319% untuk besaran pelapon Rp. 1.000.000 – Rp. 25.000.000. sehingga nasabah sangat mudah dalam peminjaman maupun dalam bunga yang sangat kecil.

Berdasarkan hasil penjelasan di atas dapat saya simpulkan untuk meningkatkan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) para pegawai bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) cabang Sumber Bening biasanya melakukan *Breafing* setiap pagi hari untuk mengevaluasi kerja dan cara yang baik untuk memberikan pemahaman kepada nasabah. Melakukan dengan cara observasi, kunjungan ke nasabah untuk melihat usaha nasabah, identitas nasabah. Tetapi dalam memberikan pemahaman menjelaskan bahwa produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sangat mudah dengan bunga 0,319% untuk besaran pelapon Rp. 1.000.000 – Rp. 25.000.000. sehingga nasabah sangat mudah dalam peminjaman maupun dalam bunga yang sangat kecil.

## **2. Analisis Prefensi Nasabah Memilih Produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) di BRI Cabang Sumber Bening.**

Kredit Usaha Rakyat Khusus yang selanjutnya disingkat KUR Khusus adalah kredit/pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada debitur individu/perorangan, 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 (Kredit Usaha Rakyat) adalah 100% (seratus persen) bersumber dari dana Penyalur KUR (Kredit Usaha Rakyat).<sup>68</sup>

Dengan adanya produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) masyarakat desa bengko sangat terbantu dalam mengembangkan usahanya hal terdapat salah satu wawancara dengan bapak Junet salah satu masyarakat yang sudah menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) hampir 2 tahun beliau mengatakan “Dengan adanya ada produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) ini sangat membantu kami dalam mengembangkan usaha kami, dengan ansur yang mudah sangat membantu bagi kami masyarakat kecil.” bahwa nasabah sangat membutuhkan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) mereka memilih produk untuk menambah modal mereka dalam berusaha,

Untuk pemilihan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) nasabah desa bengko mereka sebelum menggunakannya diberikan pemahaman kepada pegawai bank BRI (Bank Rakyat Indonesia), hal itu terdapat pada wawancara dengan Suminem salah satu nasabah yang sudah menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) mengatakan bahwa “Saya mulai menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) yaitu sudah sekitar 6 bulan awal saya tidak tahu apa itu produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) dengan saya dikanalkan salah pegawai Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) Sumber Bening bahwa dia

---

<sup>68</sup> Iskandar Simorakir, pedoman Pelaksanaan Teknis Kredit Usaha Rakyat KUR (Kredit Usaha Rakyat) Khusus, Jakarta: 2018, Hal. 9

mengatakan ada program dari bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) yang sangat mudah dalam peminjamannya dan bunganya tidak besar sekitar 0,319%. Saya sangat tertarik menggunakan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) yang mana pada saat itu saya sangat membutuhkan tambahan modal usaha saya.

Pada Umumnya mereka memilih produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) untuk menambah usaha pertanian dan perdagangan. Para nasabah produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sudah berhasil dan ada juga yang tidak memperpanjang peminjaman produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) karena mereka menganggap bahwa bunga produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) bunganya terlalu besar sehingga tidak terjangkau oleh masyarakat. Tetapi ada juga yang berkat adanya produk perdagangan mereka semakin maju sehingga mereka tidak lagi meminjam produk karena sudah mempunyai modal sendiri berkat pinjaman produk KUR (Kredit Usaha Rakyat).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melaksanakan penelitian tentang preferensi nasabah dalam memilih pinjaman kredit usaha rakyat (KUR) pada bank rakyat indonesia (BRI) Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Upaya bank BRI memberikan pemahaman kepada nasabah tentang produk KUR**

untuk meningkatkan produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) para pegawai bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) cabang Sumber Bening biasanya melakukan *Breafing* setiap pagi hari untuk mengevaluasi kerja dan cara yang baik untuk memberikan pemahaman kepada nasabah. Melakukan dengan cara observasi, kunjungan ke nasabah untuk melihat usaha nasabah, indentitas nasabah. Tetapi dalam memberikan pemahan menjelaskan bahwa produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sangat mudah dengan bunga 0,319% untuk besaran pelapon Rp. 1.000.000 – Rp. 25.000.000. sehingga nasabah sangat mudah dalam peminjaman maupun dalam bunga yang sangat kecil.

##### **2. Analisis Prefensi Nasabah Memilih Produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) di BRI Cabang Sumber Bening**

Pada Umumnya nasabah memilih produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) untuk menambah usaha pertanian dan perdagangan. Para nasabah produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) sudah berhasil dan ada juga yang

tidak memperpanjang peminjaman produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) karena mereka menganggap bahwa bunga produk KUR (Kredit Usaha Rakyat) bunganya terlalu besar sehingga tidak terjangkau oleh masyarakat. Tetapi ada juga yang berkat adanya produk perdagangan mereka semakin maju sehingga mereka tidak lagi meminjam produk karena sudah mempunyai modal sendiri berkat pinjaman produk KUR (Kredit Usaha Rakyat).

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Masyarakat dapat memberikan pemahaman tentang kegunaan produk KUR bahwa produk KUR dapat membantu masyarakat dalam menambahkan modal perdagangan dan pertanian
2. Memberikan gambaran kepada Bank BRI bagaimana lebih meningkatkan lagi produk KUR dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat
3. Bagi Penulis Sendiri Manfaat yang dirasakan dari penulisan penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang produk KUR di Bank BRI.

