

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PELAKU UMKM DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
TERHADAP KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA  
BANK BRI UNIT CABANG DABO SINGKEP  
KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN  
LINGGA**

**SKRIPSI**

**FITRIA**

**NIM : 19622009**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2023**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PELAKU UMKM DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
TERHADAP KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA  
BANK BRI UNIT CABANG DABO SINGKEP  
KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN  
LINGGA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Akuntansi

OLEH :

**FITRIA**

**NIM : 19622009**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAKU  
UMKM DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KREDIT  
USAHA RAKYAT (KUR) PADA BANK BRI UNIT CABANG DABO  
SINGKEP KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

Diajukan kepada:

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh :

NAMA : FITRIA  
NIM :19622009

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,



Vanisa Meifari, S.E., M.Ak.  
NIDN. 1026059301 / Asisten Ahli

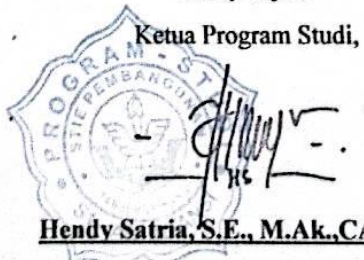
Pembimbing Kedua,



Aulia Dewi Gizta, S.E., M.Ak.  
NIDN. 1001089501 / Asisten Ahli

Menyetujui,

Ketua Program Studi,



Hendy Satria, S.E., M.Ak., CAO., CBFA

NIDN. 1015069101 / Lektor

**Skripsi Berjudul**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAKU  
UMKM DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KREDIT  
USAHA RAKYAT (KUR) PADA BANK BRI UNIT CABANG DABO  
SINGKEP KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : FITRIA  
NIM : 19622009

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal  
Empat Belas Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

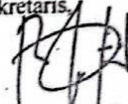
Panitia Komisi Ujian

Ketua,



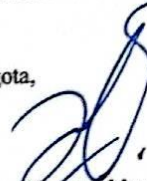
Vanisa Meifari, S.E., M.Ak  
NIDN. 1026059301 / Asisten Ahli

Sekretaris,



Ranti Utami, S.E., M.Si, Ak, CA  
NIDN. 1004117701 / Lektor

Anggota,



M. Isa Alamsyahbana, S.E., M.Ak  
NIDN. 1025129302 / Lektor

Tanjungpinang, 14 Juli 2023  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang,  
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA  
NIDN. 1029127801 / Lektor

### PERNYATAAN

Nama : Fitria  
NIM : 19622009  
Tahun Angkatan : 2019  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.30  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaku  
UMKM terhadap Pengambilan Keputusan Kredit  
Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI Unit Cabang  
Dabo Singkep Kecamatan Singkep Kabupaten  
Lingga

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 14 Juli 2023

Penulis,

  
FITRIA  
NIM 19622029

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Segala puji dan syukur Saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepada-Mu Ya Tuhan, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada semua orang yang sangat aku kukasihi dan sayangi

### **Apak dan Mamak**

Karya ini saya buat sebagai hadiah untuk kedua orang tua saya karena sudah mendidik saya dari tingkat taman kanak-kanak hingga kini. Dalam proses ini disertai dengan dukungan serta cinta kasih diberikan tidak terhitung jumlahnya yang tidak bisa dibalas dengan kata cinta dan hadiah ini . semoga ini ada lembaran pertama untuk apak dan mamak bahagia.

## HALAMAN MOTTO

*“tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”*

-Yasin ayat 40

*“sesungguhnya urusan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu Dia hanya berkata kepadanya,”Jadilah!” Maka jadilah sesuatu itu.”*

-Yasin ayat 82

*“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah.”*

-Al Ghafir 44

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAKU UMKM TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA BANK BRI CABANG DABO SINGKEP KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA”** yang merupakan salah satu syarat untuk saya memperoleh gelar Strata 1(S1) program studi Akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan proposal ini, maka penulis sangat mengharapkan masukan yang dapat membangun demi kesempurnaan proposal ini. Dalam penyusunan proposal ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih ini kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., Ak., M.Si., CA. selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc. selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
5. Bapak Hendy Satria, SE., M.Ak selaku Ketua Program Studi S1 akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE)Pembangunan Tanjungpinang
6. Ibu Vanisa Meifari, S.E., M.Ak.selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberi arahan, saran, dan perbaikan terhadap penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Ibu Aulia Dewi Gizta, S.E., M.Ak.selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, dan tak pernah lelah dalam memberikan arahan dan bimbingan.
8. Ibu Novica Indriaty, S.E., M.Ak. yang telah mengajarkan say acara menggunakan JASP dan memberikan arahan kepada saya.
9. Seluruh dosen pengajar dan staf sekretariat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
- 10.Kepada kedua orangtua yang selalu support dalam situasi apapun serta terimakasih untuk doa yang dipanjatkan untuk anakmu sehingga penelitian ini bisa diselesaikan dengan baik.
11. Kepada pasangan saya (Faisal) dan Anak saya (Fabrizio Ahnaf) yang selalu memberikan semangat dan menjadi pendengar yang baik serta menjadi tempat ternyaman berkeluh kesah selama menyelesaikan penelitian ini.

12. Terimakasih kepada kakak (Yang Anita Sari), Abang (M.Yusra Apriansyah) dan Adik (Antomi & Hendri) serta seluruh anggota keluargaku yang terus memberi dukungan, dorongan, semangat kepada penulis.
13. Terimakasih kepada teman-teman kelas Akuntansi angkatan 2019 yang telah membantu penulis serta memberi motivasi selama pembuatan proposal penelitian
14. Terimakasih Rabiatul Zahara, Siti Melisa, Monica, Erwin Armanda, Ilham Kurniawan Syahputra, Yogi Saputra dan Yudistira Bagus telah menjadi sahabat selama masa pendidikan di STIE Pembangunan Tanjungpinang.
15. Semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi, yang tak dapat dituliskan satu-persatu, terimakasih semuanya.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna dan bermanfaat bagi para pembaca terutama kepada Mahasiswa-mahasiswi Jurusan Akuntansi STIE Pembangunan Tanjungpinang serta pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tanjungpinang, 14 Juli 2023

Penulis,

**FITRIA**  
**NIM 19622009**

## DAFTAR ISI

### Halaman

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL                              |      |
| HALAMAN JUDUL                               |      |
| HALAMAN PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI    |      |
| HALAMAN PENGESAHAN PANITIA KOMISI UJIAN     |      |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS             |      |
| HALAMAN PERSEMBAHAN                         |      |
| HALAMAN MOTTO                               |      |
| KATA PENGANTAR .....                        | viii |
| DAFTAR ISI .....                            | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                          | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                         | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                       | xv   |
| ABSTRAK.....                                | xvi  |
| ABSTRACT .....                              | xvii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                    |      |
| 1.1.Latar Belakang Masalah.....             | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                  | 5    |
| 1.3. Batasan Masalah.....                   | 5    |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....                | 6    |
| 1.5. Kegunaan Penelitian.....               | 6    |
| 1.5.1. Kegunaan Ilmiah.....                 | 6    |
| 1.5.2. Kegunaan Praktis .....               | 7    |
| 1.6. Sistematika Penulisan.....             | 7    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>              |      |
| 2.1. Tinjauan Teori.....                    | 9    |
| 2.1.1. Usaha Mikro Kecil dan Menengah ..... | 9    |
| 2.1.1.1. Pengertian UMKM.....               | 9    |
| 2.1.1.2. Usaha Mikro .....                  | 10   |
| 2.1.1.3. Usaha Kecil .....                  | 10   |

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.1.4. Usaha Menengah .....                                                              | 10 |
| 2.1.1.5. Kriteria UMKM.....                                                                | 10 |
| 2.1.2. Bank.....                                                                           | 10 |
| 2.1.2.1. Pengertian Bank .....                                                             | 10 |
| 2.1.2.2. Jenis-jenis Bank .....                                                            | 11 |
| 2.1.2.3. Sumber-sumber Dana Bank .....                                                     | 14 |
| 2.1.3. Kredit.....                                                                         | 16 |
| 2.1.3.1. Pengertian Kredit .....                                                           | 16 |
| 2.1.3.2. Unsur-unsur Kredit .....                                                          | 17 |
| 2.1.3.3. Tujuan dan Fungsi Kredit .....                                                    | 18 |
| 2.1.3.4. Pengertian Kredit Usaha Rakyat.....                                               | 19 |
| 2.1.3.5. Tujuan Kredit Usaha Rakyat.....                                                   | 20 |
| 2.1.3.6. Tingkat Bunga Kredit Usaha Rakyat .....                                           | 20 |
| 2.1.4. Bunga Bank .....                                                                    | 20 |
| 2.1.4.1. Pengertian Bunga Bank.....                                                        | 20 |
| 2.1.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi<br>Suku Bunga .....                               | 20 |
| 2.1.5. Kualitas Pelayanan .....                                                            | 21 |
| 2.1.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....                                                | 24 |
| 2.1.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                                                  | 24 |
| 2.1.6. Pendapatan.....                                                                     | 25 |
| 2.1.6.1. Pengertian Pendapatan .....                                                       | 26 |
| 2.1.6.2. Unsur-unsur Pendapatan .....                                                      | 26 |
| 2.1.7. Perilaku konsumen .....                                                             | 27 |
| 2.1.8. Keputusan Dalam Mengambil Kredit.....                                               | 28 |
| 2.1.8.1. Pengertian Keputusan Dalam Mengambil<br>Kredit .....                              | 29 |
| 2.1.8.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan<br>Nasabah Dalam Mengambil Kredit ..... | 29 |
| 2.2. Hubungan Antar Variabel Independen terhadap                                           |    |

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Pengambilan Keputusan Kredit Usaha Rakyat .....                                       | 30 |
| 2.2.1. Pengaruh Suku Bunga Terhadap Pengambilan<br>Keputusan Kredit Usaha Rakyat..... | 30 |
| 2.2.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Pengambilan<br>Keputusan Kredit Usaha Rakyat.....  | 31 |
| 2.2.3. Pengaruh Pendapatan Terhadap Pengambilan<br>Keputusan Kredit Usaha Rakyat..... | 31 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                                                         | 32 |
| 2.4. Hipotesis .....                                                                  | 33 |
| 2.5. Penelitian Terdahulu .....                                                       | 33 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 3.1. Jenis Penelitian .....              | 38 |
| 3.2. Jenis Data .....                    | 38 |
| 3.3. Teknik Pengumpulan Data.....        | 39 |
| 3.4. Populasi dan Sampel.....            | 40 |
| 3.4.1. Populasi Penelitian.....          | 40 |
| 3.4.2. Sampel Penelitian .....           | 40 |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel ..... | 43 |
| 3.5.1. Variabel Terikat (Y).....         | 44 |
| 3.5.2. Variabel Bebas (X) .....          | 44 |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....          | 48 |
| 3.6.1. Analisis Deskriptif .....         | 48 |
| 3.7. Teknik Pengolahan Data .....        | 48 |
| 3.7.1. Uji Validitas.....                | 59 |
| 3.7.2. Uji Reliabilitas .....            | 49 |
| 3.7.3. Uji Regresi Linear Berganda ..... | 49 |
| 3.7.4. Uji Hipotesis .....               | 5  |
| 3.7.4.1. Uji t (Parsial) .....           | 50 |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 3.7.4.2. Uji F.....                                    | 51 |
| 3.7.4.3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 52 |
| 3.7.5. Uji Asumsi Klasik.....                          | 53 |
| 3.7.5.1. Uji Normalitas.....                           | 53 |
| 3.7.5.2. Uji Multikolinieritas.....                    | 54 |
| 3.7.5.3. Uji Heterokedastisitas .....                  | 54 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Hasil Penelitian.....                                                                          | 55 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                                          | 55 |
| 4.1.2. Karakteristik Responden.....                                                                 | 57 |
| 4.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....                                                | 57 |
| 4.1.4. Analisis Hasil Penelitian.....                                                               | 58 |
| 4.1.4.1. Uji Validitas .....                                                                        | 58 |
| 4.1.4.2. Uji Reliabilitas.....                                                                      | 61 |
| 4.1.4.3. Regresi Linear Berganda.....                                                               | 61 |
| 4.1.4.4. Uji Hipotesis.....                                                                         | 62 |
| 4.1.4.4.1. Uji t (parsial) .....                                                                    | 62 |
| 4.1.4.4.2. Uji F .....                                                                              | 64 |
| 4.1.4.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )....                                                  | 64 |
| 4.1.4.5. Uji Asumsi Klasik .....                                                                    | 65 |
| 4.1.4.5.1. Uji Normalitas.....                                                                      | 65 |
| 4.1.4.5.2. Uji Multikolineritas.....                                                                | 66 |
| 4.1.4.5.3. Uji Heterokedastisitas .....                                                             | 66 |
| 4.2. Pembahasan .....                                                                               | 67 |
| 4.2.1. Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Pengambilan<br>keputusan Kredit Usaha Rakyat (KUR)..... | 67 |
| 4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan<br>keputusan Kredit Usaha Rakyat (KUR)..... | 68 |
| 4.2.3. Pengaruh Pendapatan Terhadap Pengambilan                                                     |    |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| keputusan Kredit Usaha Rakyat (KUR)..... | 68 |
|------------------------------------------|----|

## **BAB V PENUTUP**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan ..... | 70 |
| 5.2. Saran .....      | 71 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **HASIL CEK PLAGIASI**

## ***CURRICULUM VITAE***

## DAFTAR TABEL

| No  | Judul Tabel                                                                                                    | Halaman |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.  | Tabel 1.1. 4 Bank Penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan Nilai Akad Terbesar (2014-Oktober 2022).....       | 3       |
| 2.  | Tabel 3.1. Skala Likert .....                                                                                  | 40      |
| 3.  | Tabel 3.2. Daftar Sampel UMKM di Desa Tanjung Irat Pengguna Produk KUR pada Bank BRI Cabang Dabo Singkep ..... | 42      |
| 4.  | Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel.....                                                                  | 46      |
| 5.  | Tabel 3.4. Jadwal Penelitian.....                                                                              | 54      |
| 6.  | Tabel 4.1. Statistik Deskriptif .....                                                                          | 57      |
| 7.  | Tabel 4.2. Validitas Variabel Tingkat Suku Bunga (X1).....                                                     | 58      |
| 8.  | Tabel 4.3. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....                                                    | 59      |
| 9.  | Tabel 4.4. Validitas Variabel Pendapatan (X3).....                                                             | 60      |
| 10. | Tabel 4.5. Validitas Variabel Pengambilan Keputusan (Y).....                                                   | 60      |
| 11. | Tabel 4.6. Uji Reliabilitas .....                                                                              | 61      |
| 12. | Tabel 4.7. Regresi Linear Berganda.....                                                                        | 61      |
| 13. | Tabel 4.8. Uji t (parsial) .....                                                                               | 62      |
| 14. | Tabel 4.9. Uji F .....                                                                                         | 64      |
| 15. | Tabel 4.10. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                           | 64      |
| 16. | Tabel 4.11. Uji Multikolinieritas.....                                                                         | 66      |

## **DAFTAR GAMBAR**

| <b>No</b> | <b>Judul Tabel</b>                                 | <b>Halaman</b> |
|-----------|----------------------------------------------------|----------------|
| 1.        | Gambar 2.1. Suku Bunga KUR per Tahun .....         | 20             |
| 2.        | Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....                | 32             |
| 3.        | Gambar 4.1. Standardized Residuals Histogram ..... | 65             |
| 4.        | Gambar 4.2. Q-Q Plot Standardized Residuals.....   | 65             |
| 5.        | Gambar 4.3. Residuals vs. Predicted.....           | 66             |

## DAFTAR LAMPIRAN

| No | Judul Lampiran                               | Halaman |
|----|----------------------------------------------|---------|
| 1. | Lampiran 1 Kuesioner Penelitian              |         |
| 2. | Lampiran 2 Jawaban Kuesioner                 |         |
| 3. | Lampiran 3 Hasil Penelitian                  |         |
| 4. | Lampiran 4 Dokumentasi Bersama Beberapa UMKM |         |
| 5. | <i>Curriculum Vitae</i>                      |         |

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAKU UMKM TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA BANK BRI CABANG DABO SINGKEP KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

Fitria 19622009. Akuntansi. STIE Pembangunan Tanjungpinang.

[Fitriya4210@gmail.com](mailto:Fitriya4210@gmail.com)

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaku UMKM terhadap pengambilan keputusan kredit usaha rakyat (KUR) pada Bank BRI Cabang Dabo Singkep Kecamatan singkep Kabupaten Lingga.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan data primer dan sekunder, dan dengan Teknik pengolahan data yaitu kuesioner dan literatur, dengan populasi yaitu nasabah KUR pada Bank BRI Cabang Dabo Singkep dengan jumlah 270 UMKM dan sampel yang digunakan adalah UMKM di Desa Tanjung Irat yang menggunakan produk kredit usaha rakyat pada Bank BRI Cabang Dabo Singkep.

Hasil penelitian Variabel kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi pelaku UMKM dalam mengambil keputusan untuk melakukan pinjaman dengan rata-rata jawaban responden sangat setuju dengan presentase 45.1%. Kemudian variabel pendapatan dengan rata-rata jawaban sangat setuju mempunyai presentase 29.3%, dan yang terakhir variabel pendapatan dengan presentase 4.8% jawaban kurang setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pendapatan merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pelaku UMKM dalam mengajukan pinjaman di Bank BRI Cabang Dabo Singkep. Sedangkan tingkat suku bunga tidak berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pada Bank BRI Cabang Dabo Singkep. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan pinjaman di Bank BRI Cabang Dabo Singkep.

Kata Kunci : KUR, UMKM, pengambilan keputusan, tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan pendapatan.

Dosen Pembimbing I: Vanisa Meifari S.E., M.Ak.

Dosen Pembimbing II : Aulia Dewi Gizta, S.E., M.Ak.

## ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING MSME ACTORS ON DECISION  
MAKING IN PEOPLE'S BUSINESS CREDIT (KUR) AT BANK BRI DABO  
SINGKEP BRANCH, SINGKEP DISTRICT, LINGGA REGENCY  
fitria 19622009. Accounting. STIE Pembangunan Tanjungpinang  
fitriya4210@gmail.com

*The purpose of this study is to determine the factors that influence MSME actors on people's business credit (KUR) decision making at Bank BRI, Dabo Singkep Branch, Singkep District, Lingga Regency.*

*The type of research used is quantitative research, using primary and secondary data, and with data processing techniques, namely questionnaires and literature, with the population of KUR customers at Bank BRI Dabo Singkep Branch with a total of 270 MSMEs and the sample used is MSMEs in Tanjung Irat Village who use people's business credit products at Bank BRI Dabo Singkep Branch.*

*The results of the study The variable of service quality is a factor that influences MSME actors in making decisions to make loans with the average respondent's answer strongly agreeing with a percentage of 45.1%. Then the income variable with an average of very agreeable answers has a percentage of 29.3%, and finally the income variable with a percentage of 4.8% of answers disagree.*

*These results show that service quality and income are factors that influence the decision of MSME actors in applying for loans at Bank BRI Dabo Singkep Branch. Meanwhile, the interest rate does not affect decision making at Bank BRI Dabo Singkep Branch. The results of the analysis show that service quality is the most influential factor on customers' decisions to make loans at Bank BRI Dabo Singkep Branch.*

*Keywords: KUR, UMKM, decision making, interest rates, service quality and income*

*Pembimbing I : Vanisa Meifari S.E., M.Ak.*

*Pembimbing II : Aulia Dewi Gizta, S.E., M.Ak*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi salah satu penggerak perekonomian di Indonesia. UMKM berperan penting dalam pertumbuhan perekonomian Indonesia karena mampu bertahan pada saat banyaknya perusahaan yang mengalami kemunduran. Hingga pada saat ini, UMKM menjadi penggerak unggulan yang menopang perekonomian negara kita. Masalah yang paling sering dialami oleh pelaku usaha UMKM dalam pengembangan usaha ialah masalah modal usaha yang minim, sehingga menyebabkan kegiatan produksi dan pemasukan menjadi terhambat. (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI, 2021).

Dalam kegiatan pengembangan usaha, pelaku usaha tentu saja memerlukan modal yang besar, modal bisa didapat melalui dua sumber yaitu modal pribadi dan modal dari pihak lain. Maksud dari pihak lain disini ialah lembaga keuangan seperti perbankan. Pelaku usaha dapat memperoleh modal dengan cara mengajukan permohonan kredit pada pihak bank. Bank merupakan salah satu sektor jasa yang menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan atau tabungan dan menyalurkan kembali dana kepada masyarakat dengan cara memberikan kredit pada pelaku usaha yang ingin mengembangkan usaha dan yang membutuhkan modal usaha. (Akbar, dkk 2022).

Program yang paling populer saat ini ialah program yang dijalankan oleh pihak perbankan yaitu pemberian kredit usaha rakyat (KUR) kepada para pelaku usaha UMKM yang membutuhkan modal usaha dalam menjalankan dan mengembangkan usaha. KUR adalah program pembiayaan/kredit bersubsidi

pemerintah dengan bunga rendah. Salah satu bank yang menjadi penyalur KUR adalah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk lewat program KUR BRI. Kredit usaha rakyat sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja pada sektor usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) hal ini dapat dibuktikan dari adanya perubahan biaya produksi, omzet penjualan, serta keuntungan yang semakin meningkat (Wiratna dan Lila, 2017). Kredit merupakan pemberian uang atau tagihan berdasarkan kesepakatan pihak penerima kredit dengan jangka waktu tertentu beserta jaminan dengan membayar sejumlah bunga atau pembagi hasil keuntungan (Notasari, 2020).

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang dipercayai oleh pemerintah untuk menyalurkan dana dalam bentuk pemberian kredit kepada pelaku usaha. Pemberian kredit pada pelaku usaha merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka pemberdayaan usaha kecil dan menengah, penciptaan lapangan pekerjaan dan mengurangi tingkat kemiskinan di masyarakat, pihak pemerintah telah memberikan kebijakan pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR) pada masyarakat kecil dan menengah untuk mengembangkan dan mengelola usaha sendiri. Pemerintah memberikan kepercayaan kepada bank yang ada di Indonesia untuk menyalurkan program kredit usaha rakyat dan salah satu bank yang menyalurkan pembiayaan kredit usaha rakyat adalah bank BRI (Akbar, dkk 2022).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang di bangun 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, artinya lembaga keuangan yang melayani orang pribumi, Bank BRI didirikan pada tanggal 16 Desember 1895

dan merupakan bank milik pemerintah yang terbesar serta bank yang menyalurkan pembiayaan kredit usaha rakyat pada masyarakat kecil dan menengah terutama petani, nelayan, peternak, petambang, pengrajin, pedagang, dan penyedia berbagai jasa lainnya. Bank BRI memiliki peningkatan tinggi dari tahun ke tahun hingga sampai pada saat ini Bank BRI menjadi bank penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan nilai akad terbesar dari 2014 sampai Oktober 2022 (Akbar, dkk 2022).

**Tabel 1.1**  
**4 Bank Penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan Nilai Akad Terbesar (2014-Oktober 2022)**

| No | Nama         | Nilai/Rp            |
|----|--------------|---------------------|
| 1  | BRI          | 854.165.951.000.000 |
| 2  | Bank Mandiri | 166.296.573.000.000 |
| 3  | BNI          | 135.516.501.000.000 |
| 4  | BSI          | 21.062.486.000.000  |

Sumber: Kementerian Keuangan (Kemenkeu), 2022.

Bank BRI cabang dabu singkep mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2019 hingga tahun 2021 pinjaman kredit usaha rakyat menjadi semakin meningkat. Hal ini dikarenakan selama masa pandemic covid 19 perekonomian menurun secara signifikan dan yang paling merasakan dampaknya adalah pelaku usaha dikalangan menengah ke bawah, banyak usaha yang mengalami kemunduran sehingga pengusaha memilih untuk mengajukan pinjaman kredit KUR untuk mempertahankan dan mengembangkan usahanya.

Dalam pengambilan keputusan untuk memilih pinjaman kredit usaha rakyat tentunya ada faktor yang menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Faktor-faktor yang mungkin menjadi pertimbangan adalah produk, promosi, *place*, prosedur kredit, tingkat suku bunga, pelayanan bank, dan pendapatan. Jika suatu produk kredit memiliki hal-hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan yang sesuai

dengan yang di harapkan oleh nasabah maka ini akan menjadi salah satu alasan nasabah memilih produk KUR yang ditawarkan, dimana mereka akan merasa puas setelah menggunakan produk KUR. jika produk yang nasabah gunakan tidak sesuai harapan maka akan mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan kedepannya.

Adapun menurut Kasmir (2014) indikator tingkat suku bunga adalah kebutuhan dana, target laba, kualitas jaminan, kebijaksanaan, jangka waktu, reputasi perusahaan, produk yang kompetitif. Untuk mengetahui perilaku nasabah bukanlah hal yang mudah karena perilaku nasabah suka berubah-ubah dalam pengambilan keputusan untuk memilih kredit yang ditawarkan oleh pihak bank. Nasabah seringkali kebingungan dalam memutuskan bank mana yang harus mereka pilih dalam melakukan permohonan kredit.

Untuk menganalisis perilaku nasabah dalam memilih kredit perbankan, maka kita harus memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabah, Hal ini bertujuan agar bank dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sehingga produk bank akan terjual dan kebutuhan nasabah akan terpenuhi, maka tingkat kepuasan dapat tercapai.

Dari permasalahan diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAKU UMKM TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA BANK BRI UNIT CABANG DABO SINGKEP KECAMATAN SINGKEP KABUPATEN LINGGA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah tingkat suku bunga mempengaruhi nasabah terhadap pengambilan keputusan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep?
2. Apakah tingkat pelayanan mempengaruhi nasabah terhadap pengambilan keputusan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep?
3. Apakah tingkat pendapatan mempengaruhi nasabah terhadap pengambilan keputusan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep?
4. Apakah tingkat suku bunga, pelayanan bank, dan pendapatan berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan keputusan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah ini bertujuan untuk membatasi permasalahan yang paling jelas untuk memudahkan pembahasan, agar penelitian ini lebih terarah sehingga tidak terjadinya penyimpangan. Untuk itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada nasabah yang aktif dan tidak memiliki riwayat kredit macet (masyarakat Desa Tanjung Irat) dari produk pinjaman kredit usaha rakyat (KUR) pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep Kabupaten Lingga dan hanya fokus pada tiga variabel yaitu tingkat suku bunga, pelayanan bank, dan pendapatan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah tingkat suku bunga mempengaruhi nasabah terhadap pengambilan keputusan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep.

2. Untuk mengetahui apakah pelayanan mempengaruhi nasabah terhadap pengambilan keputusan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep.
3. Untuk mengetahui apakah pendapatan mempengaruhi nasabah terhadap pengambilan keputusan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep.
4. Untuk mengetahui apakah tingkat suku bunga, pelayanan bank, dan pendapatan berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan keputusan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini baik secara ilmiah maupun secara praktis. Di antaranya:

#### **1. Kegunaan Ilmiah**

Secara ilmiah penulisan penelitian ini untuk menemukan factor apa aja yang mempengaruhi dan yang paling mempengaruhi perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan terhadap produk Kredit Usaha Rakyat (KUR), pada Bank BRI kantor cabang Dabo Singkep

#### **2. Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi Penulis**

Penulis dapat mengetahui factor-faktor apa saja yang mungkin bisa mempengaruhi perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan,serta mengetahui factor yang paling berpengaruh terhadap perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan.

##### **b. Bagi Mahasiswa**

Sebagai bahan pembelajaran untuk menambah pengetahuan tentang perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan dalam kehidupan sehari-hari.

c. Bagi Kampus STIE Pembangunan Tanjungpinang

Hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan rujukan oleh sekolah tinggi ilmu ekonomi khususnya dosen agar memberikan materi tentang perilaku nasabah dalam pengambilan keputusan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan ini, maka sistematika penulisan yang digunakan sebagai berikut :

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang menjadi alasan diangkatnya penelitian ini, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan dari penelitian ini serta sistematika penulisan dalam penelitian

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisis pada penelitian ini (landasan teori, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis dan peneliti terdahulu).

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Di dalam bab ini akan membahas tentang bagaimana penelitian dilakukan secara operasional. Dalam bab ini dijelaskan mengenai variabel penelitian yang digunakan dan definisi operasional, penentuan

sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta bagaimana metode analisisnya.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelaku UMKM terhadap pengambilan keputusan kredit usaha rakyat (KUR) pada bank BRI Cabang Dabo Singkep Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga

#### **BAB V: PENUTUP**

Dalam bab ini membahas tentang uraian kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Teori**

##### **2.1.1. Usaha Mikro Kecil dan Menengah**

###### **2.1.1.1. Pengertian UMKM**

Dalam perekonomian Indonesia, usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) merupakan suatu bentuk usaha kecil yang didirikan oleh masyarakat baik secara perorangan maupun kelompok dalam skala kecil, biasanya UMKM ini di bentuk berdasarkan keinginan dalam mengelola sumber daya alam yang berpotensi di suatu daerah, yang belum diolah secara komersial. Dengan dasar dibentuknya UMKM yaitu sebagai bentuk keinginan mengelola sumber daya alam di daerah, maka UMKM berkontribusi secara langsung terhadap pendapatan daerah dan pendapatan negara Indonesia.

Banyak kemudahan yang diterima pelaku koperasi dan UKM dalam UU cipta kerja, begitu juga dengan turunannya yakni PP No 7 tahun 2021. Hal ini sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah (PP) Nomor 7 tahun 2021 tentang kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah yang merupakan aturan turunan dari UU Cipta Kerja. PP ini dapat memberikan dukungan dan kemudahan bagi koperasi dan pelaku UMKM dalam mengembangkan dan menjalankan usahanya selaras dengan usaha pemerintah untuk mewujudkan koperasi modern (Suriyanto, 2022).

###### **2.1.1.2. Usaha Mikro**

Usaha mikro bermodal usaha <Rp1.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

###### **2.1.1.3. Usaha Kecil**

Usaha kecil memiliki modal usaha > Rp1.000.000.000,00 sampai dengan < Rp5.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

#### **2.1.1.4. Usaha Menengah**

Usaha menengah ini memiliki modal usaha > Rp5.000.000.000,00 sampai dengan < Rp10.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

#### **2.1.1.5. Kriteria UMKM**

Pada pasal 35 ayat 5 PP Nomor 7 Tahun 2021, kriteria UMKM berdasarkan hasil penjualan tahunan sebagai berikut:

1. Usaha mikro memiliki hasil penjualan tahunan < Rp2.000.000.000,00
2. Usaha kecil dengan hasil penjualan tahunan > Rp2.000.000.000,00 sampai dengan < Rp15.000.000.000,00
3. Usaha menengah dengan hasil penjualan tahunan > Rp15.000.000.000,00 sampai dengan < Rp 50.000.000.000,00

### **2.1.2. Bank**

#### **2.1.2.1. Pengertian Bank**

Peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Semua sektor usaha baik sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa, perumahan, dan lainnya sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam mengembangkan usahanya.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. (Saraswati,2020)

#### **2.1.2.2. Jenis-Jenis Bank**

Berikut di bawah ini adalah jenis-jenis bank yang ada di Indonesia antara lain:

##### **1. Bank Sentral**

Bank sentral adalah bank yang didirikan berdasarkan undang-undang nomor 13 tahun 1968 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, mengatur pengerahan dana-dana, mengatur perbankan, mengatur perkreditan, menjaga stabilitas mata uang, mengajukan pencetakan / penambahan mata uang rupiah dan lain sebagainya. Bank sentral hanya ada satu sebagai pusat dari seluruh bank yang ada di Indonesia.

##### **2. Bank Umum**

Bank umum adalah lembaga keuangan yang menawarkan berbagai layanan produk dan jasa kepada masyarakat dengan fungsi seperti menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam berbagai bentuk, memberikan kredit pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, jual beli valuta asing / valas, menjual jasa asuransi, jasa giro, jasa cek, menerima penitipan barang berharga, dan lain sebagainya.

Bank umum melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam

lalulintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum. Bank umum sering juga disebut bank komersial.

Bank umum di Indonesia dilihat dari kepemilikannya terdiri atas :

- a) Bank pemerintah, seperti BRI, BNI, BTN
- b) Bank Pembangunan Daerah, seperti BPD DKI Jakarta
- c) Bank Swasta Nasional Devisa, seperti BCA, Danamon
- d) Bank Swasta Nasional bukan Devisa.
- e) Bank Campuran, seperti Sumitomo Niaga Bank
- f) Bank Asing, seperti Bank of America, Bank of Tokyo

Bank umum ada yang disebut Bank Devisa dan Bank nonDevisa:

- a) Bank Umum Devisa artinya yang ruang lingkup gerak operasionalnya sampai ke luar negeri.
- b) Bank Umum NonDevisa artinya ruang lingkup gerak operasionalnya di dalam negeri saja.

### 3. Bank Perkreditan Rakyat / BPR

Bank perkreditan rakyat adalah bank penunjang yang memiliki keterbatasan wilayah operasional dan dana yang dimiliki dengan layanan yang terbatas pula seperti memberikan kredit pinjaman dengan jumlah yang terbatas, menerima simpanan masyarakat umum, menyediakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, penempatan dana dalam sbi / sertifikat bank Indonesia, deposito berjangka, sertifikat / surat berharga, tabungan, dan lain sebagainya.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang nomor 10 tahun 1998, jenis bank dapat dibedakan menjadi bank umum dan bank perkreditan rakyat / BPR. Menurut Undang-Undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang di

maksud Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Pembagian bank selain didasarkan Undang-Undang perbankan dapat juga dibagi menurut kemampuan bank menciptakan alat pembayaran, yang meliputi:

a) Bank primer yaitu bank yang dapat menciptakan alat pembayaran baik berupa uang kartal maupun uang giral. Bank yang termasuk kelompok ini adalah:

1) Bank sentral atau Bank Indonesia sebagai pencipta uang kartal. Selain itu tugas Bank Sentral di antaranya:

- a. menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter
- b. mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran
- c. mengatur dan mengawasi bank

2) Bank Umum sebagai pencipta uang giral (uang yang hanya berlaku secara khusus dan tidak berlaku secara umum).

b) Bank Sekunder yaitu bank yang tidak dapat menciptakan alat pembayaran dan hanya berperan sebagai perantara dalam perkreditan yang tergolong dalam bank ini adalah Bank Perkreditan Rakyat.

#### **2.1.2.3. Sumber-Sumber Dana Bank**

Yang dimaksud dengan sumber-sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasinya. Hal ini sesuai dengan fungsinya bahwa bank adalah lembaga keuangan di mana kegiatan sehari-harinya adalah dalam bidang jual beli uang. Tentu saja sebelum menjual uang (memberikan

pinjaman) bank harus lebih dulu membeli uang (menghimpun dana) sehingga dari selisih bunga tersebutlah bank mencari keuntungan.

Adapun sumber-sumber dana bank tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri

Sumber dana ini merupakan sumber dana dari modal sendiri. Modal sendiri maksudnya adalah modal setoran dari para pemegang sahamnya. Apabila saham yang terdapat dalam portepel belum habis terjual, sedangkan kebutuhan dana masih perlu, maka pencairannya dapat dilakukan dengan menjual saham kepada pemegang saham lama. Akan tetapi, jika tujuan perusahaan untuk melakukan ekspansi, maka perusahaan dapat mengeluarkan saham baru dan menjual saham baru tersebut di pasar modal. Di samping itu, pihak perbankan dapat pula menggunakan cadangan-cadangan laba yang belum digunakan. Secara garis besar dapat disimpulkan pencairan dana sendiri terdiri dari:

- a. Setoran modal dari pemegang saham
  - b. Cadangan-cadangan bank, maksudnya adalah cadangan-cadangan laba pada tahun lalu yang tidak dibagi kepada para pemegang sahamnya. Cadangan ini sengaja disediakan untuk mengantisipasi laba tahun yang akan datang.
  - c. Laba bank yang belum dibagi, merupakan laba yang memang belum dibagikan pada tahun yang bersangkutan sehingga dapat dimanfaatkan sebagai modal untuk sementara waktu. Keuntungan dari sumber dana sendiri adalah tidak perlu membayar bunga yang relatif lebih besar daripada jika meminjam ke lembaga lain.
2. Dana yang berasal dari masyarakat luas

Sumber dana ini merupakan sumber dana penting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Pencairan dana dari sumber ini paling dominan, asal dapat memberikan bunga dan fasilitas menarik lainnya, menarik dana dari sumber ini relatif lebih mahal jika di bandingkan dari dana sendiri. Adapun sumber dana dari masyarakat luas dapat dilakukan dalam bentuk:

- a. Simpanan giro
- b. Simpanan tabungan
- c. Simpanan deposito

Simpanan giro merupakan dana murah bagi bank, karena bunga atau balas jasa yang dibayar paling murah jika dibandingkan dengan simpanan tabungan dan simpanan deposito. Sedangkan simpanan tabungan dan simpanan deposito disebut dana mahal, hal ini disebabkan bunga yang dibayar kepada pemegangnya relatif lebih tinggi, jika dibandingkan dengan jasa giro.

### 3. Dana yang bersumber dari lembaga lainnya

Sumber dana yang ketiga ini merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencairan sumber dana pertama dan kedua diatas. Pencairan dana dari sumber ini relatif lebih mahal dan sifatnya hanya sementara waktu saja. Kemudian dana yang diperoleh dari sumber dana ini digunakan untuk membiayai atau membayar transaksi-transaksi tertentu. Perolehan dana dari sumber ini antara lain dapat diperoleh dari:

- a. Kredit likuiditas dari Bank Indonesia, merupakan kredit yang diberikan Bank Indonesia kepada bank-bank yang mengalami kesulitan likuiditasnya. Kredit likuiditas ini juga diberikan kepada pembiayaan sektor-sektor tertentu.

- b. Pinjaman antarbank (*call money*) biasanya pinjaman ini diberikan kepada bank-bank yang mengalami kalah kliring di lembaga kliring. Pinjaman ini bersifat jangka pendek dengan bunga yang relatif tinggi.
- c. Surat Berharga Pasar Uang (SBPU) dalam hal ini pihak perbankan menerbitkan SBPU kemudian diperjualbelikan kepada pihak yang berminat, baik perusahaan keuangan maupun non keuangan.

### **2.1.3. Kredit**

#### **2.1.3.1. Pengertian Kredit**

Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Dalam arti luas kredit diartikan sebagai kepercayaan. Begitu pula dalam bahasa latin kredit berarti “*credere*” artinya percaya. Maksud dari percaya bagi si pemberi kredit adalah ia percaya kepada si penerima kredit bahwa kredit yang disalurkaninya pasti akan dikembalikan sesuai dengan perjanjian. Sedangkan bagi si penerima kredit merupakan penerimaan kepercayaan sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu. (Saraswati, 2020).

Dari pengertian di atas dijelaskan bahwa kredit atau pembiayaan dapat berupa uang atau tagihan yang nilainya diukur dengan uang, misalnya bank membiayai kredit untuk pembelian rumah atau mobil. Kemudian adanya kesepakatan antara bank (kreditor) dengan nasabah penerima kredit (debitur). Bahwa mereka sepakat dengan perjanjian yang telah dibuatnya. Dalam perjanjian

kredit tercakup hak dan kewajiban masing-masing pihak, termasuk jangka waktu serta bunga yang ditetapkan bersama. Demikian pula masalah sangsi apabila si debitur ingkar janji terhadap perjanjian yang telah dibuat Bersama.

#### **2.1.3.2. Unsur-Unsur Kredit**

Menurut Saraswati (2020) Unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut:

##### **1. Kepercayaan**

Yaitu suatu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (berupa uang, barang atau jasa) akan benar-benar diterima kembali dimasa tertentu di masa datang.

##### **2. Kesepakatan**

Di samping unsur percaya di dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

##### **3. Jangka waktu**

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah, dan jangka Panjang.

##### **4. Risiko**

Adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu resiko tidak tertagihnya macet pemberian kredit. Semakin panjang suatu kredit semakin besar risikonya demikian pula sebaliknya.

## 5. Balas jasa

Merupakan keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga. Balas jasa dalam bentuk bunga dan biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan bank.

### 2.1.3.3. Tujuan dan Fungsi Kredit

Menurut Kasmir (2014) tujuan utama pemberian suatu kredit adalah sebagai berikut:

#### 1. Mencari keuntungan

Yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan oleh nasabah.

#### 2. Membantu usaha nasabah

Tujuan lainnya dalah untuk membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluas usahanya.

#### 3. Membantu pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan di berbagai sektor.

### 2.1.3.4. Pengertian Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat atau KUR adalah satu satu program pemerintah dalam meningkatkan akses pembiayaan kepada usaha mikro,kecil, dan menengah (UMKM) yang disalurkan melalui Lembaga keuangan dengan pola penjaminan. Program KUR dimaksudkan untuk memperkuat kemampuan permodalan usaha

dalam rangka pelaksanaan kebijakan percepatan pengembangan sector dan pemberdayaan UMKM.

Program KUR secara resmi diluncurkan pada tanggal 5 November 2007, pembiayaan yang disalurkan KUR bersumber dari dana perbankan atau Lembaga keuangan yang merupakan penyalur KUR, (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI, 2021).

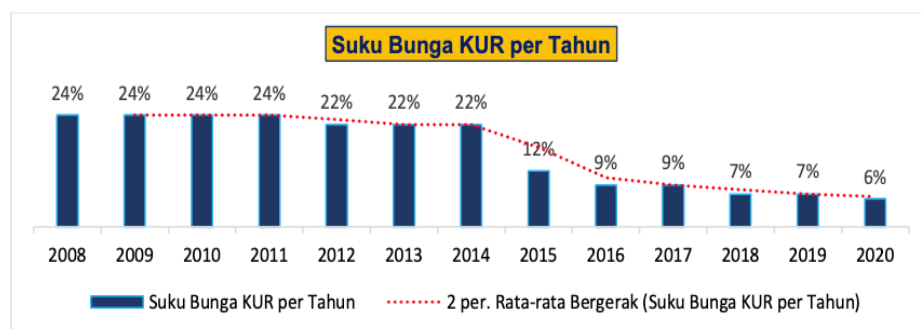
#### 2.1.3.5. Tujuan Kredit Usaha Rakyat (KUR)

1. Meningkatkan dan memperluas akses pembiayaan kepada usaha produktif.
2. Meningkatkan kapasitas daya saing usaha mikro, kecil dan menengah.
3. Mendorong pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja.

#### 2.1.3.6. Tingkat Bunga Kredit Usaha Rakyat

Tingkat suku bunga KUR mengalami penurunan setiap tahunnya dari tahun 2008 yang awalnya suku bunganya sebesar 24% namun pada tahun 2020 mengalami penurunan hingga menjadi 6%, penurunan suku bunga bisa dilihat di gambar.

**Gambar 2.1**  
**Suku Bunga KUR Per Tahun**



Sumber: Data Komite Kebijakan Pembiayaan Bagi UMKM

Jika diperhatikan suku bunga KUR mengalami penurunan setiap tahunnya, penurunan suku bunga KUR yang sangat jelas terlihat pada tahun 2014 hingga

2015, dimana pada tahun 2014 suku bunga awalnya sebesar 22% pada tahun 2015 turun menjadi 12%.

#### **2.1.4. Bunga Bank**

##### **2.1.4.1. Pengertian Bunga Bank**

Bunga bank dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman). Menurut Kasmir (2014) indikator tingkat suku bunga adalah kebutuhan dana, target laba, kualitas jaminan, kebijaksanaan, jangka waktu, reputasi perusahaan, produk yang kompetitif.

Teori klasik menyatakan bahwa bunga adalah harga dari dana investasi dan sedangkan menurut teori Keynes tingkat bunga merupakan suatu fenomena moneter, yang artinya tingkat bunga ditentukan oleh penawaran dan permintaan akan uang. Dalam kegiatan perbankan sehari-hari ada dua jenis bunga bank yang diberikan kepada nasabahnya yaitu sebagai berikut.

##### **1. Bunga simpanan**

Bunga yang diberikan sebagai rangsangan atau balas jasa bagi nasabah yang menyimpan uangnya di bank. Bunga simpanan merupakan harga yang harus dibayar bank kepada nasabahnya. Sebagai contoh jasa giro, bunga tabungan, dan bunga deposito.

##### **2. Bunga pinjaman**

Adalah bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank. Sebagai contoh bunga kredit.

#### **2.1.4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Suku Bunga**

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga adalah sebagai berikut:

1) Kebutuhan dana

Apabila bank kekurangan dana, sementara permohonan pinjaman meningkat, maka yang dilakukan oleh bank agar dana tersebut cepat terpenuhi dengan meningkatkan suku bunga simpanan. Peningkatan bunga simpanan secara otomatis akan pula meningkatkan bunga pinjaman. Namun, apabila dana yang ada simpanan banyak sementara permohonan simpanan sedikit, maka bunga simpanan akan turun.

2) Persaingan

Dalam memperebutkan dana simpanan, maka disamping faktor promosi, yang paling utama pihak perbankan harus memerhatikan pesaing. Dalam arti jika untuk bunga simpanan rata-rata 16%, maka jika hendak membutuhkan dana cepat sebaiknya bunga simpanan kita naikan di atas bunga pesaing misalnya 16%. Namun, sebaliknya untuk bunga pinjaman kita harus berada dibawah bunga pesaing.

3) Kebijakan pemerintah

Dalam arti baik untuk bunga simpanan maupun bunga pinjaman kita tidak boleh melebihi bunga yang sudah ada ditetapkan oleh pemerintah.

4) Target laba yang diinginkan

Sesuai dengan target laba yang diinginkan, jika laba yang diinginkan besar, maka bunga pinjaman ikut besar dan sebaliknya.

5) Jangka waktu

Semakin panjang jangka waktu pinjaman, akan semakin tinggi bunganya, hal ini disebabkan besarnya kemungkinan risiko dimasa mendatang. Demikian pula sebaliknya jika pinjaman berjangka pendek, maka bunganya relative lebih rendah.

6) Kualitas jaminan

Semakin likuid jaminan yang diberikan, semakin rendah bunga kredit yang dibebankan dan sebaliknya. Sebagai contoh jaminan sertifikat deposito berbeda dengan jaminan sertifikat tanah. Alasan utama perbedaan ini adalah dalam hal pencairan jaminan apabila kredit yang diberikan bermasalah. Bagi jaminan yang likuid seperti sertifikat deposito atau rekening giro yang dibekukan akan lebih mudah untuk dicairkan jika dibandingkan dengan jaminan tanah.

7) Reputasi perusahaan

Bonafiditas suatu perusahaan yang akan memperoleh kredit sangat menentukan tingkat suku bunga yang akan dibebankan nantinya, karena biasanya perusahaan yang bonafid kemungkinan risiko kredit macet di masa mendatang relative kecil dan sebaliknya.

8) Produk yang kompetitif

Maksudnya adalah produk yang dibiayai tersebut laku di pasaran. Untuk produk yang kompetitif, bunga kredit yang diberikan relative rendah jika dibandingkan dengan produk yang kurang kompetitif.

9) Hubungan baik

Biasanya bank menggolongkan nasabahnya antara nasabah utama (primer) dan nasabah biasa (sekunder). Penggolongan ini didasarkan kepada keaktifan serta loyalitas nasabah yang bersangkutan terhadap bank. Nasabah utama biasanya

mempunyai hubungan yang baik dengan pihak bank sehingga dalam penentuan suku bunga bunganya pun berbeda dengan nasabah biasa.

#### 10) Jaminan pihak ketiga

Dalam hal ini pihak yang memberikan jaminan kepada penerima kredit. Biasanya jika pihak yang memberikan jaminan bonafid, baik dari segi kemampuan membayar, nama baik maupun loyalitas terhadap bank, maka bunga yang dibebankan pun berbeda. Demikian pula sebaliknya jika penjamin pihak ketiga kurang bonafid atau tidak dapat dipercaya, maka mungkin tidak dapat digunakan sebagai jaminan pihak ketiga oleh pihak perbankan.

### 2.1.5. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

#### 2.1.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Kotler & Keller (2015), *service quality* adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan merupakan dasar dalam penciptaan nilai bagi pelanggan dan perusahaan, dengan memberikan pelayanan yang berkualitas secara lebih efisien. Kualitas pelayanan berpengaruh dalam meningkatkan keuntungan jangka Panjang perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen atau nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabahnya. Kinerja pelayanan merupakan sebuah Tindakan yang dapat dirasakan. Pelayanan yang baik kepada konsumen/nasabah bertujuan pada tercapainya kepuasan konsumen/nasabah itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik dapat diberikan pada saat proses pembelian produk, hingga setelah keputusan pembelian. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan

dampak yang baik pula bagi perusahaan karena dengan mendapatkan kualitas pelayanan sesuai harapan, konsumen akan mendapatkan kepuasan. Menurut Wulandari & Rusmahafi (2020) Indikator dari pelayanan Bank Syariah *Tangible* (keberwujudan), *Assurance* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati). Selanjutnya, kepuasan konsumen/nasabah tersebut, menjadikan konsumen/nasabah loyal, sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan.

#### **2.1.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono dan Candra (2011) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. **Kehandalan (*Reliability*)**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai harapan dan keinginan konsumen secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti kecepatan waktu, pelayanan yang sesuai, ketepatan pelayanan, dan sikap simpatik.

2. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Pelayanan baik yang ditunjukkan dengan bukti fisik berupa penampilan yang baik, sarana dan prasarana sesuai kebutuhan nasabah, serta keadaan lingkungan yang nyaman dan aman sesuai keinginan konsumen yang menjadi target pasarnya. Bukti fisik antara kenyamanan ruangan, perlengkapan dan peralatan dengan teknologi yang sesuai, serta penampilan pegawainya.

3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan perlu diberikan oleh perusahaan kepada konsumen/nasabahnya. Jaminan tersebut antara lain profesionalitas pekerja untuk memproses transaksi bisnis, pengetahuan yang memadai, tentang produk/jas, dan sopan santun. Jaminan terdiri dari berbagai komponen antara lain, jaminan adanya komunikasi yang memadai, kredibilitas, jaminan keamanan, jaminan kompetensi, dan sopan santun.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Pelayanan kepada nasabah dengan memberikan perhatian yang tulus secara pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan menyesuaikan pemahaman mengenai keinginan dan harapan konsumen. Dengan demikian, perusahaan perlu memahami keinginan, harapan konsumen, hal yang membuat nyaman nasabah, serta beberapa hal mengenai karakteristik nasabah.

### 2.1.6. Pendapatan

#### 2.1.6.1. Pengertian Pendapatan

Dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No.23, pendapatan (*revenue*) adalah arus masuk bruto yang berasal dari manfaat ekonomi dan yang timbul dari aktivitas nominal entitas selama satu periode apabila arus masuk tersebut menyebabkan kenaikan ekuitas namun yang tidak berasal dari

kontribusi penanaman modal melainkan dari pihak luar seperti investor dan lain-lain.

Menurut (Diana dan Setiawati, 2017) pendapatan adalah arus kas atau aliran kas masuk bruto yang berasal dari manfaat ekonomi dan dari aktivitas normal entitas dalam periode hingga arus masuk akan bisa menyebabkan ekuitas naik namun hal ini tidak berasal dari kontribusi penanaman modal namun berasal dari pihak luar.

Menurut (Martin, dkk 2016:115) pendapatan merupakan arus kas atau aliran kas bruto dan penghasilan yang berasal dari aktivitas operasi utama perusahaan, misalnya aktivitas penjualan, barang dari perusahaan atau perusahaan manufaktur, dan aktivitas penyediaan jasa bagi perusahaan jasa. Adapun indikator dari pendapatan menurut Satiti 2014:1 yaitu penghasilan yang diterima perbulan, pekerjaan, anggaran biaya sekolah, dan beban keluarga yang ditanggung.

Dari penjelasan di atas dapat kita simpulkan bahwa pendapatan merupakan hasil yang diperoleh dari aktivitas operasi perusahaan dan hal ini tidak berasal dari kontribusi penanaman modal melainkan dari pihak luar seperti investor dan lain-lain.

#### **2.1.6.2. Unsur-Unsur Pendapatan**

Menurut (Arianti, 2020) didalam unsur-unsur pendapatan yang dimaksudkan adalah asal dari pada pendapatan itu diperoleh, dimana unsur-unsur tersebut sebagai berikut:

1. Pendapatan hasil produksi barang dan jasa.
2. Imbalan yang diterima atas penggunaan aktiva sumber ekonomis perusahaan oleh pihak lain.

3. Penjualan aktiva diluar barang dagangan merupakan unsur-unsur pendapatan lain-lain suatu perusahaan.

#### **2.1.7. Perilaku Konsumen**

Menurut Peter dan Olson (2013) mendefinisikan bahwa perilaku konsumen (*Customer Behavior*) adalah sebagai dinamika interaksi antara pengaruh dan kesadaran, perilaku, dan lingkungan dimana manusia melakukan pertukaran aspek-aspek kehidupan.

Hawkins (2013) menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah studi tentang individu, kelompok, atau organisasi dan proses yang mereka gunakan untuk memilih, aman penggunaan, dan membuang produk, jasa, pengalaman, atau ide untuk memuaskan kebutuhan dan dampak bahwa proses ini memiliki pada pelanggan dan masyarakat.

Dan menurut Solomon (2015) menyatakan bahwa perilaku pelanggan itu adalah studi tentang proses yang terlibat ketika individu atau kelompok pilih, pembelian, penggunaan, atau membuang produk, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Dari ketiga pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen atau pelanggan itu merupakan studi tentang individu, kelompok, atau organisasi dan proses yang mereka gunakan untuk memilih penggunaan agar memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

#### **2.1.8. Keputusan Dalam Mengambil Kredit**

##### **2.1.8.1. Pengertian Keputusan Dalam Mengambil Kredit**

Keputusan anggota dalam mengambil kredit dapat didefinisikan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif (Schiffman dan

Kanuk, 2014). Peter-Olson (2013) mendefinisikan keputusan anggota dalam mengambil kredit sebagai suatu pilihan diantara dua atau lebih Tindakan. Inti dari keputusan anggota dalam mengambil kredit adalah proses integrasi dalam mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau memilih satu diantaranya.

Keputusan anggota dalam mengambil kredit merupakan suatu tindakan atau perilaku yang didasari oleh sikap efektif, sikap kognitif, dan sikap behavioral dalam mengevaluasi alternatif dan memilih satu alternatif diantaranya. Perilaku tersebut bentuk evaluasi atas dua atau lebih alternatif (Faturrahman,2017).

Dari ketiga definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa keputusan dalam mengambil kredit merupakan suatu perilaku dalam memilih dua alternatif atau lebih.

#### **2.1.8.2. Faktor-Faktor yang Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit**

Menurut Engel dalam Saladin (2013) dalam Faturrahman (2017) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi keputusan anggota dalam mengambil kredit yaitu:

1. Pengaruh lingkungan, terdiri dari budaya, kelas sosial, keluarga, dan situasi.
2. Perbedaan dan pengaruh individu, terdiri dari motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, kepribadian, gaya hidup, dan demografi.
3. Proses psikologi, terdiri dari pengolahan informasi, pembelajaran, perubahan sikap, dan perilaku.

Menurut Kotler (2012) dalam Faturrahman (2017) keputusan mengambil kredit dipengaruhi oleh faktor-faktor diantaranya:

1. Faktor budaya meliputi kultur, sub kultur, dan kelas social.
2. Faktor sosial meliputi kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status.

3. Faktor pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai.
4. Suku bunga meliputi tingkat suku bunga, jangka waktu dan target bunga.

## **2.2. Hubungan Antar Variabel Indenpenden Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Usaha Rakyat**

Berdasarkan pembahasan teori variabel independent di atas dapat dijelaskan hubungan antar variabel dependennya sebagai berikut:

### **2.2.1. Pengaruh Suku Bunga Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Usaha Rakyat**

Bunga bank atau suku bunga dapat diartikan sebagai balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar kepada nasabah (yang memiliki simpanan) dengan yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Huda, dkk (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, prosedur kredit dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan sebesar 82,1% terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pada PT. bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. Semakin tinggi dan baik kualitas pelayanan, prosedur kredit dan semakin rendah tingkat suku bunga maka akan semakin tinggi pengaruh terhadap pengambilan keputusan.

### **2.2.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Usaha Rakyat**

Kualitas layanan yang baik adalah salah satu penentu keberhasilan perusahaan untuk menarik konsumen baru atau mempertahankan pelanggan yang

sudah ada. Dalam bisnis perbankan, kualitas layanan, sangat penting untuk dipertimbangkan dengan baik sebagai referensi bagi konsumen dalam memilih bank yang berkualitas baik dan layanan yang baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Simarmata (2017), menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit sebesar 17%. Dengan demikian semakin bagus suatu pelayanan maka akan semakin besar pengaruh terhadap pengambilan keputusan.

### **2.2.3. Pengaruh Pendapatan Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Usaha Rakyat**

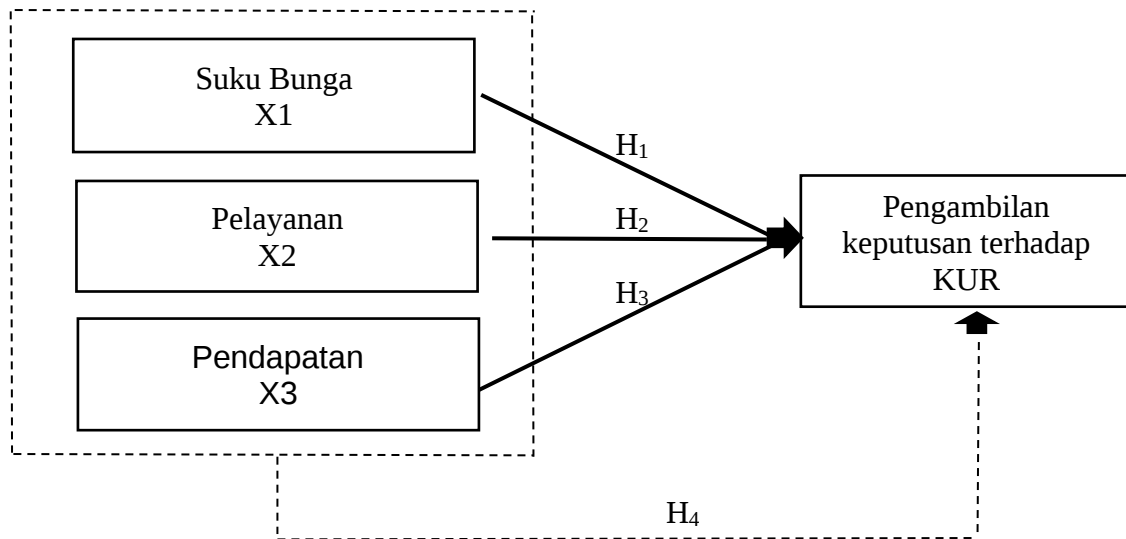
Dalam pernyataan PSAK Nomor 23 tentang pendapatan menyatakan bahwa pendapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal entitas selama periode jika masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari kontribusi penanam modal.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Tsalitsa dan Rachmansyah (2016), menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh positif terhadap pengambilan kredit di PT. Columbia Subdivisi Kudus. Jadi semakin besar pendapatan usaha maka akan semakin besar pengaruh pengambilan keputusan.

## **2.3. Kerangka Pemikiran**

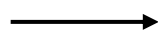
Berdasarkan landasan teori yang sudah dijelaskan diatas dapat di simpulkan kerangka pemikiran untuk menggambarkan dari variable independent, yaitu adalah suku bunga, pelayanan, dan pendapatan terhadap variabel dependent yaitu pengambilan keputusan nasabah dalam memilih KUR. Adapun kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan tersebut adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**

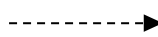


Sumber: Konsep yang dikembangkan untuk penelitian (2022).

Keterangan:



: Pengaruh X terhadap Y secara Parsial



: Pengaruh X terhadap Y secara Simultan

## 2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan sebagai jawaban sementara dari rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang dianggap benar mengenai hubungan antar variabel (Meifari,2023)

Hipotesis dari penelitian yang akan dilakukan berdasarkan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai diuraikan sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Diduga Tingkat Suku bunga berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan KUR

H<sub>2</sub>: Diduga Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan KUR

H<sub>3</sub>: Diduga Pendapatan berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan KUR

H<sub>4</sub>: Diduga Tingkat Suku bunga, Pelayanan dan Pendapatan berpengaruh positif terhadap pengambilan keputusan KUR

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai alat untuk memperoleh gambaran mengenai penelitian yang akan dilakukan dengan cara membaca dan memahami penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, Adapun beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan sebagai berikut:

### 1. Djou dan Lukiastuti (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Djou dan Lukiastuti, (2021) (jurnal internasional) penelitian dengan judul *The Moderating Influence of Financial Literacy on the Relationship of Financial Attitudes, Financial Self-Efficacy, and Credit Decision-Making Intensity*, yaitu penelitian yang mengenai pengaruh moderating literasi keuangan terhadap hubungan sikap keuangan, *financial self-efficacy*, dan intensitas pengambilan keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran moderasi literasi keuangan terhadap hubungan antara sikap keuangan dan *financial self-efficacy* terhadap intensitas pengambilan keputusan para pelaku UMKM yang juga nasabah KUR BNI di Kabupaten Ende di tengah situasi pandemi covid 19. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Hasil penelitiannya adalah: (1) sikap keuangan berpengaruh positif terhadap intensitas pengambilan keputusan kredit pada UKM, (2) *financial self-efficacy* berpengaruh positif terhadap intensitas pengambilan keputusan kredit UKM.

### 2. Simarmata (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Simarmata, (2017) penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Kredit terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro, yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif, dengan uji Hipotesis yang digunakan dengan *Structural Equation Model* (SEM) untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, citra perusahaan dan tingkat suku bunga kredit terhadap keputusan pengambilan kredit mikro baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas jasa dan citra perusahaan terhadap pengambilan kredit mikro, sedangkan tingkat suku bunga memiliki pengaruh negatif terhadap keputusan pengambilan kredit mikro.

### 3. Fitriyani (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani, (2016) penelitian dengan judul Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ciputat, penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dan analisis faktor dengan teknik pengambilan sampel yaitu *sampling incidental*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 18 variabel yang ada, terbentuk 3 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Faktor-faktor tersebut adalah faktor pribadi dan psikologi dengan *eigenvalue* sebesar 36,254%, faktor sosial dan budaya *eigenvalue* sebesar 14,037%, dan faktor pemasaran *eigenvalue* sebesar 11,872% dan faktor dominan yang mempengaruhi nasabah menggunakan

produk dan jasa bank syariah adalah factor pribadi dan psikologi dengan eigenvalue sebesar 36,254%.

#### 4. Siyamto (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Siyamto, (2017) penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Bank dengan menggunakan *Metode Importance performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* terhadap Kepuasan Nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank di PT melayani kepuasan pelanggan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu jaminan, kehandalan, berwujud, empati, dan responsiveness. Metode yang digunakan adalah pentingnya Analisis Kinerja (IPA) dan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) diolah dengan microsoft perangkat lunak Excel untuk windows dan SPSS untuk windows. Kuesioner yang dibagikan berjumlah 90 responden dengan pengambilan sampel dengan metode accidental sampling. Hasil pengolahan data dengan menggunakan IPA diperoleh rata-rata tingkat kesesuaian 95,21%. Selanjutnya untuk penilaian kuadran mana prioritas yang harus diperbaiki pelanggan Equanimity terkait dan kemudahan memberikan layanan. Namun layanan secara keseluruhan yang diberikan bank cukup puas karena dari 20 atribut, hanya yang kedua yang menjadi diprioritaskan. Hal itu juga menunjukkan hasil metode CSI dimana tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80,80%. Nilai tersebut berada pada kisaran 66 hingga 80,99%, sehingga secara keseluruhan nasabah merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh bank di Surakarta.

#### 5. Engkur (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Engkur pada tahun (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah baik nasabah bank Umum Syariah maupun nasabah Unit Usaha Syariah di DKI Jakarta, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang didahului dengan uji asumsi klasik dan alat analisis data menggunakan regresi linier berganda. Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui hasil data telah terdistribusi secara normal. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan melalui kuisisioner yang dibagikan kepada 150 responden dan data sekunder untuk melengkapinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya 3 variabel yaitu: responsiveness, empathy dan compliance to Islamic law yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan 3 variabel lainnya yaitu: tangible, reliability dan assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun jika dilakukan uji secara bersama-sama ke 6 variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di DKI Jakarta. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas strategi bank syariah dalam meningkatkan kepuasan para nasabah bank syariah khususnya di DKI Jakarta.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sujarweni,2015) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau cara lain dari kuantitatif (pengukuran).

Metode ini menggunakan konsep atau teori agar dapat dibuat hipotesis untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2016). Penelitian kuantitatif dilakukan untuk menguji teori yang sudah ada yang dipilih oleh peneliti dan menggunakan hipotesis bersamaan dengan pemilihan teori yang digunakan peneliti. Permasalahan dalam penelitian kuantitatif biasanya menanyakan tentang pengaruh antar variabel, hubungan antara dua variabel atau lebih serta perbedaan antar variabel (Sujarweni, 2015).

##### **3.2. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer didalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada nasabah kredit usaha rakyat pada bank BRI Cabang Dabo Singkep. Menurut Sugiyono (2018) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistic sebagai alat ujin perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan terhadap kredit usaha rakyat di bank BRI

Cabang Dabo Singkep. Sehingga diperlukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dengan cara mengukur variabel yang akan diteliti.

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini hampir seluruh data yang digunakan adalah jenis data primer dengan menggunakan metode survei. Dimana metode survei ini merupakan metode pengumpulan data, dimana dalam pengumpulan data menggunakan daftar pernyataan tertulis yang terangkum dalam kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah usaha mikro yang menggunakan pinjaman KUR pada Bank BRI Cabang Dabo Singkep (nasabah Bank Bri Cabang Dabo Singkep di Desa Tanjung irat).

Dari 80 responden, penulis menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden dan menyediakan alternatif jawaban yang menjadi pilihan pengisian kuesioner, sehingga pilihan yang terpilih menggambarkan keadaan sesungguhnya.

Dalam kuesioner ini menggunakan skala likert untuk 3 (tiga) variabel yaitu tingkat suku bunga, pelayanan, dan pendapatan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk KUR pada Bank BRI Cabang Dabo Singkep. Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

**Tabel 3.1**  
**Tabel Skala Likert**

| <b>Pernyataan</b>   | <b>Penilaian</b> |
|---------------------|------------------|
| Sangat Setuju       | 5                |
| Setuju              | 4                |
| Cukup               | 3                |
| Tidak setuju        | 2                |
| Sangat tidak setuju | 1                |

Selain menggunakan data Primer, dalam menganalisis dan menguji hipotesis penulis juga menggunakan data sekunder. Data sekunder yang digunakan penulis dalam penelitian ini berupa data literatur yang diperoleh penulis melalui media studi yang berasal dari jurnal ilmiah, buku referensi, artikel dan sumber informasi lainnya yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini guna memperoleh landasan teori dalam penyusunan hipotesis dan analisis lebih lanjut.

### **3.4. Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah kredit usaha rakyat dari bank BRI Cabang Dabo Singkep dengan jumlah nasabah 270 orang.

#### **3.4.2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik

*Random sampling.* *Random sampling* dikatakan *simple* atau sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara itu dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen, (Sugiyono, 2018).

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah jumlah anggota populasi itu sendiri. Selain itu, pengampilan sampel juga diharapkan dapat mewakili populasi yang ada. Dan pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 UMKM.

Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah UMKM di Desa Tanjung Irat yang menggunakan produk kredit usaha rakyat (KUR) pada Bank BRI Cabang Dabo Singkep.

**Tabel 3.2**  
**Daftar Sampel UMKM di Desa Tanjung Irat**  
**Pengguna Produk KUR pada Bank BRI Cabang Dabo Singkep**

| <b>No</b> | <b>Nama</b> | <b>Produk Usaha</b> |
|-----------|-------------|---------------------|
| 1         | Yanto       | Wirausaha           |
| 2         | Anita       | Warung kelontong    |
| 3         | Ajis        | Kelong              |
| 4         | Saharum     | Warung kelontong    |
| 5         | Zainal      | Wirausaha           |
| 6         | Suraini     | Warung kelontong    |
| 7         | Rais        | Penambungan ikan    |
| 8         | Jurai       | Pengolahan kepiting |
| 9         | Rai         | Jaring ikan         |
| 10        | Jum         | Kelong              |
| 11        | Budi        | Bubu                |
| 12        | Suraini     | Telor               |
| 13        | Muhammad    | Jaring ikan         |
| 14        | Zaini       | Rumah makan         |
| 15        | Tiana       | Rumah makan         |
| 16        | Asrin       | Kelong              |
| 17        | Jali        | Telor               |

|    |              |                    |
|----|--------------|--------------------|
| 18 | Nety         | Bubu ketam         |
| 19 | Ferri        | Bubu ikan          |
| 20 | Yurni        | Bubu ikan          |
| 21 | Sakdan       | Telor              |
| 22 | Marina       | Kelong             |
| 23 | Arifin       | Kelong             |
| 24 | Didah        | Kelong             |
| 25 | Nasir        | Kelong             |
| 26 | Aisah        | Kelong             |
| 27 | Kamarubis    | Kelong             |
| 28 | Reni safitri | Konter             |
| 29 | Lon          | Pukat              |
| 30 | Aripah       | Pukat              |
| 31 | Sor          | Bubu ketam         |
| 32 | Sibus        | Bubu ketam         |
| 33 | Azuar        | Bubu ketam         |
| 34 | Noni januar  | Bubu ketam         |
| 35 | Azuir        | Bubu ketam         |
| 36 | Jurai        | Telor              |
| 37 | Abung        | Bubu ketam         |
| 38 | Itin         | telor              |
| 39 | Sarik        | Jaring ikan        |
| 40 | Jang         | Bubu ketam         |
| 41 | Riduwan      | Bubu ketam         |
| 42 | Peri         | Telor              |
| 43 | Azroni       | Bubu ketam         |
| 44 | Raini        | Konter             |
| 45 | Jam          | Kelong             |
| 46 | Mak awang    | Warung kelontong   |
| 47 | Faisal       | kelong             |
| 48 | Fitri        | konter             |
| 49 | Sugianto     | Bubu ketam         |
| 50 | Tina         | Bubu ketam         |
| 51 | Bani         | Bubu ketam         |
| 52 | Rai          | Bubu ketam         |
| 53 | Nora         | Telor              |
| 54 | Jelani       | Pukat              |
| 55 | Sakmah       | Pukat              |
| 56 | Nek ulu      | Pertenakan ayam    |
| 57 | Pira         | Ebi (udang kering) |
| 58 | Ali          | telor              |
| 59 | Daya         | Ebi (udang kering) |
| 60 | Eron         | Telor              |
| 61 | Sadi         | Bangunan           |
| 62 | Are          | Konter             |

|    |              |                    |
|----|--------------|--------------------|
| 63 | Kasdi        | perkebunan         |
| 64 | Yah          | kelontong          |
| 65 | Mas          | Ebi (udang kering) |
| 66 | Sakniah      | Ebi (udang kering) |
| 67 | Sofyan       | telor              |
| 68 | Yuni haryati | Bilis kering       |
| 69 | Sudiman      | kelong             |
| 70 | Sadikin      | Telor              |
| 71 | Sofia        | Ebi (udang kering) |
| 72 | Senah        | Kerupuk ikan       |
| 73 | Juan         | Pertenakan ikan    |
| 74 | Ida          | Penampung Ikan     |
| 75 | Dono         | Kepiting rebus     |
| 76 | Sahara       | Kepiting Flower    |
| 77 | Yus          | Kepiting Flower    |
| 78 | Santi        | Proses kepiting    |
| 79 | Teri         | Kepiting Jumbo     |
| 80 | Bela         | Kepiting Jumbo     |

(Sumber : Bank BRI Cabang Dabo Singkep, 2022)

### 3.5. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

#### 3.5.1. Variabel Terikat (Y)

Menurut Sugiyono (2019) dependen variabel sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. sering disebut sebagai variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah pengambilan keputusan kredit usaha rakyat pada bank BRI cabang Dabo Singkep.

##### 1. Pengambilan Keputusan

Menurut Terry dalam Hayati(2019) pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada. Menurut Siagian dalam putri dan Afriansyah (2019) pengambilan keputusan adalah

suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil Tindakan menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling cepat. Menurut Koontz dan Cyril O'Donnell dalam Syukur,M (2015) pengambilan keputusan adalah pemilihan diantara alternatif mengenai suatu cara bertindak yaitu inti perencanaan, satu rencana tidak dapat dikatakan tidak ada jika tidak ada keputusan, suatu sumber yang dapat dipercaya, petunjuk atau reputasi yang telah dibuat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu tindakan memilih alternatif yang paling cepat dan dapat dipercaya.

### **3.5.2. Variabel Bebas (X)**

Menurut Sugiyono (2019) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat suku bunga, pelayanan, dan pendapatan.

#### **1. Suku Bunga**

Menurut Kasmir (2013) Suku bunga pinjaman adalah bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjaman kepada Bank. Menurut Fahmi (2013) Suku bunga kredit adalah sejumlah uang yang diwajibkan kepada pihak yang meminjamnya dengan perhitungan berdasarkan presentase dan dilakukan berdasarkan periode atas waktu yang ditentukan.

#### **2. Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler & Keller (2015) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh perusahaan kepada

konsumen atau nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabahnya.

### 3. Pendapatan

Ikatan Akuntansi Indonesia (2019) mengungkapkan dalam Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP) mendefinisikan pendapatan adalah penghasilan yang timbul dalam pelaksanaan aktivitas entitas yang biasa dan dikenal dengan sebutan berbeda seperti penjualan, imbalan, bunga, dividen, *royalty* dan sewa. Menurut Harnanto (2019) menuliskan bahwa pendapatan adalah kenaikan atau bertambahnya asset dan penurunan atau berkurangnya liabilitas perusahaan yang merupakan akibat dari aktivitas operasi atau pengadaan barang dan jasa kepada masyarakat atau konsumen pada khususnya.

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional Variabel**

| No | Nama Variabel           | Definisi Operasional                                                                                                                                          | Indikator                 | No Butir Pernyataan | Skala  |
|----|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|--------|
| 1  | Tingkat Suku Bunga (X1) | Menurut Kasmir (2013) Suku bunga pinjaman adalah bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah peminjaman kepada Bank. | 1. Target Laba            | 1,2                 | Likert |
|    |                         |                                                                                                                                                               | 2. Kebijakan Pemerintah   | 3,4                 |        |
|    |                         |                                                                                                                                                               | 3. Produk yang Kompetitif | 5,6,7               |        |
|    |                         |                                                                                                                                                               | 4. Kualitas Jaminan       | 8,9                 |        |

|   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |       |        |
|---|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------|--------|
| 2 | Pelayanan (X2) | Menurut Kotler & Keller (2015) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat                                                                                                                             | 1. Tangible (Keberwujuan)             | 1,2   | Likert |
|   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2. Assurance (Kehandalan)             | 3,4,5 |        |
|   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3. Responsiveness (Daya Tanggap)      | 6,7   |        |
|   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4. Empathy (empati)                   | 8,9   |        |
| 3 | Pendapatan     | Ikatan Akuntansi Indonesia (2019) mengungkapkan dalam Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP) mendefinisikan pendapatan adalah penghasilan yang timbul dalam pelaksanaan aktivitas entitas yang biasa dan dikenal dengan sebutan berbeda seperti penjualan, imbalan, bunga, dividen, <i>royalty</i> dan sewa | 1. Penghasilan yang diterima perbulan | 1,2   | Likert |
|   |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2. Pekerjaan                          | 3,4   |        |

|   |                           |                                                                                                                                                          |                               |            |        |
|---|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|--------|
| 4 | Pengambilan Keputusan (Y) | Menurut Terry dalam Hayati (2019) pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada | 1. Pengenalan Kebutuhan       | 1,2,3,9,10 | Likert |
|   |                           |                                                                                                                                                          | 2. Pencarian Informasi        | 4,5,6      |        |
|   |                           |                                                                                                                                                          | 3. Keputusan Mengambil Kredit | 7,8        |        |

(Sumber : Data diolah Peneliti, 2023)

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan Teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya.

#### 3.6.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017) mendefinisikan analisis statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Analisis deskriptif ditunjukkan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan data dari variabel independen berupa Bauran Pemasaran. Analisis statistik deskriptif merupakan teknik analisa data untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi, dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi (*standard deviation*) (Sugiyono, 2017).

### **3.7. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data komputer dengan menggunakan *software Microsoft excel* dan aplikasi JASP. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Hasil pengolahan data dengan *Microsoft excel* di tampilkan dalam bentuk tabel dan deskripsi data kemudian akan di olah kembali menggunakan aplikasi JASP. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji asumsi klasik ( uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas).

#### **3.7.1. Uji Validitas**

Menurut sugiyono (2019) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang di laporkan peneliti.

#### **3.7.2. Uji Reliabilitas**

Menurut sugiyono (2019) uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk melihat kehandalan suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,06 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dapat dinyatakan handal.

#### **3.7.3. Uji Regresi Linear Berganda**

Regresi linear berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap suatu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Persamaan matematis untuk hubungan yang dihipotesiskan dapat dirumuskan sebagai berikut :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

Keterangan :

Y : Pengambilan Keputusan

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X1 : Suku Bunga

X2 : Pelayanan

X3 : Pendapatan

e : Faktor lain diluar model

### **3.7.4. Uji Hipotesis**

#### **3.7.4.1. Uji t (parsial)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan kata lain, untuk mengetahui variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. (Ghozali,2013). Menurut Sugiyono (2019), uji parsial dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikan  $\alpha$  5%. Uji t dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan:

$t_{hitung}$  = Nilai koefisien korelasi dengan  $dk = n-k-1$

$r$  = Nilai koefisien korelasi

$n$  = Jumlah sampel

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan  $t$  tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_0$  diterima jika nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau nilai  $sig > \alpha$

$H_0$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau nilai  $sig < \alpha$

Bila terjadi penerimaan  $H_0$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan

- a. Hipotesis Pertama  $H_0: r = 0$ : Tidak ada pengaruh antara tingkat suku bunga terhadap pengambilan keputusan produk KUR  $H_a: r \neq 0$ : Ada pengaruh antara tingkat suku bunga terhadap pengambilan keputusan produk KUR.
- b. Hipotesis Kedua  $H_0: r = 0$ : Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap pengambilan keputusan produk KUR  $H_a: r \neq 0$ : Ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap pengambilan keputusan produk KUR.
- c. Hipotesis Kedua  $H_0: r = 0$ : Tidak ada pengaruh antara Pendapatan terhadap pengambilan keputusan produk KUR  $H_a: r \neq 0$ : Ada pengaruh antara Pendapatan terhadap pengambilan keputusan produk KUR.

#### 3.7.4.2. Uji f

Menurut Ghazali (2013) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimaksudkan dalam model mempunyai

pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ).

Menurut Sugiyono (2019:257), Uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

$F_{hitung}$  = Nilai uji F

R = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Rumus hipotesis untuk pengujian simultan yaitu:

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh antara tingkat suku bunga, pelayanan dan pendapatan terhadap pengambilan keputusan

$H_a$ : Terdapat pengaruh antara antara tingkat suku bunga, pelayanan dan pendapatan terhadap pengambilan keputusan. Kriteria yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- a.  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka variabel independen terhadap variabel dependen berpengaruh.
- b.  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen terhadap variabel dependen tidak berpengaruh.

#### 3.7.4.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Imam,2018) koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagi ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan mengukur

seberapa jauh kemampuan model yang dibentuk dalam menerapkan variasi variabel independent, Nilai koefisien ( $R^2$ ) yaitu nol dan satu.

### **3.7.5. Uji Asumsi Klasik**

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linear dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

#### **3.7.5.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error yang berdistribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian setara statistik. Menurut Ghazali (2016) mengemukakan bahwa: “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi JASP untuk pengujian data sampel yang telah didapat melalui kuesioner untuk setiap variabel. Uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorof-Smirnov (K-S), grafik histogram dan uji normal P-Plot. Menurut Singgih Santoso (2012), dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas yaitu:

- a. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- b. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

Grafik histogram dan uji normal P-Plot dapat dikatakan normal jika pola penyebarannya memiliki garis normal.

#### **3.7.5.2. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas antar variabel independen dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variances inflation factor* (VIF). Kedua ukuran tersebut menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen yang lain. Nilai tolerance yang rendah sama artinya dengan nilai VIF yang tinggi. Jika nilai tolerance lebih besar dari 1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi Multikolinieritas.

#### **3.7.5.3. Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Jika *variance* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk menguji ada atau tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilakukan uji Gletser. Apabila variabel bebas memiliki nilai  $\text{sig} > \alpha$  (0,05), maka tidak terjadi heterokesdatisitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. I. K., & Tujni, B. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengajukan Pinjaman Pada Bank BRI Palembang. *Semhavok*, 46–52.
- Ahdiat, A. (2022). *Ini Bank Penyalur Kredit Usaha Rakyat Terbesar sampai Desember 2022*. <https://Databoks.Katadata.Co.Id.https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/26/ini-bank-penyalur-kredit-usaha-rakyat-terbesar-sampai-desember-2022>
- Afandi, J. (2018). *Pengakuan Pendapatan menurut SAK dan Pengakuan Pendapatan menurut SAP*. [Www.Ksap.Org](http://www.ksap.org). <https://www.ksap.org/sap/pengakuan-pendapatan-menurut-sak-dan-pengakuan-pendapatan-menurut-sap/>
- Anjarwati, R., & Safri. (2022). Pengaruh Pendapatan dan Beban Operasional Terhadap Laba Bersih (Studi Kasus PT Pegadaian Bekasi Periode 2020). *JIMA Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 2(2), 127–136.
- Alina Tsalitsa, Y. R. (2016). *Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Dan Faktor Demografi Terhadap Pengambilan Kredit Pada PT. Columbia Cabang Kudus*. [Http://Jurnal.Untagsmg.Ac.Id/](http://Jurnal.Untagsmg.Ac.Id/). [Http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/fe/article/view/280](http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/fe/article/view/280)
- Badrul Huda, Sukidin Sukidin, S. W. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT SUKOWONO ARTHAJAYA Jember*. [Www.Jurnal.Unej.Ac.Id](http://www.jurnal.unej.ac.id). <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPE/article/view/10425>
- Bahri, S. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Media Sains Indonesia.
- Djou, L. G., & Lukiastuti, F. (2021). The Moderating Influence of Financial Literacy on the Relationship of Financial Attitudes, Financial Self-Efficacy, and Credit Decision-Making Intensity. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 23(2), 69–82. <https://doi.org/10.9744/jak.23.2.69-82>
- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(01), 23–35. <https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>
- Ekon.go.id. (2021). *UMKM Menjadi Pilar Penting dalam Perekonomian Indonesia*. [Www.Ekon.Go.Id](http://www.Ekon.Go.Id). <https://ekon.go.id/publikasi/detail/2969/umkm-menjadi-pilar-penting-dalam-perekonomian-indonesia>
- Fitriyani, Y. (2020). analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan

keputusan nasabah memilih Bank syariah di kecamatan ciputat. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*

Fuadi, F. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank (Teori dan Aplikasi)*. Penerbit Adab (CV.Adanu Abimata).

Faturrahman, B. (2017). *Pengaruh Faktor Budaya...*, Bayu Fathurahman, FEB UMP 2017. 6–25.

Ghozali, I. (2018). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. DKI Beirut.

Husain, F. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Anak Hebat Indonesia.

Hayati, Z., Keputusan, A. P. P., Terry, R., & Terry, R. (2019). *Teori-Teori Pengambilan Keputusan*. 1–2.

Hasniar. (2013). Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Ermintaan Kredit Modal Kerja (Kmk) Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jeneponto Di Kabupaten Jeneponto. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 01, Issue 01).

Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT.Raja Grafindo Persada.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI. (2021). *UMKM Menjadi Pilar Penting dalam Perekonomian Indonesia*. Wwww.Ekon.Go.Id. <https://ekon.go.id/publikasi/detail/2969/umkm-menjadi-pilar-penting-dalam-perekonomian-indonesia>

Liliweri, A. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia Grup.

Lestari, I. O. I. (2021). *Karakteristik Pendapatan Dan Biaya Operasional*. 1(69), 5–24.

Munawaroh. (2017). *Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)*. 2–150. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>

Munawaroh. (2017). *Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Produk Pembiayaan (Studi Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)*. 2–150. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>

Notasari, E. D. (2020). Analisis Sistem Akuntansi Pemberian Kredit Dan Perhitungan Bunga Kredit Angsuran Sistem Fidusia (Kreasi) Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Ponorogo. *Angewandte Chemie International*

*Edition, 6(11), 951–952., 5–24.*

Prastiwi, R. D. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 175–180.

Peter, J Paul dan Olson, J. C. (2014). *Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Keempat). Erlangga.

Putri, muthiara yalfi, Rusdinal, & Afriansyah, H. (2019). *Artikel Pengambilan Keputusan Muthiara Yalfi Putri 18002044*.  
<http://dx.doi.org/10.31227/osf.io/h2s58>

Ratnasasi, C., Pontoh, W., & Lambey, R. (2021). EVALUASI PERLAKUAN AKUNTANSI PENGAKUAN DAN PENGUKURAN PENDAPATAN BERDASARKAN PSAK 23 PADA PT ANEKA GAS INDUSTRI, Tbk = FILLING STATION MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1), 724–736.

Risma Nurdini, K. (2022). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan pinjaman KUR*. 2(2), 242–253.  
<https://doi.org/10.29264/jakt.v19i2.10907>

Ratnasasi, C., Pontoh, W., & Lambey, R. (2021). EVALUASI PERLAKUAN AKUNTANSI PENGAKUAN DAN PENGUKURAN PENDAPATAN BERDASARKAN PSAK 23 PADA PT ANEKA GAS INDUSTRI, Tbk = FILLING STATION MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1), 724–736.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Syukur, M. (2015). *Pengambilan Keputusan*.

Simarmata, H. M. P. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan, dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro (Studi Kasus Pada Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya Bandung. *Jurnal Murni Sadar*, 7(2), 1–10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). Pengaruh Kualitas Aktiva Produktif dan Tingkat Suku Bunga Kredit terhadap Keuntungan Bank (Profitability). *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.

Satiti, P. (2014). Pengaruh Pendapatan dan Peran Aparat Kelurahan Terhadap

Kesadaran Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Semanggi Rw VIII Pasar Kliwon Surakarta Tahun 2013. *Journal Publikasi*, 2(mei), 1–9.

Saraswati, A. P. dan D. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. CV. Jakad Media Publishing.

Schiffman dan kanuk. (2014). *perilaku konsumen* (kedua). PT.Indeks Gramedia.

Wiratna, S., & Lila, U. R. (2017). Analisis Dampak Pembiayaan Dana Bergulir KUR (Kredit Usaha Rakyat) Terhadap Kinerja UMKM (Studi Kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 22(1), 11–25.

Wulandari, R. (2020). *Membedik Nasabah Bank Syariah*. Nas Media Pustaka.

## ***CURRICULUM VITAE***



Nama : FITRIA

Tempat/Tanggal Lahir : Cukas, 04 Februari 2001

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat Rumah : Perum.Kenangan Jaya 3 No. 16

Alamat Email : fitriya4210@gmail.com

Pendidikan :

| No | Jenjang Pendidikan       | Nama Sekolah                   | Tahun Lulus |
|----|--------------------------|--------------------------------|-------------|
| 1  | Sekolah Dasar            | SD 013 Singkep Barat           | 2013        |
| 2  | Sekolah Menengah Pertama | SMPN 2 Singkep                 | 2016        |
| 3  | Sekolah Menengah Atas    | SMAN 1 Singkep                 | 2019        |
| 4  | S1/Strata 1              | STIE Pembangunan Tanjungpinang | 2023        |