

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PENGAMBILAN KREDIT SERBA GUNA (KSG) OLEH  
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA  
PT. BANK SUMSEL BABEL**  
*(Studi kasus pada Nasabah KSG Bank Sumsel Babel Cabang Pagalar Alam)*



Skripsi Oleh  
**INTAN RESTU HA NDAYANI**  
**01011181419034**  
**Manajamen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PENGAMBILAN KREDIT SERBA GUNA (KSG) OLEH  
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA  
PT. BANK SUMSEL BABEL**

*(Studi kasus pada Nasabah KSG Bank Sumsel Babel Cabang Pagar Alam)*

Disusun oleh :

Nama : Intan Restu Handayani  
NIM : 01011181419034  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Ketua

Tanggal

: 13 Maret 2018



Drs. H. A. Widad, M.Sc

NIP. 195512281981021002

Anggota

Tanggal

: 13 Maret 2018



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.

NIP. 196911081994012001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PENGAMBILAN KREDIT SERBA GUNA (KSG) OLEH  
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA  
PT. BANK SUMSEL BABEL**




*(Studi kasus pada Nasabah KSG Bank Sumsel Babel Cabang Pagalar Alam)*

Disusun oleh :

Nama : Intan Restu Handayani  
NIM : 01011181419034  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 21 Maret 2018 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Palembang, 21 Maret 2018

No	Nama	Tanda Tangan
1	Drs. H. Ahmad Widad, M.Sc NIP. 195512281981021002	
2	HJ. Nofiawaty, S.E, M.M NIP. 196911081994012001	
3	Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A NIP. 195707141984031005	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A  
NIP. 195707141984031005

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Restu Handayani  
NIM : 01011181419034  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/ : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Serba Guna (KSG) Oleh Pegawai Negeri Sipil Pada Bank Sumsel Babel (*Studi kasus pada Nasabah KSG Bank Sumsel Babel Cabang Pagar Alam*)**

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. A. Widad, M.Sc  
Anggota : Hj. Nofiawaty, S.E., M.M.  
Tanggal Ujian : 21 Maret 2018

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 21 Maret 2018  
Pembuat Pernyataan



Intan Restu Handayani  
NIM. 01011181419034

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Dan tidak dapat mengambil pelajaran  
(daripadanya) melainkan orang – orang berakal”**

**(QS. Ali Imran (3): 7)**

**“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu,  
maka Allah akan memudahkannya menuju jalan ke surga”**

**(HR Muslim)**

**“Pendidikan bukan proses hanya untuk mengisi wadah yang kosong,  
namun sebuah proses untuk menyalakan api pikiran”**

**(W.B. Yeats)**

**Dengan mengucapkan alhamdulillah**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk**

**Allah SWT**

**Nabi Muhammad SAW**

**Ayah dan Ibuku Tercinta**

**Keluargaku**

**Sahabat dan teman-temanku**

**Almamaterku**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Serba Guna (KSG) oleh Pegawai Negeri Sipil pada Bank Sumsel Babel”. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan, atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan guna menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala amal kebaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan dorongan serta do'a kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Allahhuma Aamiin.

Inderalaya, 13 Maret 2018



Intan Restu Handayani  
Nim 01011181419034

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji hanya milik Allah SWT., Dzat yang memiliki segala kesempurnaan, yang telah melimpahkan segala bentuk kenikmatan, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Serba Guna (KSG) oleh Pegawai Negeri Sipil pada Bank Sumsel Babel" dengan baik. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Allah SWT** yang telah memberikan nikmat sehat dan ketangguhan dalam proses mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Serta **Nabi Muhammad SAW** yang selalu menjadi panutan dan suri tauladan bagi kita semua.
2. **Ayahanda Zainal Abidin** dan **Ibunda Ani Gustini** terimakasih atas dukungan, doa, motivasi, pengorbanan serta cinta kalian untuk selalu membimbing dalam pencapaian cita-cita.
3. **Drs. H. A. Widad, M.Sc.**, selaku pembimbing 1 skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, kritik serta semangat yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. **Hj. Nofyawati, S.E., M.M.** selaku pembimbing 2 skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, kritik serta semangat yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. **Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya dan penguji ujian komprehensif saya.
6. **Bapak Welly Nailis, S.E., M.M.**, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya
7. **Bapak Prof. Taufik S.E.,M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
8. **Bapak Prof. Dr. Anis Saggaff, M.S.C.E.**, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.

9. **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi** Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan.
10. **Seluruh Staff Akademik, Staff Jurusan Manajemen, Staff Perpustakaan,** Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
11. **Terkhusus untuk Staf Akademik Bapak Ijal dan Ibu Dwi** yang rela mengorbankan tenaga demi membantu kegiatan belajar mengajar selama periode perkuliahan
12. **Terkhusus Staf Jurusan Manajemen Mbak Hambarwati dan Kak Helmi** yang telah rela menyiapkan dengan cepat tanggap keperluan akademik dari awal hingga akhir.
13. **Sahabat Minoritas,** Rhoina Tanzila, Nia Mukhadalifa, Fikri Fauzi, Ahadi Qolbi dan Irpan Juliansyah yang telah menemani dan mewarnai selama proses perkuliahan di fakultas ekonomi.
14. **Seluruh Teman Seperjuangan Manajemen Fakultas Ekonomi** Universitas Sriwijaya, Lucky Surastina, Uswatun Indriani, Indri Putri Prameswari, Nora Aprilia, Sintia Dewi, Ririn Rafita Malik, Rolika Winara, Feri Haryono serta rekan-rekan Manajemen seperjuangan lainnya terkhusus seluruh anak Manajemen Pemasaran angkatan 2014 yang tak cukup dituliskan satu persatu.
15. **Keluarga di Perantauan,** Kak Bungek pahlawan bimbinganku yang setia menemani bolak-balik bimbingan di palembang-indralaya , Kak Hanum kakak tercerewet yang udah kayak kk kandung, Gita, Erna, dan Wiwin teman satu kosan yang sudah menemani selama hidup di perantauan ini.
16. **Terspesial** terimakasih kepada Keluarga tercinta, sahabat-sahabat kecil ku, dan Rendi Wiranata yang selalu menemani dan memberikan dukungan selama ini.

Akhir kata, semoga ketulusan serta bantuan dari semua pihak tersebut di atas kiranya mendapat berkah dan anugrah dari Allah SWT dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Allahuma Aamiin.



## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT SERBA GUNA (KSG) OLEH PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT. BANK SUMSEL BABEL

(Studi kasus pada Nasabah KSG Bank Sumsel Babel Cabang Pagar Alam)

Oleh :

**Intan Restu Handayani**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis terhadap keputusan pengambilan Kredit Serba Guna (KSG) oleh PNS pada Bank Sumsel Babel cabang Pagar Alam. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner, sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *incidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah uji T dan uji F. Hasil penelitian pada uji T menunjukkan bahwa ada pengaruh secara parsial faktor pribadi dan psikologis terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah. Sedangkan untuk faktor budaya dan sosial tidak ada pengaruh secara parsial terhadap keputusan pengambilan KSG. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis secara simultan terhadap keputusan pengambilan KSG pada Bank Sumsel Babel cabang Pagar Alam.

**Kata kunci:** *Faktor budaya, Faktor sosial, Faktor Pribadi, Faktor Psikologis, Pengambilan Keputusan*

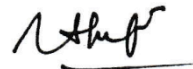
**Ketua**



**Drs. H. A. Widad, M.Sc**

**NIP 195512281981021002**

**Anggota**



**Hj. Nofiawaty, S.E., M.M**

**NIP 196911081994012001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Manajemen**



**Dr. Zakaria Wahab, M.B.A**

**NIP.195707141984031005**

**ABSTRACT**

**FACTORS AFFECTING DECISIONS OF MULTIPURPOSE LOANS  
(KSG) BY CIVIL SERVANT EMPLOYEES  
AT PT.BANK SUMSEL BABEL  
(Case Study of Bank Sumsel Branch of Pagar Alam)**

By :  
**Intan Restu Handayani**

*This study was conducted to analyze influence cultural , social , personal , and psychology factors to decision taking Multipurpose Loans (KSG) by Civil Servants at Bank Sumsel Babel branch of Pagar Alam. This study uses primary data obtained through questionnaires, samples taken as many as 100 people using the method of incidental sampling. The analysis technique used is T test and F test. The results of the T test show that there is influence on Partial personal and psychological factors to decision taking credit customers. While for cultural and social factors no there is influence on Partial to decision taking KSG. Research this also shows that there is influence cultural , social , personal and psychological factors on simultan eously to decision taking KSG at Bank Sumsel Babel branch of Pagar Alam.*

**Keywords:** *Cultural factor, Social factor, Personal factor, Psychological factor, Taking Decision.*

**Advisor I**



**Drs. H. A. Widad, M.Sc**

**NIP 195512281981021002**

**Advisor II**



**Hj. Nofiwaty, S.E., M.M**

**NIP 196911081994012001**

**Certified by,**

**Management Departement**



**Dr. Zakaria Wahab, M.B.A**

**NIP.195707141984031005**

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Intan Restu Handayani  
NIM : 01011181419034  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat/tgl. Lahir : Pagaram/02 November 1996  
Alamat : Jln. Kol. Noerdin Pandji Belakang P.U Rt.09  
Rw.03 no.38 samping SD.10 Kel.Pagar Alam  
Kec.Pagar Alam Utara Kota Pagaram  
Telp./HP. : 082279917959  
E-mail. : intanrestuhandayani@gmail.com

### **Riwayat pendidikan**

Pendidikan Formal :

- 2014-2018 : S1 MANAJEMEN UNIVERSITAS SRIWIJAYA
- 2011-2014 : SMA MODEL NEGERI 1 PAGAR ALAM
- 2008-2011 : SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM
- 2002-2008 : SD NEGERI 10 PAGAR ALAM

Pendidikan Nonformal :

- 2007-2008 : Kursus Bahasa Inggris di YELINDO ENGLISH LANGUAGE CENTER PAGARALAM
- 2009-2010 : Kursus Bahasa Inggris di ANNISA ENGLISH STUDY CENTRE PAGARALAM

### **Pengalaman Berorganisasi**

- Anggota himpunan mahasiswa KMBP (Keluarga Mahasiswa Besemah Pagar Alam) tahun : 2014 - 2018
- Anggota KSR PMI UNSRI (Korps Sukarela Palang Merah Indonesia Universitas Sriwijaya) tahun : 2016 - 2018

### **Pengalaman Bekerja**

Peserta Magang di PT. Bank Sumatera Selatan dan Bangka Belitung cabang Pagar Alam

### **Pengalaman Kepanitiaan**

- Big Event Portal Relawan Sriwijaya (PRS) KSR PMI UNSRI
- Kampung Relawan KSR PMI UNSRI

### **Seminar dan Pelatihan**

- KULIAH UMUM “Digital Marketing”
- KULIAH UMUM “Program Mahasiswa Wirausaha”
- SEMINAR PUBLIC SPEAKER “Modal Pede Untung Gede”
- SEMINAR PASAR MODAL SYARIAH “The Best Choice To Be Islamic Investor For Development Sustainable In Indonesia”
- SEMINAR DISKUSI INSPIRATIF Bersama Ustad Felix Siauw
- SEMINAR TALKSHOW INSPIRATIF “Totalitas Tanpa Batas Demi Kemanusiaan”

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>STUDI KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Pengertian Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit .....	11
2.1.2. Pengertian Kredit .....	14
2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah .....	16
2.1.4. Kredit Serba Guna .....	22
2.2. Penelitian Terdahulu .....	24
2.3. Alur Pikir .....	26
2.4. Hipotesis .....	27
<b>BAB III .....</b>	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>

3.1.	Ruang Lingkup Penelitian.....	28
3.2.	Rancangan Penelitian.....	30
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.	Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1.	Populasi.....	31
3.4.2.	Sampel.....	31
3.5.	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.	Instrumen Penelitian.....	33
3.7.	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.7.1.	Uji Validitas.....	34
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	35
3.8.	Uji Hipotesis.....	35
3.8.1.	Uji Parsial (Uji T).....	36
3.8.2.	Uji Simultan (Uji F).....	36
3.8.3.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	37
3.9.	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.9.1.	Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	38
3.9.2.	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	38
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>40</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>40</b>
4.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	40
4.1.1.	Uji Validitas.....	40
4.1.2.	Uji Reabilitas.....	42
4.2.	Profil Responden.....	42
4.2.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
4.2.4.	Responden Berdasarkan Status PNS.....	45
4.2.5.	Responden Berdasarkan Gaji Tiap Bulan.....	46
4.3.	Perilaku Responden.....	47
4.3.1.	Responden Berdasarkan KSG Menjadi Solusi.....	47

4.3.2.	Responden Berdasarkan Orang yang Merekomendasikan KSG.....	47
4.3.3.	Responden Berdasarkan Alasan Mengambil KSG.....	48
4.3.4.	Responden Berdasarkan Tempat Pertama Kali Mendapatkan Informasi KSG.....	49
4.3.5.	Responden Berdasarkan Pendapat Tentang Produk KSG.....	50
4.4.	Penilaian Responden.....	50
4.4.1.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Faktor Budaya (X1).....	51
4.4.2.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Faktor Sosial (X2).....	52
4.4.3.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Faktor Pribadi (X3).....	53
4.4.4.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Faktor Psikologis (X4).....	54
4.4.5.	Penilaian Responden Terhadap Keputusan Pengambilan KSG (Y).....	55
4.5.	Uji Hipotesis .....	56
4.5.1.	Uji T ( Parsial).....	56
4.5.2.	Uji F (Simultan) .....	58
4.5.3.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
<b>BAB V</b> .....		<b>67</b>
<b>KESIMPULANDAN SARAN</b> .....		<b>67</b>
5.1.	Kesimpulan .....	67
5.2.	Saran .....	68
5.2.1.	Bagi Perusahaan .....	68
5.2.2.	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah PNS Kota Pagar Alam (2013-2017).....	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah KSG pada BSB cabang Pagar Alam.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Urutan Point Skala Likert .....	34
Tabel 3.2 Tabel Definisi Variabel.....	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Penelitian .....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan.....	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status PNS.....	45
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji Tiap Bulan .....	46
Tabel 4.8 Perilaku Responden Berdasarkan KSG Menjadi Solusi .....	47
Tabel 4.9 Perilaku Responden Berdasarkan Orang yang Merekomendasikan KSG	48
Tabel 4.10 Perilaku Responden Berdasarkan Alasan Mengambil KSG.....	48
Tabel 4.11 Perilaku Responden Berdasarkan Tempat Pertama Kali Mendapatkan Informasi KSG .....	49
Tabel 4.12 Perilaku Responden Berdasarkan Pendapat Tentang Produk KSG .....	50
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Faktor Budaya .....	51
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Faktor Sosial.....	52
Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Faktor Pribadi .....	53
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Faktor Psikologis.....	54
Tabel 4.17 Penilaian Responden Keputusan Pengambilan KSG.....	55
Tabel 4.18 Tabel <i>Coefficients</i> Uji T.....	56
Tabel 4.19 Tabel Anova Uji F.....	58
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi.....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2	Alur Pikir.....	26

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kebutuhan manusia sebagai makhluk individu sangatlah beragam dan tidak terbatas, sehingga untuk memenuhi kebutuhan hidup tersebut maka manusia harus bekerja untuk mendapatkan sejumlah uang sebagai pendapatan guna mampu memenuhi semua kebutuhan hidup yang tidak terbatas tersebut. Pekerjaan yang dilakukan masyarakat pada umumnya adalah bertani, berdagang, anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI), anggota Polisi Republik Indonesia (POLRI), pegawai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Menurut KranenBurg, Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian PNS tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memangku jabatan sebagai anggota parlemen, presiden dan sebagainya. Bagi seorang PNS, anggota TNI, Polri dan pegawai BUMN terdapat batasan untuk bekerja dalam pelaksanaan ikatan dinasnya. Rumusan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 8 tahun 1994 tentang pokok-pokok kepegawaian pasal 23 ayat 2 menyatakan ketentuan sebagai berikut : PNS dapat diberhentikan dengan hormat karena permintaan sendiri, mencapai batas usia pensiun, perampingan organisasi pemerintah dan tidak cakap jasmani atau rohani sehingga tidak dapat menjalankan kewajiban sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). (Anton and Syafi'i, n.d.) .

Menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia adalah hal yang diinginkan oleh kebanyakan orang. Betapa tidak, selain dijamin kehidupannya oleh negara bahkan ketika sudah pensiun, masih mendapatkan kemudahan untuk mengajukan pinjaman kredit kepada perbankan. Misalnya saja, Kredit Serba Guna (KSG) yang ditawarkan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, salah satunya di cabang Pagar Alam.

Kredit Serba Guna (KSG) ini merupakan pinjaman yang diberikan khusus untuk para Pegawai Negeri Sipil (PNS) aktif atau Aparatur Sipil Negara (ASN), pra pensiun, dan pensiunan PNS. Pinjaman kredit khusus ini untuk PNS yang masih aktif, pra pensiun yang sisa masa kerjanya tinggal 1 sampai 5 tahun, hingga para PNS yang sudah pensiun. Jadi para PNS yang akan pensiun bahkan sudah pensiun tidak perlu khawatir lagi akan keberlangsungan hidupnya dimasa pensiun karena KSG yang disediakan oleh Bank Sumsel Babel dapat menjadi alternatif para pensiunan untuk membuka usaha, para PNS sudah bisa menikmati fasilitas kredit Pegawai Melewati Masa Aktif Pensiun dengan kemudahan yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel kepada pensiunan untuk mendapatkan akses pinjaman kredit melalui produk Kredit Serbaguna. Dengan bunga rendah dan *platform* hingga Rp. 250 juta, pensiunan dapat memanfaatkannya jika membutuhkan modal usaha untuk menunjang hari tua mereka.

**Tabel 1.1 : Jumlah PNS di Kota Pagar Alam, 2013-2017**

Pendidikan	Tahun				
	2013	2014	2015	2016	2017
SD	10	9	9	9	9
SLTP	34	35	32	24	26
SLTA	684	662	647	498	485
D.I	65	62	57	48	38
D.II	189	178	173	157	127
D.III	388	437	445	416	372
S.1	2.296	2.383	2.349	2.014	2.013
S.2	173	192	254	217	232
S.3	-	-	-	-	-
	3.839	3.958	3.967	3.383	3.302

Sumber : BKPSDM Kota Pagar Alam, data diolah

Pada data yang didapat dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Pagar Alam jumlah PNS berdasarkan tingkat pendidikan di Kota Pagar Alam selama periode 5 tahun terakhir, dari tingkat pendidikan SD, SLTP, SLTA, D.I, D.II, D.III, S.1, S.2, dan S.3 yaitu pada tahun 2013 berjumlah sebanyak 3.839 orang PNS, pada tahun 2014 berjumlah sebanyak 3.958 orang PNS, pada tahun 2015 berjumlah sebanyak 3.967 orang PNS, pada tahun 2016 berjumlah sebanyak 3.383 orang PNS, dan pada tahun terakhir 2017 berjumlah sebanyak 3.302 orang PNS.

**Tabel 1.2 : Jumlah nasabah KSG pada BSB cabang Pagar Alam periode 2017**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Januari	2.369 orang
Februari	2.359 orang
Maret	2.354 orang
April	2.349 orang
Mei	2.324 orang
Juni	2.310 orang
Juli	2.496 orang
Agustus	2.493 orang
September	2.497 orang
Oktober	2.484 orang
November	2.474 orang
Desember	2.462 orang

Sumber: Unit Kredit dan Pemasaran, Bank Sumsel Babel cabang Pagar Alam

Pada data yang didapat dari BKPSDM Kota Pagar Alam jumlah PNS Kota Pagar Alam pada 2017 sebanyak 3.302 orang. Dimana dari 3.302 orang PNS tersebut jumlah PNS yang mempunyai pinjaman Kredit Serba Guna (KSG) pada Bank Sumsel Babel cabang Pagar Alam pada periode Desember 2017 sebanyak 2.462 orang PNS. Data diperoleh dari unit kredit dan pemasaran BSB cabang Pagar Alam yaitu hampir 75% dari jumlah PNS yang ada di kota Pagar Alam adalah nasabah KSG pada Bank Sumsel Babel. Hal ini tentunya menjadi fenomena yang sangat menarik untuk diteliti, untuk mengetahui faktor apa saja

yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil keputusan KSG pada Bank Sumsel Babel.

Keputusan anggota dalam mengambil kredit menurut Kotler dipengaruhi oleh beberapa faktor karakteristik konsumen, diantaranya 1) Faktor Budaya meliputi budaya, subbudaya, dan kelas sosial, 2) Faktor Sosial meliputi kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status, 3) Faktor Pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, gaya hidup, dan 4) Faktor Psikologis meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, emosi, serta memori. Adapun menurut Schiffman dan Kanuk pada (Dian Friantoro, 2016) terdapat empat faktor yang mempengaruhi keputusan anggota dalam mengambil kredit yaitu, 1) Faktor Sosial, terdiri dari grup, pengaruh keluarga, dan peran serta status, 2) Faktor Pribadi, terdiri dari situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri, usia dan tahap siklus hidup, serta pekerjaan, 3) Faktor Psikologi, terdiri dari motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan, dan sikap, 4) Faktor Kultur, terdiri dari subkultur dan kelas sosial (Kotler & Keller, 2015).

Keputusan mengambil kredit dikelompokkan menjadi dua yaitu keputusan pengambilan kredit dengan keterlibatan tinggi dan keputusan pengambilan kredit dengan keterlibatan rendah. Saat anggota akan mengambil kredit dengan keterlibatan tinggi terdapat lima tahapan yang akan dilalui yakni pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, keputusan mengambil kredit, dan perilaku pasca mengambil kredit (Kotler & Keller, 2015).

Faktor yang menyebabkan anggota memutuskan mengambil KSG pada BSB cabang Pagar Alam, salah satunya adalah faktor budaya, kebanyakan dari para nasabah menganggap bahwa mengambil kredit sudah menjadi hal yang wajar karena sudah menjadi suatu kebiasaan masyarakat Pagar Alam. Pada akhirnya anggapan tersebut berkembang hingga menjadi budaya ditengah masyarakat. Para nasabah menganggap bahwa satu-satunya cara untuk memperoleh uang adalah dengan mengambil kredit pada bank. Hal tersebut juga didukung dengan loyalitas dan kepercayaan nasabah pada BSB sebagai wadah untuk mengambil kredit.

Faktor lain terkait dengan kondisi sosial seseorang. Pada umumnya para nasabah berada pada kondisi sosial yang mendukung untuk melakukan pengambilan kredit seperti rekan kerja, tetangga dan keluarga. rekan kerja dan tetangga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Seseorang dapat melakukan perbandingan dengan rekan kerja dan tetangganya, menampung saran dari rekan kerja dan tetangganya, dan pada akhirnya terbentuk sikap atau perilaku mengambil kredit. Begitu pula dengan keluarga, dorongan keluarga juga menjadi faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit. Dalam memenuhi kebutuhan keluarga, seseorang dapat memutuskan untuk mengambil kredit. Beberapa contoh kebutuhan keluarga antara lain, biaya sekolah, biaya pengobatan, renovasi rumah, membeli perabot rumah, dan sebagainya.

Faktor pribadi juga dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit. Hal ini terkait dengan pengelolaan keuangan dan pekerjaan seseorang. Kemampuan pengelolaan keuangan nasabah yang belum memadai mengakibatkan

pengeluaran yang lebih besar dibanding pendapatan. Terlebih, sangat jarang anggota yang memiliki investasi untuk memenuhi kebutuhannya di masa yang akan datang. Dalam menutupi pengeluarannya tersebut, nasabah memutuskan untuk mengambil kredit. Adapun pekerjaan juga mempengaruhi nasabah dalam mengambil kredit. Pada umumnya nasabah yang merupakan seorang PNS tidak memiliki pekerjaan sampingan untuk memperoleh pendapatan tambahan. Tak sedikit, nasabah yang ingin mengambil kredit dengan alasan karena gajinya tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Faktor psikologis dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil kredit. Hal ini terkait dengan kebutuhan psikologis seseorang yang mendorong seseorang untuk mencari kepuasan atas kebutuhan tersebut. Nasabah memilih KSG pada BSB cabang Pagar Alam juga dikarenakan mereka memiliki persepsi bahwa BSB merupakan bank daerah sehingga mereka lebih yakin dan percaya. Nasabah juga membandingkan kredit yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel cabang Pagar Alam dengan kredit pada Bank lainnya, terutama oleh kredit yang pernah mereka ambil sehingga dapat mereka jadikan pembelajaran dan pertimbangan untuk pengambilan kredit di masa yang akan datang.

Berdasarkan penjabaran yang telah dijelaskan, ada beberapa faktor karakteristik yang menjadi pertimbangan PNS dalam memutuskan mengambil pinjaman KSG yang ditawarkan oleh BSB cabang Pagar Alam. Adapun beberapa faktor-faktor tersebut, antara lain faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis.



Beberapa penelitian mengenai hubungan antara faktor budaya keputusan nasabah dalam mengambil kredit, antara lain : Penelitian yang dilakukan oleh Dian Friantoro (2016), memperoleh hasil bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor budaya terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2013) memperoleh hasil bahwa faktor budaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Uli Sitohang (2013), Zainuddin, Hamja, dan Rustiana (2016), serta Rafit Mandana (2015).

Penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara faktor sosial dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit antara lain: Penelitian yang dilakukan oleh Dian Friantoro (2016) memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor sosial terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit, begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin, Hamja, dan Rustiana (2016). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Uli Sitohang (2013) dan Rafit Mandana (2015) memperoleh hasil bahwa faktor tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

Penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara faktor pribadi dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit antara lain: Penelitian yang dilakukan oleh Dian Friantoro (2016) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, faktor pribadi terhadap keputusan dalam mengambil kredit , begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2013), Rafit Mandana (2015), dan Zainuddin, Hamja, dan Rustiana (2016), sedangkan penelitian yang

dilakukan oleh Uli Sitohang (2013) memperoleh hasil bahwa faktor pribadi tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

Penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara faktor psikologis dengan keputusan nasabah dalam mengambil kredit antara lain: Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2013) memperoleh hasil faktor psikologis berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Uli Sitohang (2013) dan Zainuddin, Hamja, dan Rustiana (2016). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rafit Mandana (2015) memperoleh hasil bahwa faktor psikologis tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan tersebut maka judul penelitian ini adalah **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Serba Guna (KSG) Oleh Pegawai Negeri Sipil Pada PT. Bank Sumsel Babel (Studi Kasus pada Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Pagur Alam)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut dapat ditarik perumusan masalah yaitu :

Adakah pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pengambilan Kredit Serba Guna (KSG) pada Bank Sumsel Babel cabang Pagur Alam ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah, yaitu :

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis terhadap keputusan pengambilan Kredit Serba Guna (KSG) pada Bank Sumsel Babel cabang Pagar Alam.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi lembaga keuangan Bank Sumsel Babel dalam memasarkan produk Kredit Serba Guna (KSG) dengan memperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pengambilan KSG sehingga dapat meningkatkan produk dengan mempersiapkan ketentuan-ketentuan sesuai yang dengan yang di inginkan para nasabah.

#### **2. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan berguna sebagai pengetahuan bagi pembaca dan sebagai informasi masukan (*referensi*) bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa dan akan mengkajinya lebih dalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anton, and Muhammad Syafi'i. N.d. "Sistem pemberian kredit kepada pensiunan pns dan bumh studi kasus pt bank tabungan pensiunan nasional (btpn) cabang pekanbaru," 502–14.
- Dian Friantoro. 2016. "Pengaruh faktor budaya, sosial, dan pribadi terhadap keputusan anggota dalam mengambil kredit pada kp-ri bina mandiri kabupaten pandeglang."
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir, D. (2014). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management, 15th Edition*. London: Pearson Education Limited.
- Peter, J. P., & Olson, C. J. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jilid 1. Edisike- 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Seputarpengetahuan.com. (n.d.). Retrieved July 22, 2017, from spengetahuan.com: <http://www.spengetahuan.com/2015/02/9-pengertian-kredit-menurut-para-ahli-terlengkap.html#>
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2014). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sari, Fitri Ratna. 2014. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit."
- Sitohang, Ulitua. 2013. "Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi Dan Psikologis Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di Pt Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk."
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2014). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Wahyuni, Aeni. 2013. “Pengaruh budaya, psikologis dan pribadi terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan murabahah pada bmt bina ummat mandiri tambang skripsi.”

Zainuddin, Zulkifli, Yahya Hamja, and Siti Hamidah Rustiana. 2016. “Analisis faktor dalam pengambilan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan perbankan syariah”.

Sumber Lainnya :

[Http:///id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Sumsel\\_Babel](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Sumsel_Babel)

[Https://www.banksumselbabel.com](https://www.banksumselbabel.com)

[Https://www.bkdpagaralam.com](https://www.bkdpagaralam.com)

[Http://junaidichaniago.wordpress.com](http://junaidichaniago.wordpress.com)