

**ANALISIS SIKAP DAN MINAT NASABAH
DALAM MENGAMBIL KREDIT BPR
(STUDI KASUS DI PT BPR SUKADANA SURAKARTA)**



Oleh :
NUR QOMARIYAH
P. 10010197

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA
2003**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Qomariyah

NIM : P 100010197

Judul Tesis : ANALISIS SIKAP DAN MINAT NASABAH DALAM
MENGAMBIL KREDIT BPR (STUDI KASUS DI PT BPR
SUKADANA SURAKARTA)

Penulis menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang diserahkan ini benar-benar belum pernah dipakai untuk memperoleh gelar kesarjanaan di tempat lain dan benar-benar hasil karya penulis sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang dijelaskan nara sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal diterima.

Surakarta,

Yang membuat pernyataan,

Nur Qomariyah

MOTTO

- Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri (Ar-Ra'd : 11)
- Allah akan meninggikan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat (Al-Mujaadilah : 11)
- Muliakanlah orang-orang yang pernah memberikan pelajaran kepadamu.
(H.R Abu Hasan Nawardi)

INTISARI

BPR merupakan salah satu lembaga keuangan yang kondisinya merupakan perwujudan dari serangkaian kebijakan pemerintah, usahanya kepada masyarakat yang memiliki penghasilan menengah ke bawah. BPR perlu mengetahui keinginan nasabahnya karena perkembangan perusahaan sangat dipengaruhi oleh faktor daya beli dan faktor kepercayaan masyarakat sehingga permasalahan di bidang pemasaran merupakan tantangan yang harus dihadapi. Dalam penelitian ini pemasaran dilakukan dengan pendekatan pada perilaku konsumen. Menurut Britt, untuk mengubah perilaku membeli maka yang harus diubah terlebih dahulu adalah sikapnya, selanjutnya model sikap dalam penelitian ini adalah model Fishbein dan Ajzen dalam *Reasoned Action Model*.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi pengaruh keyakinan dan evaluasi akan akibat perilaku terhadap sikap konsumen dalam mengambil kredit BPR, (2) Mengidentifikasi pengaruh keyakinan dan motivasi untuk menuruti orang lain terhadap nama subyektif konsumen dalam mengambil kredit BPR, (3) Mengidentifikasi pengaruh sikap dan norma subyektif terhadap minat konsumen dalam mengambil kredit BPR.

Sampel digunakan dalam penelitian ini adalah PT. BPR Sukadana yang menjadi obyek penelitian adalah responden mengambil kredit BPR. Pengambilan sampel dilakukan secara *random sampling*. Sampling sebanyak 109 responden. Daftar pertanyaan yang dibuat diuji untuk mengukur validitas dan reliabilitasnya, selanjutnya data terkumpul akan dianalisa dengan analisis deskriptif dan uji statistik menggunakan regresi berganda. Proses analisis menggunakan analisis SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sikap konsumen dalam mengambil kredit penting, dengan perhitungan nilai sikap 38,5767 terletak diantara skala 3 (netral) sampai skala 4 (penting) sebesar : 96,4118, sikap tersebut lebih besar dipengaruhi oleh keyakinan lingkungan keluarga yang nilainya 15,1631 dan menggunakan uji model perilaku Fishbein adalah positif dan penting dengan perhitungan BI = 15,825 terletak diantara skala 3 (netral) sampai dengan skala 4 (penting) yang besarnya 96,4118.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penelitian dengan judul ANALISIS SIKAP DAN MINAT NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT BPR (STUDI KASUS DI PT BPR SUKADANA SURAKARTA) ini dapat diselesaikan. Adapun penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sikap dan minat nasabah dalam mengambil kredit.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S2 Program Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tidak sedikit rintangan, hambatan dan kendala yang penulis hadapi dalam penyusunan tesis ini, namun berkat bimbingan, bantuan dan terutama dukungan moril dari berbagai pihak, akhirnya penulis bisa menyelesaikan tesis ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
2. Ibu DR. Sukmawati S, selaku pembimbing dengan kesabarannya telah membimbing penulis dalam menyusun tesis ini.
3. Bapak Ibu Dosen pengajar Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta dan seluruh pimpinan dan stafnya yang telah membekali penulis dengan pengetahuan selama masa kuliah.

4. Bapak M. Djahid, SE, selaku Direktur PT BPR Sukadana Surakarta yang telah memberikan tempat guna mengadakan penelitian bagi penulis.
5. Semua rekan-rekan STIE-AUB yang selalu mendorong dan membesarkan hati penulis sehingga tesis ini selesai.
6. *Mama di Yogyakarta*, saya hormati dan sayangi pengganti Ayah dan Ibu (in memory) yang selalu mendorong dan mendampingi penulis sehingga tesis ini selesai.
7. Sahabat "*Mapala UII Yogyakarta*", dengan do'a dan perhatian istimewanya sehingga tesis ini selesai.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, karena penulis menyadari keterbatasan kemampuan penulis, maka kritik dan saran yang bermanfaat sangat diharapkan.

Beberapa keterbatasan tesis ini kami sajikan untuk memperoleh perhatian para pembaca, mudah-mudahan penelitian sederhana ini mampu memberikan manfaat kepada semua pihak yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
MOTTO	iv
INTISARI	v
ABSTRAKS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Tesis	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)	8
B. Pengertian Pemasaran	10
C. Pengertian Sikap	12
D. Karakteristik Sikap	13
E. Fungsi Sikap	15
F. Faktor Pembentuk Sikap	15
G. Keterkaitan antara Sikap , Minat, dan Perilaku dalam Model ...	16
H. Studi Penelitian Sebelumnya	24
I. Hipotesis	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel	27
B. Definisi Operasional	27
C. Metode Pengumpulan Data	30
D. Jenis Data Yang Diperlukan	33
E. Metode Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif	38
B. Uji Statistik	72

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Keterbatasan Dan Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar I : Theory of Reasoned Action	18
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skor penilaian keyakinan (bi) terhadap atribut.	30
Tabel 2 Skor penilaian evaluasi (ei) keyakinan atribut.	31
Tabel 3 Skor penilaian keyakinan normatif (NBj).	32
Tabel 4 Skor penilaian motivasi konsumen (MCj) terhadap atribut lingkungan.	32
Tabel 1 Pelayanan yang ramah dan sopan: V_1	40
Tabel 2 Ruang tunggu yang nyaman: V_2	41
Tabel 3 Informasi yang benar: V_3	42
Tabel 4 Prosedur: V_4	42
Tabel 5 Jaminan kredit: V_5	43
Tabel 6 Lokasi dekat dengan kegiatan bisnis: V_6	44
Tabel 7 Lokasi mudah dijangkau untuk dikunjungi: V_7	44
Tabel 8 Tersedia telepon: V_8	45
Tabel 9 Tingkat bunga: V_9	46
Tabel 10 Pelayanan bersifat ramah dan sopan: V_{10}	47
Tabel 11 Pelayanan ruang tunggu yang nyaman: V_{11}	47
Tabel 12 Memberikan informasi dan servis: V_{12}	48
Tabel 13 Prosedur: V_{13}	49
Tabel 14 Jaminan kredit: V_{14}	50
Tabel 15 Lokasi dekat dengan kegiatan bisnis: V_{15}	50
Tabel 16 Lokasi mudah dijangkau: V_{16}	51

Tabel 17 Tersedia telepon mudah untuk berkomunikasi: V_{17}	52
Tabel 18 Tingkat bunga: V_{18}	52
Tabel 19 Dukungan pendapat keluarga : V_1	53
Tabel 20 Dukungan petugas BPR : V_2	54
Tabel 21 Dukungan relasi : V_3	55
Tabel 22 Saran menurut pendapat keluarga : V_4	56
Tabel 23 Saran pendapat petugas BPR : V_5	56
Tabel 24 Saran pendapat relasi : V_6	57
Tabel 25 Atribut dari variabel keyakinan	59
Tabel 26 Nilai atribut dari variabel evaluasi	62
Tabel 27 Nilai atribut dari variabel keyakinan normatif (NBj)	65
Tabel 28 Nilai atribut dari variabel motivasi (MCj)	67
Tabel 29 Sikap nasabah terhadap kredit BPR	68
Tabel 30 Menentukan skor sikap	70
Tabel 31 Nilai norma subyektif	72
Tabel 32 Regresi Linier	73

LAMPIRAN-LAMPIRAN