

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PINJAMAN KREDIT DI PT BPR
BANK KULON PROGO**

Studi Kualitatif tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pinjaman Kredit di PT BPR Bank Kulon Progo

Canti Mayungi¹

Fakultas Ekonomi Universitas Tidar¹
[mayungicanti@gmail.com¹](mailto:mayungicanti@gmail.com)

Abstrack

This research was conducted at PT BPR Bank Kulon Progo, Special Region of Yogyakarta. Customer behavior in determining decisions in choosing credit loan products at PT BPR Bank Kulon Progo can be influenced by several factors. The purpose of this study was to determine the factors that influence customer decisions in choosing loan products at PT BPR Bank Kulon Progo. The research method used in this study is a descriptive qualitative method, with data collection techniques in the form of interviews and documentation with customers and observations of the credit loan products offered. The results of this study can be concluded choose PT BPR Bank Kulon Progo because of low interest rates, easy administrative requirements, reputation and trust, and payment flexibility.

Keywords: Factors, Customer Decisions, Credit Loans

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PT BPR Bank Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Perilaku nasabah untuk menentukan keputusan dalam memilih produk pinjaman kredit di PT BPR Bank Kulon Progo dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pinjaman di PT BPR Bank Kulon Progo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi dengan nasabah dan observasi terhadap produk pinjaman kredit yang ditawarkan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa nasabah memilih di PT BPR Bank Kulon Progo cenderung karena suku bunga rendah, persyaratan administrasi yang mudah, reputasi dan kepercayaan, serta fleksibilitas pembayaran.

Kata Kunci : Faktor-Faktor, Keputusan Nasabah, Pinjaman Kredit

PENDAHULUAN

Bank adalah lembaga keuangan yang memiliki fungsi utama menghimpun dana dari masyarakat. Kegiatan ini dilakukan dengan membuka berbagai produk tabungan, deposito, giro, atau bentuk simpanan lainnya. Tujuannya agar masyarakat lebih aman dalam menyimpan uang. Dengan adanya bank, pihak pihak yang membutuhkan

pinjaman juga bisa didapat melalui sistem kredit atau pinjaman ¹.

Di Indonesia terdapat berbagai jenis bank termasuk bank umum, bank syariah, dan BPR. Salah satu jenis bank yang memiliki peran penting dalam perekonomian lokal adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR). BPR memiliki peran khusus dalam memberikan pembiayaan kepada sektor-sektor yang lebih kecil dan menengah. Sektor yang dimaksud adalah seperti usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta masyarakat yang belum sepenuhnya terjangkau oleh layanan perbankan komersial besar. Produk pinjaman kredit yang ditawarkan BPR menjadi solusi bagi masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan, baik modal usaha, kepentingan pribadi, maupun pendidikan.

Di Kabupaten Kulon Progo, PT BPR Bank Kulon Progo adalah salah satu BPR yang terkenal dan memiliki reputasi yang baik di kalangan masyarakat. Dengan berbagai produk kredit yang fleksibel dan bunga yang rendah, bank ini berkomitmen untuk membantu mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kulon Progo.

Banyak faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk pinjaman kredit di PT BPR Bank Kulon Progo. Salah satu faktor utama adalah kemudahan akses dalam proses pengajuan pinjaman. Nasabah cenderung memilih produk kredit yang dapat diakses dengan mudah, baik dari segi persyaratan dokumen maupun prosedur yang tidak rumit. Tingkat bunga yang rendah dan beban cicilan yang terjangkau juga menjadi pertimbangan penting bagi nasabah dalam memilih produk pinjaman.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pinjaman kredit di BPR Bank Kulon Progo. Dengan mengetahui faktor-faktor dominan yang berpengaruh, diharapkan pihak manajemen BPR dapat merumuskan strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih tepat sasaran dan meningkatkan loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Setiap penelitian membutuhkan metode dalam pengambilan data. Metode penelitian sebagai teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dan menganalisis

data. Penerapan metode penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian. Metode penelitian yang digunakan peneliti ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu PT BPR Bank Kulon Progo yang beralamat di Jl. Kawijo No.14 Pengasih, Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari sampai Maret 2025.

Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk memperoleh data juga harus jelas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Berdasarkan sumbernya, data penelitian terbagi menjadi 2 yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya.³ Adapun data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara dari nasabah yang melakukan pinjaman kredit di PT BPR Bank Kulon Progo.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung.⁴ Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa artikel dan jurnal mengenai keputusan nasabah dalam memilih pinjaman kredit sebagai referensi penelitian, sejarah singkat dan jenis produk kredit dari PT BPR Bank Kulon Progo yang didapat melalui website.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan wawancara dan observasi.

1) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk studi pendahuluan dan untuk memahmai hal-hal mendalam dari responden, terutama Ketika jumlah responden sedikit. Ini melibatkan pertemuan

antara dua orang yang saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga makna dalam suatu topik dapat diuraikan dengan jelas.⁵

Dalam hal ini, penulis sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, dan meminta penjelasan. Penulis melakukan wawancara dengan nasabah, yang terdiri dari remaja perempuan, remaja laki laki dan para ibu. Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2025 dengan seputar pertanyaan terkait faktor keputusan nasabah memilih produk pinjaman kredit di PT BPR Bank Kulon Progo.

2) Observasi

Observasi adalah suatu proses yang dimlai dengan pengamatan, diikuti dengan pencatatan yang dilakukan secara objektif dan rasional terhadap berbagai fenomena dengan tujuan tertentu yang ingin dicapai.⁶ Peneliti melakukan observasi langsung di PT BPR Bank Kulon Progo. Proses ini mengumpulkan data yang berkaitan dengan topik penelitian.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam berbagai bentuk, seperti gambar, arsip, tulisan dan lain lain yang dapat mendukung proses penelitian.⁷ Teknik dokumentasi dalam penelitian ini yaitu pengambilan gambar dari proses wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penulis dapat menguraikan tentang faktor faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk pinjaman kredit di PT BPR Bank Kulon Progo. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh hasil mengenai faktor keputusan nasabah dalam memilih pinjaman kredit yang tidak jauh berbeda. Dari data yang dikumpulkan ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor dominan yang secara konsisten menjadi pertimbangan utama nasabah, antara lain: suku bunga, kemudahan proses pengajuan, reputasi dan kepercayaan terhadap bank, serta fleksibilitas jangka waktu pinjaman.

Pertama, **suku bunga** menjadi faktor yang paling sering disebut oleh nasabah sebagai pertimbangan utama. Suku bunga yang rendah dianggap sangat berpengaruh

terhadap jumlah cicilan bulanan, sehingga nasabah cenderung memilih bank yang memberikan penawaran bunga yang kompetitif. Sebagaimana disampaikan oleh nasabah Np dan Ej, rendahnya suku bunga menjadi daya tarik utama yang membuat mereka merasa lebih ringan dalam menjalani kewajiban pembayaran kredit setiap bulannya.

Kedua, **kemudahan dalam proses pengajuan kredit** juga menjadi salah satu faktor penting yang dipertimbangkan. Proses yang cepat, tidak berbelit-belit, serta persyaratan administrasi yang sederhana menjadi nilai tambah bagi nasabah. Hal ini disampaikan oleh ketiga nasabah (Np, Rw, dan Ej) yang merasa proses pengajuan di PT BPR Bank Kulon Progo jauh lebih efisien dibandingkan lembaga keuangan lain.

Ketiga, **reputasi dan tingkat kepercayaan** terhadap bank juga menjadi faktor penentu. Nasabah Rw secara eksplisit menyatakan bahwa ia memilih BPR Bank Kulon Progo karena memiliki citra yang baik di masyarakat dan menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang transparan dan profesional. Kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga keuangan akan mendorong rasa aman dalam melakukan transaksi, terutama dalam hal pengambilan pinjaman.

Keempat, **fleksibilitas jangka waktu pinjaman** juga menjadi pertimbangan penting. Nasabah merasa lebih nyaman jika diberikan pilihan dalam menentukan jangka waktu pelunasan sesuai dengan kemampuan finansial masing-masing. Nasabah Rw menyampaikan bahwa fleksibilitas ini memberinya ruang untuk mengatur beban keuangan secara lebih terencana.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam memilih produk pinjaman kredit di PT BPR Bank Kulon Progo dipengaruhi oleh kombinasi antara faktor ekonomi (suku bunga), administratif (kemudahan pengajuan), psikologis (kepercayaan), dan fleksibilitas layanan (jangka waktu pinjaman). Faktor-faktor ini saling berkaitan dan membentuk persepsi positif terhadap bank, yang pada akhirnya berkontribusi pada keputusan nasabah untuk memilih dan tetap loyal terhadap produk kredit yang ditawarkan oleh BPR Bank Kulon Progo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan penulis mendapat kesimpulan bahwa faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam

memilih produk pinjaman kredit di PT BPR Bank Kulon Progo adalah suku bunga yang rendah, kemudahan dalam proses pengajuan, fleksibilitas jangka waktu pinjaman, serta reputasi dan kepercayaan terhadap PT BPR Bank Kulon Progo.

Suku bunga yang kompetitif memberikan dampak langsung terhadap besarnya cicilan bulanan, sehingga menjadi pertimbangan utama bagi nasabah. Kemudahan dan kecepatan proses pengajuan kredit juga menjadi daya tarik yang membedakan PT BPR Bank Kulon Progo dari lembaga keuangan lainnya. Reputasi bank yang baik serta tingkat kepercayaan yang tinggi turut memperkuat keyakinan nasabah dalam mengambil keputusan finansial. Selain itu, fleksibilitas dalam menentukan jangka waktu pinjaman memberikan kenyamanan dan keleluasaan bagi nasabah dalam mengatur keuangannya.

Secara keseluruhan, keberhasilan PT BPR Bank Kulon Progo dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan produk kredit tidak hanya bergantung pada aspek finansial semata, tetapi juga pada kualitas layanan dan citra positif bank di mata masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk PT BPR Bank Kulon Progo guna meningkatkan kualitas layanan dan menarik lebih banyak nasabah:

1. Menjaga dan meningkatkan suku bunga yang kompetitif
Dengan adanya suku bunga yang rendah menjadi faktor utama keputusan nasabah dalam memilih produk pinjaman kredit, sangat penting bagi PT BPR Bank Kulon Progo untuk terus menjaga tingkat suku bunga yang kompetitif. Bank ini bisa mempertimbangkan untuk menawarkan promosi untuk menarik lebih banyak nasabah.
2. Mempercepat dan mempermudah proses pengajuan pinjaman
Untuk mempertahankan daya tarik pada nasabah, PT BPR Bank Kulon Progo sebaiknya terus mempercepat proses pengajuan pinjaman.
3. Meningkatkan transparansi dan kepercayaan nasabah
Reputasi dan kepercayaan adalah faktor yang penting juga dalam pengambilan keputusan nasabah. PT BPR Bank Kulon Progo harus terus menjaga kualitas layanan dan berkomitmen untuk selalu memberikan informasi yang jelas dan transparan terkait produk pinjaman.

4. Meningkatkan promosi produk pinjaman

PT BPR Bank Kulon Progo dapat meningkatkan promosi produk pinjaman kepada masyarakat luas. Hal ini bisa dilakukan melalui berbagai media komunikasi, baik secara langsung maupun melalui platform digital, agar lebih banyak orang yang mengetahui manfaat dan kemudahan pinjaman di bank ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Pahleviannur, Muhammad Rizal, and others, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Pradina Pustaka, 2022)
- Sugiyono, Dr, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (ALFABETA, cv, 2023)
- , ‘Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D’ 2013, 2013
- Syafril, S E, *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya* (Prenada Media, 2020)