

**TINJAUAN PREFERENSI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN
KREDIT USAHA RAKYAT(KUR) MIKRO SYARIAH PADA
PT. PEGADAIAN (PERSERO),TBK**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen
Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



OLEH :

FATIMA TUZZAKIYAH BORU SEMBIRING

2020/20134026

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

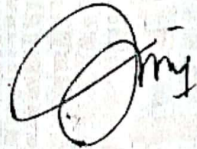
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN PREFERENSI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN KREDIT
USAHA RAKYAT (KUR) MIKRO SYARIAH PADA PT. PEGADAIAN
(PERSERO).TBK**

Nama : Fatima Tuzzakiyah Boru Sembiring
NIM/TM : 20134026/2020
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

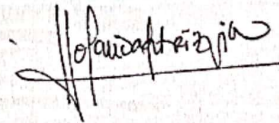
Padang, Agustus 2023

Disetujui oleh,
Ketua Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Yolandafitri Zulfia, SE, M.Si
NIP. 19861231 201504 2 002

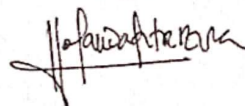
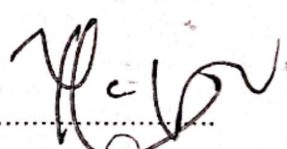
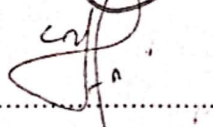
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN PREFERENSI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN KREDIT
USAHA RAKYAT (KUR) MIKRO SYARIAH PADA PT. PEGADAIAN
(PERSERO).TBK**

Nama : Fatima Tuzzakiyah Boru Sembiring
NIM/TM : 20134026/2020
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Diploma Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Diploma III
Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Yolandafitri Zulfia, SE,M.Si	(Ketua)	1..... 
Halkadri Fitra, SE, MM, Ak	(Anggota)	2..... 
Chichi Andriani, SE, MM	(Anggota)	3..... 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatima Tuzzakiyah Boru Sembiring
Thn Masuk/NIM : 20134026
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Alamat : Komplek Taruko 1, RT 02/RW 11, Kelurahan Korong
Gadang, Kecamatan Kuranji, Kota Padang
Judul Tugas Akhir : **Tinjauan Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan
Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Pada PT.
Pegadaian (Persero).Tbk**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikutitata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, timpenguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 04 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Fatima Tuzzakiyah Boru Sembiring
NIM. 20134026

ABSTRAK

Fatima Tuzzakiyah : **Tinjauan Preferensi Nasabah Terhadap
Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR)
Mikro Syariah Pada PT. Pegadaian
(Persero).Tbk**
Boru Sembiring, 2023

Pembimbing : **Yolandafitri Zulfia, SE.M.Si**

Salah satu pembiayaan modal kerja atau investasi pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk yang banyak peminatnya adalah pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah yang diperuntukkan untuk Usaha kecil Menengah (UMKM). Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui preferensi nasabah mengenai pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk. Teknik pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi, data diolah menjadi sebuah informasi dan pengetahuan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Unit Pelayanan Cabang. Balai Baru menganggap di pegadaian potongan angsuran lebih sedikit dibandingkan lembaga penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) lainnya dan jumlah antrian di pegadaian tidak sebanyak jumlah antrian di lembaga penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) lainnya. Selain itu lokasi usaha maupun tempat tinggal nasabah cukup dekat dengan lokasi PT. Pegadaian (Persero).Tbk Unit Pelayanan Cabang (UPC). Balai Baru

Kata Kunci : Preferensi Nasabah, Pembiayaan KUR Mikro Syariah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Tinjauan Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk “. Tugas akhir ini merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagaipelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Perdagangan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta kesehatan kepada penulis dari memulai hingga menyelesaikan Tugas Akhir
2. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang
4. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku ketua prodi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang
5. Ibu Yolandafitri Zulfia, SE. M.Sc selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat kepada penulis

terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

6. Ibu Chichi Andriani, SE.MM selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang
7. Bapak Doni selaku staff PT. Pegadaian (Persero).Tbk CP. Tarandam Kota Padang yang telah banyak membantu penulis dalam pengurusan data nasabah
8. Orang tua tercinta Almh.Mama dan Alm.Papa yang menjadi motivasi penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini semoga mama dan papa bangga diatassana dengan pencapaian imok sampai ditahap ini
9. Kakak (Ari Nurjannah Boru Sembiring.Amd.T) sangat penulis cintai dan sayangi sepenuh hati yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam bentuk moril serta selalu memberikan motivasi kepada penulis hingga semangat tiada henti
10. Kepada keluarga besar yang sangat penulis sayangi sehingga penulis selalu bersemangat dalam menjalani Tugas Akhir
11. Rekan seperjuangan Annisa Chindi Hayati, Dewi Amalia Putri, Gigin Nopandra yang tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah dan keras kepalanya diriku, yang saling memberikan dukungan satu sama lain, sukses terus untuk kalian, jangan pernah menyerah dalam menghadapi hal-hal sulit dan sampai bertemu lagi dilain kesempatan
12. Last but not least, diri sendiri yang mampu bertahan menghadapi badai diperkuliahan dan semangat berjuang hingga sampai saat ini

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahannya untuk menuju perbaikan Tugas Akhir ini. Mudah-mudahan Tugas Akhir ini bermanfaat untuk kita semua.

Padang, 04 Agustus 2023

Fatima Tuzzakiyah Boru Sembiring
NIM.20134026

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Preferensi Nasabah.....	8
B. Kredit.....	14
C. Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah.....	22
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	38
A. Bentuk Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
C. Rancangan Penelitian.....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
B. Hasil Penelitian.....	49
C. Pembahasan.....	72
BAB PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Nasabah KUR Mikro Syariah.....	2
Gambar 2. Jumlah Pinjaman Nasabah KUR Mikro Syariah.....	3
Gambar 3. Angsuran KUR Syariah Pegadaian 2023.....	23
Gambar 4. Logo PT. Pegadaian (Persero).Tbk.....	46
Gambar 5. Struktur PT. Pegadaian (Persero).Tbk UPC. Balai Baru...	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian dari Kampus

Lampiran 2. Surat Balasan dari PT. Pegadaian (Persero).Tbk CP. Tarandam

Lampiran 3. Pedoman Wawancara

Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Jasmawati

Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Rahmat Erika

Lampiran 6. Transkrip Wawancara dengan Musniati

Lampiran 7. Transkrip Wawancara dengan Dzaki Athaldi

Lampiran 8. Transkrip Wawancara dengan Mardinal

Lampiran 9. Transkrip Wawancara dengan Uci Rahmatia

Lampiran 10. Transkrip Wawancara dengan Irmanelis

Lampiran 11 Transkrip Wawancara dengan Sussy Nofiarina

Lampiran 12. Transkrip Wawancara dengan Muhammad Taufik

Lampiran 13. Transkrip Wawancara dengan Mona Sriwati

BAB I PENDAHULUAN

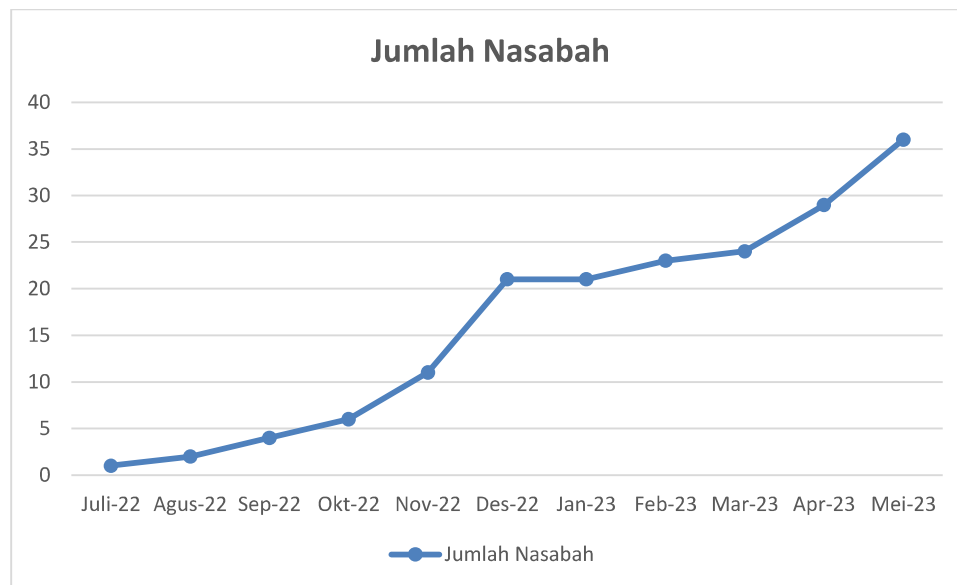
A. Latar Belakang

Lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang menawarkan pinjaman kredit memberikan Beragam pilihan bagi nasabah untuk memilih dan mengambil keputusan pinjaman kredit mana yang paling sesuai untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam mengatasi permodalan kegiatan usaha rakyat dilakukan dengan menyediakan sumber pembiayaan yang meliputi pemberian pinjaman melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang dimana layanan pembiayaan yang diberikan oleh pemerintah kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah(UMKM) (Listyawati, 2020).

Berdasarkan data pada Sistem Informasi Kredit Program (SKIP) penyaluran Kredit Usaha Rakyat(KUR) pada tahun 2021 tercatat sebesar Rp 12,36 Triliun kepada 237.617 UMKM. Deputi Bidang Usaha Mikro Kementerian Koperasi mengatakan jumlah tersebut meningkatkan sangat signifikan yakni 257,5 persen dari periode yang sama tahun lalu yang sebesar Rp 4,8 Triliun kepada 119.668 nasabah (Zuraya, 2021).

Sebagai salah satu lembaga terbaru penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) berbasis Syariah pertama non bank di Indonesia, PT. Pegadaian (Persero).Tbk merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia menyalurkan fasilitas pinjaman yang difokuskan pada lima sektor seperti pertanian, perkebunan dan kehutanan, perikanan serta perindustrian dan perdagangan yang memiliki usaha produktif untuk pengembangan usaha. PT. Pegadaian (Persero).Tbk memiliki

berbagai macam produk pembiayaan, salah satu bentuk kredit yang ditawarkan adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam bentuk pemberian pinjaman untuk usaha produktif. Pada Juli 2022, dengan dana penyaluran sebesar Rp. 5,9 Triliundengan plafon pinjaman yang diberikan pegadaian mulai dari Rp 1 Juta – Rp 10 Juta dikenai pembiayaan mu'nah pemeliharaan KUR Syariah sebesar 3% pertahun (Pegadaian.co.id, 2022).

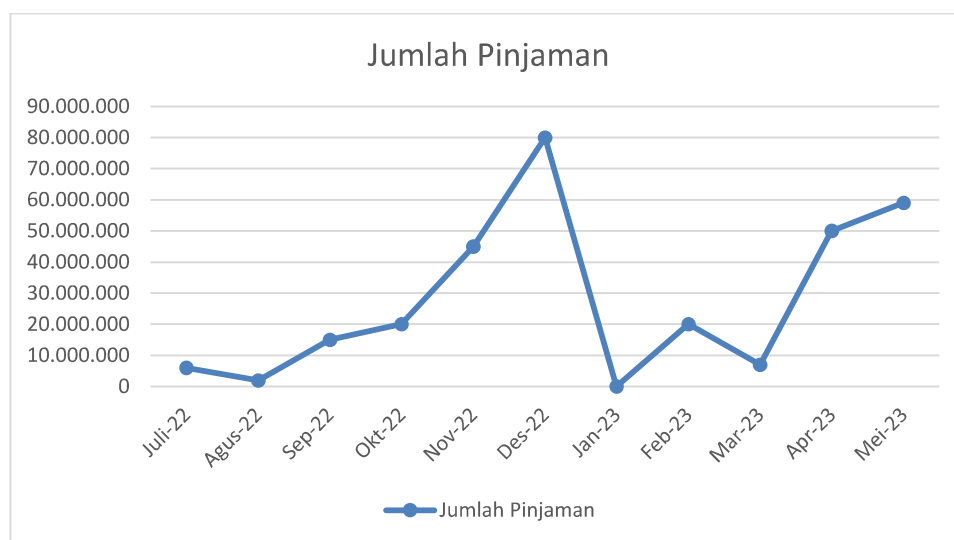


Gambar 1. Data Jumlah Nasabah KUR Mikro Syariah PT.Pegadaian (Persero).TbkUPC. Balai Baru (Per Juli 2022-Mei 2023)

Sumber: Laporan Nasabah Arrum Express Loan PT. Pegadaian (Persero)Tbk CP. Tarandam

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat diketahui jumlah nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah di PT. Pegadaian (Persero).Tbk Unit PelayananCabang (UPC). Balai Baru Kota Padang dari Juli 2022 – Mei 2023 cenderung mengalami peningkatan. Dimana jumlah nasabah yang tertinggi pada bulan Mei 2023 sedangkan jumlah nasabah terendah terjadi pada bulan Januari 2023 sedangkan jumlah nasabah terendah terjadi pada bulan Juli 2022.

Hal ini disebabkan karena banyaknya minat masyarakat, terutama pada masyarakat di sekitar wilayah Balai Baru dalam menggunakan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah di PT. Pegadaian (Persero).Tbk. Perkembangan ini diharapkan dapat Meningkatkan pada tahun selanjutnya, melihat bahwa masyarakat telah mulai menggunakan fasilitas pinjaman ini sebagai pengembangan usaha.



Gambar 2. Jumlah Pinjaman Nasabah KUR Mikro Syariah PT. Pegadaian UPC. Balai Baru (Per Juli 2022-Mei 2023)

Sumber: Laporan nasabah Arrum Express Loan PT. Pegadaian (Persero).Tbk CP. Tarandam

Berdasarkan gambar 2 diatas dapat diketahui jumlah pinjaman nasabah Kredit Usaha (KUR) Mikro Syariah di PT. Pegadaian (Persero).Tbk Unit Pelayanan Cabang Balai Baru Kota Padang dari Juli 2022 – Mei 2023 cenderung mengalami ketidakstabilan. Terkadang mengalami peningkatan seperti pada bulan Desember 2022 dan juga mengalami penurunan pada bulan Januari 2023. Hal ini disebabkan karena setiap nasabah memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Salah satu upaya pegadaian untuk meningkatkan penyaluran dan

Salah satu upaya pegadaian untuk meningkatkan penyalurkan dan daya saing fasilitas pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah adalah dengan mengetahui preferensi nasabah terhadap pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk

Pihak pegadaian akan mendapatkan informasi yang akan digunakan dalam menyusun perencanaan strategi pemasaran untuk fasilitas pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah yang ditawarkan. Penelitian yang dilakukan penulis, bukanlah penelitian yang pertama, sebelumnya juga terdapat penelitian mengenai Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Penelitian terdahulu yang membahas mengenai ini yang dilakukan oleh (Purnama, 2020) dengan judul *Faktor-Faktor yang mempengaruhi preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero). Tbk Cabang Curup* menyatakan bahwa variabel sosial dan variabel promosi berpengaruh sedangkan variabel budaya tidak berpengaruh terhadap preferensi nasabah memilih produk pembiayaan syariah. Persamaan antara penelitian ini dan penulis adalah keduanya membahas mengenai pengambilan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan syariah pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk.

Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penulis adalah pada fokus pembahasannya pada penelitian sebelumnya lebih berfokus pada menganalisis apakah faktor sosial, budaya dan faktor promosi memiliki pengaruh terhadap preferensi nasabah dalam memilih produk pembiayaan sedangkan yang akan dilakukan peneliti saat ini adalah berfokus pada preferensi nasabah terhadap pembiayaan syariah di PT. Pegadaian (Persero).Tbk

Begitupun penelitian yang dilakukan oleh (Roos Nana Sucihati, 2020) dengan judul *Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Pelayanan dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR)* menyatakan bahwa secara parsial maupun secara simultan variabel promosi, lokasi dan variabel pelayanan dan suku bunga berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di nasabah Bank BRI Jaya Makmur. Persamaan antara penelitian ini dan penulis adalah keduanya sama-sama membahas mengenai pengambilan keputusan Nasabah dalam pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Sedangkan perbedaan peneliti ini dengan penulis adalah fokus pembahasannya pada penelitian ini lebihberfokus pada pengaruh promosi, lokasi, suku bunga dan pelayanan sedangkan yang akan dilakukan penulis adalah melihat (meninjau) apa saja yang menjadi pengambilan keputusan nasabah KUR pada PT. Pegadaian (Persero). Tbk CP Tarandam UPC. Balai Baru

Dari kedua penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui bahwa banyak variabel dan faktor yang mempengaruhi nasabah dalam keputusan pengambilan Kredit Usaha Rakyat (KUR) khususnya Mikro Syariah yang akan digunakan untuk meningkatkan usaha produktifnya. Menunjukkan bahwa penetrasi pasar KUR Mikro Syariah perlu diketahui apa yang melandasi atau menjadi alasan pelaku usaha memilih fasilitas pembiayaan di PT. Pegadaian (Persero).Tbk Unit Pelayanan Cabang (UPC). Balai Baru.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Tinjauan Preferensi Nasabah Terhadap Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan diatas , maka masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana preferensi nasabahterhadap pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk Unit Pelayanan Cabang (UPC). Balai Baru Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui preferensi nasabah terhadap pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk CP Tarandam UPC. Balai Baru Kota Padang

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan bagi penulis mengenai bagaimana preferensi nasabah terhadap pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk CP. Tarandam UPC. Balai Baru

2. Bagi kantor PT. Pegadaian (Persero).Tbk Unit Pelayanan Cabang (UPC). Balai Baru Kota Padang

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi kantor pegadaian, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memahami bagaimana

preferensi nasabah terhadap pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk CP. Tarandam UPC. Balai Baru

3. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan referensi bacaan serta dasar untuk penelitian lanjutan untuk generasi tahun yang akan datang untuk mendapatkan informasi mengenai preferensi nasabah terhadap pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk CP. Tarandam UPC. Balai Baru

4. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi serta pemahaman bagi penelitian – penelitian selanjutnya mengenai kajian terhadap preferensi nasabah terhadap pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Syariah Pada PT. Pegadaian (Persero).Tbk CP. Tarandam UPC. Balai Baru