

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* TERHADAP KEPUTUSAN
DEBITUR MENGAJUKAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
(STUDI KASUS DI BANK SUMSEL BABEL CABANG UTAMA
KAPTEN A. RIVAI PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**SABRINA MAFIRA SURIBELITA
NPM 061930601558**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* TERHADAP KEPUTUSAN
DEBITUR MENGAJUKAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
(STUDI KASUS DI BANK SUMSEL BABEL CABANG UTAMA
KAPTEN A. RIVAI PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**SABRINA MAFIRA SURIBELITA
NPM 061930601558**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* TERHADAP KEPUTUSAN
DEBITUR MENGAJUKAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
(STUDI KASUS DI BANK SUMSEL BABEL CABANG UTAMA
KAPTEN A. RIVAI PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**SABRINA MAFIRA SURIBELITA
NPM 061930601558**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,


**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 19760222202121001**


**M. Rizka Maulana E, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**


**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 19760222202121001**


**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JalanSrijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polstri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabrina Mafira Suribelita
NIM : 061930601558
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis /Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
JudulLaporanAkhir : Pengaruh *Personal Selling* terhadap Keputusan Debitur Mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Studi Kasus di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022
ibuat pernyataan,

METERAI TEMPEL
AFAJX886780899
Sabrina Mafira Suribeltia
NPM 061930601558

LEMBAR PENGESAHAN

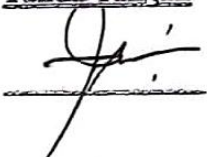

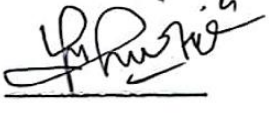
Nama Mahasiswa : Sabrina Mafira Suribelita
NIM : 061930601558
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh *Personal Selling* Terhadap Keputusan Debitur Mengajukan Kredit Usaha Rakyat Studi Kasus di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada Hari: *Jum'at*

Tanggal: Agustus 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B</u> Ketua Penguji		<u>16 Agustus 2022</u>
2.	<u>Dra. Esya Alhadi, M.M</u> Anggota Penguji		<u>15 Agustus 2022</u>
3.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M</u> Anggota Penguji		<u>15 Agustus 2022</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Learn to fight alone.

“Just keep me where the light is” – John Mayer

“Tidak mengapa kalau penat walau lakukan perkara yang kamu minat.

Karena lumrah manusia perlu rehat.”

Dipersembahkan kepada:

- 1. Papa dan Mama Tercinta**
- 2. Kakak dan Keluarga Tersayang**
- 3. Sahabat-sahabatku**
- 4. Almamater Politeknik Negeri
Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “Pengaruh *Personal Selling* Terhadap Keputusan Debitur Mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Studi Kasus di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang”.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui pengaruh *Personal Selling* Terhadap Keputusan Debitur Mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Studi Kasus di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis juga menyadari bahwa di dalam pelaksanaan penelitian maupun penyusunan laporan akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga laporan penulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Akhir kata semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Laporan Kerja Praktik ini terwujud berkat bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik secara lisan maupun tertulis oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan hormat kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan Dosen Pembimbing I dalam penulisan Laporan Akhir.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E.,MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan Laporan Akhir.
5. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Muhammad Fahmi selaku Pimpinan Cabang Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.
7. Bapak Fadhil Saidiladha Tanrir selaku Penyelia di Unit Kredit Produktif Cabang Utama KAP yang telah memberikan izin dan arahan untuk pengambilan data dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Bapak Candra, Herza, Ibu Kiki, Tias, Melisa, dan Mirrah selaku karyawan di Unit Kredit Produktif yang telah memberikan informasi guna membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Bapak Bustan Effendi, Ibu Evy Alkuelita dan Willy Rangga Santri yang telah memberikan cinta, doa, semangat dan menjadi motivasi bagi penulis.

10. Sahabat-sahabatku MtL, 875, Sausan dan Erika yang sudah berkontribusi dan memberikan kekuatan.
11. Teman seperjuangan Mufi, Wulan, Adel, yang saling memberikan semangat.
12. Teman-teman 6NF yang telah memberikan dukungannya.
13. Semua pihak yang telah membantu.

Harapan dari penulis adalah semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan setimpal kepada semua pihak yang memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *personal selling* terhadap keputusan debitur dalam mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang. Metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental* terhadap debitur KUR. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji instrumen yang diperoleh dari hasil kuesioner kepada 100 debitur KUR. Data dianalisis menggunakan sistem analisis regresi sederhana menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *personal selling* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur mengajukan KUR. Hasil penelitian dengan uji regresi sederhana memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

Keyword: *Personal Selling, Keputusan Debitur*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of personal selling on debtor decisions in applying for People's Business Credit (KUR) at Bank Sumsel Babel Main Branch Kapten A. Rivai Palembang. Quantitative research methods with data collection techniques using Incidental Sampling techniques for KUR debtors. Collecting data using a questionnaire. Analysis of the data using test instruments obtained from the results of the questionnaire to 100 KUR debtors. The data were analyzed using a simple regression analysis system using the SPSS application. The results showed that personal selling partially had a positive and significant influence on the debtor's decision to apply for KUR. The results of the study with a simple regression test have an effect positive and significant. The results of the study can be used as a reference for the Bank Sumsel Babel Main Branch Kapten A. Rivai Palembang.

Keywords: debtor decision, personal selling

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.2.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.2.2 Mafaat Penelitian.....	7
1.5 Metodologi Penelitian	8
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.5.2 Sumber Data dan Jenis Data.....	8
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	9
1.5.4 Populasi dan Sampel	10
1.5.5 Analisa Data	11
1.5.6 Variabel Penelitian	13
1.5.7 Kerangka Pemikiran.....	13
1.5.8 Skala Pengukuran	17
1.5.9 Hipotesis.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Pemasaran	20
2.1.1 Pengertian Pemasaran	20

2.1.2 Bauran Pemasaran.....	20
2.2 Promosi	22
2.2.1 Pengertian Promosi	22
2.2.2 Tujuan Promosi.....	22
2.3 Bauran Promosi.....	23
2.4 Jenis-jenis Tenaga Penjual.....	30
2.5 <i>Personal Selling</i>	31
2.5.1 Tujuan <i>Personal Selling</i>	31
2.5.2 Sifat-sifat <i>Personal Selling</i>	32
2.5.3 Aktivitas <i>Personal Selling</i>	32
2.5.4 Proses <i>Personal Selling</i>	33
2.5.5 Indikator <i>Personal Selling</i>	33
2.6 Keputusan Pembelian.....	35
2.6.1 Proses Keputusan Pembelian	35
2.7 Penelitian Terdahulu	37
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	41
3.1 Profil Singkat Perusahaan.....	41
3.2 Logo dan Brand Perusahaan	43
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	43
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
3.5 Struktur Organisasi dan Tugas Unit Kredit Produktif.....	45
3.6 Uraian Tugas	45
3.7 Tugas dan Fungsi Perusahaan.....	47
3.7.1 Tugas Bank Sumsel Babel.....	47
3.7.2 Fungsi dan Bank Sumsel Babel.....	48
3.8 Deskripsi Karakteristik Responden	48
3.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Personal Selling</i>	51
3.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabal Keputusan Debitur	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Uji Instrumen	63
4.1.1 Hasil Uji Validitas	63
4.2 Hasil Penelitian	70
4.2.1 Koefisien Determinasi.....	70
4.2.2 Uji t.....	72
4.2.3 Analisis Regresi Sederhana.....	73
4.3 Pembahasan Pengaruh <i>Personal Selling</i> Terhadap Keputusan Debitur Mengajukan Kredit Usaha Rakyat di Bank Sumsel Babel Cab. Utama Kapten A. Rivai Palembang	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Debitur dan Pencapaian KUR	5
Tabel 1.2 Indikator Penelitian	15
Tabel 1.3 Pengukuran Variabel Skala Likert	17
Tabel 3.1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 3.2 Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 3.3 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 3.4 Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 3.5 Skor Jawaban Terhadap <i>Personal Selling</i>	52
Tabel 3.6 Skor Jawaban Terhadap Keputusan Debitur	56
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas X Penampilan Karyawan Baik.....	64
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas X Karyawan Menguasai Informasi	64
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X Kemampuan Karyawan Menjelaskan	65
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X Karyawan Mengidentifikasi Konsumen.....	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Y Mengenali Kebutuhan	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Y Pencarian Informasi	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y Evaluasi Alternatif	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Y Keputusan Membeli	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Y Perilaku Pasca Pembelian	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.11 Dasar Interpretasi Nilai R	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Deterimasi	71
Tabel 4.13 Hasil Uji t	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Sederhana	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kegiatan Promosi	5
Gambar 1.2 Intensitas Kegiatan Promosi Dalam Sehari	6
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 2.1 Proses Pembelian.....	35
Gambar 3.1 Logo Bank Sumsel Babel.....	43
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BSB Cab.Utama Kapten A. Rivai	44
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Unit Kredit Produktif	45

DAFTAR LAMPIRAN

1. Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Jawaban dari Perusahaan
3. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
4. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
7. Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
8. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Uji Validitas Awal Variabel X
9. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Uji Validitas Awal Variabel Y
10. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Uji Reliabilitas Awal Variabel X
11. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Uji Reliabilitas Awal Variabel Y
12. Hasil Perhitungan Presentase Sebaran Responden
13. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Uji Validitas Variabel X
14. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Uji Validitas Variabel Y
15. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Uji Reliabilitas Variabel X
16. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Uji Reliabilitas Variabel Y
17. Hasil Uji Hipotesis
18. Rekapitan Jawaban Responden
19. Tabel Distribusi R
20. Lembar Kuesioner
21. Dokumentasi