

**PENGARUH CITRA BANK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUTUSAN DEBITUR MENERIMA PEMBIAYAAN  
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:**

**NAZULATUL MUFIDAH  
NPM 061930601555**

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

**PENGARUH CITRA BANK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUTUSAN DEBITUR MENERIMA PEMBIAYAAN  
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:**

**NAZULATUL MUFIDAH  
NPM 061930601555**

**Menyetujui,**

**Palembang, 15 Agustus 2022**

**Pembimbing I,**

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

**Pembimbing II,**

**M. Yusuf, S.E., M.Si., PhD  
NIP 197812162006041003**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

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

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

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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139**

**Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918**

**Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)**



## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- Nama : Nazulatul Mufidah  
NPM : 061930601555  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis /DIII-Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Perbankan  
1. Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Debitur Menerima Pembiayaan 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, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



**Nazulatul Mufidah  
NPM 061930601555**

## LEMBAR PENGESAHAN




**Nama Mahasiswa** : Nazulatul Mufidah  
**NPM** : 061930601555  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis/DIII-Administrasi Bisnis  
**Judul Laporan Akhir** : Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Debitur Menerima Kredit Usaha Rakyat (KUR) (Studi Kasus di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang)

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

**Pada Hari:** Jumat

**Tanggal:** Agustus 2022

### TIM PENGUJI

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“If Allah should aid you, no one can overcome you.” (Al-Im’ran:160)*

*“Trusting Allah will not make the mountain smaller but will make the climbing easier. Have tawakkul.”*

*“You’re on the right track. You have so much strength. Keep hoping, keep dreaming, you are finding your way.”*

**-Nazulatul Mufidah-**

**Saya Persembahkan Kepada:**

- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Abang, Adik dan Keluarga Tersayang**
- **Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis**
- **Sahabat – sahabat seperjuangan**
- **Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

## **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 Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Debitur Menerima Kredit Usaha Rakyat (KUR) Studi Kasus di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang”.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Debitur Menerima 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 selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan Laporan Akhir.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., MM., selaku Sekretaris Jurusan.
4. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., PhD 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 kepada kami untuk melakukan penelitian di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.
7. Bapak Fadhil Saidiladha Tanrir selaku Pembimbing Kerja Praktik dan Penyelia Pemasaran di Unit Kredit Produktif Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.
8. Bapak Candra, Herza dan Ibu Melisa selaku karyawan di Unit Kredit Produktif yang telah memberikan informasi guna membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Kedua orang tua tercinta saya Drs. Supriyadi, Ibu Misliyati, AMF dan kedua adik saya tersayang M. Nazih Mubarak dan Luthfihah Zuha yang telah sangat berarti memberikan banyak doa, dukungan dan semangat kepada penulis baik materil maupun moril.

10. Teman-teman seperjuanganku, Rara, Wulan, dan Adel yang sudah saling memberi semangat.
11. Teman-teman 6NF yang telah memberikan dukungannya.
12. Semua pihak yang telah membantu.
13. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, and I wanna thank me for never quitting.

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, 2022

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh citra bank dan kepercayaan terhadap keputusan debitur menerima pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel cabang utama Kapten A. Rivai Palembang. Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *Sampling incidental*. Metode pengumpulan data berupa kuesioner terhadap debitur KUR 2021 yang ada di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang dengan jumlah sampel sebanyak 100 debitur. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan program SPSS versi 22 *for windows*. Berdasarkan hasil hipotesis, secara parsial variabel citra bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur. Secara parsial variabel kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur. Secara simultan, variabel citra bank dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan debitur. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang. Penulis menyarankan Bank Sumsel Babel sebaiknya tetap mempertahankan citra bank dan kepercayaan karena telah berhasil memperoleh debitur KUR dengan melebihi target pencapaian yang telah ditetapkan perusahaan.

*Kata Kunci: Citra Bank, Kepercayaan dan Keputusan Debitur*

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of bank image and trust on the debtor's decision to accept People's Business Credit (KUR) financing at the Bank Sumsel Babel main branch Kapten A. Rivai Palembang. The method used in this study is a quantitative research method, with the sampling technique of this research using an incidental sampling technique. The data collection method was in the form of a questionnaire for 2021 KUR debtors at Bank Sumsel Babel Main Branch Kapten A. Rivai Palembang, with a total sample of 100 debtors. This study employs multiple linear regression analysis with the SPSS version 22 for Windows program. Based on the results of the hypothesis, only partially the bank's image variable has a positive and significant effect on debtor decisions. Partially, the trust variable also has a positive and significant effect on the debtor's decision. Simultaneously, the variables of bank image and trust have a positive and significant effect on debtor decisions. The results of this study can be a reference for Bank Sumsel Babel Main Branch Kapten A. Rivai Palembang. The author suggests that Bank Sumsel Babel should maintain the bank's image and trust because it has succeeded in obtaining KUR debtors by exceeding the targets set by the company.

*Keywords: Bank Image, Trust, and Debtor's Decision*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	8
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	8
1.4.2 Manfaat Penulisan.....	8
1.5 Metodologi Penelitian.....	9
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
1.5.2 Sumber Data dan Jenis Data .....	9
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	10
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	11
1.5.5 Analisis Data.....	12
1.5.6 Variabel Penelitian.....	15
1.5.7 Kerangka Penelitian .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>25</b>
2.1 Citra .....	25
2.1.1 Pengertian Citra Perusahaan .....	25

2.1.2 Jenis-Jenis Citra .....	26
2.1.3 Faktor Pembentukan Citra .....	26
2.1.4 Proses Pembentukan Citra .....	27
2.1.5 Indikator Citra Perusahaan.....	28
2.2 Kepercayaan .....	28
2.2.1 Pengertian Kepercayaan .....	28
2.2.2 Jenis Kepercayaan Konsumen .....	29
2.2.3 Karakteristik Kepercayaan.....	30
2.2.4 Faktor yang Membentuk Kepercayaan .....	30
2.2.5 Indikator Kepercayaan .....	31
2.3 Keputusan Pembelian .....	31
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	31
2.3.2 Faktor Keputusan Pembelian .....	32
2.3.3 Indikator Keputusan Konsumen .....	34
2.4 Kredit .....	34
2.4.1 Pengertian Kredit .....	34
2.4.2 Tujuan Pemberian Kredit.....	35
2.5 Kredit Usaha Rakyat (KUR).....	36
2.5.1 Pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR).....	36
2.6 Penelitian terdahulu .....	37
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>41</b>
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 Pemasaran.....	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 Bank Sumsel Babel .....	48
3.8 Deskripsi Karakteristik Responden .....	48
3.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Bank .....	51
3.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan .....	55
3.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Debitur ....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Uji Instrumen .....	64
4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	64
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	71

4.2 Hasil Penelitian.....	72
4.2.1 Uji Parsial (Uji t).....	72
4.2.2 Uji Simultan (Uji f).....	74
4.2.3 Koefisien Korelasi (R).....	75
4.2.4 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	76
4.2.5 Analisis Regresi Berganda.....	77
4.3 Pembahasan .....	79
4.3.1 Pengaruh Citra Bank Terhadap Keputusan Debitur Menerima Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.....	79
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Debitur Menerima Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang ...	81
4.3.3 Pengaruh Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Debitur Menerima Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	5
Tabel 1. 2 Pencapaian KUR dan Jumlah Debitur .....	6
Tabel 1. 3 Indikator Penelitian .....	17
Tabel 1. 4 Pengukuran Variabel dengan Menggunakan Skala Likert.....	21
Tabel 3. 1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
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 Rentang Skala TCR.....	52
Tabel 3. 6 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Bank .....	52
Tabel 3. 7 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	55
Tabel 3. 8 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Debitur .....	59
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>1</sub> Indikator <i>Personality</i> .....	65
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas X <sub>1</sub> Indikator <i>Reputation</i> .....	65
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>1</sub> <i>Value</i> .....	66
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>1</sub> <i>Corporate Identity</i> .....	66
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel X <sub>2</sub> Indikator Kehandalan .....	67
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>2</sub> Indikator Kejujuran .....	67
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>2</sub> Indikator Kepedulian.....	68
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>2</sub> Indikator Kredibilitas .....	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Y Indikator Mengenali Kebutuhan.....	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Y Indikator Pencarian Informasi .....	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Y Indikator Evaluasi Alternatif.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Y Keputusan Membeli .....	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Y Indikator Perilaku Pasca Pembelian .	71
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4. 15 Hasil Parsial (Uji t) .....	73
Tabel 4. 16 Hasil Simultan (Uji F).....	75

Tabel 4. 17 Dasar Interpretasi Nilai R .....	76
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Korelasi (R).....	76
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
Tabel 4. 20 Uji Regresi Berganda .....	78

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian .....	16
Gambar 2. 1 Bagan Pembentukan Citra .....	27
Gambar 2. 2 Proses Pembelian.....	32
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan .....	43
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BSB Cabang Utama Kapten A. Rivai .....	44
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Unit Kredit Pemasaran .....	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 Kuisisioner Uji Validitas Awal Variabel X
9. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Uji Validitas Awal Variabel Y
10. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Uji Reliabilitas Awal Variabel X
11. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Uji Reliabilitas Awal Variabel Y
12. Hasil Perhitungan Presentase Sebaran Responden
13. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Uji Validitas Variabel X
14. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Uji Validitas Variabel Y
15. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Uji Reliabilitas Variabel X
16. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner Uji Reliabilitas Variabel Y
17. Hasil Uji Hipotesis
18. Rekapitan Jawaban Responden
19. Tabel Distribusi R
20. Lembar Kuesisioner
21. Dokumentasi Penyebaran Kuesisioner
22. Brosur Kredit Usaha Rakyat (KUR)
23. Rekomendasi Ujian Laporan Akhir (LA)
24. Lembar Revisi Laporan Akhir (LA)
25. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir (LA)