

## Analisis Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Pembiayaan KUR Mikro Bank Syariah Indonesia Kcp Palembang Sudirman

Nadila<sup>1\*</sup>, M. Jauhari<sup>2</sup>, Ahamad Jumhan<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Ekonomi Syariah, <sup>3</sup>Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang  
E-mail: [nadqillaa@gmail.com](mailto:nadqillaa@gmail.com)

\*Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6053>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 22 Maret 2026

Revised: 28 Maret 2026

Accepted: 8 April 2026

#### Kata Kunci:

Keputusan Nasabah,  
Pembiayaan Kur Mikro,  
Perbankan Syariah.

#### Keywords:

Customer Decision, Micro  
Kur Financing, Islamic  
Banking.



### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap nasabah serta pihak bank yang terkait dengan pembiayaan KUR Mikro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan KUR Mikro berlangsung melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi kebutuhan modal usaha, pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga pengambilan keputusan. Keputusan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan ekonomi, tetapi juga oleh nilai-nilai religius yang berkaitan dengan penerapan prinsip syariah. Faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah kebutuhan modal usaha, sistem pembiayaan syariah tanpa riba, kepastian margin dan angsuran tetap, kemudahan prosedur pengajuan, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan KUR Mikro relatif tinggi karena dianggap mampu membantu pengembangan usaha meskipun terdapat beberapa kendala administratif dalam proses pengajuan pembiayaan.

*This study aims to analyze customer decisions in selecting the Micro People's Business Credit (KUR) financing product at Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman and to identify the factors influencing those decisions. This research employs a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation involving customers and bank representatives related to Micro KUR financing. The results indicate that the customer decision-making process in selecting Micro KUR financing occurs through several stages, including identifying business capital needs, searching for information, evaluating available alternatives, and making the final decision. Customer decisions are influenced not only by economic considerations but also by religious values related to the implementation of Islamic financial principles. The main factors influencing customer decisions include the need for additional business capital, the application of a riba-free Islamic financing system, fixed margins and installment certainty, simple application procedures, and the quality of services provided by the bank. Furthermore, the findings reveal that the level of customer satisfaction with Micro KUR financing is relatively high because it helps support business development, although several administrative challenges were found during the financing application process.*



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

## PENDAHULUAN

Kemajuan sistem keuangan global mendorong munculnya kebutuhan akan layanan keuangan yang beretika dan berkeadilan. Dalam konteks tersebut, sistem keuangan syariah hadir sebagai alternatif yang menekankan prinsip keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab sosial. Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar memiliki potensi besar dalam pengembangan sektor ini. Berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991 menjadi tonggak awal perkembangan perbankan syariah yang kemudian diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Syaifullah, 2025).

Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia memiliki peran penting dalam perekonomian nasional karena mampu menyerap lebih dari 97% tenaga kerja dan berkontribusi sekitar 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Namun, sektor ini masih menghadapi kendala berupa keterbatasan akses pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah serta berbagai risiko administratif (Anisa et al., 2023).

Sebesar Rp14 triliun yang ditujukan untuk penyaluran dana ke 38 provinsi melalui tiga program, yaitu KUR BSI Kecil, KUR BSI Mikro, dan KUR BSI SuperMikro. Seperti halnya dengan bank konvensional, BSI juga harus lebih teliti dalam mengelola dana KUR agar tidak terjadinya masalah dalam pembiayaan. Setelah mengalami serangan siber yang mempengaruhi sistem teknologinya, bank syariah terbesar di Indonesia ini perlu menunjukkan bahwa operasionalnya tetap berjalan dengan baik. (Sahrul et al., 2023).

Dalam perbankan konvensional, bunga menjadi unsur utama dalam pengelolaan pinjaman dan simpanan. Namun, mekanisme ini dapat menambah beban finansial, terutama bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah karena perubahan suku bunga dapat memperberat pembayaran utang. Dalam perspektif syariah, bunga dikategorikan sebagai riba yang dilarang karena mengandung unsur ketidakadilan. Oleh karena itu, perbankan syariah hadir sebagai alternatif dengan menggunakan akad syariah yang menekankan prinsip keadilan, transparansi, dan kemitraan. (Mintarsih, 2025).

Allah memperbolehkan transaksi melalui perdagangan yang sah dan berdasarkan kesepakatan sukarela kedua belah pihak. Prinsip ini menjadi dasar dalam perbankan syariah untuk menerapkan berbagai akad, seperti murabahah, mudharabah, musyarakah, dan ijarah. Setiap akad menekankan prinsip transparansi, keadilan, serta kesepakatan antara bank dan nasabah sehingga transaksi terhindar dari unsur yang tidak sah (Rahmawaty, 2023).

Bank Syariah Indonesia (BSI) menerapkan prinsip transparansi dalam setiap kontrak pembiayaan dengan menjelaskan secara jelas akad yang digunakan, risiko yang mungkin timbul, serta tanggung jawab masing-masing pihak. Transparansi ini menjadi bagian dari etika bisnis Islam untuk menjamin keadilan dan kesepakatan sukarela dalam setiap transaksi (Lestari, 2025). Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang beroperasi sesuai prinsip syariat Islam, sehingga setiap transaksi harus terhindar dari riba, gharar, dan maysir. Di Indonesia, perkembangan perbankan syariah semakin pesat sejak diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang mengatur pelaksanaan prinsip kepatuhan syariah dalam kegiatan perbankan (Nurhadi, 2024).

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan pembiayaan yang ditujukan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk mendukung modal kerja dan investasi usaha. Program ini diinisiasi oleh pemerintah, namun sumber dananya berasal dari bank. Dalam hal ini, perbankan, termasuk bank syariah, berperan sebagai penghimpun dan penyalur dana yang mendukung pembiayaan bagi pelaku usaha kecil dan menengah (Syam & Musfira, 2023). Kredit Usaha Rakyat (KUR) digunakan untuk pembiayaan modal kerja dan investasi bagi usaha yang produktif meskipun dengan modal terbatas. Pada bank syariah, penyaluran dana dilakukan melalui mekanisme bagi hasil antara bank dan nasabah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati (Rafella & Prabowo, 2023).

Produk Syariah Mikro KUR memiliki keunggulan berupa margin yang kompetitif dan prosedur yang lebih mudah dibandingkan pembiayaan komersial. Program ini juga didukung subsidi pemerintah sehingga angsuran lebih ringan bagi nasabah. Dengan demikian, pelaku UMKM dapat mengembangkan usahanya tanpa terbebani bunga tinggi seperti pada bank konvensional (Sabilah & Hafizd, 2025). Pelaku UMKM di Palembang memiliki peran penting dalam perekonomian lokal. Melalui pembiayaan syariah,

mereka dapat memperoleh modal usaha yang sesuai dengan nilai-nilai agama. Namun, pemanfaatan produk keuangan syariah masih terbatas karena rendahnya tingkat literasi keuangan syariah masyarakat, yang menurut survei OJK baru mencapai 8,93% (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah pada 1 Februari 2021. Merger ini membentuk PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang mengintegrasikan seluruh jaringan kantor ketiga bank tersebut, termasuk cabang yang berada di Palembang. Wilayah KCP Bank Syariah Indonesia Palembang Sudirman dipilih sebagai lokasi kantor cabang karena memiliki aktivitas ekonomi yang cukup tinggi, khususnya pada sektor perdagangan, industri, dan jasa yang membutuhkan layanan keuangan berbasis syariah. Kantor Cabang Pembantu ini berperan dalam mendorong inklusi keuangan syariah melalui berbagai layanan, seperti pembiayaan UMKM, tabungan syariah, dan produk perbankan digital bagi masyarakat di Palembang.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang terjadi secara mendalam berdasarkan fakta di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi gejala atau fenomena yang sedang terjadi, yang menghasilkan informasi deskriptif tentang situasi tertentu dengan pendekatan ilmiah dan bergantung pada pengamatan. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dirancang untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena sosial dan perilaku manusia melalui pengumpulan data deskriptif, seperti wawancara, pengamatan, dan analisis dokumen (Creswell & Poth, 2023).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini diperoleh dari data yang dikumpulkan langsung di lapangan. Seluruh data yang dikumpulkan oleh peneliti disesuaikan dengan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan, kemudian dijelaskan dan dianalisis secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan tujuan awal penelitian. Untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang Analisis Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Mikro (KUR) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, peneliti menerapkan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menimbulkan sejumlah pertanyaan terkait Analisis Keputusan Nasabah dalam Pemilihan Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman. Untuk memudahkan menjawab semua pertanyaan penelitian ini, penjelasan akan dijelaskan secara sistematis dan bertahap sebagai berikut:

1. Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman

Pengambilan keputusan konsumen adalah proses penentuan pilihan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam memilih produk atau layanan perbankan dengan mempertimbangkan berbagai faktor spesifik. Dari perspektif teori perilaku konsumen, proses pengambilan keputusan pembelian terjadi dalam lima tahap, yaitu identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi berbagai alternatif, penentuan keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Dalam bidang perbankan Islam, keputusan yang diambil oleh nasabah tidak hanya didasarkan pada pertimbangan ekonomi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat keagamaan dan komitmen mereka dalam menerapkan prinsip-prinsip Islam.

Untuk mengetahui Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman peneliti telah memperoleh data yaitu terdapat beberapa faktor yang menjadi alasan memilih produk pembiayaan tersebut, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana proses pengambilan keputusan Bapak/Ibu dalam memilih produk pembiayaan KUR Mikro di BSI KCP Palembang Sudirman

Untuk mengetahui Bagaimana proses pengambilan keputusan Bapak/Ibu dalam memilih produk pembiayaan KUR Mikro di BSI KCP Palembang Sudirman Peneliti telah meneliti beberapa subjek penelitian:

Selanjutnya peneliti mewawancari Ibu Henny Pranita, Selaku perwakilan pegawai Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Beliau mengatakan *“Proses pengambilan keputusan dimulai dengan kebutuhan akan modal usaha tambahan nasabah mencari informasi terkait pembiayaan dan mempertimbangkan penerapan sistem syariah sebelum akhirnya membuat pilihan”* (Wawancara Ibu Henny Selaku Perwakilan Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Tgl 3 Maret 2026, Jam 15.34)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Junaidi, *“Saya menyadari kebutuhan akan modal usaha, lalu memperoleh informasi melalui kerabat dan promosi dari bank. Keputusan untuk memilih BSI didasarkan pada penerapan sistem syariah dan margin tetap yang jelas”* (Wawancara Bapak Junaidi Selaku Perwakilan Nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia, Tanggal 1 Maret 2026, Jam 09:25).

Untuk memperoleh data lebih luas peneliti mewawancari Ibu Asna. *“Menurut saya sebelum membuat pilihan, membandingkan beberapa bank lain. Pertimbangan utama adalah sistem tanpa bunga dan angsuran tetap, hingga akhirnya ia memutuskan untuk memilih BSI. Karna saya merasa yakin dengan sistem tanpa bunga dan angsuran tetap”* (Wawancara Ibu Asna Selaku Nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, Tanggal 2 Maret 2026, Jam 16:10)

- b. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan Bapak/Ibu dalam memilih KUR Mikro di BSI KCP Palembang Sudirman

Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan Bapak/Ibu dalam memilih KUR Mikro di BSI KCP Palembang Sudirman Peneliti telah meneliti beberapa subjek penelitian:

Peneliti mewawancarai bapak Ahmad Basri. *“Untuk aktor-faktor yang mempengaruhi adalah kebutuhan modal usaha tambahan, penjelasan kontrak yang mudah dipahami, dan angsuran yang sesuai dengan kemampuan finansialnya. Keputusan dari bapak Ahmad karna untuk modal tambahan dan sesuai dengan kemampuan finansial dan system kontrak yang jelas”* (Wawancara Bapak Ahmad Basri Selaku Nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia, Tanggal 28 Febuari 2026, Jam 08:31)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Efendi, *“Saya dipengaruhi oleh rekomendasi dari teman, penerapan sistem syariah, dan kemudahan proses pengajuan pembiayaan. Keputusan saya karekan perepan system syariah yang beda dengan bank konvensional”* (Wawancara Bapak Erfendi Selaku Perwakilan Dari Nasabah KUR MIKRO Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Tgl 28 Febuari 2026, Jam 11.45)

Untuk memperoleh data lebih luas peneliti mewawancarai Bapak Sukri, *“Menurut saya Pertimbangan utamanya adalah prinsip syariah tanpa bunga dan kepastian jumlah angsuran bulanan. Keputusan saya dikarenakan prinsip syariah tanpa bunga dan kepastian dalam anggurannya”*. (Wawancara Bapak Sukri Selaku Perwakilan Dari Nasabah KUR MIKRO Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Tgl 4 Maret 2026, Jam 16.24)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa keputusan pelanggan dalam memilih pembiayaan KUR Mikro di BSI KCP Palembang Sudirman lebih didominasi oleh kebutuhan bisnis yang nyata daripada pertimbangan teoritis. Sebagian besar pelanggan mengajukan permohonan KUR Mikro karena kebutuhan nyata akan modal tambahan untuk mempertahankan dan mengembangkan usaha mereka di tengah meningkatnya permintaan pasar. Selain itu, meskipun penerapan sistem syariah merupakan pertimbangan penting, dalam praktiknya, pelanggan juga sangat memperhatikan aspek teknis konkret. Hal ini meliputi jumlah angsuran bulanan, kemudahan proses pengajuan, dan kejelasan informasi yang diberikan oleh bank. Pelanggan cenderung memilih BSI ketika prosedur dianggap tidak rumit, jumlah angsuran sesuai dengan kemampuan pembayaran mereka, dan karyawan bank mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami.

- c. Bagaimana penilaian dan pengalaman Bapak/Ibu setelah menerima pembiayaan KUR Mikro di BSI KCP Palembang Sudirman, termasuk kendala yang dihadapi serta tingkat kepuasan terhadap layanan

Untuk mengetahui Bagaimana penilaian dan pengalaman Bapak/Ibu setelah menerima pembiayaan KUR Mikro di BSI KCP Palembang Sudirman, termasuk kendala yang dihadapi serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Peneliti telah meneliti beberapa subjek penelitian:

Peneliti mewawancarai Ibu Nurwulan, *“Menurut saya Penilaian pembiayaan membantu pengembangan bisnis. Hambatan utama terdapat pada proses administratif, namun secara keseluruhan puas dengan layanan yang diberikan. Keputusan dari ibu Nurwulan beliau sangat puas dengan layanan*

yang di berikan oleh pihak bank BSI". (Wawancara Ibu Nurwulan Selaku Perwakilan Dari Nasabah KUR MIKRO Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Tgl 4 Maret 2026, Jam 09.47)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Merita, "*Saya Menganggap promosi sesuai dengan kenyataan layanan. Tidak ada kendala signifikan, saya puas dengan kejelasan margin. Beliau sangat merasa puas dengan layanan yang sesuai dengan promosi*"(Wawancara Ibu Merita Selaku Perwakilan Dari Nasabah KUR MIKRO Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Tgl 3 Maret 2026, Jam 13:05)

Peneliti mewawancarai Bapak Hendra, "*Menurut saya pembiayaan membantu pengembangan bisnis. Ada Beberapa kendala dalam proses pengajuan, tetapi secara keseluruhan beliau puas dengan layanan dan sistem yang diterapkan. Sejauh ini saya merasa puas dengan layanan sistem yang diterapkan oleh bank BSI.*" (Wawancara Bapak Hendra Selaku Perwakilan Dari Nasabah KUR MIKRO Bank BSI KCP

Palembang Sudirman, Tgl 4 Maret 2026, Jam 15:23)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa secara umum, pelanggan menganggap pembiayaan KUR Mikro di BSI KCP Palembang Sudirman memiliki dampak positif terhadap perkembangan dan keberlanjutan usaha mereka. Meskipun terdapat beberapa hambatan, seperti kendala administratif, proses survei, dan pemahaman awal terhadap kontrak, hambatan-hambatan ini tidak dianggap signifikan karena bank memberikan penjelasan yang jelas dan bantuan yang memadai sepanjang proses. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan cukup baik. Hal ini terutama dipengaruhi oleh penerapan sistem syariah tanpa bunga, kepastian angsuran tetap, dan layanan yang dianggap ramah dan profesional.

## 2. Faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan mencakup semua aspek yang dipertimbangkan individu saat memilih produk atau layanan perbankan. Dalam teori perilaku konsumen, proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Keempat faktor ini berperan dalam membentuk persepsi, preferensi, dan keyakinan pelanggan sebelum mereka akhirnya membuat pilihan. Dalam konteks perbankan Islam, selain pertimbangan ekonomi seperti besaran margin dan kemudahan prosedur, keagamaan juga merupakan faktor yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh karakteristik operasional bank Islam yang didasarkan pada prinsip-prinsip Islam, yaitu menghindari praktik riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi).

Hasil penelitian ini menimbulkan sejumlah pertanyaan terkait Faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman Untuk memudahkan menjawab semua pertanyaan penelitian ini, penjelasan akan dijelaskan secara sistematis dan bertahap sebagai berikut:

### a. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan Bapak/Ibu dalam memilih produk pembiayaan KUR Mikro di Bank Syariah Indonesia KC Palembang, baik dari aspek religiusitas, ekonomi (margin dan angsuran), prosedur pengajuan, pelayanan, maupun lokasi

Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan Bapak/Ibu dalam memilih produk pembiayaan KUR Mikro di Bank Syariah Indonesia KC Palembang, baik dari aspek religiusitas, ekonomi (margin dan angsuran), prosedur pengajuan pelayanan, maupun Lokasi Peneliti telah meneliti beberapa subjek penelitian:

Peneliti mewawancarai Ibu Dahlia, "*saya memilihnya karena angsuran tetap yang terjangkau, prosedur yang relatif sederhana, dan layanan yang memuaskan. Alasan utama yang menjadi Keputusan beliau adalah prosedur yang relatif sederhana*"(Wawancara Ibu Dahlia Selaku Perwakilan Dari Nasabah KUR MIKRO Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Tgl 2 Maret 2026, Jam 10.25)

Kemudian peneliti mewawancarai Bapak Sukri, Saya mempertimbangkan Pertimbangan utamanya adalah sistem syariah tanpa bunga, kepastian jumlah angsuran, dan tingkat kepercayaan terhadap bank.102 Alasan utama yang menjadi Keputusan beliau adalah tingkat kepercayaan terhadap bank. (Wawancara Bapak Sukri Selaku Perwakilan Dari Nasabah KUR MIKRO Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Tgl 4 Maret 2026, Jam 16.24)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Merita "*kalo saya dipengaruhi oleh promosi bank, sistem margin tetap, layanan yang jelas, dan lokasi kantor yang mudah diakses. Alasan utama yang menjadi*

*Keputusan beliau adalah layanan yang jelas” (Wawancara Ibu Merita Selaku Perwakilan Dari Nasabah KUR MIKRO Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Tgl 3 Maret 2026, Jam 13:05)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan secara singkat bahwa faktor utama yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih pembiayaan KUR Mikro di Bank Syariah Indonesia KC Palembang meliputi kebutuhan tambahan modal usaha, penerapan sistem syariah tanpa riba, kepastian margin dan angsuran tetap, kemudahan prosedur pengajuan, kualitas pelayanan yang ramah dan transparan, serta lokasi kantor yang mudah dijangkau.

- b. Dari berbagai faktor tersebut, faktor manakah yang paling dominan memengaruhi keputusan Bapak/Ibu dalam memilih KUR Mikro di BSI KC Palembang, dan apa alasan utama yang melatarbelakangi pilihan tersebut

Untuk mengetahui Dari berbagai faktor tersebut, Faktor mana yang memiliki pengaruh terbesar memengaruhi keputusan Bapak/Ibu dalam memilih KUR Mikro di BSI KC Palembang, dan apa alasan utama yang melatarbelakangi pilihan tersebut Peneliti telah meneliti beberapa subjek penelitian:

Peneliti mewawancarai Ibu Nurwulan, *“Menurut saya faktor utama Kebutuhan modal usaha, Alasan utama untuk mengembangkan usaha dan memenuhi permintaan pasar. Faktor utama yang menjadi Keputusan saya untuk Kebutuhan modal usaha” (Wawancara Ibu Nurwulan Selaku Perwakilan Dari Nasabah KUR MIKRO Bank BSI KCP Palembang Sudirman, Tgl 4 Maret 2026, Jam 09.47)*

Kemudian peneliti mewawancarai Bapak Junaidi, *“Menurut saya Faktor utama sistem syariah tanpa riba, Alasan utama ingin pembiayaan yang sesuai dengan prinsip agama dan bebas bunga. Faktor utama ini yang menjadi keputusan saya dalam aistem syariah tanpa riba”.* (Wawancara Bapak Junaidi Selaku Perwakilan Nasabah KUR Mikro Bank SyariahIndonesia, Tanggal 1 Maret 2026, Jam 09:25)

Untuk mendapat data yang lebih luas peneliti mewawancarai Ibu Asna, *“kalo menurut saya Faktor utama sistem bebas bunga dan angsuran tetap, Alasan utama Memberikan rasa aman dan kepastian dalam pembayaran. Faktor utama yang menjadi Keputusan saya sistem bebas bunga dan angsuran tetap” (Wawancara Ibu Asna Selaku Nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, Tanggal 2 Maret 2026, Jam 16:10)*

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk memilih KUR Mikro di BSI KC Palembang adalah kebutuhan akan modal usaha tambahan dan penerapan sistem syariah yang bebas dari riba. Selain itu, kepastian angsuran tetap, kemampuan pembayaran yang terjangkau, kualitas layanan yang transparan, dan rekomendasi dari lingkungan sekitar juga merupakan faktor pendukung yang memperkuat keputusan pelanggan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan temuan dalam penelitian berikut adalah Kesimpulan dari penelitian terkait Analisis Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Produk Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman

1. Proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih KUR Mikro di BSI KCP Palembang Sudirman berlangsung secara bertahap dan rasional

Nasabah melalui tahapan identifikasi kebutuhan modal usaha, pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga akhirnya memutuskan memilih produk KUR Mikro. Keputusan tersebut tidak hanya didasarkan pada pertimbangan ekonomi, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai syariah yang diyakini. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku nasabah mencerminkan perpaduanantara rasionalitas ekonomi dan pertimbangan religius.

2. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan adalah kebutuhan modal usaha dan penerapan sistem syariah tanpa riba.

Sebagian besar pelanggan memilih Micro KUR karena adanya kebutuhan nyata untuk mengembangkan atau mempertahankan usaha mereka. Selain itu, sistem pembiayaan tanpa bunga (tanpa riba), margin tetap, dan kepastian angsuran merupakan faktor utama yang memberikan rasa aman dan tenang dalam transaksi.

3. Kepuasan pelanggan terhadap pembiayaan KUR Mikro relatif tinggi.

Meskipun terdapat hambatan administratif seperti proses survei dan persyaratan dokumen, pelanggan umumnya puas dengan layanan yang ramah, transparan, dan profesional. Pembiayaan KUR Mikro dianggap memiliki dampak positif terhadap perkembangan dan keberlanjutan usahapelanggan

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam proses pengumpulan data penelitian. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada para informan penelitian yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi melalui proses wawancara sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

### REFERENSI

- Ahmad Basri. (2026). Wawancara sebagai nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia, 28 Februari 2026, pukul 08.31 WIB.
- Anisa, N., Hubeis, M., & Palupi, N. S. (2023). Kajian efektivitas pembiayaan KUR mikro dalam pengembangan UMKM di Bank Syariah Indonesia (Studi kasus di BSI KCP Bogor Pomad). *Manajemen IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(2), 152–162. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.2.152-162>
- Asna. (2026). Wawancara sebagai nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, 2 Maret 2026, pukul 16.10 WIB.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dahlia. (2026). Wawancara sebagai perwakilan nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, 2 Maret 2026, pukul 10.25 WIB.
- Erfendi. (2026). Wawancara sebagai perwakilan nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, 28 Februari 2026, pukul 11.45 WIB.
- Hendra. (2026). Wawancara sebagai perwakilan nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, 4 Maret 2026, pukul 15.23 WIB.
- Henny. (2026). Wawancara sebagai perwakilan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, 3 Maret 2026, pukul 15.34 WIB.
- Junaidi. (2026). Wawancara sebagai perwakilan nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia, 1 Maret 2026, pukul 09.25 WIB.
- Merita. (2026). Wawancara sebagai perwakilan nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, 3 Maret 2026, pukul 13.05 WIB.
- Mintarsih, M. (2025). Tantangan regulasi dalam pengembangan industri keuangan syariah di Indonesia. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Muhammad, S., et al. (2023). Strategi pemasaran pembiayaan KUR syariah pada bank syariah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(4), 525–531. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.1342>
- Nurhadi, H. (2024). Penerapan prinsip transparansi pada produk ijarah di lembaga keuangan syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 12(1).
- Nurwulan. (2026). Wawancara sebagai perwakilan nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, 4 Maret 2026, pukul 09.47 WIB.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan*. Jakarta: OJK.
- Rafella, A. B., & Prabowo. (2023). Analisis kredit macet pada Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rungkut Surabaya pada masa pandemi Covid-19. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 390.
- Rahmawaty, S. (2023). Implementasi akad musyarakah pada lembaga keuangan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*, 5(2).

***Analisis Keputusan Nasabah Dalam Pemilihan Produk Pembiayaan KUR Mikro Bank Syariah Indonesia Kcp Palembang Sudirman, Nadila, M. Jauhari, Ahamad Jumhan*** 23697

- Sukri. (2026). Wawancara sebagai perwakilan nasabah KUR Mikro Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman, 4 Maret 2026, pukul 16.24 WIB.
- Syam, M. R., & Musfira. (2023). Pengaruh pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Palaka terhadap peningkatan pendapatan ekonomi usaha mikro kecil (UMK) di Kota Watampone. *Perbankan Syariah & Keuangan*, 1(1), 5.
- Syaifullah, A. (2025). Analisis Islamicity Performance Index pada bank syariah periode 2019–2023. IAIN Pontianak.