YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MENYELESAIKAN ANGSURAN PEMBIAYAAN PADA USAHA EKONOMI DESA – SIMPAN PINJAM (UED - SP) SUMBER MAKMUR DI DESA SUNGAI CINA KECAMATAN RANGSANG BARAT KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Bisnis
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

TEGAR CERDAS BAGUS

NPM: 167210971

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama	:	Tegar Cerdas Bagus
NPM	:	167210971
Jurusan	:	Ilmu Administrasi
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	:	Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa - Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur Di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang konferehensif.

Pekanbaru, 01 Februari 2022

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua

Arief Rifa'i Harahap S.Sos.,M.Si.

Pembimbing

Indra Safri, S.Sos., M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama	:	Tegar Cerdas Bagus
NPM	:	167210971
Jurusan	:	Ilmu Administrasi
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	:	Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa - Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur Di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 17 Maret 2022

Ketua,

Indra Safri, S.Sos., M.Si.

Sekretaris,

La Ode Syarfan,SE.,M.Si.

Anggota,

Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Indra Safri, S.Sos., M.Si.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 0048/UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 344/UIR/KPTS/2015 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 258/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Tegar Cerdas Bagus
N P M	: 167210971
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: **Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa - Simpan Pinjam (Ued-Sp) Sumber Makmur Di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.**

1. Indra Safri, S.Sos., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. La Ode Syarfan, SE., M.Si.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Afrizal, SE., M.Si.	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 28 Januari 2022
Dekan

Dr. Syahrul Akmal Latif.,M.Si
NPK. 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Jurusan ADM Bisnis.....
4 A r s i p --------sk.penguji

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0048/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 28 Januari 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Senin tanggal, 31 Januari 2022 jam 13.30 – 14.30 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konfrehensif skripsi atas mahasiswa:

N a m a	:	Tegar Cerdas Bagus
NPM	:	167210971
Program Studi	:	Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	:	**"Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa - Simpan Pinjam (Ued-Sp) Sumber Makmur Di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti."**
Nilai Ujian	:	Angka : " 75 " ; Huruf : " B "
Keputusan Hasil Ujian	:	Lulus / ~~Tidak Lulus~~ / ~~Ditunda~~
Tim Penguji	:	

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Indra Safri, S.Sos., M.Si.	Ketua	1.
2.	La Ode Syarfan, SE., M.Si.	Sekretaris	2.
3.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.	Anggota	3.
4.	Afrizal, SE., M.Si.	Notulen	4.

Pekanbaru, 31 Januari 2022
An. Dekan,

Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Tegar Cerdas Bagus
NPM	:	167210971
Jurusan	:	Ilmu Administrasi
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	:	Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa - Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur Di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 17 Maret 2022

Ketua,	An. Tim Penguji Sekretaris,
Indra Safri, S.Sos., M.Si.	**La Ode Syarfan, SE., M.Si.**

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,	Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Ketua,
Indra Safri, S.Sos., M.Si.	**Arief Rifa'i Harahap, S.Sos.,M.Si.**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT Tuhan yang Maha Esa dan Sholawat kepada Nabi Muhammad Saw, sehingga penulis bisa menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **"Analisis Perilaku Nasabah Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti"**.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemaha, oleh karena itu semua kritikan dan saran akan diterima dengan besar hati. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu kepada penulis di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan menyediakan kesempatan pada penulis dalam menuntut ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Bapak Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.SI selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis beserta jajaran Dosen pada jurusan Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

4. Bapak Indra Safri, S.Sos., M.Si yang telah memberi bimbingan, petunjuk dan motivasi sampai selesai usulan penelitian ini.
5. Terimakasih kepada ayahanda M. Nasir, ibunda Muisri, abang Zeth Riyan Galih, kakak Ade Setia Ulfa Andanie, nenek Pawit, kakek Sukur atas doa, kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, serta perjuangan yang tiada pernah putus untuk penulis.
6. Terimakasih untuk teman-teman Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.

Semoga Allah SWT Senantiasa memberikan pahala atas jasa dan kebaikan mereka semua. Dan penulis mendapat kritik dan saran yang tentunya lebih membuka cakrawala penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini lebih baik lagi. Akhirnya penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada setiap pembacanya.

Wassalammualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 04 Januari 2022
Penulis

Tegar Cerdas Bagus

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....Error! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH ..... **x**

ABSTRAK ..... **xi**

ABSTRACT ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

BAB II KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR **8**

A. Studi Kepustakaan 8

1. Konsep Administrasi 8
2. Konsep Organisasi 9
3. Konsep Manajemen 10
4. Konsep Manajemen Pemasaran 11
5. Konsep Perilaku Konsumen 12
6. Konsep Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) 15

B. Kerangka Pikir 17

B. Konsep Operasional 18

C. Operasional Variabel 19

D. Teknik Pengukuran 20

BAB III METODE PENELITIAN **23**

A. Tipe Penelitian 23

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Lokasi Penelitian 23
C. Populasi dan Sampel 23
D. Teknik Penarikan Sampel 24
E. Jenis dan Sumber Data 25
F. Teknik dan Pengumpulan Data 26
G. Teknik Analisis Data 28
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN 29
A. Sejarah Singkat UED-SP Sumber Makmur 29
B. Struktur Organisasi 29
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 35
A. Identitas Responden 35
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 35
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 36
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status 37
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 37
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 38
B. Variabel dan Indikator Variabel 39
1. Persepsi 39
2. Pembelajaran 45
3. Kepercayaan dan Sikap 48
C. Pembahasan 51
BAB VI PENUTUP 53
6.1 Kesimpulan 53
6.2 Saran 53
DAFTAR PUSTAKA 55
LAMPIRAN

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

III. 1 : Tabel Jumlah Informan Penelitian 24

V. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 36

V. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umuu 36

V. 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status..... 37

V. 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 37

V. 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan 38

V. 6 : Produk 40

V. 7 : Interpretasi Informasi 41

V. 8 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Persepsi 42

V.9 : Dorongan untuk Bertindak 45

V.10 : Tanggapan 46

V.11 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Pembelajaran..... 47

V.12 : Pengetahuan 49

V.13 : Keyakinan..... 49

V.14 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Kepercayaan..... 50

V.15 : Rekapitulasi Jawaban Responden Secara Keseluruhan..... 52

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

II. 1... : Kerangka Pikir Tentang Analisis Perilaku Nasabah Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti 17

V. 1 : Persepsi 43

V. 2 : Indikator Pembelajaran..... 47

V. 3 : Indikator Kepercayaan dan Sikap..... 50

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Usulan Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Tegar Cerdas Bagus
NPM	: 167210971
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Usulan Penelitian	:Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa-Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferenhensif Usulan Penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Usulan Penelitian ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian usulan penelitian yang telah saya ikuti secara sanski lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tertekan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 04 Januari 2022
Pelaku Pernyataan

Tegar Cerdas Bagus

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MENYELESAIKAN ANGSURAN PEMBIAYAAN PADA USAHA EKONOMI DESA – SIMPAN PINJAM (UED - SP) SUMBER MAKMUR DI DESA SUNGAI CINA KECAMATAN RANGSANG BARAT KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

ABSTRAK

Oleh:

Tegar Cerdas Bagus

Program Usaha Ekonomi Desa yang dikembangkan melalui Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) merupakan program kegiatan yang sejalan dengan kebijakan penanggulangan kemiskinan di daerah, dengan sasaran utamanya adalah masyarakat miskin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada Usaha Ekonomi Desa (UED-SP) Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *survey*. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti maka dapat disimpulkan tentang perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dengan kategori baik.

Kata Kunci: perilaku konsumen, angsuran pembiayaan, UED-SP.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

CUSTOMER BEHAVIOR ANALYSIS IN COMPLETING INSTALLMENT OF FINANCING IN VILLAGE ECONOMIC BUSINESS – SAVES AND LOANS (UED - SP) AT SUMBER MAKMUR OF SUNGAI CINA VILLAGE WEST RANGSANG DISTRICT OF KEPULAUAN MERANTI REGENCY

ABSTRACT

By:

Tegar Cerdas Bagus

The Village Economic Business Program developed through the Village Economic Enterprise – Savings and Loans (UED-SP) is an activity program that is in line with poverty reduction policies in the regions, with the main target being the poor. This study aims to determine and analyze consumer behavior in completing financing for the Village Economic Enterprise (UED-SP) Sumber Makmur Sungai Cina Village, Rangsang Barat District, Kepulauan Regency. This research method uses quantitative methods with a survey approach. The results of this study reveal that consumer behavior in completing financing at UED-SP Sumber Makmur Sungai Cina Village, Rangsang Barat District, Meranti Islands Regency, it can be said about consumer behavior in completing financing at UED-SP Sumber Makmur Sungai Cina Village, Rangsang Barat District, Meranti Islands Regency with good category.

Keywords: *consumer behavior, completing installment, UED-SP.*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian merupakan hal yang paling mendasar dalam menjalankan proses keberlangsungan hidup masnusia, mengingat segala kebutuhan pokok yang berkenaan dengan uang merupakan kebutuhan semua manusia baik kebutuhan individual maupun kelompok. Sejalan dengan perkembangan kebutuhan manusia terhadap alat transaksi dalam bentuk uang, berkembang pula lembaga keuangan terutama di Indonesia.

Dalam berbagai data diketahui bahwa Di Indonesia, lembaga keuangan ada 2 jenis yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan bank dan bukan bank bertindak sebagai lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi konsumen dan lembaga keuangan inilah yang memfasilitasi peredaran uang dalam perekonomian, dimana uang dari investor dikumpulkan dalam bentuk tabungan dan saluran dana tersebut dalam bentuk pinjaman utang kepada yang membutuhkan. Dari berbagai lembaga keuangan yang ada, terdapat salah satu lembaga yang mampu memecahkan permasalahan yang dihadapi kegiatan ekonomi lemah yaitu Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP).

Lembaga Keuangan Mikro Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam (LKM UED-SP) adalah salah satu implementasi dari program pemberdayaak desa (PPD) Provinsi Riau. Tujuan utama ialah salah satu fungsi sosial untuk penanggulangan kemiskinan dengan cara memeberikan pelayanan khusus seperti pemberian kredit

kepada masyarakat miskin. Peran ini bisa dijalankan usaha mikro dengan beberapa prasyarat salah satunya ialah ketersediaan dan akses pendanaan untuk memulai suatu usaha atau memperluas suatu aktivitas usaha.

Program Usaha Ekonomi Desa yang dikembangkan melalui Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) merupakan program kegiatan yang sejalan dengan kebijakan penanggulangan kemiskinan di daerah, dengan sasaran utamanya adalah masyarakat miskin/ hampir miskin. Program Pengembangan UED-SP ini dimaksudkan untuk membentuk lembaga keuangan mikro yang dikelola oleh masyarakat desa sebagai pintu masuk bagi kelompok masyarakat di pedesaan yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan permodalan bagi masyarakat miskin, utamanya kelompok masyarakat yang selama ini telah menjadi sasaran para rentenir. Kehadiran UED-SP di pedesaan diharapkan dapat membantu masyarakat kecil/ miskin dalam upaya mendapatkan modal usaha dengan persyaratan yang mudah, murah dan cepat, sehingga hasilnya secara nyata dapat memberikan peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan bagi keluarganya.

Salah satu UED-SP yang terdapat di Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti ialah UED-SP Sumber Makmur. UED-SP Sumber Makmur merupakan Lembaga Pembiayaan Desa yang bergerak pada bidang simpan pinjam yang terletak di Jl. Mustafa Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, dimana produk yang diberikan dalam membantu kelancaran usaha anggotanya, adalah dengan pemberian pinjaman modal.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kegiatan usaha simpan pinjam juga telah disebutkan dalam Pasal 18 Peratuan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995:

1. Kegiatan usaha simpan pinjam dilaksanakan dari dan untuk anggota, calon anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain dan atau anggotanya.
2. Calon anggota koperasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dalam waktu paling lama 3 (tiga) bulan setelah melunasi simpanan pokok harus menjadi anggota.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut maka calon anggota dapat menikmati pelayanan usaha dari Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) menyalurkan ke anggota dalam bentuk pinjaman anggota. Upaya memperoleh pinjaman, anggota maupun calon anggota yang hendak meminjam dari UED-SP harus mengikuti prosedur seperti permohonan pinjaman, evaluasi pembayaran pembiayaan atau peminjam tersebut, adakalanya anggota mengalami kendala pembayaran sehingga angsuran yang harusnya ia bayar setiap bulan menjadi terlambat. Beberapa permasalahan yang terjadi dalam perjanjian pinjaman dana antara lain terjadi karena pembayaran dana tersebut berjalan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, kurang lancer, bahkan macet sama sekali sehingga merugikan pihak UED-SP selaku pemberi pinjaman. Pinjaman macet disebut juga dengan permbiayaan bermasalah (*Non Performing Loan*) merupakan suatu pinjaman dana yang tertunda atau ke tidak mampuan peminjam untuk mengembalikan dana atau kewajiban yang telah dibebankan kepadanya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel I.1 Jumlah Konsumen dan Jumlah Tunggakan pada UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2012 – 2018

Keterangan	Jumlah						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Peminjam / Konsumen	32	106	26	52	20	20	22
Peminjam Lunas	-	23	88	103	105	154	170
Peminjam Belum Lunas	32	115	76	113	131	102	108
Penunggak	-	-	11	55	70	73	86
Peminjam Jatuh Tempo	-	-	11	35	48	68	74
Tunggakan	-	-	Rp.71.865.667	Rp.113.573.667	Rp.241.700.111	Rp.273.260.667	Rp.312.378.889
Nilai Jatuh Tempo	-	-	Rp.12.533.000	Rp.85.204.000	Rp.142.836.000	Rp.248.618.000	Rp.284.248.000
Sisa Angsuran Pokok	-	-	Rp.317.635.000	Rp.449.459.000	Rp.466.614.000	Rp.438.178.000	Rp.431.295.000
Persentase Tunggakan	-	-	23%	27%	52%	62%	72%

Sumber :Ued-SP Sumber Makmur Tahun 2018.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari tabel diatas, dapat dilihat bagaimana perkembangan kredit yang disalurkan oleh usaha ekonomi desa – simpan pinjam (UED-SP) Sumber Makmur, dimana setiap tahunnya berjalan dengan kurang baik atau mengalami kemacetan. Pada tahun 2012 dan 2013 kondisi usaha ekonomi desa-simpan pinjam dikatakan nihil kredit macet masih dikategorikan aman karena masyarakat masih semangat dalam menjalankan usaha yang dijalankannya. Dan tahun 2014 terdapat kenaikan kredit macet sejumlah Rp. 71.865.667 atau 23% kenaikan yang sangat signifikan membuat kualitas kredit UED-SP sangat tidak sehat hal ini dikarenakan uang yang digunakan untuk usaha dan usahanya belum berkembang, sehingga masyarakat belum mampu untuk membayar. Dan jumlah tunggakan tesebut terus meningkat setiap tahunnya.

Pinjaman digolongkan macet jika terdapat tunggakan pokok dan atau bunga yang telah melampaui 270 hari (9 bulan lebih). Persoalan pinjaman/kredit macet akan menjadi beban UED-SP karena menjadi salah satu faktor dan indikator penentu kinerja UED-SP sehingga menuntut penyelesaian yang tepat dan akurat melalui berbagai jalan penyelesaian pinjaman macet. Penyebab pembiayaan bermasalah bisa muncul dari pihak UED-SP maupun dari pihak konsumen. Jika penyebab pinjaman macet dari pihak UED-SP artinya dalam melakukan analisis pinjaman, pihak UED-SP kurang teliti sehingga apa yang seharusnya terjadi tidak di prediksi sebelumnya. Dapat pula terjadi akibat kolusi dari pihak analisis pinjaman dengan pihak peminjam sehingga dalam analisisnya dilakukan secara subjektif. Jika penyebab pinjaman macet terjadi karena pihak konsumen, biasanya tejadi karena dua hal, yaitu:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Adanya unsur kesengajaan, dimana konsumen sengaja untuk tidak bermaksud membayar kewajibannya. Dapat dikatakan tidak adanya unsur kemauan untuk membayar.
2. Adanya unsur tidak sengaja, artinya konsumen mau membayar, tetapi uang yang dipinjamkan digunakan untuk usaha dan usaha nya belum berkembang. Sehingga konsumen tersebut belum mampu untuk membayar.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan didapati fenomena sebagai berikut: mengingat pentingnya perilaku konsumen dalam melakukan pembayaran angsuran untuk menjamin keberhasilan dari suatu UED-SP. UED-SP Sumber Makmur yang ada di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki masalah, mulai dari pembiayaan yang tidak lancar, pembiayaan yang tidak menepati jadwal angsuran, dan pembiayaan yang memiliki potensi menunggak dalam satu waktu tertentu.

Selaku pihak anggota UED-SP dalam melakukan tugas penagihan sering mendapati konsumen yang macet dalam melakukan angsuran. Apabila terdapat konsumen yang macet dalam melakukan pembayaran, pihak UED-SP akan memberikan dispensasi waktu jika konsumen memang belum memiliki uang untuk membayar angsuran. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk konsumen itu sengaja lalai membayar angsuran. Perilaku konsumen UED-SP sangat menentukan seberapa berhasilnya UED-SP dalam memberikan pinjaman.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengungkapkan permasalahan tersebut lebih lanjut melalui karya ilmiah dalam bentuk skripsi berjudul **"Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SP) Sumber Makmur Di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu "Bagaimana Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa (UED-SP) Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti?"

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada Usaha Ekonomi Desa (UED-SP) Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti Manfaat Penelitian

D. Manfaat Penelitian

1. Guna Teoritis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana informasi dan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan terhadap perilaku konsumen.
2. Guna Praktis, sebagai sarana penerapan ilmu dalam bidang perilaku konsumen yang diperoleh pada masa perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan ini.
3. Guna Akademis, dapat dijadikan referensi bahan maupun pedoman dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi lembaga pendidikan terkait bidang perilaku konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II
STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Menurut Suprayogi Administrasi ialah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama (Suprayogi, 2011:2).

a. Administrasi dalam arti sempit

Administrasi dalam arti sempit yaitu penyusunan, pencatatan serta informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan dan memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan satu sama lain. Data serta informasi yang dimaksud dengan aktifitas organisasi, baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal". (Silalahi, 2005:5).

b. Administrasi dalam arti luas

Administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh kelompok orang berdasarkan pembagian kerjaa sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber – sumber untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien". (Silalahi, 2005:7). Administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari 3 (tiga) sudut pandang pengertian, yaitu:

a. Fungsi,
b. Proses,
c. Kepranataan (instution).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Ditinjau dari sudut fungsi, administrasi berarti keseluruhan tindakan atau aktivitas yang harus dilakukan dengan sadar oleh seorang atau kelompok organisa orang yang berkedudukan sebagai "administrator" atau yang menduduki manajemen puncak suatu organisasi. Ditinjau dari sudut proses, administrasi mer upakan keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengaturan, pergerakan, pengawasan dan proses pencapaian tujuan.Ditinjau dari sudut kepranataan, administrasi diartikan sebagai suatu lembaga misalnya, PN Pembangunan Perumahan (sekarang PT Pembangunan Perumahan) (Maringin, 2003: 15-16)

2. Konsep Organisasi

Menurut Hasibuan (2007; 5) organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Atau lebih dikenal dengan tingkatan manajemen dalam organisasi yang terdiri dari top manajemen, leader manajemen dan lower manajemen.

Menurut Simon (Sutarto, 2006: 29), organisasi merupakan pola komunikasi yang komplek dan hubungan-hubungan lain di dalam suatu kelompok manusia. Menurut Siagian (2006:9) mengatakan bahwa organisasi merupakan setiap bentuk persekutuan antara dua atau lebih yang bekerja sama secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang / beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu alat dan wadah guna mencapai tujuan organisasi, dimana

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

didalamnya terdapat sekelompok orang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati atau tujuan tertentu.

3. Konsep Manajemen

Menurut (Freddy Rangkuti, 2009:20) manajemen adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran. Selanjutnya menurut (Manulang, 2001:5) untuk mencapai tujuan, para manajer menggunakan istilah "Enam M" dengan kata lain sarana (*tool*).

Adapun sarana manajemen itu antara lain:

1. Man

Yaitu tenaga kerja manusia, baik pemimpin maupun tenaga kerja operasional untuk pelaksana. Sarana yang paling penting untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebuh dahulu adalah manusia. Berbagai macam aktivitas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dan aktivitas itu dapat ditinjau dari sudut proses seperti, *planning, organizing, staffing, directing,* maupun *controlling.*

2. Money

Yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk melakukan berbagai aktivitas diperlukan uang, seperti upah atau gaji orang-orang yang membuat rencana, mengadakan pengawasan, proses produksi, membeli bahan-bahan dan lain sebagainya.

3. Material

Yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Karena dianggap pula sebagai alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan.

4. Metode

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Yaitu cara yang digunakan dalam usaha pencapaian tujuan. Oleh karena itu metode atau cara dianggap pula sebagai sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.

5. Markets

Yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa yang dihasilkan. Tanpa adanya pasar bagi hasil produksi, jelas tujuan perusahaan industri tidak akan mungkin tercapai.

6. Machines

Yaitu mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan.

4. Konsep Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan, pemikiran, penetapan harga promosi, serta penyaluran gagasan barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran – sasaran individu dalam organisasi. (Kotler, 2005:9)

Sedangkan menurut Assauri (2013:12), manajemen pemasaran adalah kegiatan pengnalisisan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian program – program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang.

Pemasaran yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen serta masyarakat. Pemasaran melibatkan semua orang dalam perusahaan yang bekerja untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, orientasi ini

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

semakin disadari sebagai kunci peningkatan manajemen pemasaran untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

5. Konsep Perilaku Konsumen

Menurut Setiadi (2005:3), perilaku konsumen adalah tindakan langsung yang terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Menurut Kotler (2006) mendefinisikan perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana individu, kelompok serta organisasi memilih, memberi, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Maka dari pengertian-pengertian diatas dapat diketahui bahwa perilaku konsumen merupakan tindakan yang dilakukan dalam upaya memperoleh barang atau jasa yang termasuk didalam nya proses pengambilan keputusan sebelum dan sesudah tindakan tersebut.

Assael (1992) secara jelas mengatakan ada 3 faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen diantaranya:

a. Faktor konsumen individual

   Artinya pilihan untuk membeli suatu produk dengan merek tertentu dipengaruhi oleh hal-hal yang ada pada diri konsumen

b. Faktor lingkungan yang mempengaruhi konsumen

   Pilihan-pilihan konsumen terhadap merek dipengaruhi oleh lingkungan yang mengitarinya.

c. Faktor simulasi pemasaran / strategi pemasaran

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Strategi pemasaran yang yang banyak dibahas adalah satu-satunya variabel dalam model ini yang dikendalikan oleh pemasar.

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut Nugroho J. setiadi (2003:10)

1. Faktor budaya

Faktor budaya yang mempunyai pengaruh paling luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen. Peranannya dimainkan oleh kultur, sub kultur, dan kelas sosial. - Kultur adalah faktor penentu paling pokok dari keinginan dan perilaku yang memberikan identifikasi dan sosial anggotanya yang lebih spesifik. - Kelas sosial adalah bagian-bagian yang relative homogen dan tetap dalam suatu masyarakat yang tersusun secara hirarkis dan anggota-anggotanya memiliki tata niat, minat, dan perilaku yang sama.

2. Faktor sosial

a. Kelompok referensi. Kelompok referensi seorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.
b. Keluarga. Kita dapat membedakan dua keluarga dalam kehidupan pembeli, yang pertama ialah: keluarga organisasi, yang merupakan orang tua seseorang.
c. Peran dan status. Seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya keluarga, klub, organisasi, posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Faktor pribadi

Keputusan seorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, yaitu usia pembelian, dan tahpan siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.

a. Umur dan tahapan siklus hidup. Konsumen seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga terkait telah mengidentifikasi tahapan-tahapan dalam siklus hidup psikologis.
b. Pekerjaan. Para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat diatas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu.
c. Keadaan ekonomi yang dimaksud adalah terdiri dari dua pendapat yang dapat dibelanjakan (tingkatnya, stabilitasnya dan pola nya) tabungan hartanya (termasuk persentase yang mudah dijadikan uang) kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap mengeluarkan lawan menabung.
d. Gaya hidup seseorang adalah pola hidup didunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat dan pendapat seseorang.
e. Kepribadian dan konsep diri merupakan karakteristik psikologi yang berbeda dan setiap orang memandang responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten.

4. Faktor Psikologis

pemilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologi utama yaitu: motivasi, persepsi, pengetahuan serta kepercayaan dan kemandirian.

a. Motivasi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Maslow menjelaskan mengapa seseorang didorong oleh kebutuhan tertentu pada waktu tertentu. Menurut Maslow, kebutuhan manusia tersusun secara berjenjang, mulai dari yang paling banyak menggerakkan sampai dorongan yang paling sedikit. Pertama-tamaorang akan memuaskan kebutuhan yang paling penting, baru memenuhi kebutuhan berikutnya. Berdasarkan urutan kepentingannya, jenjang kebutuhan adalah kebutuhan adalah kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan sendiri muncul karena merasakan kenyamanan (*state of tension*) antara yang seharusnya dirasakan dan sesungguhnya dirasakan.

b. Persepsi

Seseorang yang termotivasi ialah orang yang siap untuk bertindak. Bagaimana seseorang benar-benar bertindak dipengaruhi oleh persepsi dia mengenai situasi tersebut.

c. Pengetahuan

Menjelaskan perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman.

d. Kepercayaan dan sikap pendirian

Melalui bertindak dan belajar, orang memperoleh kepercayaan dan pendirian. Hal-hal ini kemudian mempengaruhi perilaku pembelian mereka.

5. Konsep Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal 1 No.6/1998

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tentang Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam (UED-SP) adalah suatu lembaga yang bergerak dibidang simpan pinjam dan merupakan milik masyarakat desa/kelurahan yang diusahakan serta dikelola oleh masyarakat desa/kelurahan setempat.

Lembaga Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam (UED-SP) yang ada dibeberapa desa adalah lembaga keuangan mikro (LKM) yang dibentuk oleh Desa melalui musyawarah untuk mengolah Dana Usaha Desa (DUD) dan dana yang berasal dari (APBD) pemerintah daerah. Adapun usaha usaha yang dilakukan Lembaga Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam (UED-SP) adalah mengelola dana usaha desa dan meminjamkan uang kepada semua masyarakat yang melakukan usaha ekonomi baik secara perorangan atau secara kelompok.

Tujuan dan Kegiatan Usaha Ekonomi Desa–Simpan Pinjam (UED-SP)

a. Mendorong kegiatan perekonomian masyarakat Desa/Kelurahan.
b. Meningkatkan kreatifitas berwirausaha anggota masyarakat desa/kelurahan yang berpenghasilan rendah.
c. Mendorong usaha sector informasi untuk penerapan tenaga kerja bagi masyarakat desa/kelurahan.
d. Menghindari anggota masyarakat desa/kelurahan dari pengaruh pelepas uang dengan bunga tinggi yang merugikan masyarakat.
e. Meningkatkan peranan masyarakat desa dalam rangka menampung dan mengelola bantuan modal yang berasal dari pemerintah atau sumber – sumber lain yang sah.

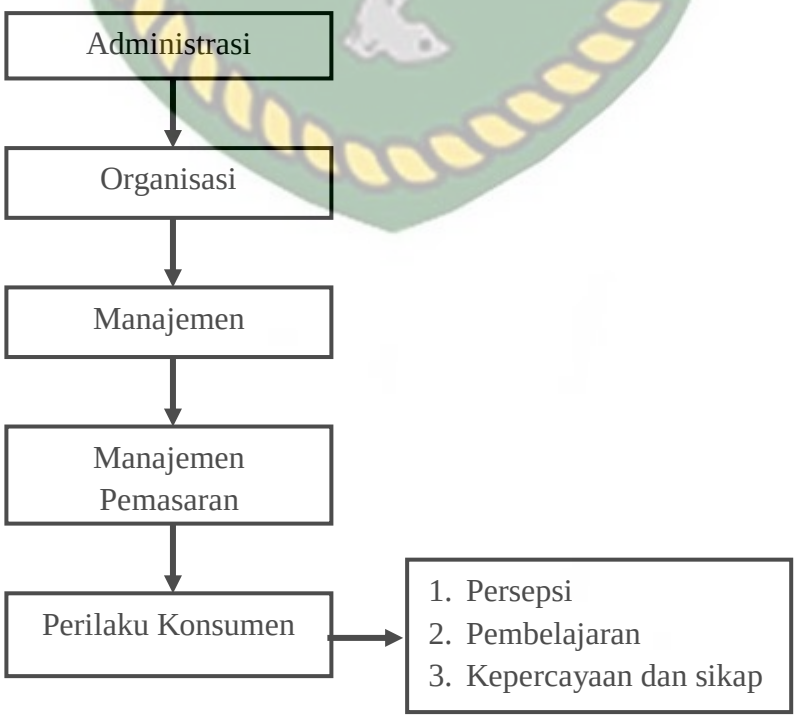
Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran adalah penjabaran baik secara lisan maupun tulisan runtutan logika (alur cerita dan cara pandang) seseorang tentang keterkaitan atau hubungan atau pengaruh salah satu atau sejumlah aspek dengan satu kondisi fenomena tertentu yang sedang dan dijadikan objek pengamatan sehubungan dengan minat beli konsumen.

Sehubungan dengan hal yang akan dibahas mengenai Analisis Perilaku Nasabah Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, maka kerangka pikiran dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar II.1 : Kerangka Pikir tentang Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Konsep Operasional

Dikemukakan batasan yang digunakan sehubungan dengan tujuan penelitian ini adalah:

1. Administrasi adalah rangkaian aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatan kerjasama yang terarah dalam organisasi dengan memanfaatkan sarana/prasarana yang tersedia didalam organisasi guna mencapai satu atau beberapa tujuan secara efektif dan efisien.
2. Organisasi adalah wadah atau tempat terselenggaranya administrasi, didalamnya terjadi berbagai hubungan atau individu maupun kelompok baik dari organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi, terjadi proses pembagian tugas dan berlangsung proses aktifitas berdasarkan kinerja masing-masing.
3. Perilaku konsumen merupakan tindakan yang dilakukan dalam upaya memperoleh barang atau jasa yang termasuk didalam nya proses pengambilan keputusan sebelum dan sesudah tindakan tersebut.
    a. Persepsi adalah proses dimana individu memilih, mengorganisasi, dan mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran tentang kehifupan.
    b. Pembelajaran adalah Proses pembelajaran meliputi perubahan – perubahan pada diri seseorang yang berkembang dari pengalaman. Pembelajaran ini meliputi tahapan – tahapan: drive stimuli, cues, discrimination.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang simpan pinjam dan merupakan milik masyarakat Desa Sungai Cina yang diusahakan serta dikelola oleh masyarakat desa/kelurahan setempat.

C. Operasional Variabel

Dari penjelasan tentang konsep operasional diatas, maka dapat disajikan operasional variabel dalam bentuk tabel sehubungan dengan pengaruh gaya hidup terhadap keputusan konsumen dalam membeli Martabak Trendys di Pekanbaru, yaitu:

Tabel II. 2 : Operasional Variabel Mengenai Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Perilaku Konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok serta organisasi memilih, memberi, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.	Perilaku Konsumen	1. Persepsi	a. Produk b. Interprestasi informasi	Likert
		2. Pembelajaran	a. Dorongan untuk bertindak b. Tanggapan	Likert
		3. kepercayaan & sikap	a. Pengetahuan b. Keyakinan	Likert

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

D. Teknik Pengukuran

Sebagai pertimbangan dalam menganalisa data yang terkumpul, maka penulis menggunakan pengukuran masing-masing konsep, yaitu:

Pengukuran terhadap setiap indikator variabel penelitian ini menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, perencanaan tindakan, pelaksanaan tindakan, dan hasil tindakan (Sugiyono, 2015;199).

Pengukuran terhadap indikator variabel diklarifikasikan menjadi 3 bagian kategori penelitian yaitu setuju, cukup setuju, kurang setuju. Untuk setiap item pertanyaan yang diajukan per indikator variabel, masing-masing alternatif jawabannya terdiri dari 3 kategori dengan nilai persentase sebagai berikut:

Tabel II.3 : Pengukuran Skala Likert

Kategori Penilaian	Bobot
Baik	3
Cukup Baik	2
Kurang Baik	1

Sumber : Skala Likert.

Variabel Perilaku Konsumen memiliki 3 indikator, yaitu : Persepsi, pembelajaran, Kepercayaan dan sikap.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk variabel ini penulis mengajukan 10 item pertanyaan berdasarkan nilai persentase yang ditetapkan untuk 30 orang responden. Berdasarkan nilai yang ditetapkan untuk 30 orang responden, dengan persentase setuju 66% - 100%, persentase cukup setuju 34% - 65%, persentase kurang setuju 1% - 33% dengan demikian penilaian terhadap variabel dinyatakan.

Untuk mengetahui masing-masing penilaian atas variabel Perilaku konsumen yang terdiri dari 4 indikator yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Persepsi

   Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuisioner mengenai indikator persepsi, berada pada interval 66% - 100%.

   Cukup baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuisioner mengenai indikator persepsi, berada pada interval 34% - 65%.

   Kurang baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuisioner mengenai indikator persepsi, berada pada interval 1% - 33%.

2. Pembelajaran

   Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuisioner mengenai indikator pembelajaran, berada pada interval 66% - 100%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Cukup Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuisioner mengenai indikator pembelajaran, berada pada interval34% - 65%.

Kurang baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuisioner mengenai indikator pembelajaran, berada pada interval 1% - 33%.

3. Kepercayaan & sikap

Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuisioner mengenai indikator kepercayaan & sikap, berada pada interval 66% - 100%.

Cukup Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuisioner mengenai indikator kepercayaan & sikap, berada pada interval34% - 65%.

Kurang Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuisioner mengenai indikator kepercayaan & sikap, berada pada interval 1% - 33%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017;23).

B. Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti memilih lokasi atau tempat penelitian pada Usaha Ekomomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP), Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Alasan penulis melakukan penelitian pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur karena berbagai permasalahan terjadi di Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur yang tidak mendapatkan penyelesaian serta dalam persoalan angsuran pembiayaan yang banyak terjadi penunggakan. Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian ditempat tersebut.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017;136). Populasi pada penelitian ini adalah konsumen pada UED-SP Sumber Makmur

Sampel adalah bagian dari bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sugiyono, (2017;137). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 konsumen sebagai responden yang bersifat mewakili. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel III.1 : Tabel Jumlah Informan Penelitian

No	Informan	Populasi (Orang)	Sampel (Orang)	Persentase (%)
1	Konsumen	108	30	100%

Sumber : *Data Olahan Peneliti, 2020*

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini yang bersifat mewakili ditetapkan 30 orang konsumen pada UED – SP Sumber Makmur. Diperoleh sampel sebanyak 30 orang tersebut sudah cukup *repsentatif* atau mewakili untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Penetapan sampel didasarkan pada pendapat Roscoe dalam buku *Research Methode For Business* (dalam Sugiyono, 2017;155) menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.

D. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penarikan sampel nya adalah sampling insidental. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kebetulan ditemui tersebut dapat dijadikan sebagai sumber data.(Sugiyono, 2017;144).

Dalam melakukan penarikan sampel pada penelitian ini, cara yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan memberikan kuesioner kepada konsumen Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur.

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data untuk penelitian ini terdiri dari : data primer, dan data sekunder. Kedua jenis dari sumber dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data dilapangan seperti hasil wawancara dan pengisian angket. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari data wawancara dan data hasil pembagian angket yang penulis bagikan kepada responden terkait dengan perilaku konsumen pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada seperti buku, jurnal, surat kabar, katalog, dokumentasi dan lain-lain. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa catatan, arsip maupun keterangan lainnya yaitu meliputi : sejarah perkembangan Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

F. Teknik dan Pengumpulan Data

Guna memperoleh data dan informasi secara lengkap maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data baik secara langsung maupun tidak langsung dalam perolehan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti diantaranya sebagai berikut :

1. Teknik Interview (wawancara)

   Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiyono,2017;220).

   Penulis mengumpulkan data dengan melakukan wawancara secara langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data mengenai permasalahan yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Teknik wawancara digunakan sebagai data pendukung dalam melakukan teknik kuesioner, agar data yang diperoleh lebih teruji keakuratannya.

2. Teknik Kuesioner

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulisa kepada responden untuk dijawabnya.(Sugiyono, 2017;225)

   Dalam teknik kuesioner peneliti membuat beberapa daftar pertanyaan tertulis tentang Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti untuk di isi oleh responden sesuai dengan jawaban yang baik, cukup baik, dan kurang baik.

3. Teknik Dokumentasi

   Menurut Arikunto (2006;231) adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen sapat, agenda dan semua yang dapat menambah informasi untuk data penelitian, dengan melakukan pengeumpulan dokumentasi-dokumentasi yang ada dan pengambilan dokumentasi di saat penelitian. Dalam teknik dokumentasi peneliti mengumpulkan data dengan cara mengambil data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti atau dengan mengambil gambar atau foto tempat penelitian dilakukan.

4. Teknik Observasi

   Yaitu teknik pengumpulan data dengan pengamatan mengenai Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti secara langsung oleh penulis terhadap konsumen dimana objek penelitian dilapangan tempat penelitian dilaksanakan, sehingga data yang dikumpulkan lebih kengkap.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penganalisaan secara deskriptif. Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh, selanjutnya akan dibahas dan dianalisa dalam dua bentuk. Data yang bersifat kualitatif akan diuraikan dengan lengkap dan dirinci dalam bentuk kalimat, sedangkan data yang bersifat kuantitatif akan ditabulasikan dalam bentuk tabel, kemudian membandingkan dengan teori dan pendapat para ahli untuk kemudian dapat diambil kesimpulan dengan indukatif.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat UED-SP Sumber Makmur

UED-SP Sumber Makmur merupakan kepanjangan dari Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam, yang untuk lebih dikenal hanya tulisan "EUD-SP". UED-SP Sumber Makmur merupakan suatu lembaga perdesaan yang bergerak di bidang simpan pinjam dan merupakan milik serta dikelola oleh masyarakat desa sungai cina untuk menunjang usaha masyarakatnya.

UED-SP Sumber Makmur ini didirikan pada tahun 2012 sebagai cikal bakal pembentukan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES). UED-SP Sumber Makmur telah memenuhi syarat – syarat yang harus ada untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan desa yaitu memiliki Surat Izin mendirikan Lembaga Simpan Pinjam.

Pada tahun pertama UED-SP Sumber Makmur didirikan, transaksi simpan pinjam cukup banyak diminati oleh masyarakat desa sungai cina untuk melakukan pinjaman modal usaha UED-SP Sumber Makmur yang beralamatkan di Jl. Mustafa Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti yang melayani transaksi simpan pinjam.

B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mempunyai peran dan arti yang sangat penting baik dalam suatu perusahaan atau lembaga maupun instansi lainnya, karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis, maka akan sulit bagi suatu perusahaan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

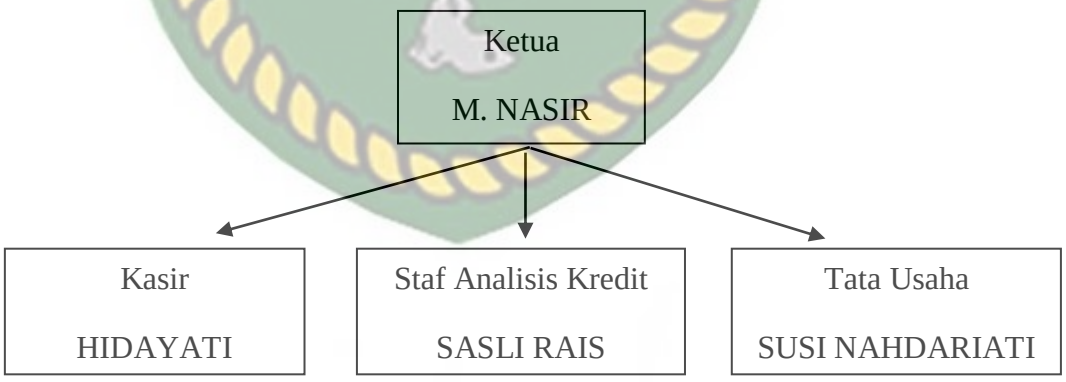
atau lembaga lainnya untuk menjalankan aktivitas kegiatan secara terarah dan teratur dalam mencapai tujuan.

Struktur organisasi yang baik bertujuan agar dapat terciptanya suatu kerjasama yang terkoordinasi. Diantara semua bagian yang ada dalam suatu organissi selalu terdapat unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya pimpinan dan kelompok manusia yang akan dipimpinnya.
2. Terdapat tujuan yang akan dicapai serta adanya kerjasama.
3. Adanya wewenang dan tanggung jawab yang dipimpin.

Begitu juga dengan UED-SP Sumber Makmur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab memiliki beberapa bagian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar struktur organisasi UED-SP Sumber Makmur. Adapun Struktur organisasinya sebagai berikut:

Gambar IV.1
Struktur Organisasi UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti



Sumber :UED-SP Sumber Makmur

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berikut ini penjelasan dari gambar struktur organisasi UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai berikut:

1. Ketua

Ketua UED-SP mempunya tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

a. Memimpin organisasi UED-SP.
b. Memberikan pinjaman yang diajukan calon pemanfaat kepada UED-SP berdasarkan hasil verifikasi akhir yang memenuhi syarat-syarat pinjaman.
c. Melakukan pengendalian dan pembinaan terhadap pinjaman dan pengembalian pinjaman dana UED-SP.
d. Mengawasi perputaran dana UED-SP.
e. Mengangkat tenaga pembantu lainnya sebagai anggota bila dibutuhkan sesuai dengan kemampuan UED-SP dan atas persetujauan otoritas.
f. Melaporkan posisi keuangan dengan membuat laporan rurin bulanan bersama kasir tepat waktu diserahkan kepada Kepala Desa/Kelurahan serta pendamping Desa/Kelurahan.
g. Melakukan kordinasi dengan Aparat Desa, BPD/Pengawas Umum, Lembaga Kemasyarakatan, Pendamping Desa, Koordinator Kecamatan, Kader Pemberdayaan Masyarakat serta kepada pihak-pihak lain dalam rangka menyampaikan laporan perkembangan dan permasalahan pelaksanaan kegiatan Dana Usaha Desa.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

h. Membangun jaringa kerja terhadap pihak-pihak terkait dalam rangka pengembangan lembaga UED-SP.

i. Melaksanakan pertanggung jawanban penggunaan dana setiap periode pinjaman kepada masyarakat melalui musyawarah atau media lainnya.

j. Melaksanakan prinsip transparansi dalam pengeloloaan kegiatan Dana Usaha Desa kepada masyarakat.

k. Menandatangani spesiment rekening UED-SP dan rekening Simpan Pinjam Desa kepada masyarakat.

l. Melakukan pembinaan rutin terhadap kelompok-kelompok dan anggota pemanfaat Dana Usaha Desa difasilitasi oleh Pendamping Desa.

m. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan dana UED-SP sesuai juknis serta aturan yang berlaku.

n. Melakukan penagihan terhadap kelompok-kelompok dan anggota pemanfaat Dana Usaha Desa dan didampingi oleh KPM dan Pendamping Desa.

2. Bagian Kasir

Kasir UED-SP mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai beirkut:

a. Menerima, menyimpan dan membayarkan uang berdasarkan bukti-bukti penerimaan dan pembayaran yang sah.

b. Melaksanakan pembukuan administrasi keuangan UED-SP.

c. Melaporkan posisi keuangan kepada Ketua UED-SP secara periodic tepat waktu dan sewaktu-waktu diperlukan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Menandatangani spesiment rekening UED-SP dan rekening Simpan Pinjam pada Bank yang ditunjuk.
e. Melakukan pembinaan adiministrasi keuangan kepada kelompok-kelompok pemanfaat Dana Usaha Desa dan difasilitasi oleh Pendamping Desa
f. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan uang yang ada di kas dan dana yang tersedia di bank.
g. Melakukan penagihan terhadap kelompok-kelompok dan anggota pemanfaat Dana Usaha Desa dan didampingi oleh KPM dan Pendamping Desa.

3. Tata Usaha

Tata usaha mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

a. Berfungsi sebagai sekretaris.
b. Membantu dibidang keuangan.
c. Melakukan penagihan terhadap kelompok-kelompok dan anggota pemanfaat Dana Usaha Desa dan didampingi oleh KPM dan pendamping Desa.
d. Membantu dibidang administrasi umum UED-SP.
e. Menginformasi laporan keuangan dan perkembangan pinjaman Dana Usaha Desa pada papan informasi secara rutin dan mutakhir.
f. Menyusun laporan perkembangan keuangan bulanan dan permasalahan tepat waktu serta disampaikan kepada ketua UED'

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

g. Melakukan pengarsipan dan dokumentasi seluruh data administrasi dan data yang berkaitan dengan keuangan kegiata Dana Usaha Desa.

h. Melakukan pembinaan rutin terhadap kelompok-kelompok dan anggota pemanfaat Dana Usaha Desa difasilitasi oleh Pendamping Desa.

i. Bertanggung jawab terhadap administrasi kegiatan dan keuangan UED-SP serta administrasi lainnya.

4. Staf Analisis Kredit.

Staf Analisis Kredit mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

a. Melakukan pemeriksaan administrasi dan kelengkapan dokumen proposal dari pemanfaat dalam mengajukan pinjaman pada UED-SP.

b. Melakukan penilaian kelayakan usulan dengan melakukan kunjungan lapangan meliputi:

   1. Cek fisik kelayakan usaha (tempat usaha),
   2. Cek fisik kelayakan mencari informasi kepada masyarakat tentang calon peminjam (karakter calon pemanfaat.

c. Mencari informasi kepada masyarakat tentang pinjaman dengan pihak ketiga lainnya yang bersangkutan.

   1. Mengisi formulir verifikais usulan saat kunjungan lapangan.
   2. Membuat rekomendasi awal hasil kunjungan lapangan.
   3. Melakukan umpan balik pada calon peminjam.
   4. Melaksanakan rekomendasi akhir yang terdiri dari Otoritas DUD.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian tentang Analisis Perilaku Konsumen Dalam Menyelesaikan Angsuran Pembiayaan Pada Usaha Ekonomi Desa – Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, peneliti mengambil data yang diperlukan untuk mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil tanggapan responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut:

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuesioner yang disebarkan oleh penulis yang berisikan mengenai jenis kelamin, umur, dan pekerjaan responden yang merupakan konsumen dalam melakukan pinjaman di Usaha Ekonomi Desa - Simpan Pinjam (UED-SP) Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun sampel diambil sebanyak 30 orang. Untuk lebih jelas mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden yang akan dijabarkan pertama yaitu mengenai jenis kelamin, yaitu seberapa banyak atau yang lebih mendominasi antara konsumen laki-laki maupun konsumen perempuan, untuk lebih jelasnya akan dijabarkan sebagai berikut pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	23	77%
2	Perempuan	7	23%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 23 konsumen berjenis kelamin laki-laki atau dengan persentase 77% dan sisanya sebanyak 7 orang atau 23% lainnya konsumen dengan jenis kelamin perempuan. Jadi, dapat diketahui bahwa rata-rata konsumen pada UED-SP Sumber Makmur Desai Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti adalah rata-rata berjenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Selanjutnya, karakteristik responden yang akan dijabarkan selanjutnya yaitu mengenai umur responden, yaitu untuk mengetahui rata-rata usia responden yang melakukan simpan pinjam di UED-SP Sumber Makmur Desai Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

Tabel V. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 - 30 Tahun	16	53,33%
2	31 - 40 Tahun	7	23,33%
3	> 40 Tahun	7	23,33%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 16 konsumen berusia diantara rentang 20 – 30 Tahun dengan persentase 53,33%. Selanjutnya, ada 7 orang konsumen dengan persentase 23,33% rentang usia 31 – 40 Tahun dan sisanya, sebanyak 7 orang lainnya dengan persentase 23,33%

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan rentang usia > 40 Tahun. Jadi, dapat diketahui bahwa rata-rata konsumen pada UED-SP Sumber Makmur Desai Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti adalah rata-rata berusi 20 – 30 Tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Karakteristik responden selanjutnya yang akan dijabarkan yaitu mengenai status, antara lain sebagai berikut:

Tabel V. 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No	Status	Frekuensi	Persentase (%)
1	Menikah	25	83%
2	Belum Menikah	5	17%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 25 konsumen berstatus telah menikah atau sebanyak 83% dan sisanya, sebanyak 5 orang berstatus belum menikah atau dengan persentase sebesar 17%. Jadi, dapat diketahui bahwa rata-rata konsumen pada UED-SP Sumber Makmur Desai Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti adalah berstatus telah menikah.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Selanjutnya, karakteristik responden yang akan dijabarkan selanjutnya yaitu mengenai pekerjaan responden, antara lain sebagai berikut:

Tabel V. 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	11	36,67%
2	Wiraswasta	9	30,00%
3	PNS	7	23,33%
4	IRT	3	10%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 11 konsumen bekerja sebagai pegawai swasta dengan persentase 36,67%. Selanjutnya, ada 9 orang konsumen dengan persentase 30% bekerja sebagai wiraswasta, sebanyak 7 orang lainnya dengan persentase 23,33% bekerja sebagai PNS dan sisanya 3 orang lainnya berstatus sebagai Ibu Rumah Tangga dengan persentase 10%. Jadi, dapat diketahui bahwa rata-rata konsumen pada UED-SP Sumber Makmur Desai Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti adalah bekerja sebagai pegawai swasta.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kemudian, karakteristik responden yang akan dijabarkan selanjutnya yaitu mengenai tingkat pekerjaan, yaitu untuk mengetahui tingkatan pekerjaan responden yang melakukan simpan pinjam di UED-SP Sumber Makmur Desai Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

Tabel V. 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	22	73,33%
2	S1	6	2%
3	S2	2	6,67%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 22 konsumen dengan tingkat pendidikan SMA sederajat dengan persentase 73,33%. Selanjutnya, ada 6 orang konsumen dengan persentase 20% dengan tingkat pendidikan S1 dan sisanya 2 orang lainnya dengan persentase 6,67% dengan tingkat pendidikan S2. Jadi, dapat diketahui bahwa rata-rata konsumen pada UED-SP Sumber Makmur Desai Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kabupaten Kepulauan Meranti adalah dengan tingkatan pendidikan SMA sederajat.

B. Variabel dan Indikator Variabel

Setelah menjabarkan karakteristik responden berdasarkan masing-masing kriterianya, selanjutnya akan dibahas mengenai variabel dan indikator variabel yang telah dijabarkan berdasarkan kuesioner yang telah dirancang. Perilaku konsumen merupakan tindakan yang dilakukan dalam upaya memperoleh barang atau jasa yang termasuk didalam nya proses pengambilan keputusan sebelum dan sesudah tindakan tersebut. Dalam penelitian ini, terdapat teori yang digunakan dan dituangkan kedalam kuesioner yang terdiri dari persepsi, pembelajaran, dan kepercayaan terhadap suatu produk. Adapun variabel pada penelitian ini yaitu variabel tunggal yaitu mengenai perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk lebih jelasnya akan dibahas pada tiap sub bab berikut.

1. Persepsi

Persepsi adalah proses dimana individu memilih, mengorganisasi, dan mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran tentang kehidupan. Perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat melalui persepsi atau pandangannya, pada indikator persepsi ini terdiri dari 2 aitem pernyataan yaitu mengenai produk dan interpretasi informasi, untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V. 6 : Produk

No Item	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	17	56,67%
	Cukup Baik	11	36,67%
	Kurang Baik	2	6,67%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai seperti apa produk dalam hal ini mengenai seperti apa pinjaman yang ditawarkan oleh pihak UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Dari jawaban responden yang diperoleh bahwa 17 orang dengan persentase 56,57% mengatakan bahwa produk yang ditawarkan berkategori baik, 11 orang lainnya dengan persentase 36,67% mengatakan produk yang ditawarkan cukup baik dan sisanya sebanyak 2 orang lainnya dengan persentase 6,67% mengatkan produk yang ditawarkan kurang baik.

Persepsi dapat didefinisikan sebagai cara konsumen melihat dan melekatkan makna pada semua input informasi yang datang dalam kehidupan sehari-hari. Persepsi memegang peranan penting dalam konsep penentuan posisi karena manusia menafsirkan suatu produk atau merk melalui persepsi. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa seseorang yang akan membeli dipengarui oleh persepsi terhadap situasi yang dihadapinya, sedangkan apa yang dipersepsikan seseorang berbeda dari kenyataan yang ada.

Kemampuan menciptakan nilai bagi pelanggan akan sangat tergantung dari komitmen perusahaan terhadap kualitas. Produk yang dipersepsikan memiliki kualitas adalah produk yang memiliki kesesuaian dengan yang dibutuhkan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

diinginkan oleh konsumen, dan secara konstan dapat memenuhi kepuasan konsumen tanpa “cacat” sedikitpun.

Dalam hal ini dapat diketahui mengenai bagaimana persepsi masyarakat mengenai produk yang ditawarkan oleh UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dalam upaya memperoleh pinjaman, anggota maupun calon anggota yang hendak meminjam dari UED-SP harus mengikuti prosedur seperti permohonan pinjaman, evaluasi pembayaran pembiayaanatau peminjam tersebut, adakalanya anggota mengalami kendala pembayaran sehingga angsuran yang harusnya ia bayar setiap bulan menjadi terlambat. Beberapa permasalahan yang terjadi dalam perjanjian pinjaman dana antara lain terjadi karena pembayaran dana tersebut berjalan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, kurang lancer, bahkan macet sama sekali sehingga merugikan pihak UED-SP selaku pemberi pinjaman. Pinjaman macet disebut juga dengan permbiayaan bermasalah (*Non Performing Loan*) merupakan suatu pinjaman dana yang tertunda atau ke tidak mampuan peminjam untuk mengembalikan dana atau kewajiban yang telah dibebankan kepadanya. Selanjutnya akan dibahas mengenai interpretasi informasi tanggapan responden mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V. 7 : Interpretasi Informasi

No Item	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
2.	Baik	19	63,33%
	Cukup Baik	10	33,33%
	Kurang Baik	1	3,33%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai seperti apa interpretasi informasi dalam hal ini mengenai seperti apa konsumen dalam menerjemahkan pandangannya mengenai pinjaman atau fitur-fitur yang ditawarkan oleh pihak UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Dari jawaban responden yang diperoleh bahwa 19 orang dengan persentase 63,33% mengatakan bahwa interpretasi informasi yang dilihat berkategori baik, 10 orang lainnya dengan persentase 33,33% mengatakan bahwa interpretasi informasi yang dilihat cukup baik dan sisanya sebanyak 2 orang lainnya dengan persentase 6,67% mengatkan bahwa interpretasi informasi yang dilihat kurang baik. Selanjutnya akan dibahas mengenai rekapitulasi jawaban responden tentang persepsi tersebut pada tabel sebagai berikut:

Tabel V. 8 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Persepsi

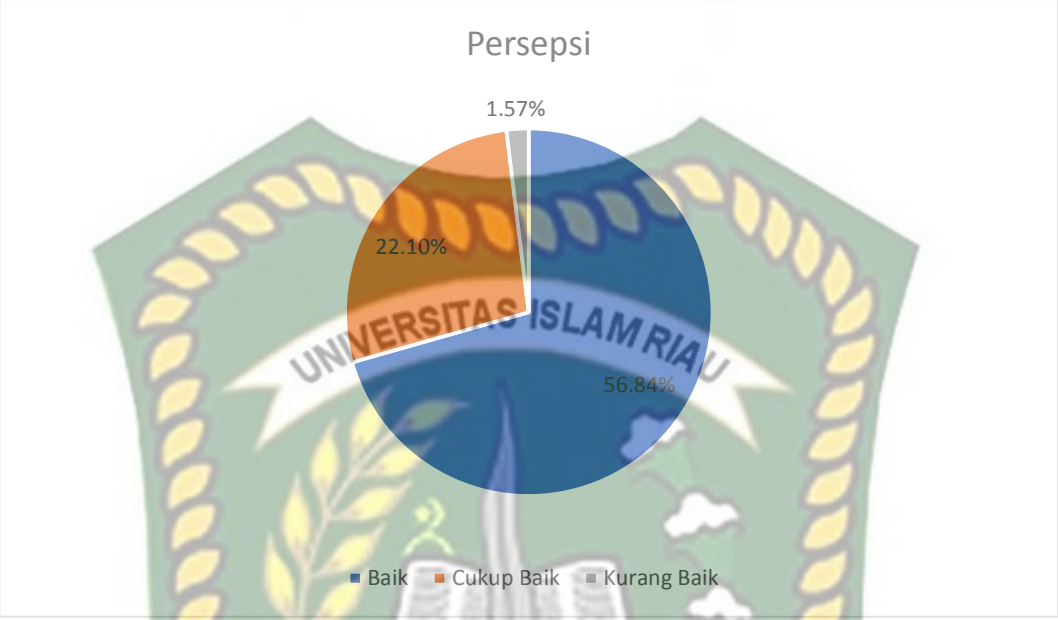
No Item	Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	
1	17	56,67	11	36,67	2	6,67	100%
2	19	63,33	10	33,33	1	3,33	100%
Jumlah	36		21		3		153
Total	108		42		3		
Rata-rata							80,52

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan pada tabel tentang rekapitulasi jawaban responden tentang persepsi mereka, dapat diketahui rata-rata secara keseluruhan dengan persentase 80,52%. Untuk mengetahui penilaian tentang perilaku konsumen dari segi persepsi berada pada rentang 66% - 100% dengan kategori baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar V. 1 : Indikator Persepsi



Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Persepsi merupakan salah satu dari berbagai faktor pilihan konsumen terhadap produk. Biasanya konsumen yang termotivasi tentang suatu produk telah siap untuk melakukan pembelian. Namun bagaimana seseorang bertindak dipengaruhi oleh persepsi nya mengenai situasi tertentu. Sebagaimana yang dijelaskan menurut teori Kotler (2017:228) yang menyebutkan bahwa dalam proses persepsi dapat dibilang sebagai proses yang manusiawi karena persepsi bekerja dengan cara yang hampir sama pada setiap individu meskipun hasil akhir yang didapat berbeda. Orang dapat memiliki persepsi yang berbeda dari objek yang sama, karena adanya empat proses persepsi:

1. Perhatian Yang Selektif

   Perhatian harus dibuat selektif agar dapat menarik konsumen karena pesan yang disampaikan akan hilang, kecuali pesan yang cukup menonjol. Artinya pemasar harus bekerja keras dalam rangka menarik perhatian konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Distorsi Selektif

   Digunakan untuk menjelaskan kecenderungan orang untuk mengubah informasi yang sesuai dengan pengertiannya sendiri, karena pada dasarnya orang cenderung menafsirkan informasi dengan cara yang lebih mendukung dari pada menentang konsepsi-konsepsi yang telah dimilikinya. Dengan demikian pemasar harus berupaya untuk memahami konsumen dan bagaimana dampak serta interpretasi iklan dan produk mereka. Distorsi selektif dapat berfungsi bagi keuntungan pemasar dengan merek yang kuat ketika konsumen mengganggu informasi merek yang netral untuk membuatnya lebih positif

3. Ingatan Selektif

   Ingatan yang selektif, berarti mengingat apa yang dikatakan sebagai keunggulan satu produk dan melupakan apa yang dikatakan pesaing, konsumen akan mengingatnya pada saat pemilihan produk. Konsumen cenderung mengingat hal-hal baik yang disebutkan tentang produk.

4. Persepsi Subliminal

   Mekanisme persepsi selektif menuntut keterlibatan dan pemikiran aktif pihak konsumen, argumennya adalah pemasar diam-diam menanamkan pesan subliminal dalam iklan dan kemasan. Konsumen tanpa sengaja menyadari pesan ini, tapi pesan-pesan ini mempengaruhi perilaku mereka. Walaupun jelas banyak efek bawah sadar yang stabil biasa saja ada pada pengolahan konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Pembelajaran

Proses pembelajaran meliputi perubahan-perubahan pada diri seseorang yang berkembang dari pengalaman. Pembelajaran ini meliputi tahapan-tahapan: drive stimuli, cues, discrimination. Proses pembelajaran disini dapat diartikan bahwa seperti apa pandangan konsumen yang melakukan simpan pinjam pada UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

Tabel V. 9 : Dorongan untuk Bertindak

No Item	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	17	56,67%
	Cukup Baik	11	36,67%
	Kurang Baik	2	6,67%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai seperti apa seperti apa dorongan untuk bertindak yang diberikan oleh konsumen terhadap pihak UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Dari jawaban responden yang diperoleh bahwa 17 orang dengan persentase 56,57% mengatakan bahwa produk yang ditawarkan berkategori baik, 11 orang lainnya dengan persentase 36,67% mengatakan produk yang ditawarkan cukup baik dan sisanya sebanyak 2 orang lainnya dengan persentase 6,67% mengatkan produk yang ditawarkan kurang baik.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan didapati fenomena sebagai berikut: mengingat pentingnya perilaku konsumen dalam melakukan pembayaran angsuran untuk menjamin keberhasilan dari suatu UED-SP. UED-SP Sumber Makmur yang ada di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Kepulauan Meranti memiliki masalah, mulai dari pembiayaan yang tidak lancar, pembiayaan yang tidak menepati jadwal angsuran, dan pembiayaan yang memiliki potensi menunggak dalam satu waktu tertentu.

Selaku pihak anggota UED-SP dalam melakukan tugas penagihan sering mendapati konsumen yang macet dalam melakukan angsuran. Apabila terdapat konsumen yang macet dalam melakukan pembayaran, pihak UED-SP akan memberikan dispensasi waktu jika konsumen memang belum memiliki uang untuk membayar angsuran. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk konsumen itu sengaja lalai membayar angsuran. Perilaku konsumen UED-SP sangat menentukan seberapa berhasilnya UED-SP dalam memberikan pinjaman.

Tabel V. 10 : Tanggapan

No Item	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
2.	Baik	14	46,67%
	Cukup Baik	14	46,67%
	Kurang Baik	2	6,67%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai seperti apa tanggapan dalam hal ini mengenai seperti apa pandangan yang diberikan oleh konsumen terhadap pinjaman yang ditawarkan oleh pihak UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Dari jawaban responden yang diperoleh bahwa 17 orang dengan persentase 46,67% mengatakan bahwa produk yang ditawarkan berkategori baik, 14 orang lainnya dengan persentase 46,67% mengatakan produk yang ditawarkan cukup baik dan sisanya sebanyak 2 orang lainnya dengan persentase 6,67% mengatkan produk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang ditawarkan kurang baik. Untuk lebih jelasnya, seperti apa jawaban responden terhadap indikator pembelajaran sebagai berikut:

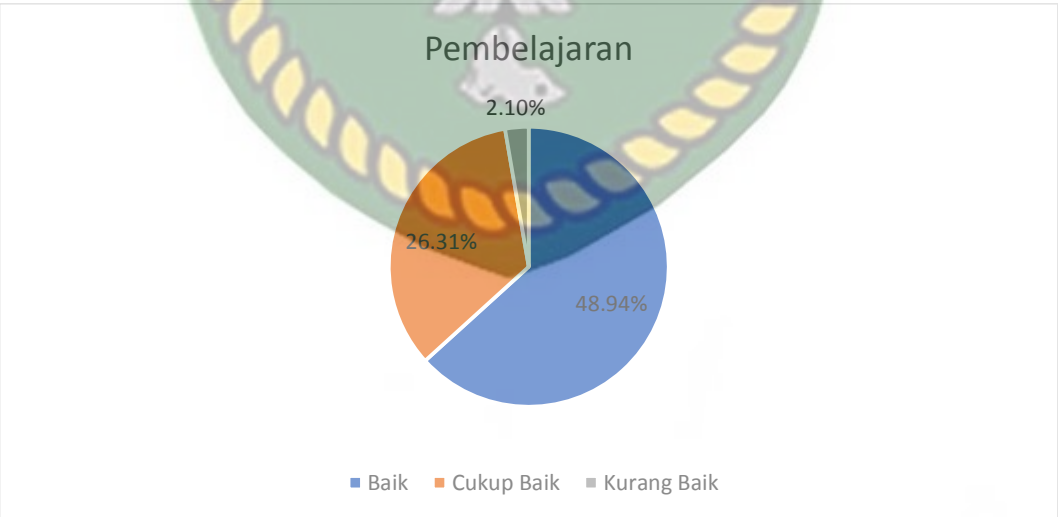
Tabel V. 11 : Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Pembelajaran

No Item	Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	
1	17	56,67	11	36,67	2	6,67	100%
2	14	46,67	14	46,67	2	6,67	100%
Jumlah	31		25		4		147
Total	93		50		4		
Rata-rata							77,36

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan pada tabel tentang rekapitulasi jawaban responden tentang pembelajaran, dapat diketahui rata-rata secara keseluruhan dengan persentase 77,36%. Untuk mengetahui penilaian tentang perilaku konsumen dari segi persepsi berada pada rentang 66% - 100% dengan kategori baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut.

Gambar V. 2 : Indikator Pembelajaran



Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Pemahaman pembelajaran konsumen bagi pemasar merupakan hal yang penting. Pembelajaran merupakan pengetahuan dan pengalaman konsumen akan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sebuah produk yang akan dibeli. Seorang konsumen akan melakukan pembelian berulang apabila produk yang dibeli memuaskan konsumen. Respon positif dari konsumen ini akan meningkatkan probabilitas pembelian dimasa yang akan datang. Pembelajaran mendasarkan pada manfaat dari tindakan yang dilakukan konsumen. Konsumen akan melihat manfaat atas keputusan pembelian suatu produk yang bisa berpengaruh positif dan negatif.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam teori pembelajaran konsumen mengenai teori *classical conditioning* yang dijelaskan oleh Nugroho (2018:188) bahwa teori ini memandang bahwa perilaku merupakan hasil dari asosiasi stimulus yang dekat antara peransang utama dengan peransang kedua. *Classical conditioning* terjadi apabila suatu stimulus yang dapat menghasilkan respon utama dipasangkan dengan stimulus kedua yang tidak dapat menghasilkan respon secara berulang-ulang, maka selanjutnya stimulus kedua menghasikan respon karena diasosiasikan dengan stimulus pertama yang dapat menghasilkan respon.

3. Kepercayaan dan Sikap

Kepercayaan terhadap suatu produk akan mempengaruhi pendapat seseorang untuk membeli produk tersebut. Sikap juga sama pentingnya dengan kepercayaan karena tingkah laku akan menunjukan apakah konsumen menyukai suatu produk atau tidak. Kepercayaan dan sikap disini dapat diartikan seperti apa konsumen percaya dan berujung terhadap perilaku konsumennya untuk mempercayai dan mengambil sikap terhadap UED-SP Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V. 12 : Pengetahuan

No Item	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	18	60%
	Cukup Baik	8	26,67%
	Kurang Baik	5	16,67%
Total		80	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai seperti apa pwngwtahuan dalam hal ini mengenai seperti apa pinjaman yang ditawarkan oleh pihak UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Dari jawaban responden yang diperoleh bahwa 18 orang dengan persentase 60% mengatakan bahwa produk yang ditawarkan berkategori baik, 8 orang lainnya dengan persentase 26,67% mengatakan produk yang ditawarkan cukup baik dan sisanya sebanyak 5 orang lainnya dengan persentase 16,67% mengatkan produk yang ditawarkan kurang baik.

Tabel V. 13 : Keyakinan

No Item	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
2.	Baik	17	56,67%
	Cukup Baik	8	26,67%
	Kurang Baik	5	16,67%
Total		80	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai seperti apa keyakinan dalam hal ini mengenai seperti apa pinjaman yang ditawarkan oleh pihak UED-SP Sumber Makmur di Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Dari jawaban responden yang diperoleh bahwa 17 orang dengan persentase 56,57% mengatakan bahwa produk yang ditawarkan berkategori baik, 8 orang lainnya dengan persentase 26,67% mengatakan produk yang ditawarkan cukup baik dan sisanya sebanyak 5 orang lainnya dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

persentase 16,67% mengatkan produk yang ditawarkan kurang baik. Kemudian, untuk lebih jelasnya dilihat mengenai jawaban responden secara keseluruhan mengenai kepercayaan dan sikap, sebagai berikut:

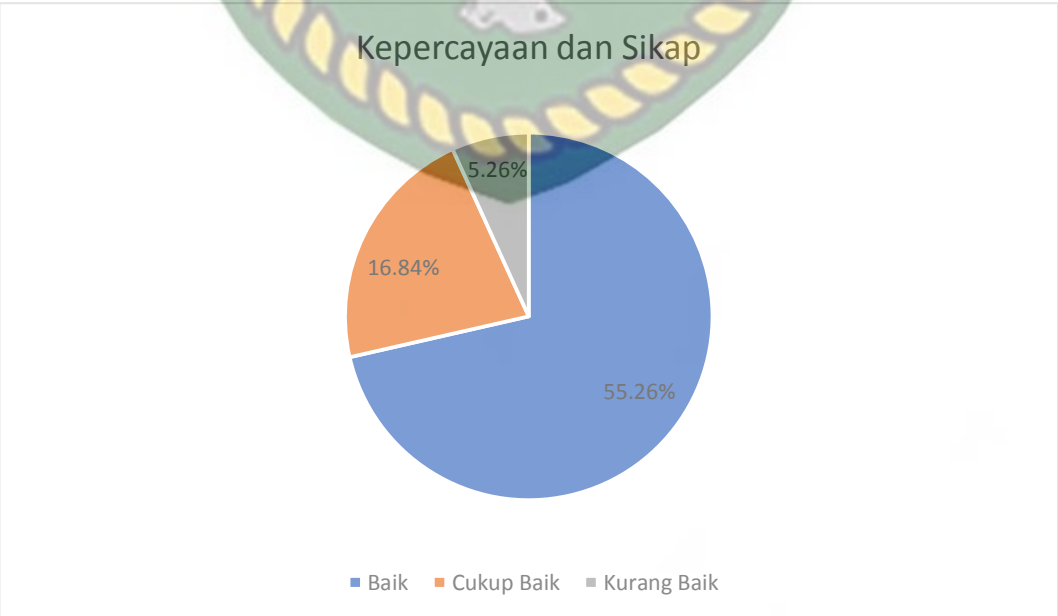
Tabel V. 14 : Jawaban Respoden tentang Kepercayaan dan Sikap

No Item	Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	
1	18	60	8	26,67	5	16,67	100%
2	17	56,67	8	26,67	5	16,67	100%
Jumlah	35		16		10		147
Total	105		32		10		
Rata-rata							77,36

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan pada tabel tentang rekapitulasi jawaban responden tentang kepercayaan dan sikap, dapat diketahui rata-rata secara keseluruhan dengan persentase 77,36%. Untuk mengetahui penilaian tentang perilaku konsumen dari segi persepsi berada pada rentang 66% - 100% dengan kategori baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut.

Gambar V. 3 : Indikator Kepercayaan dan Sikap



Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sikap menggambarkan evaluasi, perasaan, dan kecendrungan seseorang yang secara relatif konsisten terhadap suatu objek atau gagasan. Sikap menempatkan orang pada suatu kerangka berpikir tentang menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekat atau menjauh dari hal itu.

Sikap *(attitudes)* konsumen adalah faktor penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. Konsep sikap sangat terkait dengan konsep kepercayaan *(belief)* dan perilaku *(behavior).* Mowen dan Minor (1998) menyebutkan bahwa istilah pembentukan sikap konsumen *(consumer attitude formation)* seringkali menggambarkan hubungan antara kepercayaan, sikap, dan perilaku. Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atributnya, dan manfaatnya.

C. Pembahasan

Setelah mendapatkan hasil masing-masing terhadap kuesioner yang telah didistribusikan kepada konsumen mengenai perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, untuk lebih jelasnya seperti apa secara keseluruha jawaban responden tersebut, kemudian peneliti menjawaban seperti apa hasil yang telah dikalkulasikan berdasarkan skala likert yang dijabarkan tersebut, sebagai berikut:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V. 15 : Rekapitulasi Jawaban Respoden Secara Keseluruhan

No Item	Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	
1	17	56,67	11	36,67	2	6,67	100%
2	19	63,33	10	33,33	1	3,33	100%
3	17	56,67	11	36,67	2	6,67	100%
4	14	46,67	14	46,67	2	6,67	100%
5	18	60	8	26,67	5	16,67	100%
6	17	56,67	8	26,67	5	16,67	100%
Jumlah	102		62		17		447
Total	306		124		17		
Rata-rata							82,77

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioner tentang perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dengan bobot alternatif jawaban Baik (B) berbobot 3, alternatif Cukup Baik (CB) berbobot 2, alternatif Kurang Baik (KB) berbobot 1. Untuk mendapatkan hasilnya maka setiap frekuensi alternatif jawaban dikalikan dengan skor nilai masing-masing jawaban. Angka yang sudah dipersentasekan tersebut, selanjutnya dicocokkan dengan kategori yang telah ditentukan. Berdasarkan kategori yang telah ditentukan diatas, maka dapat disimpulkan tentang perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dengan perentase 82,77% dengan kategori baik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI
PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari rekap teli kuesioner tentang perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti maka dapat disimpulkan bahwa tentang perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dengan perentase 82,77% dengan kategori baik dimana:

1. Rekap teli jawaban responden tentang persepsi produk dan interpretasi informasi terhadap produk, dapat diketahui rata-rata secara keseluruhan dengan persentase 80,52% atau dengan kategori baik.
2. Rekap teli jawaban responden tentang pembelajaran mengenai dorongan untuk bertindak dan tanggapan, dapat diketahui rata-rata secara keseluruhan dengan persentase 77,36% atau dengan kategori baik.
3. Rekap teli jawaban responden tentang kepercayaan dan sikap tentang pengetahuan konsumen dan keyakinannya, dapat diketahui rata-rata secara keseluruhan dengan persentase 77,36% atau dengan kategori baik.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa konsumen menganggap bahwa UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti ini tergolong mudah dalam pencairan dananya, memiliki bunga yang tidak begitu memberatkan konsumennya dan syarat-syarat yang digunakan

juga cukup mudah dan tidak membebani bagi anggota atau konsumen yang melakukan simpan pinjam di UED-SP tersebut.

6.2 Saran

Adapun saran yang akan diberikan kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti agar tetap dapat mempertahankan citra positif yang dibentuk sehingga perilaku konsumen dalam menyelesaikan angsurannya dapat berjalan dengan baik.
2. Konsumen dapat tetap memberikan kepercayaan dan pernyataan sikap yang positif terhadap UED-SP Sumber Makmur Desa Sungai Cina Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Kepada peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik yang sama agar dapat melanjutkan penelitian ini ketahap selanjutnya dengan menambahkan prediktor-prediktor yang dapat mempengaruhi terhadap perilaku konsumen seperti menambahkan variabel lain yang berhubungan ataupun berpengaruh dengan perilaku konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta.

Griffin. 2004. *Manajemen.* Jakarta: Erlangga.

Hasibuan. 2007. *Manajemen Dasar, pengertia, Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.

Rangkuti, Freddy. 2009. Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus. Jakarta: Graha Pustaka Utama.

Sari, D. P. 2018. *Prilaku nasabah dalam menyelesaikan angsuran pembiayaan pada koperasi simpan pinjam (ksp) al-barokah unit pelayanan komplek perumahan talang kelapa dalam perspektif hukum ekonomi syariah* (uin raden fatah palembang).

Setiadi, Nuroho. J. 2015. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Grup.

Siagian, Ssomdang. P. 2006. *Organisasi Kepemimpinan Dan Perilaku Administrasi.* Jakarta: Gunung Agung.

Silalahi. 2005. *Studi Tentang Administrasi*. Sinar Baru Algensindo. Jakarta

Sugandi, Yogi. Suprayogi 2011. Konsep dan Perkembangan Ilmu Di Indonessia. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang 2010. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Susanti. S 2014. *Evaluasi Program Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam (Ued-Sp) Didesa Limau Manis Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar* (uin suska riau)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :