

**SKRIPSI**

**PENGARUH PRILAKU NASABAH DAN KARAKTER  
INDIVIDU TERHADAP PENGAJUAN KREDIT DI PT. BPR  
DURIAN MANDIRIKOTA SAWAHLUNTO**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Studi Sastra Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas  
Ekonomi*



**Disusun Oleh :**

**DZIKRA ZAKIYAH**  
**NPM : 191000461201035**

**PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI  
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK  
2023**

**PENGARUH PRILAKU NASABAH DAN KARAKTER INDIVIDU  
TERHADAP PENGAJUAN KREDIT DI PT. BPR DURIAN MANDIRI  
KOTA SAWAHLUNTO**

**DZIKRA ZAKIYAH**  
**NPM : 191000461201035**

**Universitas Mahaputra Muhammad Yamin  
Fakultas Ekonomi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Prilaku Nasabah Dan Karakter Individu Terhadap Pengajuan Kredit Di PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto. Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden dengan metode *accidental sampling*. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dari variabel Prilaku Nasabah dan Karakter Individu terhadap Pengajuan Kredit dengan nilai  $Y = 24,613 + 0,052(X1) + 0,458(X2) + e$ . Dari uji t yang dilakukan pada variabel X1 yakni Prilaku Nasabah dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel  $2,276 > 2,012$  yang artinya bahwa variabel Prilaku Nasabah berpengaruh terhadap Pengajuan Kredit, adapun pada variabel X2 yakni Karakter Individu diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel  $2,391 > 2,012$  yang artinya Karakter Individu berpengaruh terhadap Pengajuan Kredit. Sedangkan hasil dari analisis uji f diperoleh nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel yakni  $3,523 > 3,19$  yang artinya bahwa Prilaku Nasabah dan Karakter Individu secara bersama-sama berpengaruh terhadap Pengajuan Kredit.

Kata Kunci: Prilaku Nasabah, Karakter Individu, Pengajuan Kredit.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Dikalangan masyarakat saat ini, banyak beragam kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap individu mengingat banyaknya aktivitas yang harus dijalani setiap harinya, mulai dari memenuhi kebutuhan hidup, biaya pendidikan, biaya transportasi, sampai punya inisiatif ingin membuka usaha bisnis. Semua kegiatan yang disebutkan diatas tentu membutuhkan biaya yang tidaklah sedikit. Oleh karena itu beberapa masyarakat memerlukan tambahan biaya untuk menunjang kebutuhan setiap harinya. Suatu upaya yang dilakukan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya adalah dengan kredit, kredit menjadi salah satu upaya yang cukup bermanfaat bagi kelangsungan hidup masyarakat. Sehingga tidak heran untuk saat ini banyak lembaga keuangan bank maupun non bank yang menyalurkan kredit guna membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu lembaga keuangan yang menyalurkan kredit yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan bentuk lainnya yang disamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Status BPR diberikan kepada lembaga keuangan yang disamakan berdasarkan UU Perbankan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 dengan memenuhi persyaratan tata cara yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah. Karena tujuannya adalah untuk membantu pemodal atau penyaluran dana bagi Usaha Mikro dan Kecil Menengah (UMKM), umumnya

status BPR dapat diberikan pada lembaga-lembaga dengan lokasi yang dekat dengan masyarakat kecil yang membutuhkan. Namun untuk dapat mengajukan pinjaman pada BPR, terlebih dahulu nasabah tentu harus mengetahui beberapa syarat dan ketentuannya. Selain itu perilaku nasabah dan karakter individu dari nasabah tersebut tentu juga menjadi pertimbangan bagi BPR untuk memberikan kredit.

Menurut Hidayat, (2017) perilaku nasabah adalah semua kegiatan-kegiatan serta psikologi yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal di atas atau kegiatan mengevaluasi. Perilaku nasabah merupakan aktivitas individu. Perilaku nasabah dalam pencarian, pengevaluasian, pemerolehan, pengonsumsi dan penghentian pemakaian barang dan jasa. Perilaku nasabah tidak secara langsung dapat dikendalikan oleh suatu bank. Oleh karena itu, perbankan memerlukan sebuah manajemen dalam pemasaran yang bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai hal yang dibutuhkan oleh nasabah serta bagaimana cara pemenuhannya diwujudkan. Menurut Natal, (2018) hal ini dilakukan karena diperlukan berbagai informasi tentang perilaku nasabah dalam mendapatkan, mengonsumsi serta menghabiskan suatu produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut. Pada saat membuat sebuah keputusan, seorang nasabah akan memilih suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Berbeda halnya dengan perilaku nasabah, karakter individu merupakan karakter-karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya. Dimana

dalam hal ini, karakter individu dari seorang nasabah merupakan tolak ukur bagi sebuah bank dalam memberikan persetujuan pengajuan kredit. Menurut Nisakurohma, (2018) setiap manusia memiliki karakter individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Karakter individu adalah cara berpikir dan berperilaku yang menjadi ciri spesial tiap individu. Laoh et al, (2019) menyatakan bahwa karakter individu adalah suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakter individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu berupa minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

Berbeda dengan perilaku nasabah dan karakter individu yang dimiliki oleh masing-masing nasabah, istilah kredit berasal dari bahasa Latin yaitu *credere*, yang berarti kepercayaan atau *credo* yaitu saya percaya. Pemberi kredit (kreditur) percaya kepada penerima kredit (debitur) bahwa kredit yang diberikan akan dikembalikan sesuai dengan perjanjian. Bagi debitur, kredit yang diterima merupakan kepercayaan yang berarti menerima amanah sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu. Kredit merupakan suatu fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha untuk meminjam uang, untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang ditentukan.

Menurut Undang-Undang RI No. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 11 tentang Perbankan, menyatakan bahwa: “Kredit adalah penyediaan uang atau

tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pjam meminjam antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.” Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Dana yang terhimpun kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Pengajuan permohonan kredit dari calon debitur merupakan langkah awal sebelum terjadinya hubungan hukum antara perbankan dengan calon debitur. Sedangkan prosedur penolakan permohonan kredit merupakan langkah untuk memberikan jawaban kepastian kepada calon debitur mengenai permohonan kreditnya.

PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang tujuan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Keberhasilan suatu perbankan dalam melayani kepuasan calon debitur terlihat dari 2 (dua) langkah awal ini. Jika tidak mempunyai standarisasi mengenai pengajuan permohonan kredit dan penolakan permohonan kredit akan berdampak negatif kepada perbankan itu sendiri dan ketidakpuasan calon debitur dalam mendapatkan layanan prima. Sehingga dalam mempertimbangkan pemberian kredit kepada calon debitur, PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto harus melihat prilaku nasabah beserta karakter individu mereka guna mempermudah jalannya proses perbankan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Prilaku Nasabah dan Karakter**

## **Individu Terhadap Pengajuan Kredit pada PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto.”**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan pada latar belakang di atas, maka masalah pokok yang diajukan untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah Prilaku Nasabah berpengaruh terhadap Pengajuan Kredit di PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto?
2. Apakah Karakter Individu berpengaruh terhadap Pengajuan Kredit di PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto?
3. Apakah Prilaku Nasabah dan Karakter Individu secara bersama-sama berpengaruh terhadap Pengajuan Kredit di PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Prilaku Nasabah berpengaruh terhadap Pengajuan Kredit di PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto.
2. Untuk mengetahui apakah Karakter Individu berpengaruh terhadap Pengajuan Kredit di PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto.
3. Untuk mengetahui apakah Prilaku Nasabah dan Karakter Individu berpengaruh terhadap Pengajuan Kredit di PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Peneliti**

Untuk memperluas wawasan secara individual bagi peneliti khususnya tentang pengaruh mengenai perilaku nasabah dan karakter individu yang dimiliki oleh masing-masing nasabah dalam mengajukan permohonan kredit.

### **2. Bagi Perbankan**

Untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat bagi PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto mengenai pengaruh perilaku nasabah dan karakter individu dalam mengajukan permohonan kredit serta faktor yang berpengaruh dalam pemberian keputusan kredit.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Pembahasan dilakukan secara sistematika untuk mendapatkan hasil yang jelas dan sistematis. Untuk itu, penulis menguraikan dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.



## **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini berisi landasan teori atas tinjauan tentang bank, tinjauan tentang analisis perilaku nasabah dalam pengajuan permohonan yang diambil dari beberapa literatur, serta pengertian beberapa variabel penelitian yang sudah ditentukan dan tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini.

## **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini mengenai gambaran umum penelitian, jumlah populasi dan sampel yang diteliti, jenis sumber data, cara pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan untuk menguji penelitian ini.

## **BAB IV: Hasil Dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum tempat penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

## **BAB V : Penutup**

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan hasil pembahasan penelitian serta berisi saran pemecahan untuk masalah yang diteliti.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai pengaruh perilaku nasabah dan karakter individu terhadap pengajuan kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi perilaku nasabah, karakter individu dan pengajuan kredit menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Angka ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki tingkat reliabilitas atau keandalan yang tinggi. Oleh sebab itu, ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat terus digunakan dalam tahap pengajuan hipotesis.
2. Hasil dari Regresi Linier berganda adalah persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

$$Y = 24,613 + 0,052(X_1) + 0,458(X_2) + e$$

Persamaan regresi berganda di atas diketahui konstanta bernilai sebesar 24,613. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai variabel perilaku nasabah ( $X_1$ ) dan karakter individu ( $X_2$ ) sama dengan nol, maka nilai variabel pengajuan kredit ( $Y$ ) sebesar 24,613 satuan. Nilai koefisien perilaku nasabah ( $X_1$ ) bernilai sebesar 0,052. Hal ini menunjukkan bahwa nilai perilaku nasabah ( $X_1$ ) naik sebesar satu satuan dengan asumsi karakter individu ( $X_2$ ) bernilai tetap atau nol, maka nilai dari pengajuan kredit ( $Y$ ) akan naik sebesar 0,052 satuan. Nilai koefisien karakter individu ( $X_2$ ) bernilai sebesar 0,458. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai karakter

individu (X2) naik sebesar 1 satuan dengan asumsi perilaku nasabah (X1) bernilai tetap atau nol, maka nilai dari pengajuan kredit (Y) akan turun sebesar 0,458.

3. Hasil dari determinan  $R^2$  adalah koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai *R square* sebesar 0,130 atau 13%. Hasil ini berarti variabel independen perilaku nasabah (X1) dan karakter individu (X2) memiliki sumbangan pengaruh terhadap variabel dependen pengajuan kredit (Y) sebesar 13% sedangkan sisanya sebesar 87% selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain selain perilaku nasabah (X1) dan karakter individu (X2) seperti penilaian terhadap prospek usaha nasabah debitur, penilaian terhadap modal nasabah dan lain-lain.
4. Perilaku nasabah berpengaruh terhadap pengajuan kredit melalui hasil perhitungan yang dilakukan dimana diperoleh nilai t-hitung  $<$  t-tabel yakni sebesar  $2,276 > 2,012$  dengan signifikansi sebesar  $0,007 < 0,05$ . Dari perbandingan nilai t dan signifikan membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku nasabah terhadap pengajuan kredit. Sehingga dapat di jelaskan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima.
5. Karakter individu berpengaruh terhadap pengajuan kredit melalui hasil perhitungan yang dilakukan dimana diperoleh nilai t-hitung  $>$  t-tabel sebesar  $2,391 > 2,012$  dengan signifikan  $0,021 > 0,05$ . Dari perbandingan nilai t dan signifikan membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakter individu terhadap pengajuan kredit. Sehingga dapat di jelaskan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima.

6. Prilaku nasabah (X1) dan karakter individu (X2) secara silmutan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu pengajuan kredit (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji statistik dimana nilai f-hitung  $3,523 > 3,19$  dengan tingkat signifikan  $0,008 < 0,05$ . Sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima.

## 5.2 Saran

Dalam upaya memudahkan prosedur pengajuan kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto untuk lebih mempedomani variabel yang penulis teliti ( Prilaku Nasabah dan Karakter Individu).
2. Bagi Pemimpin PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto untuk lebih mempedomani variable yang penulis teliti ( Prilaku Nasabah dan Karakter Individu).
3. Bagi Karyawan PT. BPR Durian Mandiri Kota Sawahlunto sebaiknya mengoptimalkan penerapan strategi pemasaran dengan memberikan pemahaman yang jelas kepada masyarakat luas.
4. Untuk lebih memudahkan PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto akan lebih baik untuk memanfaatkan teknologi yang ada seperti melakukan pendataan calon nasabah kredit yang ingin mengajukan permohonan kredit dapat dilakukan secara online untuk kinerja yang lebih efektif dan efisien.

5. Bagi PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Sawahlunto, hendaknya mengimplementasikan Analisis 5C yang terdiri dari *character* (karakter), *capacity* (kemampuan) , *capital* (modal), *collateral* (jaminan), dan *condition* (kondisi) calon debitur dengan baik agar meningkatkan pemberian kredit bank dengan baik tanpa meningkatkan risiko kredit bermasalah.
6. Untuk peneliti selanjutnya atau yang ingin melanjutkan penelitian yang sama agar memperluas populasi dan sampel serta memperbaharui variabel variabel bebas yang sudah ada agar tidak digunakan lagi dari hasil penelitian yang didapatkan bisa dijadikan pembandingan dengan yang lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R. (2019). Analisis Perilaku Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Di Koperasi Simpan Pinjam Baitul Maal Wattamwill (BMT) Medan Johor. *Accumulated Journal*, 1(2), 142–159.
- Adnyana, I. M. D. M. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (Issue June).
- Alanshari, F., & Marlius, D. (2018). Prosedur Pemberian Kredit KPR Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pembantu Bukittinggi. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 2014, 1–11.
- Anwar, S., & Rachmatullaily. (2015). Kinerja Frontliner Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika. *Moneter Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 1–12.
- Ari Permatadeny Nevita, Z. A. (2015). *Perilaku, karakteristik, persepsi masyarakat terhadap bank syariah di eks karisidenan kediri*. 02.
- Arinta, D. Y. (2014). *Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Usaha, Karakteristik Kredit Terhadap Kemampuan Debitur Membayar Kredit Pada BPR Jatim Cabang Probolinggo*. 1–16.
- Asyawati, I. G. A. T. (2013). *Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Pada Sistem Pemberian Kredit Di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) (Studi kasus pada Lembaga Perkreditan Desa Adat Punggul )*. Undergraduate thesis, STIE Malangkecewara.

- Baslian, E. (2016). *Metodologi Penelitian*.  
<https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Hidayat, Z. H. & S. (2017). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Sepatu Merek Nike Di Kota Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 06, 37–43.
- Ida Nirwana, Netti Indrawati, Ridho Wandha Putra. 2022. “Dampak Karakteristik Individu Dan Fasilitas Kerjaterhadap Tugas Tanggung Jawab Karyawan PT. Lepen Kencana Utama Saok Laweh Kabupaten Solok.” *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*.
- Krisnawati, D. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Faktor Lingkungan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembelian Produk Asuransi Jiwa Unit Link Di Jakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i1.389>
- Laksana, N. (2014). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Berjangka Pada Bank Jateng Cabang Semarang*. 1–24.
- Laoh, J., Sendow, G. M., Uhing, Y., Karakteristik, P., & Dan, I. (2019a). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Usaha Rumah Kopi Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 4620–4629.
- Laoh, J., Sendow, G. M., Uhing, Y., Karakteristik, P., & Dan, I. (2019). *Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Usaha Rumah Kopi Di Manado*. 7(4).

- Mirnawati, E. (2021). *Terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Pada WYD (Wear Your Design ) Distro Palangka Raya*. 195.
- Moses, R. M., Astuti, E. S., & Hakam, M. S. (2014). Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT.Inti Bara Mandiri Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 12(1), 82997.
- Moshinsky, M. (2013). Prosedur Pelaksanaan Kredit BRIguna Karya dan Purna Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Mojokerto. Diploma thesis, STIE Perbanas Surabaya. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Mursalini, W I, and T D Kasih. 2020. “Analisis Dampak Karakteristik Individu Dan Fasilitas Kerja Terhadap Tugas Dan Tanggung Jawab Karyawan.” *Jurnal ADVANCED* 14 (1): 13–20.  
<http://ojs.ummy.ac.id/index.php/advanced/article/view/183%0Ahttp://ojs.ummy.ac.id/index.php/advanced/article/download/183/139>.
- Nisakurohma, A. H. (2018). *Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Pada Karyawan PT Tigaraksa Satria Tbk Cabang Malang )*. 61(3).
- Putra, B. P. H. (2019). *Analisis Perilaku Nasabah Dalam Mengambil Keputusan Menggunakan Produk Kredit Cepat Aman (KCA) Prima Di PT PEGADAIAN UPC Mangli*.
- Rohana. (2019). Perilaku Nasabah Tentang Kredit Konsumtif Di BNI Parepare (Analisis Etika Bisnis Islam). *IAIN Parepare*.
- Setiawati, F., & Mulawarman, U. (2017). *Pengaruh beban kerja dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada pt. maybank indonesia tbk cabang pusat samarinda*.



- Sucipto, A. (2015). *Prediksi Kredit Macet Melalui Perilaku Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dengan Menggunakan Metode Algoritma Klasifikasi C4.5*. 6(1), 75–87.
- Supriadi, A. D. I. (2019). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Bri Syariah KC Bengkulu. *Skripsi*, 5(1), 1219–1230.  
[http://repository.radenfatah.ac.id/id/eprint/8696%0Ahttp://repository.radenfatah.ac.id/8696/3/3\\_BAB 2.pdf](http://repository.radenfatah.ac.id/id/eprint/8696%0Ahttp://repository.radenfatah.ac.id/8696/3/3_BAB%202.pdf)
- Surya Ingg Novembria, Topowijo, D. (2016). *Implementasi Pengawasan Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Dalam Upaya Menekan Tunggalan Kredit*. 33(1), 154–164.
- Syafriansyah, M. (2015). Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Sentosa di Samarinda. *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol.3(1), 83–93.
- Syakhrun, A. M. (2016). *Pengaruh Kecukupan Modal dan Penyaluran Kredit Terhadap Profitabilitas Perbankan*. Xix, 27–43.
- Wahyuni, N. (2013). *Penerapan Prinsip 5c Dalam Pemberian Kredit Sebagai Perlindungan Bank*.
- Yeni, A. (2022). Pengaruh karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap Komitmen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 553–558.
- Zein, A. S. (2018). *Analisis Perilaku Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kabupaten Mandailing Natal*. 4.