



INTISARI

ANALISIS MOTIVASI DEBITUR PRODUK PINJAMAN KECIL BANK PT BANK XYZ

Marsha Ayudia

19/447783/PEK/25084

Bank sebagai badan penyedia jasa keuangan memerlukan pemahaman pada perilaku konsumen, termasuk pengusaha kecil, untuk dapat menyusun strategi pemasaran yang sesuai dengan potensi daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis motivasi pengusaha kecil dalam penggunaan produk pinjaman fasilitas kredit usaha kecil bank XYZ. Penelitian dilakukan di wilayah Sukabumi, dengan pendekatan kualitatif. Studi pendahuluan dilakukan dengan wawancara mendalam pada pemilik usaha kecil. Hasil studi penelitian menunjukkan bahwa motivasi konsumen yang mendorong debitur menggunakan produk pinjaman fasilitas kredit usaha kecil Bank XYZ, di antaranya untuk pemenuhan kebutuhan akan modal kerja, memenuhi kebutuhan sekunder. Pengusaha usaha kecil mempertimbangkan faktor motivasi penggunaan fasilitas kredit usaha kecil Bank XYZ kemudahan suku bunga bersaing, pencairan kredit, bebas biaya, dan lainnya. Sedangkan Hygiene factor pada bank XYZ adalah suku bunga bersaing, tenor kredit sesuai keinginan debitur, dan besarnya angsuran sesuai dengan keinginan debitur.. Berdasarkan hasil tersebut, bank di Sukabumi perlu melakukan usaha-usaha untuk memberikan *special rate*, maksimum plafond yang menarik, menjadi *financial adviser* untuk sebagai rekan partner bisnis debitur, terus menerus melakukan perbaikan untuk kemajuan perusahaan.

Kata kunci: bank, perilaku konsumen, faktor motivasi, strategi marketing, Kepuasan.

Keywords: *bank, consumer behavior, motivational factors, marketing strategy, satisfaction*

ABSTRACT

MOTIVATION ANALYSIS OF DEBTORS FOR SMALL LOAN PRODUCTS OF BANK PT BANK XYZ

Marsha Ayudia

19/447783/PEK/25084

Banks as financial service providers require an understanding of consumer behavior, including small entrepreneurs, to be able to develop marketing strategies that are in line with regional potential. This study aims to analyze the motivation of small entrepreneurs in the use of credit products for small business credit facilities at Bank XYZ. The research was conducted in the Sukabumi area, with a qualitative approach. Preliminary studies were conducted by exploring small business owners. The results of the study show that the motivation of consumers who encourage debtors to use credit products for small business credit facilities of Bank XYZ, among others, is to meet the need for working capital, to meet secondary needs. Small business entrepreneurs consider the motivational factors for using Bank XYZ's small business credit facility, ease of competitive interest rates, granting credit, free of charge, and others. Meanwhile, the Hygiene factor at XYZ bank is competitive interest rate, credit tenor according to the debtor's wishes, and the amount of installments according to the debtor's wishes. Based on these results, banks in Sukabumi need to make efforts to provide special rates, attractive maximum ceilings, become financial advisors as business partners for debtors, and continuously make improvements for the company's progress.

Keywords: *bank, consumer behavior, motivational factors, marketing strategy, satisfaction*