



## ABSTRAK

Industri perbankan sebagai penyedia jasa keuangan memerlukan pemahaman kepada perilaku para konsumennya dalam hal ini adalah para pelaku Usaha Kecil, dan Menengah (UKM). Di satu sisi, para pelaku usaha UKM memerlukan perbankan sebagai penunjang aktivitas usahanya baik itu dalam aktivitas transaksi maupun penyediaan modal usaha. Penelitian ini menjembatani yang diinginkan oleh para pelaku usaha UKM dan pihak perbankan sebagai mitra bisnisnya, sehingga pihak perbankan dapat melakukan pembaharuan atau perbaikan pada setiap aspek yang menjadi faktor pemilihan perbankan oleh pengusaha UKM di Jawa Tengah.

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara terstruktur dengan memberikan pertanyaan terstruktur sekaligus menggali keterangan lebih lanjut pada jawaban narasumber. Faktor yang menjadi pertimbangan penentu dalam mencari sumber pembiayaan bagi pelaku usaha adalah kemudahan akses pembiayaan, persepsi bunga dan biaya, reputasi bank, pengetahuan produk dan bisnis, kualitas layanan, dan kesempatan bertumbuh yang dialami oleh pelaku usaha.

Melalui hasil wawancara yang telah dilakukan didapati kemudahan akses pembiayaan, reputasi bank, produk bank yang beragam, kualitas layanan yang diberikan oleh bank menjadi cerapan penting dalam menentukan sumber pembiayaan. Besaran suku bunga dan biaya tidak menjadi pertimbangan penting bagi pelaku usaha dalam mencari sumber pembiayaan. Berdasarkan hasil tersebut, bank di Jawa Tengah perlu untuk meningkatkan kemudahan akses pembiayaan, meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan reputasi bank, dan meningkatkan hubungan petugas bank dengan pelaku usaha.

**Kata kunci:** perilaku pemilihan bank, usaha kecil dan menengah, kesempatan bertumbuh