

## ABSTRAK

Sebagai konsekuensi dari sejarah evolusi manusia, setiap individu tidak bisa hidup independen dari orang lain, tetapi mereka hidup dalam lingkungan sosial. Individu ingin diterima oleh orang lain dan membandingkan diri dengan orang lain untuk pengambilan keputusan dalam mengkonsumsi produk. Oleh karena itu, konsumen tidak bertindak secara independen dari lingkungan sosialnya. Kerentanan terhadap pengaruh sosial, keluarga dan referensi kelompok yang tinggi merupakan akar evolusi dan karakteristik universal manusia. Melihat bahwa pengambilan keputusan kredit sebagai sebuah fenomena sosial budaya, dimana budaya itu sendiri bisa muncul karena adanya proses interaksi antara manusia dengan manusia atau antara manusia dengan lingkungan. Fenomena ini perlu menjadi perhatian serius, karena pengambilan sebuah keputusan nasabah dalam memilih lembaga perbankan khususnya dalam hal perkreditan menjadi hal yang penting bagi perbankan itu sendiri. Memperhatikan fenomena yang terjadi diatas, perlu dilakukan sebuah penelitian yang dapat dijadikan sebuah rujukan untuk lembaga keuangan dalam melihat pengaruh lingkungan sosial dalam hal ini lebih difokuskan pada kelompok referensi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menginvestigasi fenomena pengambilan keputusan kredit yang dipengaruhi oleh kelompok referensi, keluarga dan kedekatan dengan *bank officer* di BCA Kantor Wilayah Semarang dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Hasil dari penelitian ini merupakan salah satu cara melihat pengaruh dari kelompok referensi dalam mempengaruhi nasabah mengambil keputusan kredit di suatu lembaga keuangan.

Kata kunci : lingkungan sosial, pengaruh sosial, kelompok referensi, fenomena sosial budaya, keluarga, pengambilan keputusan.