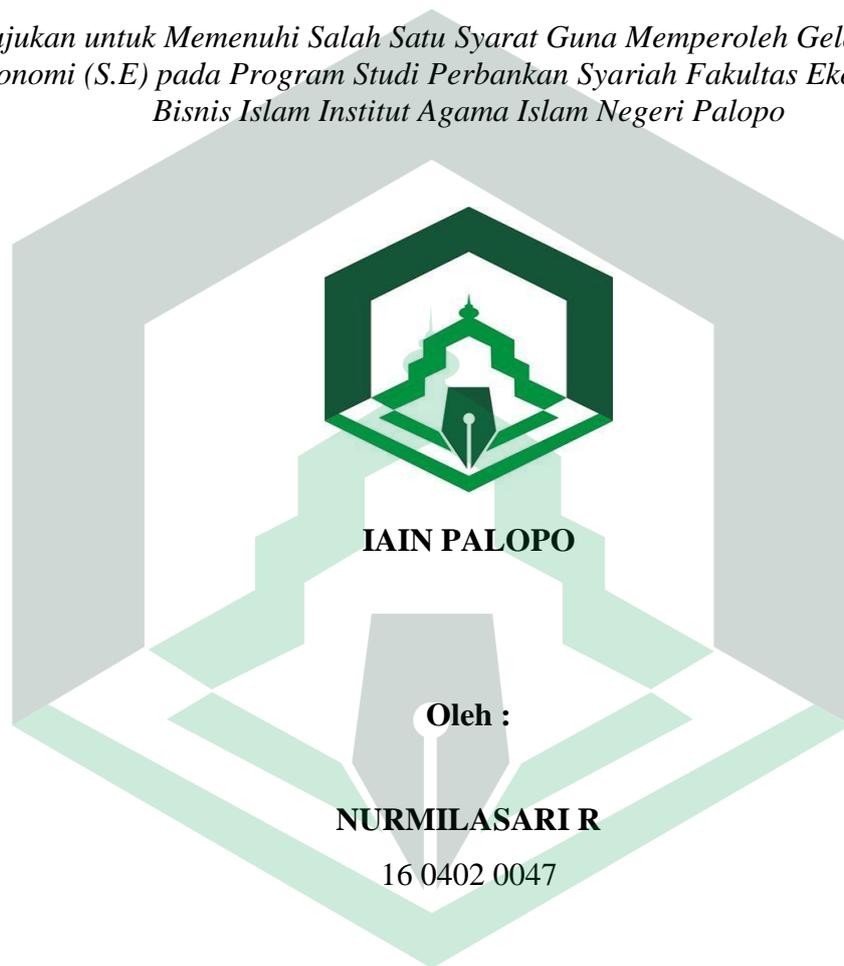


**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMBERIAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK
BRI UNIT WASUPONDA KABUPATEN LUWU TIMUR**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMBERIAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK
BRI UNIT WASUPONDA KABUPATEN LUWU TIMUR**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



- 1. Muzayyanah Jabani ST.,M.M.**
- 2. Abdul Kadir Arno SE,Sy.,M.Si.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurmilasari. R

NIM : 16. 0402 0047

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan plagiasi, atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain, yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi, adalah karya saya sendiri, selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bila mana dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Palopo, 14 Februari 2021

Yang membuat pernyataan

NURMILASARI R
NIM 16 0402 0047

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank BRI Unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur” yang ditulis oleh Nurmilasari R, NIM 16 0402 0047, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari, tanggal bertepatan dengan telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Palopo, 14 Februari 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|----------------------------------|-------------------|---|
| 1) Dr. Fasiha, M.EI | Ketua Sidang | () |
| 2) Abdul Kadir Arno SE,Sy.,M,Si. | Sekretaris Sidang | () |
| 3) Ilham S.Ag.,M.A | Penguji I | () |
| 4) Hendra Safri S.E.,M.M | Penguji II | () |
| 5) Muzayyanah Jabani ST.,M.M. | Pembimbing I | () |
| 6) Abdul Kadir Arno SE,Sy.,M,Si. | Pembimbing II | () |

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP. 196102081994032001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Hendra Safri, SE., M.M.
NIP.1998610202015031

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لَحْمَدُ اللَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ نَبِيِّنَا مُحَمَّدًا وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur tak henti-henti penulis panjatkan kepada Allah SWT sang pemilik alam semesta yang tak pernah berhenti melimpahkan nikmat dan karunianya salawat, serta salam tak lupa pula penulis hantarkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah berhasil membawa umatnya dari alam yang gelap gulita menuju alam yang terang benerang seperti saat ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI Unit Wasuponda" sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Agama Islam Negeri Palopo (IAIN PALOPO) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Penulis juga sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dengan berbagai keterbatasan yang terdapat didalamnya, untuk itu penulis sangat mengharapkan serta membutuhkan sumbangan pemikiran baik itu berupa saran dan kritikan yang tentunya sifatnya membangun guna kemudian bisa menyempurnakan skripsi ini.

Perjalanan yang panjang telah penulis lalui dalam rangka perampungan penulisan skripsi ini dengan berbagai hambatan yang dihadapi dalam penyusunan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan,

terkhusus kepada kedua orang tua tercinta penulis Muhammad Raga dan Juhrah yang telah tulus mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan ikhlas memberikan cinta, perhatian, doa serta dukungan moral dan materil yang diberikan selama ini. Mudah-mudahan Allah SWT mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

Terima kasih juga karna telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, membimbing, mendidik, serta senantiasa mengiringi perjalanan hidup penulis dengan alunan doa yang tiada henti agar kelak penulis bisa mewujudkan segala mimpi-mimpi. Buat kakak-kakak ku Wawan, Ira, Yani, Anti, Inna, Mala dan adikku Tisya terima kasih pula yang sebanyak-banyaknya atas dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis.

Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis tak lupa sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag, selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H, Wakil Rektor II Dr. Ahmad Syarief Iskandar, M.M dan Wakil Rektor III Dr. Muhaemin, M.A.
2. Dr. Hj. Ramlah M., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, beserta Wakil Dekan I Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A, Wakil Dekan II Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA dan Wakil Dekan III Dr. Takdir, S.H., M.H.
3. Hendra Safri M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Muzayyanah Jabani, ST.M.M., dan Abdul Kadir Arno SE, Sy., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA selaku dosen Penasehat Akademik.

6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Madehang, S.Ag., M.Pd selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Petugas/pegawai dan nasabah Bank BRI Unit Wasuponda yang telah membantu dalam proses pemberian data yang akurat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Ratna Anjani, Mukrima Risal, Warnia Nengsih, Nining Herawati teman seperjuangan yang banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih banyak telah menyelesaikan skripsi ini.
10. Alfianto HR, SE yang banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih banyak telah menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada semua teman seperjuangan, teman kos dan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2016 kelas D, yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai *ibadah* dan mendapatkan pahala dari Allah swt, Aamiin.

Palopo, 24 Februari 2021

NURMILASARI R
NIM. 1604020047

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawa
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah

ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اُ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اَيّ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اَوّ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *rāmā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. sedang *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْأَفْضَلُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *kasrah* (ِ) ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *maddah* (َ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (َ). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i>)

الفلسفة : *al-falsafah*
البلاد : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*
النَّوْعُ : *al-nau'*
سَيِّئٌ : *syai'un*
أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*
بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diterasliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua namaterakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh :

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad
Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan,
Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. *Daftar Singkatan*

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR AYAT	xv
DAFTAR HADIS	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Landasan Teori	13
C. Kerangka Pikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Definisi Operasional Variabel	26
D. Populasi dan sampel	28
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Uji Validitas dan Reabilitas Intrumen	33
H. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS Al-Isra/17:7	3
Kutipan Ayat 2 QS Al-Qashas/28: 77	4



DAFTAR HADIS

Hadis tentang kerjasama antara pemimpin dan anggotanya 28



DAFTAR TABEL

- Tabel I : Kisi-kisi Angket Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan
- Tabel II : Interpretasi Validitas Isi
- Tabel III : Interpretasi Reliabilitas
- Tabel IV : Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian KUR
- Tabel V : Perolehan Persentase Kategorisasi Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian KUR



DAFTAR GAMBAR

Gambar I : Perbandingan Indikator Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 3 Angket Penelitian

Lampiran 4 Data Hasil Jawaban Angket

Lampiran 5 Data Hasil Perolehan Kategorisasi



ABSTRAK

Nurmilasari R, 2021 “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah di bimbing oleh Ibu Muzayyanah Jabani, ST.,M.M. selaku pembimbing utama dan Bapak Abdul Kadir Arno, SE., Sy.,M.Si. selaku pembimbing kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian kredit usaha rakyat di PT BANK BRI unit Wasuponda. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Dengan populasi 250 nasabah dengan pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling dan random ditetapkan sampel penelitian 50 nasabah. Analisis data yang digunakan analisis deskriptif dengan alat analisis distribusi frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR berada dalam kategori baik dengan persentase $75 \leq 100\%$ dan indikator afektif menjadi aspek yang tertinggi dengan perolehan hasil sebesar 1391. variabel ini di ukur melalui aspek kognitif dengan perolehan persentase sebesar 89.35%, afektif dengan perolehan persentase sebesar 86.93%, konatif dengan perolehan persentase sebesar 88.75%, tangible dengan perolehan persentase sebesar 88.16%., reliability dengan perolehan persentase sebesar 87.87%., responsiveness dengan perolehan persentase sebesar 87.5%, assurance dengan perolehan persentase sebesar 90.12% dan empati dengan perolehan 89.37%.

Kata Kunci : *Persepsi Nasabah dan Kualitas Pelayanan*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia salah satu negara yang memiliki sumber kekayaan alam yang melimpah dan banyak sehingga memiliki potensi untuk menjadi negara yang makmur dan maju, akan tetapi banyak faktor-faktor penghambat kemajuan tersebut, yaitu faktor kondisi keuangan yang sampai saat ini dengan masalah yang membutuhkan perhatian khusus, karena lembaga keuangan memegang peran yang sangat penting dalam hubungan perekonomian Indonesia.

Perkembangan ekonomi yang pesat pada saat ini tidak dapat dilepaskan dari peranan pelayanan sektor perbankan terutama di Indonesia dalam rangka untuk menghadapi era globalisasi serta pasar bebas, baik itu sebagai perantara maupun sebagai agen pengembang yang dalam hal ini masih dibebankan pada bank-bank pemerintah.¹

Bank memiliki peranan yang sangat penting karena sangat mempengaruhi perkembangan perekonomian di Indonesia saat ini karena berbagai aspek kegiatan operasionalnya mempunyai hubungan yang erat dengan perekonomian nasional. Sesuai dengan UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan Bank dinyatakan

¹ Radhin, Eka Askafi, "Pengaruh kualitas pelayanan dan Penanganan Pengaduan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk", *Jurnal Ilmu Manajemen* 6, No.3 (September 2017): 66, <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/revitalisasi/article/view/443/365>.

sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.² Sebagai perantara dan pendukung pembayaran harus mampu mengatasi segala masalah dan tantangan yang dihadapi.

Setiap kegiatan operasionalnya bank melakukan proses intermediasi yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam rangka memperlancar pembayaran dan pelayanan jasa kepada masyarakat. Menurut Gronross, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasatmata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³

Dunia perbankan di Indonesia diwarnai dengan persaingan yang begitu ketat. Untuk menciptakan bisnis yang berulang dengan nasabah yang sudah ada ditangan menempati posisi yang sangat mendasar dalam upaya bank untuk tetap unggul dalam kompetisi jangka panjang hal ini dikarenakan perbankan merupakan pelayanan yang berkualitas menjadi faktor yang sangat menentukan suatu keberhasilan.

² Rido Yuvendri, Romi Susanto, "Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Masyarakat (Tabungan) Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang", *jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan*, 1, No.1 (Maret 2019): 1, <https://osf.io/6prcd>.

³ Gronross dalam Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. 2 (Yogyakarta: Pustaka, 2006), 55.

Defenisi kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jadi harus menghasilkan kepuasan yang efektif sehingga jika ingin bersaing dengan pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk, konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga atau jasa yang dibayarnya yang disamakan dengan kualitas pelayanan yang baik.⁴ Maka dari itu penting untuk membuat produk yang berkualitas serta memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam al-Qur'an sudah dijelaskan mengenai kebaikan, untuk selalu berbuat baik kepada sesama dan kebaikan akan selalu kembali ke pribadi masing-masing. Dalam al-Qur'an surah Al-isra (17): 7 dan QS Al-Qashas (28): 77:



 إِنَّ أَحْسَنَكُمْ أَحْسَنَكُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ
 الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْأُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا
 دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرُوا مَا عَلَوْا تَبِيرًا

Terjemahnya:

jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.⁵

⁴ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI", *Jurnal Ekonomi* 7, No. 2 (November 2016): 117 <https://www.neliti.com/id/publications/78663/engaruh-kualitas-pelayanan-dan-harga-terhadap-kepuasan-pelanggan-pt-toi>.

⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Al-Qur'an Al-Karim Samara Tajwid dan Terjemah", (Surabaya:Halim, 2016), 394.

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ
 مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبِغِ الْفَسَادَ فِي
 الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemahnya:

dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.⁶

Berdasarkan ayat al-Qur'an tersebut dapat dimaknai bahwa apabila berbuat baik akan kembali ke pribadi masing-masing begitupun sebaliknya. Allah menganugerahkan manusia kenikmatan dan kebahagiaan serta selalu berbuat baik kepada orang lain.

Tumbuh dan berkembangnya bisnis perbankan itu tidak hanya ditandai dengan banyaknya kantor cabang yang dibuka diberbagai daerah, salah satunya adalah PT Bank Rakyat Indonesia yang memiliki kepercayaan tinggi serta memiliki jaringan yang bisa dikatakan sangat luas sejauh ini telah memiliki beberapa produk unggulan yang bisa bersaing, baik dari seni teknologi. maupun kedekatan ada masyarakat. Penyelenggaraan layanan kredit, masih banyak ditemukan keluhan nasabah terhadap proses pelayanan dalam pengajuannya beberapa proses yang sering dikeluhkan oleh para nasabah seperti kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan KUR, proses verifikasi yang terlalu

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, "Al-Qur'an Al-Karim Samara Tajwid dan Terjemah", (Surabaya:Halim, 2016), 394.

berbelit-belit dan aturan tentang waktu pencairan kreditnya yang tidak pasti, sehingga seharusnya pihak bank melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait persoalan KUR agar pengusaha dan tidak kesulitan lagi dalam hal permodalan.⁷ Dengan demikian Bank BRI sebagai pihak yang mengelola dana KUR diharapkan mampu menanggulangi permasalahan masyarakat menengah ke bawah.

Kredit merupakan salah satu bagian pembentukan modal yang dilakukan oleh lembaga keuangan dalam hal ini pihak Bank ke masyarakat dalam upaya mendorong kinerja usaha sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas usaha sektor riil yang dilakukan oleh masyarakat secara individu maupun kelompok.

Bank dalam mengelolah kredit akan sangat berpengaruh terhadap nasabah yang memiliki uang jika analisis kredit kurang tepat, maka pemberian kredit bermasalah tersebut dapat menyulitkan dan mengganggu sistem keuangan Bank tersebut.⁸ Mempertimbangkan suatu kelayakan terhadap nasabah dalam pemberian pinjaman bukan hal yang mudah karena melibatkan banyak faktor yang sesuai, dan pengembalian kredit yang menimbulkan kurang lancar, diragukan dan kredit macet.⁹

⁷ Annisa Rosalina, "Analisis Efisiensi Produksi Pertanian Dengan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Budidaya Pertanian Tahun 2018". *Jurnal ilmiah* 7. No.2 (Juni 2019): 4, <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5946/5233>.

⁸ Abdul Kadir Arno, "Failure Bank Dan Resiko Sistematis Perbankan (Sebuah Konsep Penanganan)", *Journal Of Insitution And Sharia Finance* 1. No.1 (Juni 2018): 134, https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/sharia_finance/issue/view/62.

⁹ Agus Perdana Windarto, "Implementasi JST Dalam Menentukan Kelayakan Nasabah Pinjaman KUR Pada Bank Mandiri Mikro Seberlawan Dengan Metode Backpropogation", *Jurnal Sains Komputer dan Informatika (J-SAKTI)* 1, No.1 (Maret 2017): 13, https://www.researchgate.net/publication/315890424_Implementasi_JSt_Dalam_Menentukan_Kelayakan_Pada_Bank_Mandiri_Mikro_Seberlawan_Dengan_Metode_Backpropogation.

Bank BRI sebagai pihak yang mengelola dana KUR menyalurkan dana ke masyarakat sangat besar dan mengalami peningkatan setiap tahunnya sebagai mana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Dana KUR yang Disalurkan PT. BRI Tahun 2015-2019 (Rp. triliun)

Tahun	Jumlah
2015	21,4
2016	69,4
2017	71,2
2018	79,7
2019	127,3

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia¹⁰

Jumlah penyaluran dana KUR yang disalurkan dari PT BRI yaitu tingkat penyalurannya dari tahun ke tahun semakin meningkat oleh karena itu peningkatan ini menjadi unggul dikalangan Bank, oleh karena itu Bank BRI menjadi sebuah Bank yang banyak di minati masyarakat karena mempunyai produk-produk yang berkualitas sehingga menjadi Bank yang banyak dikenal di kalangan masyarakat.

Salah satu penyebab yang terkadang menjadi suatu masalah dalam pemberian kredit usaha rakyat bahwa tidak hanya sekedar menyalurkan kredit saja melainkan bagaimana kredit tersebut kembali sesuai dengan jangka waktu dan imbalan yang telah disepakati kedua belah pihak karena hal itu yang menolong

¹⁰ Pt. Bank BRI (persero) Tbk, Penyaluran Dana Kredit Usaha Rakyat di Bank BRI <https://bri.co.id/2020/02feb/PerusahaanPublicExposeBRI>.

suatu Bank dikatakan sehat apabila dalam penyaluran dan pengembalian kredit, keduanya dapat berjalan lancar dan terus mengalami peningkatan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Sedangkan untuk mengetahui tingkat resiko yang terjadi dilakukan analisis kredit atau penelitian kredit bermasalah lain diantaranya kredit kurang lancar, diragukan dan kredit macet.¹¹

Pemberian kredit oleh BRI pada hakikatnya ditujukan kepada masyarakat atau nasabah. Menurut teori dalam ilmu perilaku konsumen dalam hal ini nasabah, pada diri setiap individu nasabah terdapat faktor internal psikologis yang memiliki beberapa unsur yang secara langsung maupun tidak langsung, dalam jangka pendek atau jangka panjang berpengaruh terhadap perilaku nasabah. Unsur- unsur tersebut meliputi, persepsi, kepribadian, pembelajaran, motivasi, dan sikap.

Persepsi atau cara pandang nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank merupakan penilaian dari nasabah terhadap pelayanan dari pihak bank. Pihak bank juga harus memahami apa yang nasabah pikirkan dan rasakan tentang pelayanan yang diberikan, apakah memberikan kepuasan kepada nasabah atau tidak, kepuasan nasabah muncul dari dalam hati konsumen dengan perasaan senang setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan- harapannya, kepuasan tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap produk atau jasa tertentu dan hasilnya adalah loyalitas nasabah terhadap bank BRI, sehubungan dengan visi dari bank BRI yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, dan

¹¹ Nurul Fadila, "Kualitas Kelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk.cabang pangkep", *skripsi Universitas Hasanuddin Makassar* (Maret 2016):3.

salah satu misi yaitu memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional. Hal inilah yang menyebabkan perlu adanya penelitian tentang persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank BRI unit Wasuponda kabupaten Luwu Timur.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis perlu mengerjakan penelitian lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis perlu membatasi masalah tersebut. Oleh karenanya penulis atau peneliti perlu membatasi penelitian ini yang hanya berkaitan dengan “persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR”. Persepsi nasabah yang menjadi acuan terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR.

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan apa yang telah di paparkan pada latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian kredit usaha rakyat di PT BANK BRI unit Wasuponda?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan diatas maka tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian kredit usaha rakyat di PT BANK BRI unit Wasuponda.

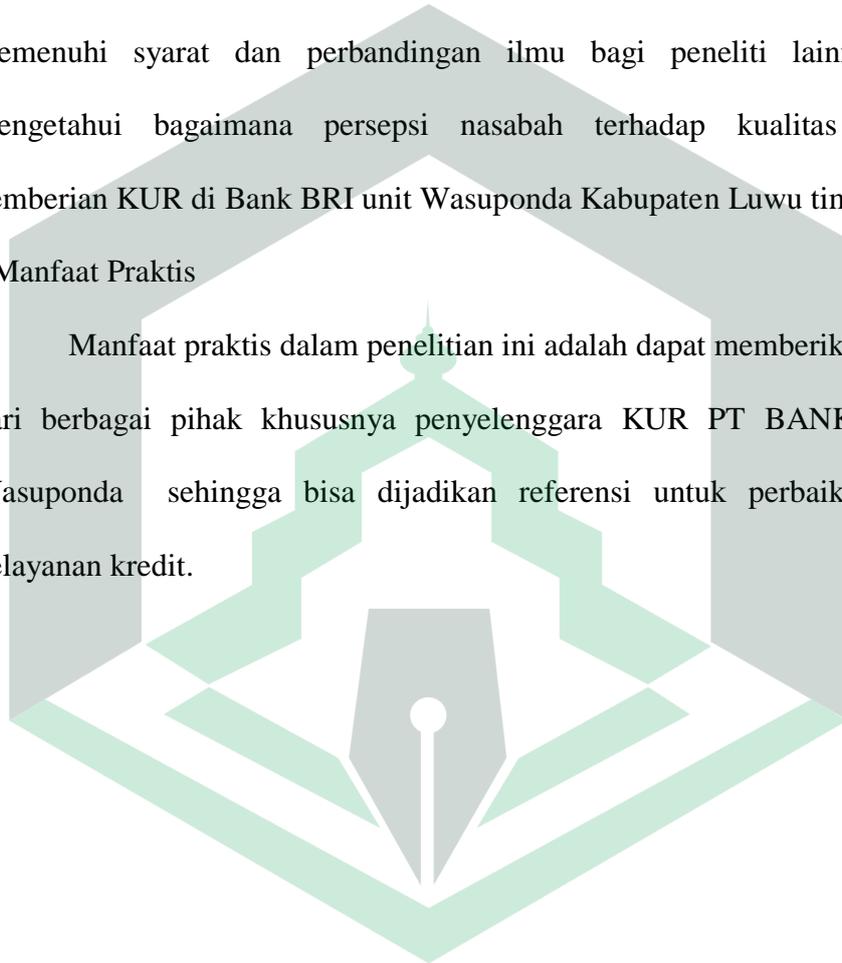
E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah

Dari hasil penelitian ini nantinya dapat diharapkan menjadi acuan atau referensi dalam pengkajian masalah persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dan dapat pula memberi manfaat ilmu pengetahuan dengan memenuhi syarat dan perbandingan ilmu bagi peneliti lainnya. Dapat mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR di Bank BRI unit Wasuponda Kabupaten Luwu timur.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah dapat memberikan masukan dari berbagai pihak khususnya penyelenggara KUR PT BANK BRI unit Wasuponda sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan kualitas pelayanan kredit.



BAB II TINJAUAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Judul yang penulis angkat seperti yang tertulis diatas merupakan judul yang telah beberapa orang sebelumnya telah melakukan penelitian seperti:

Frendi Hiskia Wurarah , Grace A.J. Rumagit dan Joachim N.K. Dumais, dengan judul “Persepsi Konsumen Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Pelayanan Pt Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Langowan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen Kredit Usaha Rakyat (KUR) terhadap pelayanan pada bank BRI unit Langowan tergolong puas berkaitan dengan kelima variabel yang di teliti yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), cepat tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (emphaty).¹²

Nabila Nailul Muna, dengan judul penelitian “Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank : Bank Syariah Vs Bank Konvensional (Studi Kasus Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Provinsi Lampung)”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi dosen dan karyawan fakultas ekonomi dan bisnis islam tentang kualitas pelayanan di bank syariah dan bank konvensional disimpulkan terdapat persepsi positif tentang kualitas pelayanan di bank syariah pada indikator Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, dan Empati. Persepsi negatif pada indikator bukti fisik, keandalan,

¹² Frendi Hiskia Wurarah , Grace A.J. Rumagit dan Joachim N.K. Dumais, dengan judul “Persepsi Konsumen Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Pelayanan Pt Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Langowan”. *jurnal repository*. 3, No.2 (3 juli 2017):10 ,<https://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/17967>

ketanggapan, jaminan. Selain itu juga terdapat persepsi negatif pada indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan. Persepsi kualitas pelayanan di bank konvensional terdapat persepsi positif pada semua indikator 5 dimensi kualitas pelayanan dan ada persepsi negatif pada indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, dan empati. Faktor faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut yaitu faktor stimulus ; faktor stimulus pemasaran, dan faktor individu; sikap, minat, harapan, dan pengalaman masa lalu.¹³

Maria Marlyn Monulandi Joachim N. K. Dumais Lyndon R. J. Pangemanan dengan judul penelitian “Persepsi Nasabah Terhadap Penerapan Prinsip 5c Dalam Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (Kur) Oleh Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Tombatu, Minahasa Tenggara”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap penerapan prinsip 5C adalah baik dengan interpretasi baik yaitu 77,68 % dan itu artinya nasabah menganggap penerapan prinsip 5C kepada semua nasabah adalah baik, karena dengan begitu maka dana pinjaman dapat dikembalikan, dan disatu sisi BRI sebagai pemberi pinjaman/kredit akan dapat memajukan usahanya dan disisi lain, nasabah BRI dapat mengajukan pinjaman kembali untuk waktu dimasa mendatang.¹⁴

Nurul Fadillah tahun 2016 dengan judul “Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Pangkep”.

¹³ Nabila Nailul Muna, “Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Bank : Bank Syariah Vs Bank Konvensional (Studi Kasus Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Provinsi Lampung)”. *jurnal repository*, 1, 21 mei 2019: 32, <https://metrouniv.ac.id>

¹⁴ Maria Marlyn Monulandi Joachim N. K. Dumais Lyndon R. J. “Persepsi Nasabah Terhadap Penerapan Prinsip 5c Dalam Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (Kur) Oleh Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Tombatu, Minahasa Tenggara”, *ejournal unsrat* 2, No.2 (7 Desember 2018): 8, <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>

Penelitian ini menghasilkan bahwa Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) itu sudah masuk dalam kategori baik dengan alasan seluruh respondennya ketika ditanya rata-rata jawabannya baik. Adapun titik pembeda dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu terletak pada lokasi penelitian.¹⁵

Ario Dilla tahun 2016 dengan judul “Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Dalam Pemberian Kredit Produktif Kantor Cabang Kota Serang”, dari hasil penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kesesuaian antara apa yang diterapkan program pelayanan Bank BRI sebenarnya cukup baik, hanya saja dalam melaksanakan pengarahannya kebutuhan pelanggan masih kurang optimal sehingga menimbulkan keluhan yang disampaikan nasabah.¹⁶

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, adapun persamaannya dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan di bank BRI serta beberapa penelitian juga membahas mengenai persepsi nasabah. Adapun perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian, beberapa penelitian hanya berfokus pada kualitas pelayanan serta metode penelitian yang digunakan juga berbeda.

¹⁵ Nurul Fadillah “Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Pangkep”. *jurnal repository* 3, No.1 (7 april 2018): 21 <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>

¹⁶ Ario Dilla “Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Dalam Pemberian Kredit Produktif Kantor Cabang Kota Serang”. *jurnal eprints* 5, No.3, (30 januari 2017):20, <https://ojsuntirta/article/download/210>

B. Landasan Teori

1. Persepsi Nasabah

Persepsi berasal dari bahasa latin, *perceptio* yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi adalah proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian berbagai stimulus menjadi informasi yang bermakna.¹⁷

Menurut Staton, persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan masa lalu, stimuli yang kita terima melalui lima indera.

¹⁸ Atkinson dikutip Sudaryono menyimpulkan persepsi adalah proses saat kita mengorganisasikan dan menfsirkan pola stimulus dalam lingkungan. Atkinson menyimpulkan persepsi adalah proses saat kita mengorganisasikan dan menfsirkan pola stimulus dalam lingkungan.¹⁹

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, persepsi merupakan proses seseorang menyimpulkan suatu aktifitas yang ia terima melalui pengindraan menjadi suatu informasi yang bermakna.

a) Macam-macam persepsi nasabah

Menurut Slameto, menjelaskan bahwa ada dua macam bentuk persepsi yaitu bersifat positif dan negative:²⁰

¹⁷ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 110

¹⁸ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), 64.

¹⁹ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 301

²⁰ Asra Yurita, dkk. "Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Mati Di Dealer Prima Motor Pasir Pengraian", *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi iain pare-pare*, 4, No.1, 22 mei 2016: 4, <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>

- 1) Persepsi positif yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu objek dan menuju pada suatu keadaan dimana subyek yang mempersepsikan cenderung menerima obyek yang ditangkap sesuai dengan pribadinya.
- 2) Persepsi negatif yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu obyek dan menunjuk pada keadaan dimana subyek yang mempersepsi cenderung menolak obyek yang ditangkap karena tidak sesuai dengan kepribadiannya.

b) Aspek-aspek persepsi nasabah

Pada hakikatnya sikap merupakan sesuatu yang mencerminkan suatu interaksi dari proses untuk mencapai tujuan sistem. Komponen-komponen sikap tersebut menurut Bimo Walgito, menyatakan bahwa persepsi itu mengandung tiga komponen struktur sikap, yaitu:²¹

- 1) Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan atau hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.
- 2) Komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan perasaan senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif.
- 3) Komponen konatif (komponen perilaku), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap.

²¹ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, 2 (Jakarta: Andi Offset, 1994), 70

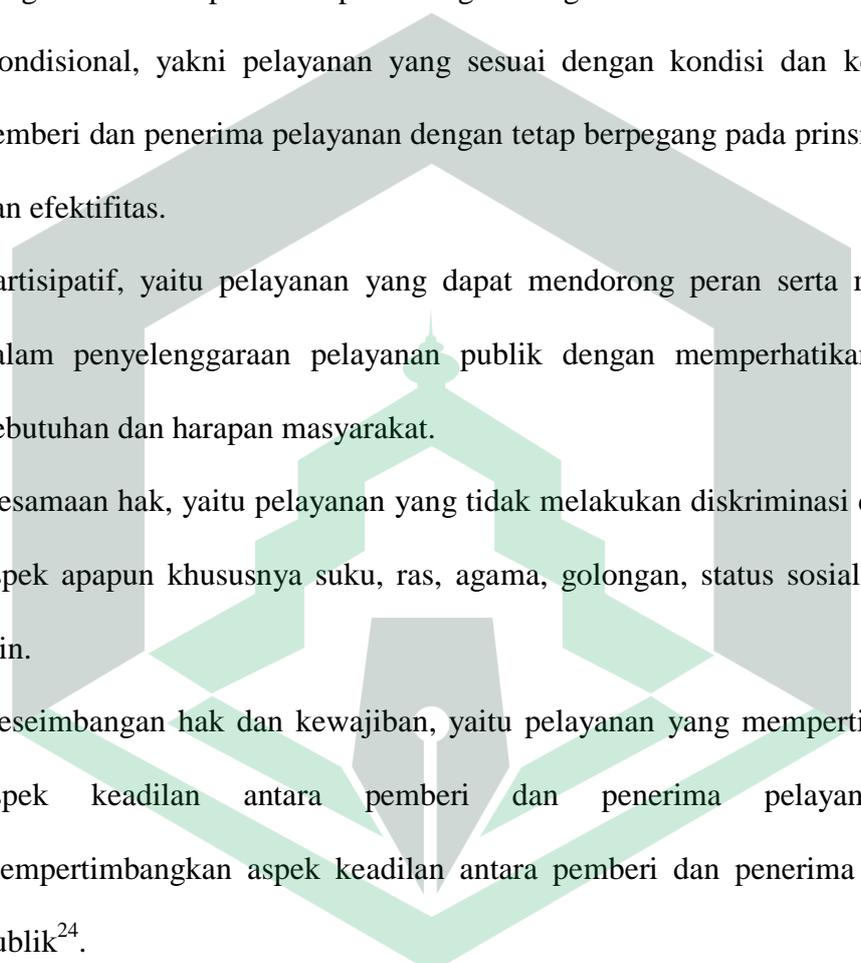
2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena semakin banyak masyarakat yang memenangkan persaingan, dengan harus memahami apa yang diinginkan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan maka dengan mendapatkan suatu nilai tambahan tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kemampuan persaingan yang mampu meningkatkan suatu keuntungan perusahaan.²² Perilaku tersebut bertujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri, sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun yang telah selesai melakukan transaksi pembelian produk dengan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dampak yang baik pula bagi perusahaan karena menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan suatu perusahaan.²³

Kualitas pelayanan yakni tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

²² Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliaty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE cabang Bandung", *DeReMa Jurnal Manajemen* 11, No.2 (September 2016): 266, <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>.

²³ Alfi Syahri Lubis, Nur Rahmah Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam", *Journal Of Business Administration* 1, No. 2 (September 2017): 234, <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>.

- 
- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 - b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 - d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
 - f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik²⁴.

Menurut Parasuraman, Zeithami, dan Berry terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Reliabilitas, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan untuk dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

²⁴ Abdussamad, Zuchri, "Pelayanan Public Kompetensi dan Komitmen Aparat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu", 1 (Jakarta: Pustaka Indonesia Press, 2011), 45.

- 2) Daya tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.
- 3) Jaminan, bertepatan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- 4) Empati, berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman²⁵.
- 5) Bukti fisik, sehubungan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.²⁶

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Keunggulan suatu jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan

²⁵ Parasuraman, Zeithami dan Berry dalam Tjiptono Fandy “*Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*”, 2 (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008), 95.

²⁶ Nurul Fadhila, “Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk. Cabang Pangkep” *jurnal ilmiah* 1, No.1 (Maret 2016): 11, <https://respository.unhas.ac.id.handle/123456789/17967>.

keinginan pelanggan atau nasabah dalam Philip Kotler.²⁷ Membagi macam-macam jasa sebagai berikut:

- 1) Barang berwujud murni
- 2) Barang berwujud yang disertai jasa
- 3) Campuran
- 4) Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan
- 5) Jasa murni

Kualitas pelayanan dengan tingkat keungulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keungulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang diharapkan bisa didapatkan oleh pelanggan dari penyedia jasa atau bisa disebut sebagai tingkat keungulan yang diharapkan pelanggan yang diberikan oleh para penyedia layanan. Jika pelayanan yang didapatkan pelanggan sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka pandangan mereka tentang pelayanan tersebut baik dan juga ketika pelayanan yang mereka dapatkan itu melampaui dengan apa yang mereka harapkan maka pelayanan tersebut sangat ideal atau sangat berkualitas, berbeda ketika pelayanan yang didapatkan itu tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan jelas pandangan mereka terhadap pelayanan tersebut itu tidak baik atau bisa disebut sebagai pelayanan yang tidak berkualitas.²⁸

²⁷ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, "Marketing Management: Analysis Planning, Implementation", 8, (Jakarta: Erlangga, 2010), 56.

²⁸ Dr. Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, 1, (Yogyakarta: UNPAD 2016), 47.

3.Pemberian Kredit

Sebuah lembaga kredit yang baru akan memberikan kredit jika sudah betul-betul bahwa si nasabah kredit akan mengembalikan pinjaman yang di terimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati sebelumnya serta syarat dan ketentuan yang telah disepakati pula oleh kedua belah pihak, unsur kepercayaan merupakan hal yang paling mendasar yang menciptakan kesepakatan antara pihak yang memberikan dana kredit dan pihak yang menerima dana kredit, pemberi kredit harus melakukan pengamanan atau kehati-hatian untuk memperkecil resiko yang terjadi pada kredit macet.²⁹Dalam pemberian dana kredit tersebut, Bank tentu saja bukan hanya sekedar memberikan dana pinjaman kepada seorang debitur, akan tetapi juga sekaligus menjadi jumlah resiko operasi bisnis terbesar. Namun demikian dalam pelaksanaannya Bank harus memperhatikan asas-asas perkreditan yang sehat, sehingga mengurangi resiko tersebut. Jaminan pemberian kredit dengan artian keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitur untuk melunasi hutangnya sesuai dengan perjanjian yang merupakan faktor sangat penting dengan harus diperhatikan oleh Bank. Pada proses pengevaluasian permintaan kredit misalnya kredit untuk sebuah perusahaan, seorang kredit harus melakukan penilaian melalui suatu prosedur terhadap kondisi perusahaan calon debitur yang diperkirakan dapat mempengaruhi kewajiban kepada Bank. Dengan tahap pengevaluasian dan

²⁹ Eliska Sulistiani, Shandi Noris, “Penetapan FIS Metode Tsukamoto Untuk Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit” *jurnal Informatika Universitas Pamulang 1*, No.1 (September 2016): 22, <https://openjurnal.unpam.ac.id/index.php/informatika/article/view/1464>.

penilaian dengan melakukan pengklasifikasian nasabah berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah menjadikan suatu standar bagi setiap Bank.³⁰

Dalam pemberian kredit salah satu unsur yang paling penting adalah kesepakatan antara pihak Bank dengan kreditur dan nasabah sebagai debitur berdasarkan hal tersebut unsur-unsur yang terkandung di dalam kredit yaitu:

- a) Kepercayaan
- b) Kesepakatan
- c) Jangka waktu
- d) Risiko
- e) Balas jasa³¹

4. KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Bank pelaksana memutuskan pemberian KUR berdasarkan penilaian terhadap kelayakan usaha sesuai dengan asas pengkreditan yang sehat, serta dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku. KUR adalah kredit untuk pembiayaan kepada usaha mikro kecil menengah koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. KUR adalah program yang disiapkan oleh pemerintah namun sumber dana berasal sepenuhnya dari dana Bank. Pemerintah memberikan pinjaman terhadap risiko KUR sebesar 70% sementara sisanya 30% ditanggung oleh Bank pelaksana. Penjaminan KUR diberikan dalam rangka meningkatkan

³⁰ Larissa Navia Rani, "Klasifikasi Nasabah Menggunakan Algoritma C4.5 Sebagai Dasar Pemberian Kredit" *Jurnal KomInfo Fakultas Ilmu Komputer* 2. No.2 (Desember 2015): 33, <https://www.neliti.com/id/publications/256216/klasifikasi-nasabah-menggunakan-algoritma-c45-sebagai-dasar-pemberian-kredit>.

³¹ Fadli Alanshari, Doni Maelius, Prosedur Pemberian Kredit KPR Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Pembantu BukitTinggi, "*Jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan*", 1, No. 1 (januari 2018): 5, <https://osf.io/preprints/inarxiv/rsfhc/>.

akses UMK pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Pada dasarnya KUR merupakan suatu kredit atau pembiayaan modal kerja dan investasi kepada usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi di bidang usaha produktif dan layak namun sebagian di jaminkan oleh perusahaan peminjaman. Program KUR lahir sebagai respon dari instruksi Presiden No. 6 Tahun 2007 Tentang Kebijakan PENCEPATAN Pengembangan Sektor Rill dan Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah khususnya bidaang Reformasi sektor keuangan.

KUR yang disalurkan melalui BRI sebagai salah satu bank pelaksana yang merupakan fasilitas kredit atau pembiayaan yang khusus diperuntukkan bagi kegiatan usaha mikro, kecil dan menengah serta koperasi dan usahanya cukup layak namun tidak mempunyai agunan yang cukup sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak perbankan. Program KUR bertujuan untuk meningkatkan perekonomian khususnya dibidang usaha mikro, kecil dan menengah, memperbaiki kemiskinan dan penyerapan tenaga kerja. Keuangan No. 135/PMK. 05/28 tentang fasilitas penjaminan kredit usaha rakyat yang telah diubah dengan peraturan menteri keuangan No. 10/PMK. 05/2009. Beberapa ketentuan yang dipersyaratkan oleh pemerintah dalam penyaluran KUR yakni UMKM-K yang dapat menerima fasilitas penjaminan adalah usaha produktif yang feasible (layak) namun belum bankable (tidak mampu memenuhi persyaratan perbankan) dengan ketentuan:

- a) Debitur yang baru yang belum pernah mendapat kredit atau pembiayaan dari perbankan yang dibuktikan dengan melalui Sistem Informasi Debitur (SID)

pada saat permohonan kredit atau pembiayaan diajukan dan atau belum pernah memperoleh fasilitas kredit program pemerintah.

- b) Khusus untuk penutupan pembiayaan KUR antara tanggal nota kesepakatan bersama (MoU) penjaminan KUR dan sebelum addendum 1 (tanggal 9 oktober 2007 s/d 14 mei 2008), maka fasilitas penjaminan dapat diberikan kepada debitur yang belum pernah mendapatkan pembiayaan kredit program lainnya.
- c) KUR yang diperjanjikan antara Bank pelaksana dengan UMKM-K yang bersangkutan.

Peran strategi Usaha Mikro dan Kecil menurut Bank Indonesia antara lain dengan jumlahnya yang besar dan terdapat dalam sector ekonomi, menyerap banyak tenaga kerja dan investasi dengan menciptakan lebih banyak kesempatan kerja memanfaatkan kemampuan untuk memiliki bahan baku lokal dan menghasilkan barang dan jasa yang yang membutuhkan masyarakat dengan harga yang cukup terjangkau.³²

Tujuan KUR

- 1) Meningkatkan dan memperluas suatu penyaluran KUR kepada usaha produktif.
- 2) Meningkatkan kapasitas dengan daya saing usaha mikro, kecil dan menengah.
- 3) Mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan tenaga kerja efektif.

³² Roza Gustika, "Pengaruh Pemberian Kredit Usaha Rakyat Terhadap Pendapatan Masyarakat Ladang Panjang Kec. Tigo Nagari Kab. Pasaman (Studi Kasus Masyarakat Pemilik UKM)", *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi* 4, No. 2 (Maret 2016) :110, <https://www.neliti.com/id/publications/283333/pengaruh-pemberian-kredit-usaha-rakyat-terhadap-pendapatan-masyarakat-ladang-pan>.

Kredit Usaha Rakyat dapat diartikan sebagai sumber modal bagi para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang dapat dimanfaatkan untuk mengadakan fasilitas usaha yang akan digunakan sebagai proses produksi. KUR merupakan sebuah program yang pemerintah siapkan yang kemudian dimanfaatkan untuk pelaku usaha disektor UMKM dan modalnya bersumber dari Bank.³³

5. Bank Rakyat Indonesia

BRI merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang terluas serta memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan terhadap masyarakat.

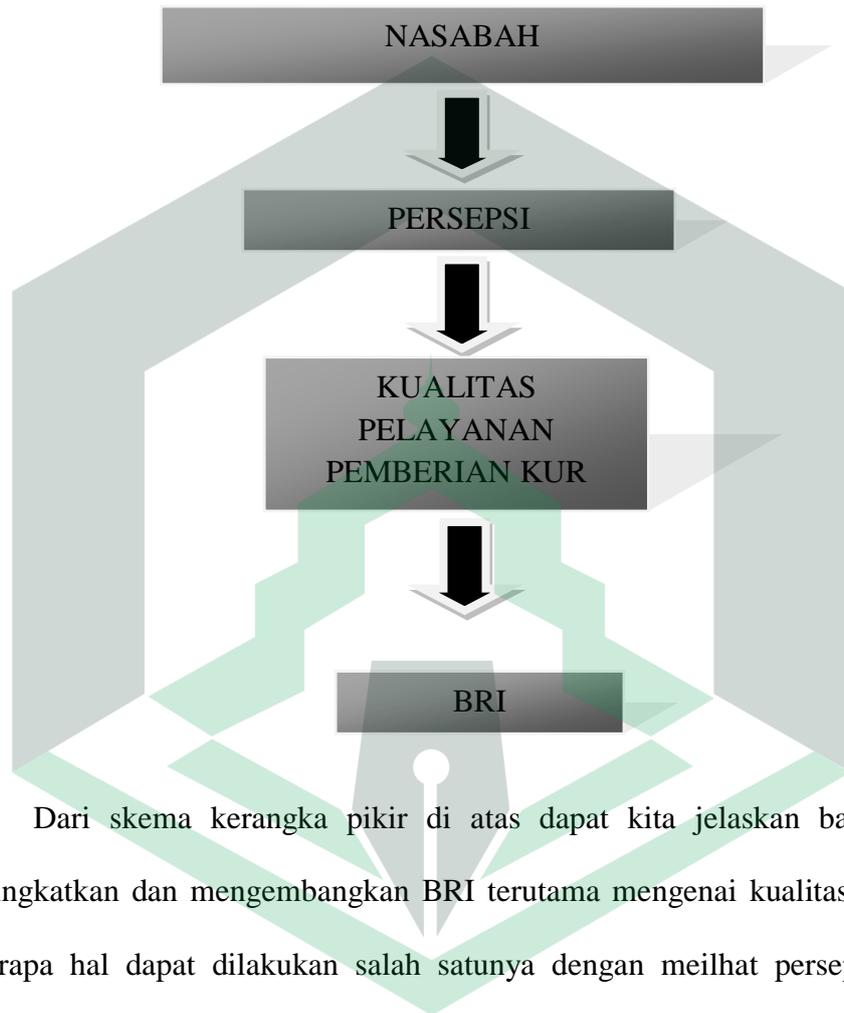
Lahirnya BRI tahun 1895 awalnya BRI di dirikan di Purwoketo, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche hoofden atau "Bank Bantuan keuangan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri pada tanggal 16 desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari lahir BRI.

BRI dimasa kini sejak 1 agustus 1992 berdasarkan UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 Status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% ditangan pemerintah Republik Indonesia. Pada Tahun 2003, pemerintah Indonesia

³³ Riawan, Wawan Kusnawan, "Pengaruh Modal Sendiri Dan Kredit Usaha Rakyat (KUR) terhadap pendapatan Usaha (Studi Pada UMKM di Desa Platihan Kidul Kec. Siman)". *Jurnal Akuntansi dan pajak*, 1, No.1 (Juli 2017): 4, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/158>

memutuskan untuk menjual 30% saham Bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini.³⁴

C. Kerangka pikir



Dari skema kerangka pikir di atas dapat kita jelaskan bahwa dalam meningkatkan dan mengembangkan BRI terutama mengenai kualitas pelayanan, beberapa hal dapat dilakukan salah satunya dengan melihat persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan bank BRI.

³⁴ Pt. Bank BRI (Persero) Tbk, Sejarah Bank BRI, <https://bri.co.id/2020/feb/02/2020>.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif. Kuantitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya³⁵. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif untuk menguji dengan cara mendeskripsikan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan dan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan di bank BRI unit Wasuponda kabupaten Luwu Timur dan adapun waktu penelitian direncanakan akan dilaksanakan waktu yang telah ditentukan.

C. Defenisi Operasional Variabel

Adapun defenisi opsional penelitian ini yaitu:

1. Persepsi adalah proses seseorang menyimpulkan suatu aktivitas yang diterima melalui pengindraan menjadi suatu informasi yang bermakna. Persepsi dapat diukur melalui indikator:

³⁵ V. Wiranata Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2015), 39

Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan atau hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.

- a. Komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan perasaan senang atau tidak senang terhadap objek sikap.
- b. Komponen konatif (komponen perilaku), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap

2. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dapat diukur melalui indikator:

- a. Reliabilitas, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan untuk dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. Daya tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.
- c. Jaminan, bertepatan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- d. Empati, berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

- e. Bukti fisik, sehubungan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Untuk merealisasikan indikator-indikator tersebut supaya mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari adanya kerja sama antara pemmpin perusahaan dengan para anggotanya agar didalam proses melayani itu terjadi secara tersruktur dan tentunya membuat orang yang mendapatkan pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan hal ini juga tercantumkan dalam hadist ini dijelaskan dalam sebagai berikut:

حَدَّثَنَا ابْنُ الْمُبَارَكِ وَابْنُ إِدْرِيسَ وَأَبُو أُسَامَةَ كُلُّهُمْ عَنْ بَرِيدٍ عَنْ أَبِي بُرْدَةَ عَنْ أَبِي مُوسَى
 قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا.
 (رواه مسلم).

Artinya:

“Telah menceritakan kepada kami Ibnu Al Mubarak dan Ibnu Idris serta Abu Usamah seluruhnya dari Buraid dari Abu Burdah dari Abu Musa dia berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Orang mukmin yang satu dengan mukmin yang lain bagaikan satu bangunan, satu dengan yang lainnya saling mengokohkan.” (HR. Muslim).³⁶

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

³⁶Shahih Muslim/ Abu Husain Muslim bin Hajjaj Alqusyairi Annaisaburi
 Kitab : Berbuat baik, menyambut silaturahmi dan adab/ Juz. 2/ Hal. 525 / No. (2585)
 Penerbit Darul Fikri/ Bairut-Libanon/ 1993 M.

Populasi adalah bidang generalisasi yang mencakup objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti untuk menarik kesimpulan.³⁷ Dalam penelitian ini Populasinya yaitu nasabah bank BRI unit Wasuponda kabupaten Luwu Timur yang terdiri atas 250 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi dan sifat.³⁸ Pengambilan sampel yang digunakan yaitu *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang kepada setiap unsur anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel ini yaitu random sampling yaitu penarikan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan pada populasi untuk dijadikan sampel penelitian. Adapun rumus perhitungan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

D = Nilai presesi (ditentukan $a = 0,1$)³⁹

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 80.

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 81.

³⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Cet. IV; (Bandung; Alfabeta, CV, 2013) 122-124.

Berdasarkan jumlah populasi tersebut, dengan tingkat kelonggaran ketidak telitian ditetapkan sebesar $\alpha = 0,1$, maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{250}{250 (0,125)^2 + 1}$$

$$n = \frac{250}{250 (0,015625) + 1}$$

$$n = \frac{250}{3.90625 + 1}$$

$$n = \frac{250}{4.90625}$$

$$n = 50$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka sampel penelitian berjumlah 50 nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui pembagian kuesioner/angket kepada responden untuk menjawabnya. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Nasabah di Bank BRI Unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti dengan maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen. Data yang diperoleh yaitu data mengenai persepsi nasabah dan kualitas pelayanan.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak tertentu yang sangat mendukung penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran angket atau kuesioner yang dibuat peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya.

1. Angket

Angket disusun berdasarkan indikator variabel penelitian yang disesuaikan dengan kajian teori. Teknik angket dimaksudkan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan di bank BRI unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur. Kemudian butir-butir angket disajikan dalam skala likert untuk mengukur tentang variabel yang diteliti. Penggunaan skala likert pada setiap variabel yaitu Sangat setuju (SS), Setuju (S), Kurang setuju (KS) dan Tidak setuju (TS). Jawaban setiap item diberi bobot dimulai dari 4, 3, 2, 1.

Tabel 3.1: Kisi-kisi Angket Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Item	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
1	Persepsi Nasabah	Kognitif	1-7	35

2	Terhadap Kualitas	Afektif	8-15
3	Pelayanan	Konatif	16-17
4		Reliability	18-21
5		Responsiveness	22-24
6		Assurance	25-28
7		Empathy	29-32
8		Tangibles	33-35

Sebelum angket dibagikan terlebih dahulu angket dilakukan uji validasi dan uji realibilitas. Adapun uji validitas yang digunakan yaitu uji validitas isi oleh tiga validator yang ahli dibidangnya. Tolak ukur dalam validitas isi yaitu kisi-kisi instrumen yang berisi pernyataan yang dijabarkan dalam bentuk pernyataan. Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen untuk diisi dengan tanda centang pada skala likert 1-4 seperti berikut ini:

- Skor 1 : Tidak Baik
- Skor 2 : Kurang Baik
- Skor 3 : Baik
- Skor 4 : Sangat Baik

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan mencari informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan pemberian KUR di bank BRI unit

Wasuponda. Seperti profil Bank, keadaan nasabah maupun sarana dan prasarana yang ada di Bank.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Tahap selanjutnya yaitu mengolah dan menganalisis instrumen angket yang untuk divalidasi dengan uji validitas pearson product momen. Uji ini berguna untuk mengetahui kevaliditan dan kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden.

Validitas Isi

Validitas isi suatu butir dapat dibuktikan dengan menggunakan CVR dan CVI atau koefisien V Aiken. CVR dan CVI diusulkan oleh Lawshe pada tahun 1975 dengan menggunakan 3 skala rating Lawshe, Aiken mengusulkan konsep validitas isi dengan lebih rinci. Kerincian tersebut terlihat dari standar kevalidan yang dipengaruhi oleh jumlah rater dan skala rating⁴⁰. Penggunaan cara pembuktian harus memperhitungkan asumsi atau syarat yang harus dipenuhi, sedangkan, Pembuktian validitas dengan menggunakan konsep dari Lawshe hanya menggunakan tiga skala rating, yaitu (1) esensial, (2) berguna tetapi tidak esensial, dan (3) tidak perlu. Pembuktian validitas isi oleh Lawshe dapat ditentukan dengan formula:

$$CVR = \frac{2ne}{n} - 1 \quad (1)$$

⁴⁰ Aiken (L.R), three coeffeints foe analyzing the reliability and validaty of ratings educational and psychology. 2 (jakarta: Pustaka, 1985), 131-142.

Keterangan:

n_e = banyaknya SME (Subject Matter Experts) yang menilai suatu butir 'esensial'

n = banyaknya SME yang melakukan penilaian

Nilai CVR memiliki rentang antara -1 sampai dengan 1. Jika setengah dari SME menyatakan esensial maka nilai CVR akan bernilai 0. CVR akan bernilai 1 jika seluruh SME (banyaknya ahli materi) menyatakan esensial untuk suatu butir. Acuan standar kevalidan item menurut Lawshe ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Standar Minimum CVR berdasarkan SME

Jumlah SME	Nilai Minimal CVR
5	0,99
6	0,99
7	0,99
8	0,75
9	0,78
10	0,62

Butir yang memperoleh nilai CVR negatif merupakan butir yang tidak valid dan harus dieliminasi. Nilai validitas tes secara keseluruhan dapat ditentukan dengan menggunakan CVI (Content Validity Index). Penentuan CVI dilakukan dengan menggunakan formula:

$$CVI = \frac{(\sum CVR)}{k} \quad (2)$$

Keterangan:

CVR = Content Validity Ratio dari tiap item

k = banyaknya butir soal

Pada pembuktian validitas isi, peneliti dapat menentukan banyaknya kategori rating yang dikehendaki. Banyaknya kategori rating mempengaruhi standar validitas isi yang ditentukan oleh Aiken. Banyaknya kategori rating terkecil yang dirumuskan oleh Aiken adalah 2 dan terbanyak adalah 7.

Penelitian ini menggunakan 5 kategori rating dan 7 Rater. Berdasarkan standar yang telah ditetapkan Aiken standar minimal V Aiken untuk penelitian ini adalah 0,75 dengan probabilitas 0,041. Koefisien validitas Aiken didapatkan perhitungan dengan skor mentah dari ahli yang berjumlah n . Nilai koefisien V Aiken memiliki rentang antara -1 sampai dengan 1 Validitas isi dengan menggunakan koefisien V Aiken diperoleh dengan menerapkan formula:

$$V = \frac{\sum(r_i - l_o)}{[n(c-1)]} \quad (3)$$

Keterangan:

r = angka yang diberikan oleh penilai

l_o = angka penilaian validitas terendah

c = angka penilaian validitas yang tertinggi

n = banyaknya ahli & praktisi yang melakukan penilaian

i = bilangan bulan dari 1,2,3 sampai ke n

n = banyaknya penilai

Analisis validitas isi dengan menggunakan koefisien Aiken V digunakan untuk menguji validitas instrumen lembar pengamatan, sengan

validitas isi yang diperkenalkan oleh Lawshe digunakan untuk menguji validitas isi instrumen tes.

Validitas Empiris

Validitas empiris diperoleh dari analisis respon terhadap tes yang diberikan kepada responden. Respon didapatkan dari uji coba tes kepada para responden atau testi. Validitas empiris dapat ditentukan dengan menggunakan Classical Test Theory (CTT) atau Item Response Theory (IRT).

Koefisien Alfa

Salah satu cara untuk menentukan tingkat reliabilitas instrumen adalah menggunakan koefisien Alfa. Koefisien alfa dapat ditentukan dengan menggunakan persamaan

$$\rho_{XX'} \geq \alpha = \frac{\left[\frac{k}{k-1} \right] (\sigma_x^2 - \sum \sigma_{Y_i}^2)}{\sigma_x^2} \quad (4)$$

Keterangan:

$\rho_{XX'}$ = koefisien reliabilitas

α = koefisien alfa

k = banyaknya butir dalam tes

σ_x^2 = varian skor tes

$\sigma_{Y_i}^2$ = varian skor belahan tes dengan

i = 1, 2, 3, dst. (belahan tes)⁴¹

⁴¹ Azwar S, "Penyusunan skala psikologi", 2 (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2012), 112

Dalam penelitian ini estimasi reliabilitas instrumen dengan menggunakan koefisien alfa digunakan untuk mengestimasi reliabilitas instrumen tes. Reliabilitas alfa memiliki rentang nilai antara 0 sampai dengan 1. Berdasarkan sebuah instrumen pada tahap penelitian pendahuluan dinyatakan reliabel apabila nilai reliabilitas alfa 0,7; pada penelitian dasar sebesar 0,8 dan pada penelitian dalam bidang kedokteran dengan tujuan klinis sebesar 0,95.

Interclass Correlation Coefficient (ICC)

ICC (*Interclass Correlation Coefficient*) merupakan reliabilitas yang digunakan untuk hasil rating dari pengamatan beberapa rater (Shrout & Fleiss, 1979). Hal yang sama juga disampaikan oleh Mardapi. ICC dapat diestimasi dengan menggunakan persamaan.

$$\rho = \frac{MSrs - MSe}{MSr + (k-1)MSe} \quad (5)$$

Keterangan:

MSrs = rerata kuadrat antar penilai

MSe = varians skor kesalahan

k = jumlah penilai

Analisis ICC pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 16. Dalam penelitian ini, reliabilitas ICC digunakan untuk mengestimasi reliabilitas instrumen lembar pengamatan.

Reliabilitas Skala Logit: Item Response Theory (IRT) ⁴²

Sebagai pendukung, pengujian reliabilitas tiap butir soal dapat ditentukan dengan menggunakan IIC dan reliabilitas perangkat tes dapat diperoleh dari TIC. Grafik IIC dan TIC didapatkan dengan pengolahan data melalui program BILOG MG . Melalui grafik ICC dengan 3 parameter dapat diketahui tingkat kehandalan soal. Grafik IIC dan TIC memiliki rentang skala logit antara -3 sampai dengan 3. Sumintono & Widhiarso menjelaskan bahwa kala logit merupakan skala yang menggambarkan abilitas atau kemampuan peserta didik. Skala minus menunjukkan abilitas yang rendah dan semakin positif menunjukkan abilitas yang tinggi. Berikut ini hasil uji validitas dan realibilitas angket penelitian ⁴³.

N0	Nilai			Analisis			Kriteria
	R1	R2	R3	S	n (c-1)	CVI	
1	4	5	4	13	12	1.083333333	Validitas Tinggi
2	4	4	4	12	12	1	Validitas Tinggi
3	2	5	4	11	12	0.916666667	Validitas Tinggi
4	4	5	4	13	12	1.083333333	Validitas Tinggi
5	5	4	5	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
6	5	4	5	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
7	4	4	4	12	12	1	Validitas Tinggi
8	5	4	4	13	12	1.083333333	Validitas Tinggi
9	4	5	5	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
10	5	5	4	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
11	5	2	4	11	12	0.916666667	Validitas Tinggi
12	2	5	5	12	12	1	Validitas Tinggi
13	5	5	5	15	12	1.25	Validitas Tinggi
14	5	5	5	15	12	1.25	Validitas Tinggi
15	5	5	4	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
16	4	5	4	13	12	1.083333333	Validitas Tinggi

⁴² Mardapi Djemari. "Pengukuran penilaian & evaluasi pendidikan", 1 (yogyakarta: Nuha Medika, 2012), 89.

⁴³ Sumintono & Widhiarso, " Aplikasi model rasch untuk penelitian ilmu-ilmu". 1 (Bandung: Tim komunikasi publising House), 2015,23

17	5	4	4	13	12	1.083333333	Validitas Tinggi
18	3	5	4	12	12	1	Validitas Tinggi
19	4	5	5	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
20	5	5	4	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
21	5	5	5	15	12	1.25	Validitas Tinggi
22	5	5	4	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
23	5	5	4	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
24	5	5	4	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
25	5	5	5	15	12	1.25	Validitas Tinggi
26	5	5	5	15	12	1.25	Validitas Tinggi
27	5	5	4	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
28	5	3	4	12	12	1	Validitas Tinggi
29	4	5	4	13	12	1.083333333	Validitas Tinggi
30	5	3	4	12	12	1	Validitas Tinggi
31	5	4	4	13	12	1.083333333	Validitas Tinggi
32	5	5	5	15	12	1.25	Validitas Tinggi
33	4	5	5	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
34	5	5	4	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
35	5	5	4	14	12	1.166666667	Validitas Tinggi
Total CVR						39.25	Validitas Tinggi
K						35	
CVI						1.121428571	Validitas Tinggi
				13.45714			
				1.314286			1.029411765
				1.146423		Realibilitas	1.146423008
							0.897933622

Sumber: data yang diperoleh.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif dengan alat analisis distribusi frekuensi dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Untuk melihat setiap perolehan jawaban responden, penulis menggunakan alat analisis statistik deskriptif dengan bantuan *software spss*. Sehingga untuk mengukur persepsi nasabah penulis menggunakan perumusan berikut.

$$\text{Persepsi} = \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Statistik deskriptif digunakan untuk mengorganisasi data, menyajikan dan menganalisis data. Cara untuk menggambarkan data adalah dengan melalui teknik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi dan diagram atau grafik. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden berupa perhitungan mean, median, modus, variansi, standar deviasi, nilai minimum, nilai maksimum, tabel distribusi frekuensi dan lain-lain.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bank BRI Unit Wasuponda merupakan salah satu dari sekian banyak unit Bank BRI yang ada di Indonesia pengadaannya BRI Unit Wasuponda itu terjadi saat kepala cabang Palopo melepaskan dua Kabupaten yang berada di dalam naungan kepala cabang Palopo pada saat itu. Beberapa daerah seperti Luwu Utara dan Luwu Timur telah memiliki banyak unit seperti Kota Masamba memiliki 18 kantor unit dan 2 kantor cabang pembantu serta 3 teras.

Bank BRI Unit Wasuponda didirikan pada tanggal 21 Juli 2011 keberadaan Bank ini untuk menghilangkan banyaknya keluhan warga Wasuponda yang pada saat itu sangat kesusahan saat ingin melakukan pengurusan karena kantor Bank BRI tidak berada di sekitar Wasuponda, masyarakat Wasuponda jika ingin ke Bank harus menghabiskan waktu selama 30 menit untuk sampai ke tempat tujuan, sebab pada saat itu hanya ada 2 unit Bank BRI yaitu Bank Unit Wawondula dan Bank Unit Sorowako.

Semenjak kantor BRI Unit Wasuponda ada kini warga Wasuponda tidak lagi harus membuang waktu dan tenaga untuk berkunjung ke Wawondula dan Sorowako untuk melakukan dan menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan bank seperti menyimpan uang, membuat rekening, menarik uang, terlebih saat ATM terblokir, keberadaan Bank Unit Wasuponda sangat membantu masyarakat pada umumnya dan khusus masyarakat Wasuponda.

Adapun nama-nama karyawan Bank BRI Unit Wasuponda

No	Nama	Jabatan
1	Jogiaraja Sitanggang	Kepala Unit
2	Marselina S	Mantri GBT
3	Muh. Taufik Saputra	Mantri Komersil
4	Suprianthon	Mantri KUR
5	Ahmad Sopyan	Mantri KUR
6	Muh. Ridwan	Teller Junior
7	Susanti Salam	Customer Service
8	Asman	Satpam
9	Hamid	Satpam Mobil
10	Aris	Penjaga Malam
11	Andika	Pramubakti

Bank BRI punya banyak produk tabungan yang ditujukan bagi nasabah individu. Dalam melayani nasabah individu, BRI punya kategori produk yaitu simpanan atau tabungan, pinjaman, produk layanan perbankan, dan investasi. Sebagian besar dari produk simpanan BRI turut memberikan perlindungan asuransi jiwa bagi nasabahnya, salah satunya adalah asuransi kecelakaan. Berikut ini masing-masing penjelasannya.

b. Simpedes

Tabungan Simpedes adalah jenis tabungan masyarakat untuk nasabah individu ataupun UMKM dalam mata uang rupiah. Tabungan ini dilayani di semua kantor cabang (KC), kantor cabang pembantu (KCP), BRI Unit, Kantor Kas, dan Teras BRI..

c. Simpedes usaha

Simpedes Usaha merupakan tabungan yang mengakomodir kebutuhan transaksi tinggi untuk pengusaha mikro.

d. BritAma

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. BritAma didukung fasilitas e-banking dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

e. BritAma X

Produk tabungan dari BRI ini memiliki desain kartu debit khusus untuk target pasar anak muda. Selain tampilan kartu, BritAma X juga memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung

fasilitas e-banking dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

f. BritAma Rencana

Sesuai namanya, BritAma Rencana, tabungan ini hadir untuk membantu nasabah mewujudkan rencana atau impiannya seperti membeli kendaraan atau rumah. Tabungan investasi ini memiliki setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah. Terdapat dua pilihan rencana menabung yaitu BritAma Rencana Plan A dan BritAma Rencana Plan B. Untuk mendapatkan informasi lebih jelas, kamu bisa mengunjungi Kc atau KCP BRI terdekat.

g. BritAma Bisnis

Produk ini adalah tabungan BRI yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis. Karena BritAma Bisnis memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan lebih dalam pencatatan transaksi, dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.

h. Tabungan Haji

Kamu yang masih muda dan berencana menjalankan rukun Islam yang kelima ini bisa memanfaatkan Tabungan Haji BRI. Produk ini diperuntukkan bagi nasabah individu sebagai persiapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

i. Tabungan BRI Simpel

Tabungan untuk siswa/pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI ini menawarkan kemudahan dan kesederhanaan dalam persyaratan serta fitur menarik. Produk ini sengaja diciptakan untuk menarik minat pelajar dan melestarikan budaya menabung sejak dini.

j. TabunganKu

TabunganKu merupakan produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. TabunganKu bukan hanya punya BRI karena TabunganKu juga diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

k. Junior

Bagi orang tua yang ingin melatih anaknya menabung, sangat bisa menggunakan Junio. Produk dari BRI ini memang khusus untuk anak-anak dengan berbagai fitur dan fasilitas menarik khas anak-anak.

Adapun produk berhadiah yaitu:

- 1) Deposito
- 2) Undian

Jenis-jenis kartu yaitu:

- a) Kartu kredit
- b) Kartu platinum
- c) Kartu gold
- d) kartu

Visi bank BRI wasuponda yaitu mau menjadi bank BRI unit terbaik di kantor cabang Masamba dan menjadi nomor satu di wilayah Makassar.

Misi bank BRI wasuponda yaitu:

1. Dapat membantu perekonomian di wilayah kerja.
2. Membantu meningkatkan UMKM
3. Membantu memulihkan ekonomi masyarakat di sekitar tempat kerja.⁴⁴

2. Analisis Deskriptif Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan

Statistik deskriptif digunakan untuk mengorganisasi data, menyajikan dan menganalisis data. Cara untuk menggambarkan data adalah dengan melalui teknik statistik seperti membuat tabel, distribusi frekuensi dan diagram atau grafik. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden.

Hasil analisis statistika yang berkaitan dengan skor perolehan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR diperoleh gambaran karakteristik distribusi skor yang menunjukkan skor varians sebesar 14,286 dengan standar deviasi sebesar 3,780 dari skor ideal 100, sedangkan rentang skor yang dicapai 19, skor terendah 113 dan skor tertinggi 132. Hal ini digambarkan pada tabel berikut ini:

⁴⁴Bank BRI Unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur

Tabel 4.1 : Perolehan Hasil Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian KUR

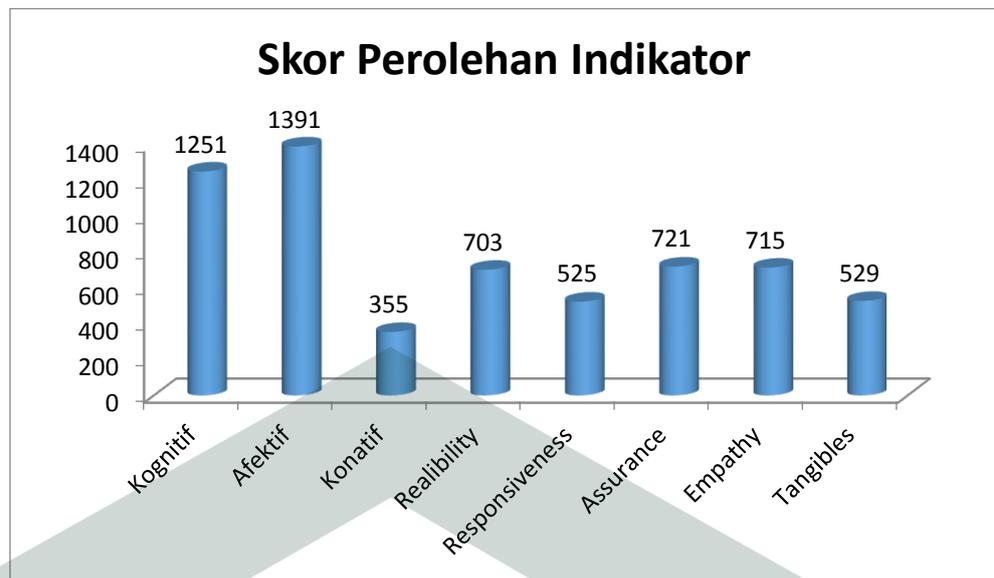
Statistik	Nilai Statistik
Ukuran Sampel	50
Median	124
Std. Deviation	3,780
Variance	14,286
Range	19
Minimum	113
Maximum	132

Jika skor perolehan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR dikelompokkan kedalam empat kategori maka diperoleh tabel distribusi frekuensi dan persentase persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR. Distribusi frekuensi berfungsi untuk menunjukkan jumlah atau banyaknya item dalam setiap kategori atau kelas.⁴⁵ Jadi, skor persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR dikelompokkan berdasarkan banyaknya item dari setiap kategori sehingga hasil pengukurannya dianalisis melalui metode statistik yang kemudian diberikan interpretasi secara kualitatif.⁴⁶

Untuk melihat hasil dari persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR, peneliti melakukan perbandingan untuk setiap indikator yang terdiri dari indikator kognitif, afektif, konatif, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles. Berikut ini diagram perbandingan indikator persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR.

⁴⁵ J. Suprianto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, 1 (Jakarta:Erlangga, 2000), 63

⁴⁶ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 35.



Gambar 4.1 : Perbandingan Indikator Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan diagram tersebut, dapat diketahui indikator persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa pada indikator kognitif memperoleh nilai sebesar 1251, indikator afektif memperoleh nilai sebesar 1391, indikator konatif memperoleh nilai sebesar 355, indikator realibility memperoleh nilai sebesar 703, indikator responsiveness memperoleh nilai sebesar 525, indikator assurance memperoleh nilai sebesar 721, indikator empathy memperoleh nilai sebesar 715 dan indikator tangibles memperoleh nilai sebesar 529. Berdasarkan diagram tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator afektif sebesar 1391. Hal ini menunjukkan bahwa, persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR di Bank BRI Unit Wasuponda pada aspek afektif sangat tinggi.

a. Aspek pengetahuan

1. Kognitif

Berdasarkan grafik tersebut adapun skor persentase aspek kognitif dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &= (\text{Skor Tertinggi} \times \text{Butir Pernyataan} \times \text{Sampel Penelitian}) \\ &= 4 \times 7 \times 50 \\ &= 1400 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kognitif} &= \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{1251}{1400} \times 100\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kognitif} &= 89.35\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut, persentase kognitif sebesar 89.35%

2. Afektif

Berdasarkan grafik tersebut adapun skor persentase aspek afketif dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &= (\text{Skor Tertinggi} \times \text{Butir Pernyataan} \times \text{Sampel Penelitian}) \\ &= 4 \times 8 \times 50 \\ &= 1600 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Afektif} &= \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{1391}{1600} \times 100\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Afektif} &= 86.93\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut, persentase kognitif sebesar 86.93%

3. Konatif

Berdasarkan grafik tersebut adapun skor persentase aspek konatif dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Skor maksimal} &= (\text{Skor Tertinggi} \times \text{Butir Pernyataan} \times \text{Sampel Penelitian}) \\ &= 4 \times 2 \times 50 \\ &= 400\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Konatif} &= \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{355}{400} \times 100\%\end{aligned}$$

$$\text{Konatif} = 88,75\%$$

Berdasarkan hasil tersebut, persentase konatif sebesar 88,75%

1. Kualitas pelayanan

1. Reliability

Berdasarkan grafik tersebut adapun skor persentase aspek reliability dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Skor maksimal} &= (\text{Skor Tertinggi} \times \text{Butir Pernyataan} \times \text{Sampel Penelitian}) \\ &= 4 \times 4 \times 50 \\ &= 800\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Reliability} &= \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{703}{800} \times 100\%\end{aligned}$$

$$\text{Reliability} = 87.87\%$$

Berdasarkan hasil tersebut, persentase kognitif sebesar 87.87%

2. Responsiveness

Berdasarkan grafik tersebut adapun skor persentase aspek responsiveness dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &= (\text{Skor Tertinggi} \times \text{Butir Pernyataan} \times \text{Sampel Penelitian}) \\ &= 4 \times 3 \times 50 \\ &= 600 \end{aligned}$$

$$\text{Responsiveness} = \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

$$= \frac{525}{600} \times 100\%$$

$$\text{Responsiveness} = 87.5\%$$

Berdasarkan hasil tersebut, persentase kognitif sebesar 87.5%

3. Assurance

Berdasarkan grafik tersebut adapun skor persentase aspek assurance dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &= (\text{Skor Tertinggi} \times \text{Butir Pernyataan} \times \text{Sampel Penelitian}) \\ &= 4 \times 4 \times 50 \\ &= 800 \end{aligned}$$

$$\text{Assurance} = \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

$$= \frac{721}{800} \times 100\%$$

$$\text{Assurance} = 90.12\%$$

Berdasarkan hasil tersebut, persentase kognitif sebesar 90.12%

4. Empathy

Berdasarkan grafik tersebut adapun skor persentase aspek empathy dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &= (\text{Skor Tertinggi} \times \text{Butir Pernyataan} \times \text{Sampel Penelitian}) \\ &= 4 \times 4 \times 50 \\ &= 800 \end{aligned}$$

$$\text{Empathy} = \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

$$= \frac{715}{800} \times 100\%$$

$$\text{Empathy} = 89.37\%$$

Berdasarkan hasil tersebut, persentase kognitif sebesar 89.37%

5. Tangibles

Berdasarkan grafik tersebut adapun skor persentase aspek tangibles dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &= (\text{Skor Tertinggi} \times \text{Butir Pernyataan} \times \text{Sampel Penelitian}) \\ &= 4 \times 3 \times 50 \\ &= 600 \end{aligned}$$

$$\text{Tangibles} = \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

$$= \frac{529}{600} \times 100\%$$

$$\text{Tangibles} = 88.16\%$$

Berdasarkan hasil tersebut, persentase kognitif sebesar 88.16%

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan alat analisis distribusi frekuensi dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persepsi} = \frac{\text{Total Skor Jawaban}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Berdasarkan hasil angket yang dibagikan kepada nasabah dapat diketahui:

$$\begin{aligned} \text{Persepsi} &= \frac{6190}{7000} \times 100\% \\ &= 88.42\% \end{aligned}$$

Hal ini berarti bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR sebesar 88.42%.

Untuk menginterpretasikan nilai tersebut maka dapat digunakan table intrepretasi di bawah ini.

Adapun tabel distribusi persentase persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 :Perolehan Persentase Kategorisasi Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian KUR

Skor	Kategori	Persentase (%)
1750-3150	Tidak Baik	$0 \leq 45\%$
3151-5250	Baik	$45 \leq 75\%$
5251-7000	Sangat Baik	$75 \leq 100\%$
Jumlah		100%

Sumber: Hasil analisis data angket penelitian yang diolah, thn 2021⁴⁷

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dikemukakan hasil angket pada persepsi nasabah terhadap pemberian KUR yang diperoleh dari sampel penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR di bank BRI unit Wasuponda pada kategori tidak baik diperoleh persentase $0 \leq 45\%$. Sedangkan pada ketegori baik diperoleh persentase sebesar $45 \leq 75\%$, pada kategori sangat baik diperoleh persentase $75 \leq 100\%$.

Berdasarkan Tabel 4.1 dan 4.2 tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR di bank BRI unit Wasuponda termasuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase sebesar 88,42%. Tingginya hasil persentase dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

3. Pembahasan

Hasil penelitian persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR seperti yang tertera pada tabel kategorisasi termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase $75 \leq 100\%$. Berdasarkan perolehan

⁴⁷ Hasil analisis data angket penelitian yang diolah 2021

perbandingan setiap indikator, afektif menjadi indikator paling tinggi dengan perolehan hasil sebesar 1391.

Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur melalui 8 aspek yaitu kognitif, afektif dan konatif, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles.

1. Kognitif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah pengetahuan nasabah mengenai bank cukup baik. Hal ini dapat diketahui melalui angket yang di isi, yang mengemukakan bahwa nasabah terampil dalam menggunakan fasilitas bank dengan segala kemudahan yang diberikan. Nasabah juga memahami prosedur bank dengan baik.

2. Afektif

Hasil penelitian pada aspek ini juga termasuk pada kategori baik. Nasabah merasa senang menjadi nasabah bank BRI. Kepercayaan nasabah terhadap bank cukup tinggi karena sistem keamanan bank BRI dapat dikategorikan sangat baik. Faktor lain yang membuat nasabah tertarik menabung di bank BRI karena kinerja bank yang maksimal dan kemudahan dalam akses informasinya.

3. Konatif

Pada aspek konatif ini hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah biasanya melakukan promosi kepada orang lain atau kolega mereka untuk melakukan transaksi dan menjadi nasabah di bank BRI.

4. Bukti fisik (tangible)

Bukti fisik berhubungan dengan penampilan petugas/pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, kedisiplinan petugas/pegawai dalam permohonan pelayanan, dalam penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pemberian kredit usaha rakyat pada Bank BRI Unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur menemukan bahwa:

a. Penampilan petugas/pegawai

Penampilan petugas/pegawai menjadi salah satu faktor yang dinilai mempengaruhi kualitas pelayanan seperti pemakaian atribut pada seragam, kerapian dan kebersihan juga patut diperhatikan oleh para petugas/pegawai sesuai dengan apa yang ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara oleh Ibu Susanti Salam selaku mantripada tanggal 2 februari 2021 bertempat di Bank Unit Wasuponda mengatakan bahwa:

“semua pegawai Bank Unit Wasuponda telah menggunakan seragam beserta atributnya sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh aturan yang ada” hal ini juga sejalan dengan apa yang peneliti temukan dalam observasi bahwa seluruh petugas/pegawai yang melakukan pelayanan telah menggunakan seragam yang bersih dan penampilan yang rapi⁴⁸.

b. Kenyamanan tempat pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ada. Berdasarkan sesuai dengan

⁴⁸ Wawancara kepada pegawai Bank BRI Unit Wasuponda

hasil penelitian bahwa Bank Unit Wasuponda memiliki tempat pelayanan yang luas, bersih, rapi dan dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC) hal ini tersebut dibenarkan oleh Irawati sebagai salah satu nasabah yang diwawancarai oleh peneliti saat berada diruang tunggu bahwa :

“kami sebagai nasabah sama sekali tidak merasakan rasa capek saat menunggu giliran kami saat berada diruang tunggu karena kami sangat nyaman dan puas dengan apa yang disediakan oleh Bank Unit Wasuponda”. Peneliti juga melihat hal yang sama yang ada pada Bank Unit Wasuponda seluruh fasilitas yang ada memang sangat memadai⁴⁹.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada faktor ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi penggunaan layanan agar proses pelayanan bisa berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa Bank Unit Wasuponda telah memaksimalkan kemudahan untuk para pengguna layanan. Hal ini dibenarkan oleh Ibu Supriatin yang juga sebagai salah satu nasabah yang diwawancarai peneliti pada tanggal 2 februari 2021 di Bank Unit Wasuponda bahwa:

“dalam memenuhi persyaratan pencairan dana KUR di Bank Unit Wasuponda itu sangat mudah disiapkan formulir pencairan yang dilengkapi dengan syarat-syarat untuk memenuhi pencairan dana KUR”⁵⁰.

d. Kedisiplinan petugas/pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Petugas/pegawai dalam melakukan tugasnya membutuhkan disiplin kerja agar supaya dalam proses pelayanan bisa diberjalan dengan lancar. Petugas/pegawai harus mementingkan kepentingan pelayanan dibanding kepentingan pribadinya karena pekerjaan memberikan pelayanan merupakan

⁴⁹ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

⁵⁰ Wawancara kepada Nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

pekerjaan yang harus mengedepankan kepentingan umum atau kepentingan pengguna layanan harus menjadi prioritas oleh para petugas/pegawai. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan memperlihatkan bahwa para pegawai telah disiplin dalam memberikan pelayanan. Kedisiplinan ini tunjukkan oleh petugas/pegawai dari jam kerja pukul 08:00-17:00 wita hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Kamran yang menyatakan bahwa:

“pegawai disini sudah sangat disiplin karena saya dari pagi disini sudah dilayani oleh para pegawai”⁵¹.

e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan akses pelayanan

Sesuai dengan hasil observasi kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan sudah sangat memuaskan karena pada saat tiba pada Unit Bank BRI Wasuponda satpam langsung mengarahkan nasabah sesuai dengan keperluan nasabah hal ini dibenarkan oleh saudari Janiyah yang peneliti wawancarai pada saat saudari Janiyah berada di Bank dia menyatakan bahwa:

“setelah tiba didepan pintu masuk satpam memberikan sapaan lalu mengarahkan saya ketempat yang sesuai dengan keperluan saya jadi saya tidak merasa pusing dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para petugas/pegawai Bank”⁵²

5. Keandalan (reliability)

Keandalan merupakan suatu kemampuan untuk menjalankan jasa yang dijanjikan dengan akurat, tepat, konsisten, terpercaya, dan kesesuaian

⁵¹ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

⁵² Wawancara kepada Nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

pelayanan. Adapun untuk mengukur faktor kehendalan dalam upaya mengetahui sebuah kualitas pelayanan pada Bank BRI Unit Wasuponda dapat dilakukan dengan melihat beberapa indikator sebagai berikut:

a. kecermatan petugas/pegawai dalam melayani nasabah

Dalam proses pelayanan petugas/pegawai sangat perlu memperhatikan kecermatan dalam melayani nasabah sebab apabila dalam memberikan pelayanan pegawai tidak cermat maka akan terjadi kesalahan yang menimbulkan pekerjaan baru contohnya kecermatan dalam proses pengetikan apabila terjadi kesalahan dalam proses pengetikan maka hal tersebut akan merugikan para nasabah. Dari hasil penelitian petugas/pegawai Bank sudah sangat teliti dan cermat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah hal ini diperkuat dengan pengakuan salah satu nasabah Bank BRI Unit Wasuponda yaitu Ibu Juhrah yang peneliti wawancarai ibu ini mengatakan bahwa:

“para petugas/pegawai Bank tersebut telah memberikan pelayanan yang cukup baik karena selama saya menjadi nasabah tidak pernah terjadi kesalahan pengetikan dan itu membuat saya tidak pernah bolak-balik dalam hal pengurusan”⁵³.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Bank BRI Unit Wasuponda telah memiliki standar pelayanan yang jelas yang berfungsi sebagai panduan dalam melakukan pekerjaan baik dari segi prosedur kerja sampai kepada prosedur pelayanan. Hal ini disampaikan oleh bapak Muh. Ridwan selaku teller di Bank BRI Unit Wasuponda yang peneliti wawancarai bapak mengatakan bahwa:

⁵³ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

“dalam melakukan pekerjaan hendak memberikan pelayanan kantor kami telah memberikan standar oprasional pelayanan yang jelas”⁵⁴.

- c. kemampuan petugas/pegawai menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah itu sangat berpengaruh terhadap kemampuan petugas/pegawai dalam menggunakan fasilitas atau alat bantu yang ada. Dalam proses peneltian yang dilakukan peneliti melihat bahwa seluruh pegawai telah mampu menggunakan alat bantu yang tersedia di Bank BRI Unit Wasuponda seperti penggunaan computer semua pegawai sangat lincah dalam menggunakan computer tersebut hal ini juga diperkuat oleh pernyataan ibu Rahmawati yang sempat peneliti wawancarai bahwa:

“seluruh sumber daya manusia yang ada itu sudah sangat berkapasitas dalam melakukan pekerjaannya dengan menggunakan alat bantu yang ada seperti computer bahkan saya melihat saya melihat seluruh pegawai dalam melakukan proses pengetikan itu tidak melihat papan ketik atau keyboard dan saya juga melihat jari-jari para pegawai Bank sangat cepat dalam melakukan pengetikan”⁵⁵.

6. Daya tanggap (responsiveness)

Cepat dan tanggap dalam merepon setiap keluhan nasabah serta memberikan pelayanan kepada nasabah itu akan menimbulkan kepuasan tersendiri terhadap nasabah yang mendapatkan pelayanan. Daya tanggap dapat diukur dengan indikator seperti berikut:

- a. Merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan

⁵⁴ Wawancara kepada pegawai Bank BRI Unit Wasuponda

⁵⁵ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

Respon yang baik yang diberikan oleh para petugas/pegawai Bank itu akan membuat nasabah merasa dihargai. Berdasarkan hasil penelitian petugas/pegawai Bank yang telah memberikan respon yang baik kepada peneliti hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Naskawati yang juga merupakan nasabah mengemukakan bahwa

“seluruh petugas atau pegawai Bank mulai dari satpam, teller, costumer servies selalu merespon saya dengan baik dengan mempertanyakan keperluan saya lalu mengarahkan saya ketempat yang sesuai dnegan keperluan saya”⁵⁶.

b. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan yang diberikan oleh para petugas/pegawai Bank itu sudah sangat cepat sesuai degan apa yang peneliti temukan dilapangan. Hal ini juga dibenarkan oleh Muh. Ridwan selaku teller di Bank BRI Unit Wasuponda mengaku bahwa:

“kami selalu berusaha untuk bagaimana melakukan pelayanan dengan cepat, namun kesemua itu tergantung banyak sedikitnya orang yang berada ditempat antrian karena jumlah kami sebagai teller sangat terbatas hanya dua orang”. Hal ini serupa dengan pernyataan Ibu Juhrah selaku nasabah yang juga menyatakan bahwa “pelayanan yang diberikan oleh para petugas/pegawai Bank sudah sangat cepat namun jumlah mereka terbatas sehingga saya melihat mereka cukup kerepotan”⁵⁷.

c. Petugas/pegawai memberikan pelayanan dengan cepat

Selain kecepatan pelayanan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan dilakukan dengan tepat. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan dengan tepat adalah kesesuaian antara pelayanan yang didapatkan nasabah dengan keperluan yang diinginkan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara

⁵⁶ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

⁵⁷ Wawancara kepada pegawai Bank BRI Unit Wasuponda

yang peneliti lakukan kepada Ibu Indrayani selaku nasabah menyatakan bahwa:

“selama saya menjadi nasabah pegawai Bank selalu memberikan pelayanan yang tepat dengan keperluan saya sehingga saya merasa puas”⁵⁸.

d. Petugas/pegawai melakukan pelayanan dengan cermat.

Selain dengan ketepatan dan kecepatan, para pegawai juga harus memperhatikan kecermatan dalam melakukan pelayanan untuk menghindari kemungkinan terjadi kesalahan pada saat proses pelayanan. Sesuai dengan hasil observasi peneliti menemukan bahwa seluruh pegawai Bank telah bekerja dengan cermat hal ini juga diungkapkan oleh ibu Susanti selaku pegawai Bank mengungkapkan bahwa:

“selama ini belum pernah saya mendapatkan ada nasabah yang komplek terhadap kinerja kami karena kami selalu berusaha teliti dalam melakukan pekerjaan kami”⁵⁹.

7. Jaminan (assurance)

Faktor jaminan berhubungan dengan kemampuan, pengetahuan, sifat yang dapat dipercaya dan kesopanan yang dimiliki petugas/pegawai, resiko dan keragugan dan bebas dari bahaya. Kemudian untuk mengukur dimensi jaminan sebagai upaya untuk mengetahui pelayanan yang ada di Bank BRI Unit Wasuponda dapat dilakukan dengan melihat beberapa indikator sebagai berikut:

a. Petugas/pegawai memberikan jaminan tetap waktu dalam proses pelayanan

⁵⁸ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

⁵⁹ Wawancara kepada pegawai Bank BRI Unit Wasuponda

Para petugas/pegawai dalam proses pelayanan melakukan proses pekerjaan dengan menyelesaikan pekerjaan yang dapat diselesaikan saat itu juga, namun apabila pekerjaan tersebut membutuhkan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan itu maka para pegawai memberikan jaminan waktu kepada para nasabah seperti yang telah ditetapkan pegawai Ahmad Sopyan yang merupakan salah satu pegawai Bank BRI Unit Wasuponda dan hasil wawancara bahwa:

“ketika ada nasabah kami yang ingin melakukan proses pencairan namun berkasnya atau syarat-syarat pencairan bisa kami selesaikan pada waktu pengurusan maka kami tidak akan mengulur-ulur waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut tapi ketika berkas dan syarat-syarat pencairan nasabah dalam proses penyelesaiannya membutuhkan waktu cukup lama maka kami akan menjelaskan kepada nasabah bahwa berkas anda akan kami selesaikan pada waktu yang telah kami tetapkan dan harus kami selesaikan pada waktu itu juga tujuannya agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan dan memberikan kepercayaan nasabah terhadap kantor kami”⁶⁰.

b. Pegawai memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan

Dalam proses pelayanan ada beberapa pengurusan yang dipunguti biaya dan ada beberapa diantara yang bebas biaya seperti pembuatan kartu ATM yang hilang, dan mengganti pin yang terblokir hal seperti ini dipunguti biaya namun pengurusan yang lain formulir pencairan itu tidak dipunguti biaya hal ini dibenarkan oleh salah seorang nasabah Bank BRI Unit Wasuponda ibu Irawati yang peneliti wawancarai pada saat diBank dia menyatakan bahwa:

“dalam proses pencairan seperti dalam pengambilan formulir dan mengcopy kelengkapan berkas yang lain maka kami tidak dipunguti biaya”⁶¹.

⁶⁰ Wawancara kepada pegawai Bank BRI Unit Wasuponda

⁶¹ Wawancara kepada pegawai Bank BRI Unit Wasuponda

c. Petugas/pegawai memberikan jaminan legalitas dalam proses pelayanan

Jaminan legalitas pada Bank BRI Unit Wasuponda yaitu berupa stempel dan tanda tangan pimpinan Bank. Hal ini serupa dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Surianti selaku pegawai Bank bahwa:

“ketika nasabah ingin melakukan salah satu proses pencairan maka berkas nasabah kami akan ditanda tangani oleh pimpinan dan diberikan stempel agar nasabah merasa tidak ada unsur penipuan didalam pengurusan pencairan”⁶².

8. Empati (Empathy)

Berhubungan dengan keramahan serta kepedulian petugas dalam proses pelayanan, sikap yang ramah dan cara berkomunikasi yang baik menjadi salah satu faktor pendukung bagi penerima pelayanan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Karena hubungan antar nasabah dan pegawai itu bisa membaik ketika keramahan dan kepedulian telah diberikan. Adapun untuk mengukur dimensi empati dalam upaya dalam mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada Bank BRI Unit Wasuponda bisa dilakukan dengan melihat beberapa indikator seperti berikut:

a. Mendahulukan kepentingan nasabah

Tujuan utama dalam proses pemberian pelayanan adalah kepuasan penerima pelayanan itu sendiri. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Bank BRI Unit Wasuponda harus mendapat prioritas utama juga harus sesuai dengan apa diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian Bank BRI Unit Wasuponda bahwa dalam proses pemberian pelayanan telah mendahulukan kepentingan nasabahnya dibandingkan

⁶² Wawancara kepada pegawai Bank BRI Unit Wasuponda

kepentingan pribadi para pegawai. Hal ini dibenarkan dengan pernyataan ibu Juhrah selaku nasabah yang peneliti wawancarai dia menyatakan bahwa:

“para petugas/pegawai sudah mendahulukan kepentingan nasabahnya, buktinya sebelum jam istirahat para pegawai masih sibuk untuk memberikan pelayanan kepada nasabah yang mengantri dan tidak perlu mengurus kepentingan pribadi mereka”⁶³.

Mendahulukan kepentingan nasabah memang sangat penting karena nasabah merupakan prioritas utama untuk mendapatkan pelayanan yang baik apabila pengguna layanan mereka tidak didahulukan maka akan menimbulkan keluhan dan kesan yang buruk kepada para pegawai Bank sekaligus Bank itu sendiri.

b. Petugas/pegawai melayani dengan ramah

Sikap ramah sangat dibutuhkan oleh para nasabah yang diberikan oleh pemberi layanan, bersikap ramah artinya bersikap baik dan memberikan cara berkomunikasi yang santun karena ketika petugas/pegawai Bank bersikap ramah terhadap nasabahnya otomatis akan memberikan penilainya pelayanan yang baik terhadap pelayanan itu sendiri berdasarkan hasil pengamatan peneliti melihat bahwa: seluruh pegawai Bank BRI Unit Wasuponda sepenuhnya telah bersikap ramah pada seluruh nasabahnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada oleh ibu Irawati selaku nasabah bahwa:

”saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada saya karena seluruh pegawai di Bank ini semuanya bersikap ramah dan baik”⁶⁴.

⁶³ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

⁶⁴ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

Rasa nyaman nasabah terhadap pelayanan yang didapatnya itu tergantung seberapa ramah petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan. maka dari itu setiap pegawai haruslah bersikap ramah pada para nasabahnya.

c. Petugas/pegawai meyalani dengan tidak membeda-bedakan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam sistem pelayanan yang ada di Bank BRI Unit Wasupnda tekah menggunakan sistem nomor atau antrian pada setiap nasabah yang akan menerima layanan sehingga dalam pemberian pelayanan itu tergantung pada nomor antrian nasabah. Hal ini dibenarkan oleh salah seorang nasabah Bank bapak Anwar mengungkapkan bahwa:

“disini kami mendapatkan pelayanan yang adil tanpa melihat sistem kekeluargaan karena para pegawai melayani kami berdasarkan nomor antrian kami sehingga siapa yang lebih dulu mengambil nomor antrian maka dialah yang akan mendapatkan pelayanan yang lebih dulu”⁶⁵.

d. Petugas/pegawai melayani dan menghargai setiap penerima layanan.

Sikap menghargai dapat dilakukan dengan cara tersenyum dan menyapa setiap penerima layanan dan kemudian mempertanyakan keperluan penerima layanan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti melihat sebagai ini pegawai telah menghargai setiap nasabahnya hal serupa disampaikan oleh ibu Kamran selaku nasabah bahwa:

“petugas sudah menghargai kami dengan baik karena pada saat itu saya sedang kebingungan dalam kelengkapan berkas pencairan saya dan para pegawai tidak mengabaikan saya begitu saja serta memberikan penjelasan yang sangat bagus kepada saya”⁶⁶.

⁶⁵ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

⁶⁶ Wawancara kepada nasabah Bank BRI Unit Wasuponda

Sikap menghargai harusnya memang dimiliki oleh setiap pegawai agar supaya proses pelayanan pada berjalan dengan baik serta tujuan dari pelayanan tersebut dapat dicapai.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas mengenai kualitas pelayanan pemberian kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Wasuponda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas mengenai kualitas pelayanan pemberian kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Wasuponda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR berada dalam kategori baik dengan persentase $75 \leq 100\%$ dan indikator afektif menjadi aspek yang tertinggi dengan perolehan hasil sebesar 1391, dengan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pemberian KUR di ukur melalui aspek kognitif, afektif, konatif, tangible, reliability, responsiviness, assurance dan empati. Dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Kognitif, pengetahuan nasabah mengenai bak cukup baik dan nasabah terampil dalam penggunaan fasilitas bank. Perolehan persentase sebesar 89.35%
- b. Afektif, nasabah tertarik melakukan transaksi di bank BRI karena kinerja yang maksimal dan kenyamanan serta keamanan yang tinggi. Perolehan persentase sebesar 86.93%
- c. Konatif, nasabah selalu melakukan promosi kepada kolega untuk menabung di bank BRI. Perolehan persentase sebesar 88.75%

d. Kehandalan (Reliability), berdasarkan hasil pengukuran kualitas pelayanan dilakukan pada faktor kehandalan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik itu dibuktikan dengan melihat sumber daya manusia (SDM) sangat tanggap, ahli dan profesional dalam mengerjakan tugasnya dan menggunakan alat bantu yang ada pada Bank tersebut membuat nasabah menjadi senang dalam proses pengurusannya menjadi cepat terselesaikan. Perolehan persentase sebesar 87.87%.

e. Tanggapan (responsiveness), hasil pengukuran kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan (responsiveness) menunjukkan bahwa semua petugas/pegawai dalam upaya memberikan pelayanan sudah sangat baik dalam merespon nasabah, hal ini dibuktikan dengan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat yang diberikan oleh petugas. hal ini membuat nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Perolehan persentase sebesar 87.5%.

f. Jaminan, penilaian terhadap kualitas pelayanan pada faktor jaminan atau asuransi menunjukkan bahwa para petugas/pegawai dalam proses pemberian pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya dan lijetimasi dalam melakukan pelayanan hal ini membuat nasabah Bank merasa sangat terbantu. Perolehan persentase sebesar 90.12%

g. Empati (Empathy), hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan pada faktor empati (Empathy) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik hal ini dibuktikan dengan keramahan para petugas/pegawai dalam proses melayani nasabah telah bersikap empati dengan memberikan sapaan, senyuman serta

memberikan salam pada saat melakukan pelayanan. hal ini memperoleh kesan yang baik dari para nasabah Bank. Perolehan persentase sebesar 89.37%.

h. Bukti fisik (Tangible), penilaian terhadap kualitas pelayanan pemberian kredit usaha rakyat di Bank BRI Unit Wasuponda pada dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik dengan adanya pendingin ruangan (AC) serta ruangan yang luas dan bersih serta kursi yang tersusun rapi juga penampilan pegawai yang rapi dilengkapi dengan atribut-atributnya yang membuat nasabah menjadi sangat nyaman pada saat proses pelayanan. Perolehan persentase sebesar 88.16%.

B. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran kepada para petugas/pegawai Bank BRI Unit Wasuponda untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan mencari cara agar pelayanan bisa menjadi lebih baik lagi, dengan capaian agar para nasabah Bank tetap loyal terhadap Bank BRI Unit Wasuponda karna merasa telah mendapat pelayanan yang sempurna oleh para pegawai yang ada, sehingga membuat Bank bisa terus berkembang serta dapat membantu mengurangi beban masyarakat Wasuponda dan sekitarnya.

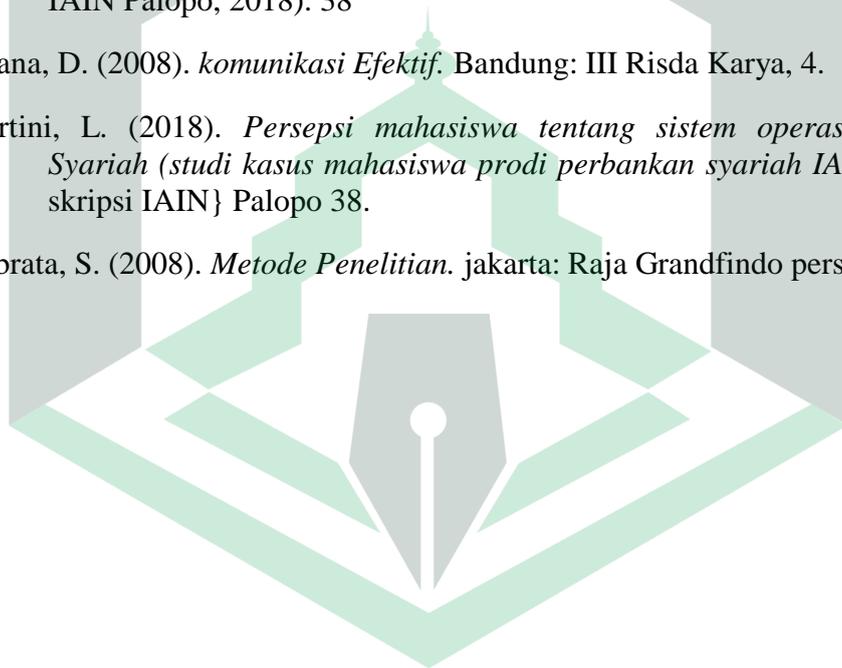
DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2011). *Pelayanan Public Kompetensi Dan Komitmen Aparat Dalam Pelayanan Terpadu*. Jakarta: Pustaka Indonesia Press.
- Alfi Syahri Lubis, N. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. Of Business Administration.
- Arno, A. K. (2018). *Failure Bank Dan Resiko Sistematis Perbankan (Sebuah Konsep Penanganan)*. Of Insitution And Sharia Finance.
- BRI Persero TBK. (2020). bri.co.id.
- Deo Pratama, J. F. (2019). *Prosedur Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Nagari Cabang Padang*. Akademik.
- Dilla, A. (2016). *Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Dalam Pemberian Kredit Produktif Kantor Cabang Kota Serang*. Skripsi.
- Eliska Sulistiani, S. N. (2016). *Penerapan FIS Metode Truskamoto Untuk Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit*. Informatika Universitas Pamulang.
- Fadila, N. (2016). *Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK. Cabang Pangkep*. Skripsi.
- Fadila, N. (2016). *Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia persero) TBK. Cabang pangkep*. Skripsi.
- Fadli Alanshari, D. M. (2018). *Prosedur Pemberian Kredit KPR Pada PT. Bank Tabungã n Negara (Persero) TBK Cabang Pembantu BukitTinggi*. Akademi Keuangan dan Perbankan.
- Fandy, T. (2008). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Gustika, R. (2016). *Pengaruh Pemberian Kredit Usaha Rakyat Terhadap Pendapatan Masyarakat Ladang Panjang Kec. Tigo Nagari Kab. Pasaman (Studi Kasus Masyarakat Pemilik UMK)*. Apresiasi ekonomi .
- Januar Efendi Panjaitan, A. L. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan Kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung*.
- aulana, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*. Ekonomi.
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* . Yogyakarta: UNPAD.

- Peni Oktaria, J. F. (2018). *Prosedur Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Nagari Cabang Lubuk Gadang*. Akademik.
- perusahaan public expose BRI. (2015-2019). <https://bri.co.id/> .
- Philip Kotler, K. L. (2010). *Marketing Management Analisis Planing Implementation*. Jakarta: Erlangga.
- PT.BRI Persero TBK. (2020). bri.co.id .
- Radhin, E. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Kanca Nganjuk. *Ilmu Manajemen* .
- Rani, L. N. (2015). *Klasifikasi Nasabah Menggunakan Algoritma C4.5 Sebagai Dasar Pemberian Kredit* . KomInfo Fakultas Ilmu Komputer.
- Ratminto, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan*. yogyakarta: pustaka.
- Riawan, W. K. (2017). Pengaruh Modal Sendiri Dan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Pendapatan Usaha (Studi Pada UKM di Desa Platihan Kidul Kec. Siman. Akademik dan Pajak.
- Rosalina, A. (2019). *Analisis Efisiensi Produksi Pertanian Dengan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Budidaya Pertanian Tahun 2018*. Ilmiah.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Surybrata, S. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Granfindo Persada.
- Windarto, A. P. (2017). Implementasi JST Dalam Menentukan Kelayakan Nasabah Pinjaman KUR Pada Bank Mandiri Mikro seberlawan dengan metode backpropagation. *Sains komputer dan nformatika (J-Sakti)*.Sumardi Surybrata, *Metode Penelitian*, Edisi 8 (Jakarta: RajaGranfindo Persada 2008), 85.
- Abdussamad, Z. (2011). *Pelayanan Public Kompetensi Dan Komitmen Aparat Dalam Pelayanan Terpadu*. Jakarta: Pustaka Indonesia Press.
- Alfi Syahri Lubis, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Of Business Administration*.
- Arno, A. K. (2018). *Failure Bank Dan Resiko Sistemik Perbankan (Sebuah Konsep Penanganan)*. Of Insitution And Sharia Finance.
- BRI Persero TBK. (2020). bri.co.id .
- Deo Pratama, J. F. (2019). *Prosedur Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Nagari Cabang Padang*. Akademik.

- Dilla, A. (2016). Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Dalam Pemberian Kredit Produktif Kantor Cabang Kota Serang. Skripsi.
- Eliska Sulistiani, S. N. (2016). Penerapan FIS Metode Truskamoto Untuk Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit. Informatika Universitas Pamulang.
- Fadila, N. (2016). Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK. Cabang Pangkep. Skripsi.
- Fadila, N. (2016). Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia persero) TBK.Cabang pangkep. Skripsi.
- Fadli Alanshari, D. M. (2018). Prosedur Pemberian Kredit KPR Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Pembantu BukitTinggi. Akademi Keuangan dan Perbankan.
- Fandy, T. (2008). Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Gustika, R. (2016). Pengaruh Pemberian Kredit Usaha Rakyat Terhadap Pendapatan Masyarakat Ladang Panjang Kec. Tigo Nagari Kab. Pasaman (Studi Kasus Masyarakat Pemilik UMK). Apresiasi ekonomi .
- Januar Efendi Panjaitan, A. L. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. Manajemen.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Ekonomi.
- Mulyawan, D. R. (2016). Birokrasi Dan Pelayanan Publik . Yogyakarta: UNPAD.
- Peni Oktaria, J. F. (2018). Prosedur Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Nagari Cabang Lubuk Gadang. Akademik.
- perusahaan public expose BRI. (2015-2019). <https://bri.co.id/> .
- Philip Kotler, K. L. (2010). Marketing Management Analisis Planing Implementation. Jakarta: Erlangga.
- PT.BRI Persero TBK. (2020). bri.co.id .
- Radhin, E. A. (2017). Pengaruh Kualitas Kelayakan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Kanca Nganjuk. Ilmu Manajemen .
- Rani, L. N. (2015). Klasifikasi Nasabah Menggunakan Algoritma C4.5 Sebagai Dasar Pemberian Kredit . KomInfo Fakultas Ilmu Komputer.
- Ratminto, A. S. (2006). Manajemen pelayanan. yogyakarta: pustaka.

- Riawan, W. K. (2017). Pengaruh Modal Sendiri Dan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Pendapatan Usaha (Studi Pada UKM di Desa Platihan Kidul Kec. Siman. Akademik dan Pajak.
- Rosalina, A. (2019). Analisis Efisiensi Produksi Pertanian Dengan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Budidaya Pertanian Tahun 2018. Ilmiah.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Surybrata, S. (2008). Metode Penelitian. Jakarta: Raja Granfindo Persada.
- Windarto, A. P. (2017). Implementasi JST Dalam Menentukan Kelayakan Nasabah Pinjaman KUR Pada Bank Mandiri Mikro seberlawan dengan metode backpropagation. Sains komputer dan informatika (J-Sakti).Sumardi Surybrata, *Metode Penelitian*, Edisi 8 (Jakarta: RajaGranfindo Persada 2008), 85.
- Deddy mulyana, Komunikasi Efektif, III (Bandung: Remaja Risdakarya, 2008), 4
- Lilik Sukartini, persepsi mahasiswa tentang sistem oprasional bank syariah (study kasus mahasiswa prodi perbankan syariah IAIN PALOPO). (Skripsi IAIN Palopo, 2018). 38
- Muliana, D. (2008). *komunikasi Efektif*. Bandung: III Risda Karya, 4.
- Sukartini, L. (2018). *Persepsi mahasiswa tentang sistem operasional Bank Syariah (studi kasus mahasiswa prodi perbankan syariah IAIN Palopo)*. skripsi IAIN} Palopo 38.
- Surybrata, S. (2008). *Metode Penelitian*. jakarta: Raja Grandfindo persada, 85.



Lampiran

INSTRUMEN PENELITIAN PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYAN

Identitas Responden

(Responden tidak perlu menulis nama)

1. No Responden : (diisi oleh peneliti)
2. Jenis Kelamin : Pria/Wanita *), Usia : tahun
3. Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian:

Berdasar atas pengalaman Ibu/Bapak, berilah tanda (√) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Ibu/Bapak pada setiap pernyataan. Instrumen pelayanan disusun dengan menggunakan skala likert terdiri dari 4 pernyataan yaitu sangat setuju (SS) diberi nilai 4, setuju (S) diberi nilai 3, kurang setuju (KS) diberi nilai 2, dan tidak setuju (TS) diberi nilai 1.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	KS	TS
1	Pelayanan yang diberikan pihak bank yang berbasis online mudah untuk dioperasikan dan nasabah terampil dalam menggunakannya				
2	Nasabah memahami prosedur bank dengan baik				
3	Nasabah mampu menggunakan fasilitas layanan bank dengan baik				
4	Fasilitas yang diberikan pihak bank mudah mudah dipelajari sehingga nasabah terampil dalam menggunakannya				
5	Pihak bank memproses setiap transaksi dengan cepat				
6	Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan nasabah dalam bertransaksi				
7	Bank memberikan kompensasi kepada nasabah sesuai dengan kerugian atas kesepakatan bersama				

8	Nasabah merasa senang menabung di bank				
9	Nasabah merasa sistem keamanan bank sudah handal				
10	Nasabah tertarik menabung di bank karena percaya pada kinerja bank				
11	Nasabah tertarik menabung di bank karena kemudahan akses informasinya				
12	Nasabah kurang senang dengan pelayanan bank				
13	Nasabah merasa nyaman dengan adanya sistem pelayanan bank yang ramah				
14	Nasabah tidak merasa takut dan khawatir dengan menabung di bank keakuratan proses dan data terjamin				
15	Nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank				
16	Nasabah mempromosikan bank kepada pihak lain khususnya pada pelayanannya				
17	Nasabah tidak akan pindah ke bank lain dengan berbagai kelebihan dan kemudahan yang didapatkan dari bank				
18	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa Nasabah				
19	Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank cepat				
20	Menyimpan dokumen secara terstruktur dan sesuai dengan fungsi masing-masing				
21	Informasi yang diberikan bank mudah dimengerti dan dipahami				
22	Kesediaan petugas bank dalam membantu keluhan nasabah dan mengarahkan pada saat berinteraksi				
23	Kesiapan dan kecepatan dalam merespon permintaan nasabah				
24	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan				
25	Pihak bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah				
26	Pihak bank dapat menumbuhkan rasa percaya para nasabah				
27	Karyawan secara konsisten bersikap sopan				
28	Membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi				

29	Dalam memberi pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah				
30	Pihak bank ikut merasakan permasalahan yang dialami nasabah pada saat nasabah memiliki masalah				
31	Pihak dapat menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah				
32	Lokasi bank strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah				
33	Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya: mesin atm, ruang tunggu, tempat parkir, dll)				
34	Bank menggunakan peralatan-peralatan modern dan sesuai dengan standar perbankan				
35	Pihak bank tetap mengutamakan kepentingan nasabah di atas kepentingan pribadi				



DATA HASIL PEROLEHAN KATEGORISASI

KOGNITIF							
4	3	3	4	3	4	3	24
3	4	3	3	3	4	3	23
4	3	4	4	4	4	3	26
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	3	3	4	4	4	25
4	4	4	3	4	3	4	26
3	3	3	4	3	3	3	22
3	4	4	3	4	3	3	24
4	3	3	3	4	3	3	23
3	3	4	3	3	3	4	23
4	3	3	3	4	3	3	23
3	4	4	3	3	4	3	24
4	3	3	4	4	3	4	25
4	4	3	4	4	3	3	25
4	4	4	3	3	4	4	26
4	4	4	3	3	4	4	26
4	4	4	3	3	4	4	26
3	3	4	3	4	4	3	24
3	3	4	4	3	4	3	24
4	4	4	3	3	3	4	25
4	4	4	3	3	4	3	25
4	4	4	4	3	3	4	26
4	3	4	4	3	4	3	25
4	4	3	4	4	4	4	27
4	4	3	4	4	3	4	26
4	4	3	4	3	4	4	26
4	4	3	3	3	4	4	25
4	3	4	4	3	4	3	25
4	4	4	3	3	4	4	26
3	4	4	3	4	4	3	25
4	3	3	4	4	3	4	25
4	4	4	3	4	3	3	25
4	4	4	3	4	4	3	26
4	4	3	3	4	4	4	26
3	3	4	3	4	4	3	24
4	4	4	4	4	4	3	27
3	3	4	3	4	3	4	24
4	4	3	3	4	4	3	25

4	4	4	4	3	4	3	26
4	4	4	3	3	4	3	25
4	4	3	3	4	4	3	25
3	4	4	4	3	3	4	25
3	3	3	4	4	3	3	23
3	4	3	3	3	4	3	23
4	4	4	4	3	4	3	26
4	4	4	4	3	4	4	27
4	3	4	3	3	3	4	24
4	4	3	4	4	4	4	27
4	4	4	3	3	4	3	25
3	3	4	4	4	4	3	25
Total							1251

AFEKTIF								
4	4	3	4	4	3	4	3	29
3	4	4	3	4	3	4	4	29
3	3	4	4	4	3	3	4	28
3	4	4	4	4	3	4	4	30
4	3	3	4	3	4	4	3	28
4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	4	3	3	3	4	3	3	27
4	4	3	4	3	3	4	4	29
4	4	4	3	4	4	4	3	30
4	3	4	3	4	4	3	3	28
4	4	4	3	4	4	4	3	30
3	3	4	4	4	4	4	3	29
3	4	4	4	4	3	3	4	29
3	3	4	4	4	4	3	4	29
4	3	4	4	4	3	4	4	30
4	3	3	4	4	4	4	3	29
4	3	4	3	4	4	4	3	29
4	3	4	4	4	4	4	3	30
4	3	4	4	4	4	3	4	30
4	3	4	3	4	4	3	4	29
4	4	3	3	4	4	4	3	29
4	4	4	4	3	3	3	4	29
4	4	3	4	4	4	4	4	31
3	3	4	4	3	3	4	3	27
3	4	4	4	3	4	4	3	29

4	3	3	3	4	4	4	3	28
4	4	3	4	3	3	3	3	27
4	4	3	3	2	4	4	4	28
4	3	4	3	1	4	3	3	25
4	3	4	3	1	4	4	3	26
4	3	4	4	1	3	4	3	26
3	4	4	4	1	4	3	3	26
4	3	3	4	1	3	4	4	26
3	4	4	3	1	4	3	3	25
4	4	4	3	2	4	4	3	28
4	4	4	4	1	4	3	4	28
4	4	3	4	2	4	3	3	27
3	4	3	3	4	3	4	3	27
3	3	3	3	2	3	4	3	24
4	4	3	3	1	3	3	4	25
4	3	3	3	2	4	4	4	27
3	4	4	3	3	3	3	4	27
4	4	4	4	2	3	3	3	27
4	3	4	4	2	3	3	4	27
4	3	4	4	1	4	4	4	28
3	4	4	4	1	3	3	3	25
4	4	3	4	1	4	4	4	28
3	4	4	4	1	4	3	3	26
4	4	3	4	1	3	3	4	26
4	3	4	4	1	3	3	4	26
Total								1391

KONATIF		
4	4	8
3	4	7
4	4	8
4	3	7
2	3	5
3	4	7
4	4	8
3	3	6
3	4	7
4	3	7
3	4	7
3	3	6

4	4	8
3	3	6
4	3	7
3	4	7
4	4	8
4	4	8
3	4	7
3	3	6
3	4	7
4	4	8
4	4	8
4	3	7
3	4	7
4	3	7
3	4	7
4	3	7
4	3	7
3	3	6
4	4	8
4	4	8
4	3	7
4	3	7
3	3	6
3	3	6
4	4	8
4	4	8
3	3	6
3	3	6
3	3	6
4	3	7
4	3	7
4	4	8
4	4	8
3	4	7
4	4	8
4	3	7
4	4	8
4	4	8
Total		355

Releability				
3	4	4	4	15
3	4	3	3	13
4	3	4	4	15
4	4	4	3	15
3	3	2	4	12
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
3	3	4	3	13
3	4	4	4	15
3	4	3	3	13
3	3	4	4	14
3	4	4	3	14
3	4	4	4	15
3	4	4	3	14
4	3	3	3	13
3	4	3	4	14
3	4	4	4	15
4	3	4	4	15
4	3	3	4	14
3	3	3	4	13
3	3	3	4	13
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
4	3	3	4	14
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	4	4	4	15
4	3	3	4	14
3	3	3	4	13
3	3	4	4	14
4	3	4	3	14
3	4	4	4	15
3	3	3	4	13
3	4	4	3	14
3	4	3	3	13
3	3	3	4	13
3	3	3	4	13

3	3	3	4	13
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
4	3	3	4	14
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
Total				703

Responsiveness			
4	3	4	11
3	3	2	8
3	4	4	11
4	3	4	11
2	3	4	9
4	3	4	11
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	4	10
4	3	4	11
3	3	4	10
3	3	4	10
4	3	3	10
3	4	4	11
3	4	3	10
3	4	4	11
3	4	4	11
3	4	3	10
3	3	4	10
3	4	3	10
4	3	3	10
4	4	3	11
4	3	4	11
4	4	3	11
4	3	3	10
3	4	3	10
4	4	4	12

3	3	3	9
4	4	4	12
4	3	3	10
3	4	3	10
4	3	4	11
4	3	3	10
4	4	3	11
3	4	4	11
4	4	4	12
3	4	3	10
3	4	3	10
4	4	3	11
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	3	11
4	3	4	11
3	4	4	11
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	4	11
4	3	4	11
3	4	3	10
Total			525

Assurance				
4	3	3	3	
4	4	3	4	13
3	4	4	4	15
4	4	4	3	15
3	2	4	4	15
4	3	4	3	13
4	3	3	3	14
4	4	3	4	13
3	4	4	4	15
3	3	4	4	15
3	4	4	4	14
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	4	3	4	15

4	4	4	3	15
3	4	4	4	15
4	3	4	3	15
4	4	4	4	14
3	4	4	4	16
4	4	4	4	15
4	4	3	3	16
4	3	4	3	14
3	4	3	4	14
3	3	4	4	14
4	4	4	4	14
4	3	4	4	16
3	3	4	4	15
4	4	4	3	14
3	4	3	3	15
3	4	4	4	13
4	3	3	4	15
3	4	4	3	14
3	4	4	4	14
3	3	4	3	15
3	3	4	3	13
4	4	4	4	13
3	4	4	3	16
4	4	4	3	14
3	4	4	3	15
4	4	4	3	14
3	3	4	3	15
4	3	3	3	13
3	3	4	4	13
3	4	3	3	14
4	4	4	4	13
3	4	3	4	16
4	4	3	3	14
3	4	4	4	14
4	3	4	4	15
3	4	3	4	14
4	3	4	4	15
Total				721

Empathy				
4	4	3	3	14
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15
3	3	4	3	13
4	4	3	3	14
4	4	4	3	15
3	3	4	3	13
3	3	3	4	13
4	3	3	4	14
3	3	3	4	13
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
4	4	4	3	15
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
4	3	4	4	15
3	3	3	4	13
4	3	3	4	14
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
4	3	3	4	14
4	3	4	4	15
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	4	3	4	14
4	3	4	4	15
3	3	4	3	13
4	3	4	4	15
4	4	4	3	15
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	3	3	4	14
4	3	4	4	15

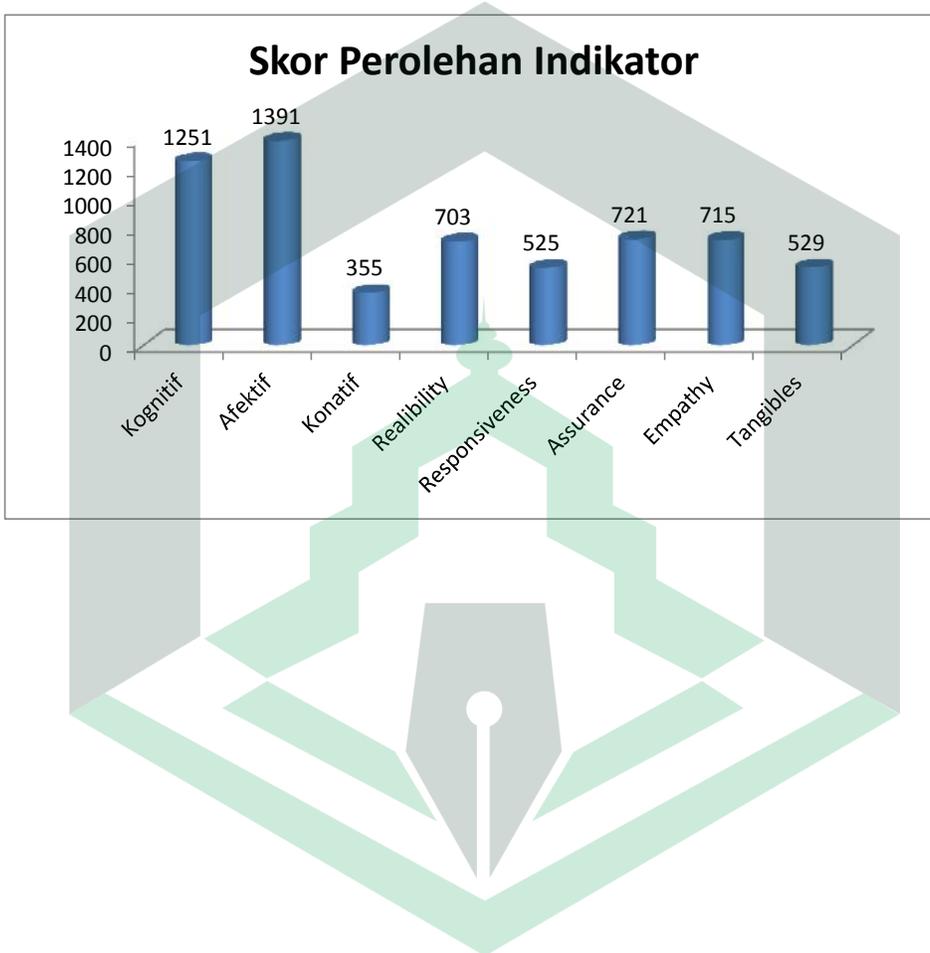
3	4	3	3	13
3	4	3	3	13
3	4	4	4	15
4	3	3	4	14
4	4	4	3	15
3	4	4	4	15
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
3	4	3	4	14
		3	4	7
Total				707

Tangibles			
3	4	3	10
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
4	2	3	9
4	4	4	12
3	4	3	10
3	3	3	9
4	3	3	10
4	3	4	11
4	3	3	10
3	4	3	10
3	4	4	11
3	4	4	11
4	4	3	11
4	3	3	10
3	4	4	11
3	4	3	10
4	3	4	11
4	3	3	10
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	3	9
3	4	4	11
4	4	3	11
4	4	4	12

3	3	4	10
3	4	3	10
4	3	4	11
3	4	3	10
3	4	3	10
4	4	3	11
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
3	3	4	10
3	3	3	9
3	4	3	10
3	4	4	11
4	3	3	10
4	4	3	11
3	4	4	11
3	4	4	11
3	4	4	11
3	4	3	10
4	4	3	11
4	3	3	10
Total			529

Hasil Perolehan Setiap Indikator

INDIKATOR	SKOR
Kognitif	1251
Afektif	1391
Konatif	355
Realibility	703
Responsiveness	525
Assurance	721
Empathy	715
Tangibles	529



DOKUMENTASI KEPADA NASABAH BANK BRI UNIT WASUPONDA KABUPATEN LUWU TIMUR



Wawancara kepada Ibu Hj. Kampe, usia 67 tahun, pekerjaan petani merica



Wawancara kepada Ibu Irawati, usia 33 Tahun, Usaha Jualan Pakaian



Wawancara kepada Ibu Juhrah, Usia 51 Tahun, Usaha Jualan kue



Wawancara kepada Ibu Kamran, usia 39 Tahun, Usaha Jualan Campuran



Wawancara kepada Ibu Indrayani, Usia 32 Tahun, Usaha arang pecah belah



Wawancara kepada Ibu Susanti Karyawan Bank BRI Unit Wasuponda



Wawancara Terkait pelayanan terhadap nasabah Bank BRI Unit Wasuponda



Karyawan Bank BRI Unit Wasuponda Ibu Susanti menjabat sebagai staf bagian pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR).



RIWAYAT HIDUP

NURMILASARI R, lahir di Wasuponda pada tanggal 03 Desember 1997. Penulis merupakan anak ke tujuh dari delapan bersaudara buah hati dari pasangan bapak Muh. Raga dan Ibu Juhrah saat ini penulis bertempat tinggal di Kompleks Cempaka Kec. Wara Kota Palopo. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 251 Pae-Pae. Kemudian di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Wasuponda hingga Tahun 2013. Pada Tahun 2013 melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Wasuponda. Pada saat menempuh pendidikan SMA penulis mengambil jurusan IPA dan aktif di kegiatan ekstrakurikuler yaitu OSIS dan Olah Raga Klub Jantung Remaja (KJR). Pada Tahun 2016 melanjutkan pendidikan ditingkat Stara Satu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Program studi Perbankan Syariah (PBS D). penulis juga bergabung di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) pada tahun 2017. Penulis juga bergabung pada pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) FEBI IAIN PALOPO Tahun 2018-2019 Sebagai koordinator Komunikasi dan Informasi. Penulis juga bergabung sebagai pengurus Himpunan Mahasiswa Luwu Timur (HAM-LUTIM) pada Tahun 2019-2020. Penulis juga bergabung sebagai pengurus Himpunan Mahasiswa Lingkar Tambang (HIM-LITA) tahun 2020 sebagai Sekertaris.

Contact person penulis
:nurmilasari_mhs@iainpalopo.ac.id