

**KUALITAS PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI PT.
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk. Unit Way Halim**

**Oleh
Alya Septiani
2216041113**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan kredit usaha rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Bank BRI Unit Way Halim. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner, dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Atau data yang diperoleh dari peneliti lain atau dari catatan instansi, atau dari mana saja sudah diolah. Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim yang dilihat menggunakan 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman-Zeithaml-Berry, yaitu dimensi *Tangibles* (bukti fisik) dengan nilai rata-rata 3,84, dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan nilai rata-rata 3,79, dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai rata-rata 3,74, dimensi *Assurance* (jaminan) dengan nilai rata-rata 3,86, dan dimensi *Empathy* (empati) dengan nilai rata-rata 3,62. Dari seluruh indikator, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim dapat dikatakan berkualitas baik (Rentang 3,40 – 4,19). Sehingga hasil penelitian yang ditemukan penulis bahwa Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim adalah baik.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan Kredit.

ABSTRACT

The study attempts to described about the quality of services loans for smallscale businesses (KUR) in PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim.. Sample in this research were 30 people. This research using type research descriptive quantitative, type of data on consisting of primary data obtained through the questionnaire, and secondary data obtained indirectly of an object research. Or data obtained from other researcher or from its note agencies, or from which it will be processed. The quality of service the people business credit (KUR) in PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim which is seen rocking 5 (five) dimensions the quality of service according to Parasuraman-Zeithaml-Berry, namely dimensions tangibles the average value of 3,84, dimensions reliability the average value of 3,79, dimensions responsiveness the average value of 3,74, dimensions assurance the average value of 3,86 and dimensions emphaty the average value of 3,62. From all indicators, the result showed the quality of service the people business credit (KUR) in PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. The Unit Way Halim it can be said of good quality (the difference 3,40-4,19). So that the result of research that found the author that the quality of service the people business credit (KUR) in PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. The Unit Way Halim is good.

Keywords: quality of service, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and credit.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	5
BAB 1	6
PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Pelayanan	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	12
2.4 Konsep Kredit	14
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Pikir.....	19
BAB 3	21
METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Lokasi Penelitian	21
3.2 Pendekatan Penelitian	21
3.3 Tipe Penelitian.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Populasi dan Sampel	22
3.6 Instrumen Penelitian.....	23
3.7 Teknik Analisis Data.....	23
3.8 Definisi Operasional.....	25
3.9 Operasional Variabel Penelitian.....	26
BAB 4	31
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia	31
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	38

BAB 5	54
PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56

KATA PENGANTAR

Dengan segala rasa syukur dan rahmat, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas berkah, petunjuk, dan kesempatan-Nya sehingga penulisan tugas ini dapat terselesaikan. Tugas ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik di bawah bimbingan Ibu Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada Ibu Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu yang berharga selama pelaksanaan mata kuliah ini.

Terima kasih juga kepada teman-teman seangkatan yang selalu memberikan dukungan, diskusi, dan kerjasama yang membangun dalam proses pembelajaran.

Penulis menyadari bahwa tugas ini masih jauh dari kata sempurna, dan penulis berharap untuk mendapatkan masukan, kritik, dan saran yang dapat membantu penulis meningkatkan kualitas karya di masa depan.

Akhir kata, penulis berharap tugas ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan alam. Semoga tugas ini dapat diterima dengan baik.

Bandar Lampung, 2023

Penulis

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara dalam struktur pemerintahan berperan sebagai basis pelayanan kepada warganya untuk memastikan hak-hak mereka terjamin. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan (quality of service) menjadi semakin vital. Fenomena global seperti persaingan global di sektor pelayanan telah mengubah manajemen publik sejak tahun 1980-an, membuat peningkatan kualitas layanan semakin penting.

Dalam era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik terus berusaha memperbaiki layanannya. Di Indonesia, pemerintah adalah lembaga yang bertanggung jawab sebagai penyedia jasa pelayanan publik. Pemerintah memiliki tugas memberikan berbagai layanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk regulasi maupun layanan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Layanan publik atau pelayanan umum dapat dijelaskan sebagai semua bentuk jasa, baik berupa barang maupun jasa, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dijalankan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi peraturan perundang-undangan, seperti yang diungkapkan oleh Ratminto dan Winarsih (2007:5).

Menurut Moenir dalam Sinambela (2006:42-43), pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Konsep ini tetap relevan dalam berbagai konteks kelembagaan, tidak hanya terbatas pada organisasi bisnis, melainkan juga telah meluas ke organisasi pemerintah. Fenomena ini disebabkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta persaingan global yang semakin luas.

Seiring dengan pertumbuhan pengetahuan dan kemajuan, kebutuhan masyarakat terhadap produk dan jasa perbankan semakin meningkat. Untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam menyimpan uang di bank, lembaga perbankan memberikan sejumlah manfaat kepada nasabah. Ini mencakup penawaran pinjaman kredit, pembukaan rekening tabungan, bunga yang kompetitif, hadiah atau souvenir, transfer antar rekening tanpa biaya, jaminan keamanan

dana nasabah, dan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri yang tersedia di seluruh Indonesia. Dengan ini, nasabah dapat melakukan penarikan dan penyetoran uang setiap hari tanpa batasan.

Dalam persaingan di dunia perbankan, bank-bank perlu melakukan upaya yang konkret untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang sudah dimilikinya. Keberhasilan usaha ini sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan ulang layanan perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan atau produk yang ditawarkan dapat memberikan masukan berharga bagi manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi karyawan di bagian pelayanan untuk secara terus-menerus memantau tingkat kepuasan nasabah perbankan, hal ini bertujuan untuk membangun loyalitas dari para nasabah.

Kualitas pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh Nasution (2004:47), mengacu pada tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Konsep ini melibatkan penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dibandingkan dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*), sebagaimana disebutkan oleh Kotler (2000). Kualitas jasa memiliki karakteristik unik, termasuk intangibilitas, inseparabilitas antara produksi dan konsumsi, variabilitas output, dan perishabilitas. Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada persepsi penyedia layanan, melainkan juga pada pandangan konsumen terhadap keseluruhan proses pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh Kotler (1997) dalam Lintang (2012).

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan terhadap apa yang mereka harapkan. Penilaian ini melibatkan perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kenyataan dan harapan yang diberikan oleh perusahaan. Jika kenyataan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka layanan dianggap tidak memadai. Sebaliknya, jika kenyataan sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas dengan layanan tersebut.

Kepuasan pelanggan, menurut definisi Kotler (2007:177), merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara pengalamannya atau persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya.

Dalam memberikan layanan, bank harus mematuhi lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat membentuk loyalitas nasabah. Dimensi tersebut meliputi keandalan (*reliability*), responsifitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) seperti yang dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono 2008:95. Keandalan berkaitan dengan kemampuan bank untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan sejak awal, responsifitas melibatkan kesediaan dan kemampuan bank dalam merespons permintaan nasabah dengan cepat, jaminan melibatkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam membangun kepercayaan dan keyakinan nasabah, empati berarti bank memahami masalah nasabah dan bertindak sesuai kebutuhan mereka dengan memberikan perhatian personal dan jam operasional yang nyaman. Bukti fisik melibatkan penampilan fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi bank. Salah satu cara menciptakan layanan berkualitas adalah dengan membedakan diri dari pesaing melalui penyampaian mutu yang konsisten lebih tinggi. Bank juga dapat mencapai hal ini dengan melakukan interaksi dengan nasabah dan mengambil umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Unit Way Halim dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) adalah salah satu lembaga keuangan yang dapat diandalkan dengan jaringan yang luas. Saat ini, bank ini menawarkan berbagai produk unggulan yang bersaing baik dalam teknologi dan keterdekataannya dengan masyarakat. Salah satu produk kredit yang paling populer dan memiliki jumlah nasabah terbanyak adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR). Namun, kepuasan pelanggan terhadap layanan kredit ini memerlukan perhatian khusus dari penyelenggara layanan kredit. Dalam proses peminjaman KUR, masih terdapat banyak keluhan dari nasabah terkait prosedur yang kurang jelas, verifikasi yang rumit, dan ketidakpastian mengenai waktu pencairan kredit.

Dari uraian diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian yang membahas tentang penilaian pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan judul **"KUALITAS PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim."**

1.2 Rumusan Masalah

Dari konteks latar belakang yang telah dijelaskan, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah "Bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim.?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga kepada penyelenggara layanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim., sehingga dapat digunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas layanan kredit.

b. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan acuan dalam studi mengenai kualitas layanan, memberikan manfaat serta pembandingan ilmiah bagi peneliti lainnya.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan merujuk pada setiap kegiatan yang memberikan manfaat dalam suatu rangkaian atau kesatuan, serta menyediakan kepuasan meskipun tidak berhubungan dengan suatu produk secara fisik. Pendapat lainnya, seperti yang diungkapkan oleh Sampara, menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil dari pekerjaan memberikan layanan kepada orang lain.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (1997:448), pelayanan adalah produk-produk yang tidak memiliki sifat fisik yang dapat diraba, melibatkan usaha manusia, dan menggunakan peralatan. Definisi yang lebih lengkap diberikan oleh Gronroos, seperti yang dikutip di bawah ini: "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat abstrak yang terjadi sebagai hasil dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau elemen lain yang disediakan oleh penyedia layanan, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah atau kebutuhan konsumen." Dari kedua definisi ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ditandai oleh ketidakberwujudan (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau elemen lain yang disediakan oleh organisasi penyedia pelayanan.

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan pelanggan, seperti yang diungkapkan oleh S. Lukman (2004:6) dan Moenir (1998:12). Prasajo (2006:6) menyatakan bahwa pelayanan publik melibatkan upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan. George Frederickson (2002:215) juga menekankan pentingnya pelayanan publik dalam prinsip New Public Management, di mana pemerintah harus berorientasi pada pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menciptakan kepuasan serta kesejahteraan mereka.

Pelayanan melibatkan informasi yang diinginkan oleh pelanggan, tindakan yang sulit diukur dalam hal kepuasan, bersifat sensitif, sulit diprediksi di masa mendatang, dan sangat tergantung pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap layanan yang diberikan, sebagaimana dijelaskan oleh Ibrahim (2008:1). Dalam berbagai usaha atau kegiatan berbasis jasa, pelayanan menjadi kunci keberhasilan, terutama dalam situasi persaingan pasar dan pelanggan. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik belum selalu dapat memenuhi harapan semua pihak, sehingga diperlukan sistem manajemen untuk menyelenggarakan pelayanan umum, seperti yang diungkapkan oleh Badu (2012:8).

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Ahmad Ainur Rahman dkk (2010:3), sebagaimana disitir oleh Rohman (2010:3), pelayanan publik adalah tindakan atau bantuan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk penggunaan fasilitas-fasilitas umum, termasuk layanan berupa barang atau jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintahan. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Definisi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yang kemudian disempurnakan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan badan usaha milik negara atau daerah. Layanan ini dapat berupa barang atau jasa, yang dilakukan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan publik merupakan hak dasar masyarakat yang mencakup prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Menurut Tangkilisan (2005), birokrasi publik tidak hanya berfokus pada akumulasi keuntungan, tetapi lebih berorientasi pada penyediaan layanan publik dan berperan sebagai fasilitator dalam pembangunan dan pelaksanaan tugas negara (Yogi Suprayogi Sugiandi, 2011:124).

Agar layanan dapat memuaskan bagi individu atau kelompok yang dilayani, pemberi layanan harus mematuhi empat persyaratan utama, yaitu (a) bersikap sopan, (b) menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penerima layanan, (c) menentukan waktu penyampaian yang tepat, dan (d) bersikap ramah. Ini dijelaskan oleh Moenir (2006:197)

2.3 Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan merujuk pada segala kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak memiliki bentuk fisik atau dampak kepemilikan pada sesuatu (Kotler 1999: 83, dalam Siagian 2005: 90). Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencakup ciri, karakteristik, atau sifat dari suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Menurut Wyckof, Lovelock (1988), sebagaimana disebutkan dalam Tjiptono (2004: 59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, diperlukan kualitas pelayanan prima yang mencerminkan:

- a. **Transparansi:** Pelayanan yang terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan dengan memadai, dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas:** Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional:** Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima layanan, dengan tetap mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif:** Pelayanan yang mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak:** Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan faktor lainnya.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara penyedia dan penerima layanan publik.

Menurut penelitian oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), ada lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan (dikutip dalam Tjiptono 2008:95):

1. Reliabilitas (*reliability*): Ini mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*): Ini melibatkan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan cepat.
3. Jaminan (*assurance*): Ini berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
4. Empati (*empathy*): Ini mencerminkan pemahaman perusahaan terhadap masalah pelanggan dan tindakan yang diambil untuk kepentingan pelanggan, melalui pemberian perhatian personal dan jam operasional yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*): Ini melibatkan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Lavelock (1994) dalam Abdussamad 2011 menyajikan lima perspektif dalam memahami kualitas, yang menjelaskan mengapa konsep kualitas diartikan dengan beragam cara oleh berbagai orang:

- a. Pendekatan Transendental: Kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan, yang bisa dirasakan dan diketahui, meskipun sulit didefinisikan atau diukur secara pasti.
- b. Pendekatan Berbasis Produk: Kualitas dianggap sebagai karakteristik atau atribut yang dapat diukur dan dikuantifikasi.
- c. Pendekatan Berbasis Pengguna: Kualitas tergantung pada persepsi individu yang memandangnya; produk yang paling memenuhi preferensi seseorang dianggap memiliki kualitas tertinggi.
- d. Pendekatan Berbasis Manufaktur: Kualitas diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, seringkali dalam sektor jasa, kualitas ditentukan oleh operasi yang dilakukan.
- e. Pendekatan Berbasis Nilai: Kualitas dinilai dari segi nilai dan harga, mempertimbangkan pertukaran antara kinerja dan harga; kualitas didefinisikan sebagai "keunggulan yang terjangkau."

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa esensi kualitas melibatkan enam kriteria utama: (1) kondisi produk/jasa; (2) strategi dasar yang menghasilkan jasa; (3) karakteristik produk; (4) keistimewaan produk yang bebas dari kekurangan dan kerusakan; (5) standar yang harus dicapai; dan (6) pemenuhan terhadap janji yang diberikan.

Pada akhirnya, keenam kriteria tersebut harus dipenuhi untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas produk atau jasa hanya dapat dinilai oleh pelanggan, karena merekalah yang mengalami produk atau jasa yang disediakan oleh suatu organisasi, baik itu dalam lingkup bisnis maupun publik.

Menurut penelitian terbaru di bidang pelayanan jasa yang dijelaskan oleh Foster (2000:188) dalam Abdussamad 2011, kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan gugus depan memiliki dampak tidak langsung terhadap peningkatan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini disebabkan oleh karyawan yang memiliki keterampilan profesional dan tingkat kompetensi yang tinggi, tidak hanya mampu mengembangkan perusahaan dalam batas-batas tertentu, tetapi juga dapat mengidentifikasi potensi perkembangan di masa depan secara bersamaan.

3.1.1 Ciri Pelayanan Birokrasi yang Berkualitas

Pelayanan birokrasi yang berkualitas bisa dijelaskan dengan ciri-ciri berikut: (i) Pelayanan yang non-birokratis, (ii) distribusi pelayanan, dan (iii) desentralisasi serta berfokus pada kepentingan klien. Selaras dengan ciri-ciri tersebut, pemerintah perlu menegaskan beberapa hal, yaitu (a) menciptakan lingkungan kompetitif dalam penyediaan pelayanan, (b) berfokus pada kebutuhan pasar bukan birokrasi, (c) melaksanakan desentralisasi dan bersifat proaktif (Sinambela, 2014:43).

2.4 Konsep Kredit

Secara umum, kredit diartikan sebagai kepercayaan. Dalam bahasa Latin, kata "kredit" berasal dari kata "credere," yang berarti percaya. Makna dari kepercayaan ini bagi pemberi kredit adalah keyakinan bahwa penerima kredit akan mengembalikan kredit yang diberikan sesuai dengan perjanjian. Bagi penerima kredit, ini menunjukkan penerimaan kepercayaan dan mengakibatkan kewajiban untuk membayar sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati.

Menurut Pasal I Ayat 11 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang setujuan atau kesepakatan pinjam meminjamnya antara bank dan pihak lain, di mana pihak peminjam diwajibkan melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan tambahan bunga. Selain itu, menurut Pasal 1 Ayat 12 yang

sama, pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang disamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain, di mana pihak yang dibiayai diwajibkan mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Secara umum, istilah "kredit" telah menjadi familiar di kalangan masyarakat dan tidak lagi terdengar asing dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks kehidupan masyarakat, kata "kredit" sering diidentikkan dengan arti peminjaman atau utang.

Haymind P. Kent, sebagaimana dikutip dalam Aidil (2014:28), menjelaskan bahwa kredit adalah suatu hak untuk menerima pembayaran atau suatu kewajiban untuk melakukan pembayaran pada saat diminta atau pada masa yang akan datang, berdasarkan penyerahan barang atau jasa pada saat ini.

J.A. Levy menjelaskan pengertian kredit sebagai tindakan sukarela menyerahkan sejumlah uang kepada penerima kredit untuk digunakan secara bebas. Penerima kredit berhak memanfaatkan pinjaman tersebut untuk keuntungannya sendiri, dengan kewajiban mengembalikan jumlah pinjaman di masa yang akan datang, seperti yang dijelaskan oleh Badrulzaman (1993:21) dalam Aidil (2014:28).

Menurut Sjahdeini (1993:158) dalam Aidil (2014:28), perjanjian kredit adalah kesepakatan pinjam uang antara bank dan nasabah debitor yang mengharuskan nasabah (debitor) melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan tambahan bunga dan keuntungan. Dalam praktek sehari-hari, persetujuan pemberian kredit diatur dalam bentuk perjanjian tertulis, baik di bawah tangan maupun di hadapan notaris. Sebagai jaminan bahwa peminjam akan memenuhi kewajibannya, debitor juga memberikan jaminan/agunan.

Kredit merupakan fasilitas keuangan yang memungkinkan individu atau perusahaan meminjam uang untuk membeli produk dan mengembalikannya dalam jangka waktu yang ditentukan. Menurut UU No. 10 tahun 1998, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang disetujui, berdasarkan perjanjian pinjam meminjam antara bank dan pihak lain. Peminjam diwajibkan melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan membayar bunga. Pengguna jasa kredit akan dikenakan bunga atas tagihan yang digunakan.

3.1.2 Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat BRI adalah bentuk pinjaman modal kerja dan/atau investasi dengan batas kredit hingga Rp. 500 juta, diberikan kepada usaha mikro, kecil, dan koperasi yang memiliki kegiatan produktif dan akan dijamin oleh perusahaan penjamin.

Tujuan:

- a. Memperluas akses pembiayaan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta koperasi ke lembaga perbankan.
- b. Memberikan pelatihan kepada UMKM agar dapat memenuhi persyaratan perbankan dan dapat dianggap sebagai debitur yang dapat diandalkan, seperti contoh awal debitur komersial.
- c. Mengharapkan usaha yang mendapatkan pembiayaan dapat tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan.

Ketentuan:

Ketentuan untuk Kredit Usaha Rakyat Mikro adalah sebagai berikut:

- a. Calon debitur harus individu yang terlibat dalam usaha produktif yang memadai.
- b. Mereka harus memiliki semua dokumen legal seperti KTP/SIM dan Kartu Keluarga.
- c. Usaha yang dijalankan minimal harus beroperasi selama 6 bulan.

Ketentuan untuk Kredit Usaha Rakyat Ritel:

- a. Calon debitur bisa individu (perorangan atau badan hukum), kelompok, atau koperasi yang menjalankan usaha produktif yang layak.
- b. Mereka harus memiliki semua dokumen legal yang diperlukan, seperti KTP/SIM dan Kartu Keluarga untuk individu, surat pengukuhan dari instansi yang relevan atau Surat Keterangan dari Kepala Desa/Kelurahan atau Akte Notaris untuk kelompok, dan sesuai peraturan yang berlaku untuk koperasi/badan usaha lainnya.
- c. Selain itu, usaha yang dijalankan minimal harus beroperasi selama 6 bulan. Perjanjian dan persyaratan tambahan tergantung pada plafon kredit.

Ketentuan untuk Kredit Usaha Rakyat Linkage Program (Executing):

- a. Calon debitur dapat berupa Badan Kredit Desa (BKD), Koperasi Sekunder, KSP/USP, BPR/BPRS, Lembaga Keuangan Non Bank, Kelompok Usaha, atau LKM. Mereka dapat menerima fasilitas pembiayaan dari perbankan, asalkan mereka tidak sedang menerima Kredit Program Pemerintah.
- b. Mereka harus memiliki dokumen legal seperti AD/ART, ijin usaha yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan pengurus aktif.
- c. Lama usaha minimal harus berjalan selama 6 bulan.

Ketentuan untuk Kredit Usaha Rakyat Linkage Program (Chanelling):

- a. Calon debitur bisa terdiri dari end user yang saat ini tidak sedang menerima Kredit Mikro Kecil (KMK) atau Kredit Investasi (KI) dan/atau kredit pemerintah. Mereka juga bisa menerima kredit konsumtif.
- b. Dokumen legal harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk KUR Mikro dan Ritel.

2.5 Penelitian Terdahulu

NO	Penelitian (Tahun)	Judul Penelitian	Metode penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kuswanto (2009)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, sedangkan keandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pujian
2.	Korn (2013)	Studi mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah untuk meningkatkan	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan “Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka nasabah akan semakin puas” dapat dibuktikan secara statistik. Pengujian hipotesis kedua pada variabel kualitas produk dan kepuasan nasabah menunjukkan bahwa

		Loyalitas		hipotesis kedua yang menyatakan “Semakin tinggi kualitas produk yang diberikan oleh bank maka nasabah akan semakin puas” dapat dibuktikan secara statistik.
3.	Pontoh et al. (2014)	Kualitas Layanan, citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Manado	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, secara parsial citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pihak manajemen perlu meningkatkan citra perusahaan melalui komunikasi pemasaran dan strategi iklan yang tepat untuk meningkatkan citra perusahaan pada para nasabahnya.
4.	Guspul (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah	Kuantitatif	Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> dan variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

				nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonosobo. Dari kedua variabel diatas yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan.
5.	(Yulianto, 2015)	Pengaruh kualitas pelayanan ATM dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah	Kuantitatif	Informasi dikenal mutu pelayanan serta keyakinan secara parsial mempengaruhi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya hasil analisis uji F diperoleh hasil f hitung sebesar 26, 396 yang lebih besar dari f tabel sebesar 4, 00, berarti secara bersama-sama variabel mutu pelayanan ATM serta keyakinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

2.6 Kerangka Pikir

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Unit Way Halim PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk digunakan kriteria berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) sebagaimana dijelaskan dalam Tjiptono 2008:

1. *Tangibles* (Kemampuan Fisik)

Fokus pada kesiapan sarana dan prasarana pendukung, termasuk fasilitas fisik yang tersedia.

2. *Reliability* (Keandalan)

Evaluasi terhadap kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh pelanggan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Penilaian terhadap kesanggupan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap keinginan mereka.

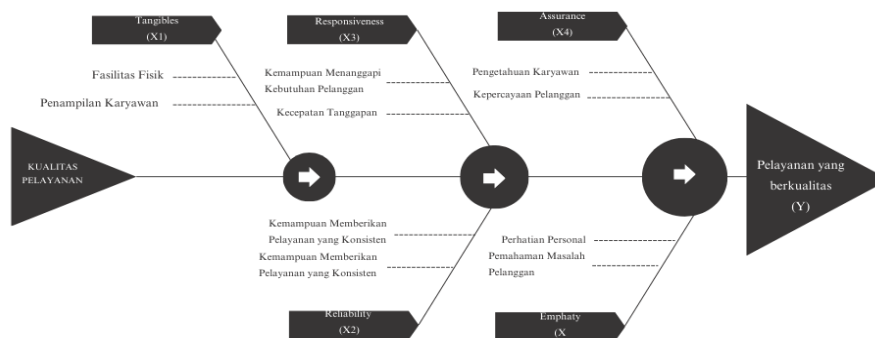
4. *Assurance* (Jaminan)

Evaluasi kemampuan pihak yang memberikan layanan KUR dalam memberikan jaminan dan membangun kepercayaan pelanggan, menciptakan rasa aman bagi mereka.

5. *Empathy* (Empati)

Mencakup pemahaman terhadap masalah dan keluhan pelanggan, bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada mereka.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Unit Way Halim PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk yang bertindak sebagai pelaksana kebijakan pusat dan daerah, memberikan layanan langsung kepada pelanggan yang ingin mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

3.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data kuantitatif yang diperkuat oleh data kualitatif. Data kuantitatif merujuk pada informasi yang dapat diukur dan dihitung, memungkinkan interpretasi yang kuat dalam bentuk angka-angka atau statistik.

3.3 Tipe Penelitian

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, di mana data yang diperoleh dari populasi dan sampel penelitian dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengungkap nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent), tanpa melakukan perbandingan atau mengaitkan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. DATA PRIMER

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Pertanyaan dalam kuesioner bersifat tertutup, artinya responden memilih jawaban dari pilihan yang sudah disediakan dan tidak memiliki opsi untuk memberikan jawaban bebas.

2. DATA SEKUNDER

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa metode, termasuk analisis laporan-laporan yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim, Depok. Selain itu, peneliti juga melakukan studi

kepastakaan dengan membaca buku-buku teks, catatan kuliah, makalah-makalah, serta materi seminar yang dianggap relevan dan penting untuk mendukung penelitian ini.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merujuk kepada keseluruhan objek penelitian, bisa berupa manusia, tumbuhan, benda-benda, hewan, gejala-gejala, nilai uji, atau peristiwa yang menjadi sumber data dengan karakteristik tertentu dalam suatu penelitian (Nawawi, seperti yang disebutkan dalam Harbani Pasolong 2012:99-100). Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari pelanggan atau nasabah yang telah menjalani prosedur pelayanan kredit usaha rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim, yang berjumlah 360 orang setiap bulannya.

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari keseluruhan populasi yang mencerminkan karakteristik populasi tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Rumus Slovin.

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

Dimana :

n = jumlah elemen/anggota sampel

N = jumlah elemen/anggota populasi

e = error level (tingkat kesalahan)

(catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, 10% atau 0,1)

Diketahui :

N = 360 orang

e = 10%

Jadi :

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

$$n = \frac{360}{1+(360 \times 0,1^2)}$$

$$n = 78,26$$

Jadi jumlah sampel dari penelitian ini yaitu 78,26 dibulatkan menjadi 79 responden.

3.6 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, alat yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Pertanyaan-pertanyaan disajikan dalam format pilihan ganda untuk mempermudah responden memberikan jawaban. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik dilakukan melalui penilaian sebagai berikut:

1. Skor 5 diberikan untuk kategori jawaban sangat baik.
2. Skor 4 diberikan untuk kategori jawaban baik.
3. Skor 3 diberikan untuk kategori jawaban cukup baik.
4. Skor 2 diberikan untuk kategori jawaban buruk.
5. Skor 1 diberikan untuk kategori jawaban sangat buruk.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap setelah data dari semua responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan ini melibatkan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasikan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab pertanyaan penelitian, serta menguji hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode tabel frekuensi. Metode ini melibatkan analisis data dengan cara mendeskripsikan data yang terkumpul dan menyajikannya dalam bentuk angka-angka, tanpa membuat kesimpulan umum. Rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel adalah:

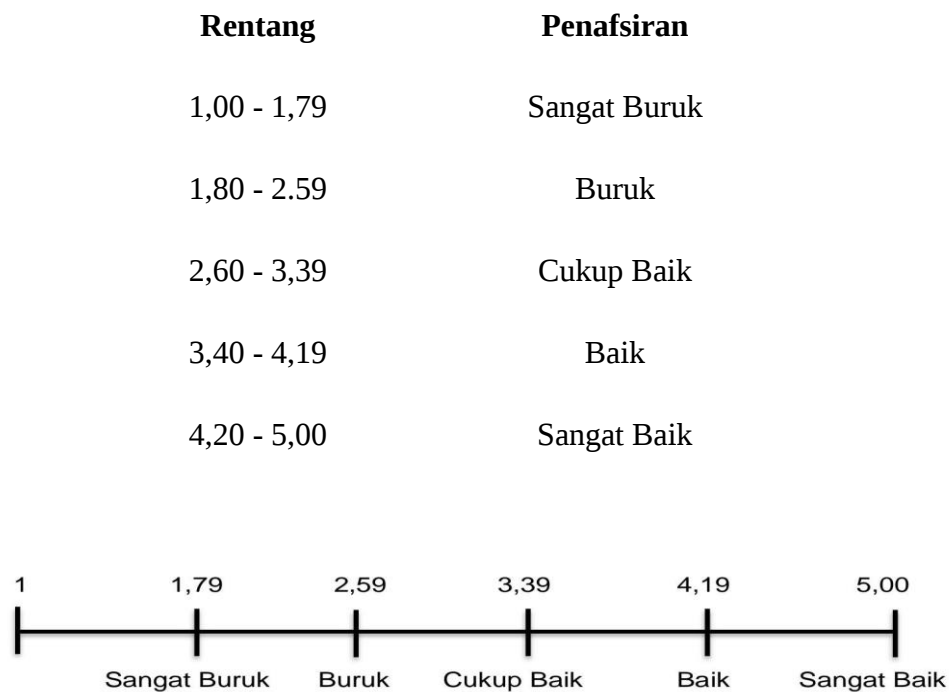
$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = persentase (%)

f = frekuensi

Dalam analisis kuantitatif, data dijelaskan melalui perhitungan frekuensi terhadap skor yang diberikan pada setiap pilihan jawaban dalam kuesioner. Dengan ini, dapat dihitung persentase dan skor rata-rata dari jawaban responden pada setiap variabel, dimensi, dan indikator. Hasil ini diinterpretasikan dalam rentang berikut:



Gambar 3.1 Kontinum Interpretasi Rentang

Dalam menganalisis data, analisis rata-rata digunakan untuk menentukan nilai rata-rata jawaban responden pada masing-masing kategori pertanyaan. Analisis ini didukung oleh tabel frekuensi dan analisis persentase, sebagaimana dijelaskan oleh Singarimbun dan Effendy (1995).

$$X = \frac{\sum(f.X)}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

X = Rata-rata

$\sum(f.x)$ =Jumlah skor kategori jawaban

N = Jumlah responden

3.8 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah elemen penelitian yang menjelaskan cara pengukuran suatu variabel, memberikan petunjuk pelaksanaan mengukur variabel tersebut, atau menyatakan kriteria yang dapat diuji secara empiris. Definisi operasional ini dibuat untuk menghindari kebingungan dalam makna variabel yang dianalisis. Berikut adalah rumusan definisi operasional untuk penelitian ini:

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) *Tangibles* (Penampakan Fisik): Kualitas pelayanan terkait dengan sarana fisik, dengan indikator:
 - a) Ketersediaan peralatan di ruang pelayanan.
 - b) Fasilitas alat komunikasi yang lengkap di ruang pelayanan.
 - c) Ketersediaan tempat parkir.
 - d) Ketersediaan ruang tunggu.
 - e) Ketersediaan toilet (WC).
 - f) Kerapian dan keramahan staf dan pegawai.
 - g) Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir.
- 2) *Reliability* (Reliabilitas): Kemampuan dan keandalan dalam menyediakan layanan yang dapat dipercaya, dengan indikator:
 - a) Pegawai pemberi layanan menunjukkan sikap bertanggung jawab.
 - b) Ketepatan waktu layanan sesuai dengan janji yang diberikan.
 - c) Kesiapan pegawai dalam melayani nasabah.
 - d) Pegawai pemberi layanan menunjukkan sikap disiplin.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan pelanggan, dengan indikator:
 - a) Kejelasan informasi yang diberikan kepada nasabah.
 - b) Pegawai membantu mengatasi kesulitan yang dihadapi nasabah.
 - c) Kecepatan tanggapan pegawai dalam melayani nasabah.
 - d) Pegawai membantu persiapan dana yang dibutuhkan oleh nasabah.
- 4) *Assurance* (Jaminan): Kemampuan memberikan jaminan dan membangun kepercayaan pelanggan untuk menciptakan rasa aman bagi mereka, dengan indikator:
 - a) Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan.
 - b) Pegawai menjalin hubungan baik dengan nasabah.

- c) Pegawai menangani seluruh produk lainnya yang ditawarkan kepada nasabah.
 - d) Pegawai menjelaskan dengan jelas manfaat jenis produk yang ditawarkan sebelumnya.
- 5) *Empathy* (Empati): Memahami masalah dan keluhan pelanggan, bertindak untuk kepentingan pelanggan, dan memberikan perhatian personal kepada mereka, dengan indikator:
- a) Pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah.
 - b) Pegawai bersikap adil tanpa membedakan perlakuan.
 - c) Pegawai menjalankan komunikasi yang baik dengan nasabah.
 - d) Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan.

3.9 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel disusun mulai dari menetapkan indikator yang telah ditentukan, memastikan bahwa indikator tersebut memudahkan penilaian secara kuantitatif, serta mempermudah proses perhitungan data.

Menurut definisi dari Match dan Farhady yang dikutip oleh Sugiyono (2003:20), variabel merupakan atribut dari individu atau objek yang memiliki variasi antara satu individu dengan individu lainnya atau satu objek dengan objek lainnya.

Dalam konteks penelitian ini, operasional variabel merupakan kerangka kerja yang digunakan sebagai pedoman untuk menulis hasil penelitian empiris. Terdapat dua jenis variabel dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (Independent Variabel): Variabel ini memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Dependent Variabel) dalam konteks masalah penelitian. Variabel bebas dalam penelitian ini meliputi *Tangibles* (X1), *Emphaty* (X2), *Responsiveness* (X3), *Reliability* (X4), dan *Assurance* (X5).
2. Variabel Terikat (Dependent Variabel): Variabel ini dipengaruhi oleh variabel bebas (Independent Variabel) dalam konteks masalah penelitian. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Pelayanan yang berkualitas, yang diwakili oleh (Y).

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran
----------	-----------------	-----------	--------	------------------

<i>Tangibles</i> (X1)	Produk – produk fisik, fasilitas baik, perlengkapan, dan sarana komunikasi	Ketersediaan peralatan di dalam ruang pelayanan	Ketersediaan peralatan di dalam ruang pelayanan	Ordinal
		Ketersediaan fasilitas alat komunikasi yang lengkap di ruang pelayanan	Fasilitas alat komunikasi dalam ruang pelayanan	Ordinal
		Ketersediaan tempat parki	Ketersediaan tempat parkir	Ordinal
		Ketersediaan ruang tunggu	Ketersediaan ruang tunggu	Ordinal
		Ketersediaan toilet (WC)	Ketersediaan toilet (WC)	Ordinal
		Kerapihan dan keramahan staf/pegawai	Kerapihan dan keramahan staf/pegawai	Ordinal
		Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir	Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir	Ordinal
<i>Reliability</i> (X2)	Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat, dipercaya,	Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap yang bertanggung	Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap yang bertanggungjawab	Ordinal

	sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan serta sedikit melakukan kesalahan.	jawab	b	
		Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Ordinal
		Kesiapan pegawai dalam melayani nasabah	Kesiapan pegawai dalam melayani nasabah	Ordinal
		Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap disiplin yang baik	Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap disiplin yang baik	Ordinal
<i>Responsiveness</i> (X3)	Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah Ketersediaan staf/pegawai untuk membantu kesulitan nasabah,Kecepatan-tanggapan pegawai dalam melayani nasabah Serta Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah	Keterangannya yang diterima oleh pelanggan	Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah	Ordinal
		Ketersediaan staf/pegawai untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan	Ketersediaan staf/pegawai untuk membantu kesulitan nasabah	Ordinal
		Kecepatan tanggapan staf dalam melayani pelanggan	Kecepatan-tanggapan pegawai dalam melayani nasabah	Ordinal
		Bantuan staf	Pegawai	Ordinal

		dalam mempersiapkan dana yang dibutuhkan oleh pelanggan	membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah	
<i>Assurance</i> (X4)	Pengetahuan, kemampuan, pemahaman, kesopanan, jaminan dalam bertransaksi	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan	Ordinal
		Pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah	Pegawai membina hubungan yang baik dengan Nasabah	Ordinal
		Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah	Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada Nasabah	Ordinal
		Pegawai terlebih dahulu menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan	Pegawai terlebih dahulu menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan	Ordinal
<i>Emphaty</i> (X5)	kemampuan karyawan untuk berkomunikasi	Pegawai memberikan perhatian khusus	Kejelasan informasi yang diterima oleh	Ordinal

	dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.	kepada pelanggan.	nasabah	
		Pegawai bersikap adil tanpa membedakan bedakan pelanggan.	Ketersediaan staf/pegawai untuk membantu kesulitan nasabah	Ordinal
		Pegawai menjalankan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.	Kecepatan tanggapan pegawai dalam melayani nasabah	Ordinal
		Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah	Ordinal

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki sejarah panjang di Indonesia, dimulai pada masa penjajahan. Pada tanggal 16 Desember 1895, Raden Bei Aria Wirjaatmadja mendirikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Purwokerto, Jawa Tengah. Bank ini awalnya dikenal dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en SpaarBank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto". Bank ini merupakan lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi) pada saat itu. Sejak itu, BRI telah menjadi bank tertua di Indonesia dengan sejarah yang kaya.

Setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1, Bank Rakyat Indonesia (BRI) diakui sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Namun, selama masa perang kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI mengalami penangguhan sementara dan baru pulih setelah penandatanganan Perjanjian Renville pada tahun 1949, dengan mengubah namanya menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada tahun 1960, dengan dikeluarkannya PERPU No. 41, terbentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) melalui penggabungan BRI, Bank Tani Nelayan, dan *Nederlandsche Maatschappij (NHM)*. Selanjutnya, berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1979, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah beroperasi selama satu bulan, dikeluarkanlah Peraturan Presiden No. 17 tahun 1979 yang membentuk Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam peraturan baru ini, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani, dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan sebagai Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sementara NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Kemudian, berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, Bank Indonesia dikembalikan fungsinya sebagai

Bank Sentral. Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rural dan Ekspor Impor dipisahkan menjadi dua bank terpisah, yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 21 tahun 1968, tugas pokok Bank Rakyat Indonesia sebagai bank umum ditetapkan kembali. Mulai 1 Agustus 1992, berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992, status BRI berubah menjadi perseroan terbatas.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), yang didirikan pada tahun 1895, telah memberikan pelayanan konsisten kepada masyarakat kecil dengan fokus utama pada memberikan fasilitas kredit kepada pengusaha kecil. Dalam hal ini, penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) meningkat pesat dari Rp. 6.419,8 miliar pada tahun 1994 menjadi Rp. 8.231,1 miliar pada tahun 1995, dan mencapai Rp. 20.466 miliar hingga bulan September 1999. Saat itu, kepemilikan BRI masih sepenuhnya berada di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham Bank ini, menjadikannya perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang nama tersebut masih digunakan hingga saat ini.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi Bank komersil terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah

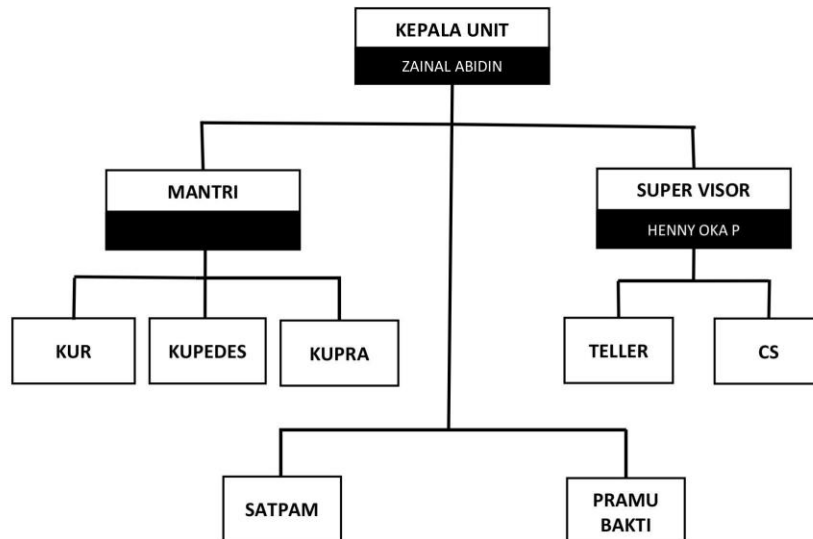
Misi

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan pada Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah untuk menunjang peningkatan perekonomian masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek Good corporate governance.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

3.9.1 4.1.3 Struktur Organisasi

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Way Halim memiliki struktur organisasi dalam melaksanakan kegiatan perekonomian di dalam menjalankan kegiatan perusahaan dalam melayani nasabah. Adapun struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Way Halim adalah sebagai berikut :

5.1 Struktur Organisasi, Tahun 2023



Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Way Halim, 2023

4.1.3.1 Deskripsi Jabatan

Parafrase:

Dalam struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, tugas dan tanggung jawab setiap jabatan diatur sebagai berikut:

1. Kepala Unit
 - Merencanakan kerja dan anggaran tahunan untuk BRI Unit yang dipimpinnya.
 - Mengoordinasikan pekerjaan petugas BRI Unit di bawahnya.
 - Bertanggung jawab atas pengurusan dan penyimpanan kas BRI Unit bersama Teller.
 - Melakukan pemeriksaan terhadap mekanisme kontrol di BRI Unit, termasuk pengurusan kas, administrasi pembukuan, registrasi, berkas-berkas, SB, logistik, dan personil.

- Mengambil keputusan terkait permintaan pinjaman, biaya eksploitasi, dan pemindahbukuan, serta menandatangani surat-surat, sesuai dengan kewenangannya.
- Menjalin hubungan dengan instansi atau pihak terkait dengan tugas BRI Unit.
- Memberikan bimbingan, menilai kinerja bawahannya secara periodik, dan memberikan usulan kenaikan pangkat.
- Membina nasabah penjamin dan simpanan.
- Memperkenalkan dan memasarkan layanan perbankan kepada masyarakat di wilayah kerjanya untuk mengembangkan usaha BRI Unit.
- Kepala Unit harus mampu melaksanakan tugas-tugas mantri, teller, deskman, dan menggantikan mereka dalam interaksi dengan masyarakat di wilayah kerjanya.
- Melaporkan rutin dan insiden secara periodik dan mendadak ke sub area unit.
- Bertanggung jawab atas penyimpanan, administrasi, dan surat-surat yang bersifat rahasia dan sangat rahasia.

Wewenang Kepala Unit BRI (Ka. Unit) meliputi:

1. Mengajukan biaya kerugian sesuai dengan kewenangannya.
2. Menyetujui permintaan pinjaman kupedes sesuai kewenangannya.
3. Mengevaluasi pencairan simpanan sesuai kewenangannya.
4. Merekomendasikan keringanan bunga kupedes sesuai kewenangannya.
5. Menandatangani bilyet deposito sesuai dengan wewenang unitnya.
6. Menyetujui biaya promosi sesuai kewenangannya.
7. Menyetujui biaya eksploitasi sesuai kewenangannya.
8. Bertanggung jawab atas kunci brankas.
9. Menandatangani surat keluar, termasuk surat dan laporan rutin yang ditujukan kepada pihak internal dan eksternal bersama dengan deskman.
10. Mengajukan ke kantor cabang terkait hal-hal seperti mutasi, promosi, demosi pegawai di BRI unit bawahannya, pemberian bonus dan hukuman jabatan, serta pemenuhan kebutuhan SDM di wilayah kerjanya.
11. Melakukan tindakan hukum, menjalin kesepakatan dengan pihak ketiga, dan mewakili BRI di pengadilan terkait permasalahan unit BRI di wilayahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan delegasi wewenang yang diberikan.

2. Mantri

Tugas Mantri adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis dan memeriksa permintaan pinjaman serta memberikan rekomendasi keputusan pinjaman untuk memastikan pinjaman yang diberikan sesuai dan aman bagi Bank.
- 2) Memberikan pembinaan kepada nasabah yang mengajukan pinjaman dan simpanan untuk meningkatkan dan menjaga kualitas aset Bank.
- 3) Memperkenalkan dan memasarkan produk BRI unit dan BRI dengan tujuan mencapai profit yang maksimal.
- 4) Melakukan kunjungan kepada calon nasabah yang berpotensi mengajukan pinjaman dan simpanan.
- 5) Bertanggung jawab atas pengendalian terhadap keterlambatan pembayaran pinjaman melalui inspeksi, penagihan, serta memberikan rekomendasi solusi atau langkah-langkah untuk menyelesaikan atau mengamankan pinjaman.
- 6) Melaporkan hasil kunjungan dan pembinaan kepada Kepala Unit dengan tujuan memperluas cakupan layanan (ekspansi).
- 7) Merencanakan pekerjaan, buku jurnal, dan pemakaian kendaraan bermotor (dinas) yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.
- 8) Menyampaikan data tentang potensi dan perkembangan situasi di wilayah kerja.
- 9) Berusaha untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam upaya memperlancar tugas pemasaran.

3. Supervisor

Tugas dan tanggung jawab supervisor mencakup hal-hal berikut:

1. Menerima, meneliti, dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan target pasar untuk memastikan pemberian pinjaman yang sehat dan menguntungkan.
2. Mengelola administrasi pasar sasaran sesuai dengan regulasi yang berlaku, memberikan informasi kepada pejabat kredit di lini atas.
3. Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan/koordinator ADK untuk setiap permohonan kredit guna memantau penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat lini.
4. Menyusun rencana untuk kredit yang akan jatuh tempo dalam 3 bulan mendatang, melaporkannya kepada atasan untuk memproses perpanjangan kredit yang akan berakhir.
5. Mendistribusikan semua surat masuk kepada pejabat berwenang di kantor cabang dan unit kerja bawahannya untuk meningkatkan pelayanan kantor cabang.

6. Menyiapkan surat-surat keluar yang akan disampaikan oleh petugas ekspedisi untuk memberi informasi kepada unit kerja lainnya.
7. Melayani aplikasi pembukaan rekening simpanan untuk calon nasabah BRI dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah.
8. Memeriksa kelengkapan persyaratan pembukaan rekening simpanan untuk menjaga keamanan bagi pihak perbankan.
9. Mengisi berkas informasi pelanggan pada sistem untuk mendukung kelancaran operasional.
10. Mengajukan permintaan kas awal tambahan dan menerima uang dari kantor cabang induk.
11. Menerima setoran uang dari nasabah dan mencocokkannya dengan bukti setoran yang diberikan.
12. Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima sesuai prosedur yang berlaku.

4. Teller

Tugas Teller meliputi hal-hal berikut:

- 1) Memberikan layanan kepada nasabah untuk keperluan bisnis BRI.
- 2) Menjaga citra BRI unit dan BRI secara umum untuk mendukung keberlanjutan bisnis BRI unit.
- 3) Mengelola kas bersama Kepala Unit untuk melindungi aset Bank.
- 4) Memastikan kelancaran dan akurasi dalam menerima setoran dan pembayaran dari serta ke nasabah untuk mendukung operasional bisnis BRI.
- 5) Menyetorkan kelebihan kas maksimal selama jam kerja dan sisa kas pada akhir hari ke kas induk untuk keamanan BRI unit.
- 6) Menjamin keamanan dan kesesuaian uang kas di ruang teller untuk memastikan pelayanan yang lancar kepada nasabah.
- 7) Menjamin kelengkapan bukti kas tunai dan OB yang berada di bawah tanggung jawabnya untuk mencegah penyimpangan kas teller.
- 8) Membuat registrasi kas teller untuk menjaga administrasi tetap teratur.

5. Costumer Service

Tugas dan tanggung jawab Customer Service meliputi hal-hal berikut:

- 1) Memberikan layanan administratif yang optimal kepada nasabah atau calon nasabah yang menggunakan layanan perbankan di BRI unit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mereka.
- 2) Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah tentang produk-produk BRI unit guna mendukung pemasaran produk BRI.
- 3) Mengumpulkan, menyediakan, dan mengolah data internal dan eksternal terkait pinjaman, simpanan, dan layanan bank lainnya di BRI unit.
- 4) Mengimplementasikan kebijakan dan pedoman administratif terkait pinjaman, simpanan, dan layanan bank lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 5) Melakukan pemeriksaan dan registrasi permohonan pinjaman, simpanan, dan layanan bank lainnya di BRI unit.
- 6) Mengelola berkas pinjaman, simpanan, dan layanan bank lainnya untuk memastikan keamanan dan keteraturan administrasi.
- 7) Mengatur dan mendokumentasikan surat keluar atau surat masuk sesuai dengan tugasnya untuk memastikan distribusi surat atau dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 8) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari pimpinan BRI unit sesuai dengan peran dan kompetensinya guna mencapai target yang ditetapkan.
- 9) Menyiapkan dokumen-dokumen, nota kredit, atau dokumen dan catatan pembukuan lainnya untuk mendukung proses penyelesaian administrasi pinjaman BRI.

6. Satpam

Tugas dan tanggung jawab Satpam meliputi hal-hal berikut:

- 1) Berupaya menjaga keamanan lingkungan kerja di perbankan.
- 2) Melindungi ruang kerja dari potensi pencurian, serangan dari luar, atau orang yang tidak bertanggung jawab selama jam kerja shift mereka.
- 3) Menjaga semua aset di area perbankan agar tetap aman.
- 4) Memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi semua orang di lingkungan perbankan, termasuk tamu, karyawan, dan pelanggan lainnya.
- 5) Mengawasi dan mengantisipasi orang-orang yang dianggap membahayakan lingkungan sekitar.
- 6) Berpartisipasi dalam pelayanan pelanggan, seperti membuka pintu untuk nasabah yang membutuhkan bantuan, membantu nasabah mengambil nomor antrian, memberikan informasi kepada pelanggan, dan sebagainya.

- 7) Membantu mengarahkan pelanggan untuk menyelesaikan keperluan mereka, seperti membimbing mereka ke customer service, loket teller, dan sebagainya.

7. Pramubakti

Tugas dan tanggung jawab meliputi hal-hal berikut:

- a. Menanggung jawabkan kebersihan BRI Unit untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi nasabah yang datang.
- b. Memberikan bantuan dalam menginput data nasabah yang baru saja melakukan pencairan pinjaman.
- c. Membantu dalam pengarsipan dokumen dan mencari dokumen yang diperlukan.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Karakteristik Penelitian

Dalam penelitian ini, ciri-ciri responden dapat diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, usia, dan lama menjadi nasabah penerima KUR. Selanjutnya, akan dijelaskan secara rinci.

4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun distribusi responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, dan hasil yang diperoleh dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
LAKI-LAKI	46	58,2
PEREMPUAN	33	41,8
Total	79	100

Berdasarkan tabel 4.1 dijelaskan bahwa dari 79 responden terdapat 46 orang responden atau 70,8% berjenis kelamin laki-laki dan 19 orang responden atau 29,2% berjenis kelamin perempuan.

4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun distribusi dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan pendidikan terakhir dan hasil yang diperoleh dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD	5	6,3
SMP	8	10,1
SMA/SMK	51	64,6
S1	15	19,0
Total	79	100

Berdasarkan tabel 4.2 dijelaskan bahwa dari 79 responden terdapat 11 responden atau 16,9% dengan pendidikan terakhir SD, 9 responden atau 13,8% dengan pendidikan terakhir SMP, 30 responden atau 46,2% dengan pendidikan terakhir SMA/SMK, dan 15 responden atau 23,1% dengan pendidikan terakhir S1.

4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel. 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pegawai Pemerintah	25	31,6
Wiraswasta	30	38,0
Guru	1	1,3
Karyawan Swasta	19	24
LAINNYA	4	5,1

Total	79	100
-------	----	-----

Berdasarkan tabel 5.3 dijelaskan bahwa dari 79 responden terdapat 41 responden atau 63,1% sebagai wiraswasta, 1 responden atau 1,5% sebagai guru honor, 1 responden atau 1,5% sebagai Ibu rumah tangga, 7 responden atau 10,8% sebagai Karyawan Swasta, 2 responden atau 3,1% sebagai petani, 2 responden atau 3,1% sebagai peternak, 2 responden atau 3,1% sebagai laundry, dan 9 responden atau 13,8% sebagai bengkel.

4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Adapun distribusi responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan umur dan hasil yang diperoleh dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel. 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
20-25	9	11,4
26-35	31	39,2
36-45	29	36,7
46-79	10	12,7
Total	79	100

Berdasarkan tabel 5.4 dijelaskan bahwa dari 79 responden terdapat terdapat 9 responden (11,4%) berumur 20-25 tahun, 31 responden (39,2%) berumur 26-35 tahun, 29 responden (36,7%) berumur 36-45 tahun, dan 10 responden (12,7%) berumur 46-79 tahun.

5.2.2 Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Way Halim

Untuk menilai Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. BRI Unit Way Halim, digunakan indikator ukuran berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman-Zeithaml-Berry (Tjiptono 2008), yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*. Dalam konteks ini, berikut adalah evaluasi Kualitas Pelayanan KUR di BRI Unit Way Halim:

5.2.2.1 Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) mencakup aspek penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Indikator yang dievaluasi dalam penelitian ini meliputi:

- a. Ketersediaan peralatan di dalam ruang pelayanan.
- b. Ketersediaan fasilitas alat komunikasi yang lengkap di ruang pelayanan.
- c. Ketersediaan tempat parkir.
- d. Ketersediaan ruang tunggu.
- e. Ketersediaan toilet (WC).
- f. Kerapihan dan keramahan staf/pegawai.
- g. Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir.

Berikut ini Penulis menyajikan rekapitulasi nilai rata-rata pada dimensi "*tangibles*," yang mencakup sejumlah aspek yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pelanggan saat menerima layanan. Dimensi ini meliputi ketersediaan peralatan di dalam ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas komunikasi lengkap, ketersediaan tempat parkir, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan toilet, kerapihan serta keramahan staf atau pegawai, dan kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir. seperti yang ditampilkan dalam Tabel 4.12:

Tabel. 4.5. Rekapitulasi Dimensi *Tangibles*

No.	Indikator	Rata-Rata Skor Responden
1.	Ketersediaan peralatan di dalam ruang pelayanan	3,86
2.	Fasilitas alat komunikasi dalam ruang pelayanan	3,96
3.	Ketersediaan tempat parkir	3,58
4.	Ketersediaan ruang tunggu	3,96
5.	Ketersediaan toilet (WC)	3,51

6.	Kerapihan dan keramahan staf/pegawai	4,11
7.	Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir	3,92
Rata-rata		3,84

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa ketujuh indikator dalam dimensi "*Tangibles*" di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim memiliki rata-rata skor responden sebesar 3,84. Hasil ini menunjukkan bahwa semua indikator tersebut termasuk dalam kategori baik, sesuai dengan rentang skor yang ditetapkan (3,40-4,19). Nilai rata-rata 3,84 diperoleh dari keseluruhan jawaban responden terhadap dimensi "*Tangibles*". Indikator yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi adalah kerapihan dan keramahan staf/pegawai, sedangkan ketersediaan toilet (WC) mendapatkan nilai rata-rata terendah dalam penilaian responden.

Setelah dilakukan analisis data dari 7 indikator untuk dimensi *tangibles*, maka terdapat hasil sebagai berikut :

1. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi, yaitu :
 $5 \times 7 \times 79 = 2779$
2. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor terendah, yaitu :
 $1 \times 7 \times 79 = 553$

Keterangan :

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 79

Jumlah skor pengumpulan data dimensi *tangibles* = 2127

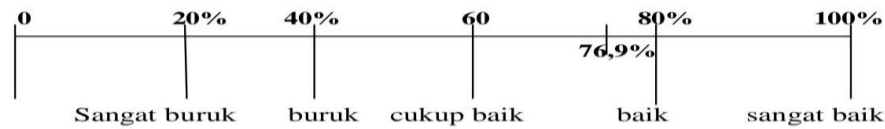
Rata-rata skor ideal = $\text{Jumlah skor tertinggi} / \text{jumlah responden} = 2127 / 79 = 26,92$

Menurut 79 responden mengenai dimensi *tangibles*, yaitu :

$$\frac{\text{jumlah skor dimensi tangibles}}{\text{jumlah responden}} \times 100\% = \frac{2127}{2779} \times 100\% = 76,9\%$$

Dari hasil 76,9 persen yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori (Sugiyono, 2010:110), sebagai berikut :

Gambar 4.2. Kontinum Interpretasi Skor



Keterangan interpretasi skor :

Angka 0% - 20% = sangat buruk

Angka 21% - 40% = buruk

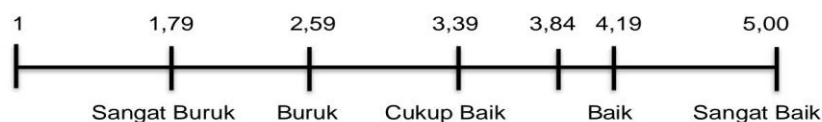
Angka 41% - 60% = cukup baik

Angka 61% - 80% = baik

Angka 81% - 100% = sangat baik

Dari perhitungan dan keterangan gambar diatas dapat diketahui bahwa dimensi *tangibles* yang digunakan dalam pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim sudah baik. Hal ini terlihat dari nilai 76,9 persen termasuk kategori baik. Dapat dikatakan baik karena pernyataan yang diberikan oleh peneliti mengenai pelayanan kredit usaha rakyat rata-rata menjawab baik. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.3 Kategori Penilaian Dimensi *Tangibles*



4.2.2.2 Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Dimensi *reliability* mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang diberikan sejak awal. Penelitian ini menggunakan beberapa indikator untuk mengukur dimensi ini:

- Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap yang bertanggung jawab
- Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- Kesiapan pegawai dalam melayani nasabah
- Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap disiplin yang baik

Dalam analisis kualitas pelayanan, berikut merupakan hasil nilai rata-rata pada dimensi "*reliability*." Dimensi ini melibatkan aspek-aspek seperti sikap bertanggungjawab dari pegawai pemberi pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan janji, kesiapan pegawai dalam melayani nasabah, dan sikap disiplin yang baik dari pegawai pemberi pelayanan. Dengan demikian, penulis menyajikan hasil penilaian dari aspek-aspek ini dalam konteks keandalan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.6 Rekapitulasi Dimensi *Reliability*

No.	Indikator	Rata-Rata Skor Responden
1.	Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap yang bertanggungjawab	3,79
2.	Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,68
3.	Kesiapan pegawai dalam melayani nasabah	3,92
4	Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap disiplin yang baik	3,79
Rata-Rata		3,79

Dari data tersebut, terlihat bahwa keempat indikator dalam dimensi *Reliability* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim dinilai baik (berada dalam rentang 3,40-4,19). Ini tercermin dari nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden sebesar 3,79. Indikator yang mendapat penilaian rata-rata tertinggi adalah kesiapan pegawai dalam melayani nasabah, sementara indikator yang mendapat penilaian rata-rata terendah adalah ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Setelah dilakukan analisis data dari 4 indikator untuk dimensi *Reliability*, maka terdapat hasil sebagai berikut :

1. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi, yaitu :
 $5 \times 4 \times 79 = 1580$
2. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor terendah, yaitu :

$$1 \times 4 \times 79 = 16$$

Keterangan :

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 79

Jumlah skor pengumpulan data dimensi *reliability* = 1201

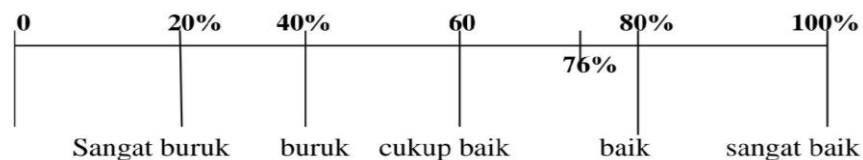
$$\text{Rata-rata skor ideal} = \frac{\text{skor jumlah tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{1580}{79} = 20$$

Menurut 79 responden mengenai dimensi *reliability*, yaitu :

$$\frac{\text{jumlah skor dimensi reliability}}{\text{jumlah responden}} \times 100\% = \frac{1201}{1580} \times 100\% = 76\%$$

Dari hasil 76 persen yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori (Sugiyono, 2010:110), sebagai berikut :

Gambar 4.4. Kontinum Interpretasi Skor



Keterangan interpretasi skor :

Angka 0% - 20% = sangat buruk

Angka 21% - 40% = buruk

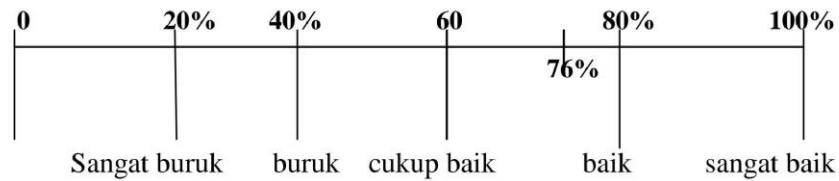
Angka 41% - 60% = cukup baik

Angka 61% - 80% = baik

Angka 81% - 100% = sangat baik

Dari perhitungan dan keterangan gambar diatas dapat diketahui bahwa dimensi *reliability* yang digunakan dalam pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim sudah baik. Hal ini terlihat dari nilai 76 persen termasuk kategori baik. Dapat dikatakan baik karena pernyataan yang diberikan oleh peneliti mengenai pelayanan kredit usaha rakyat rata-rata menjawab baik. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.5 Kategori Penilaian Dimensi *Reliability*



5.2.2.3 Dimensi *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Responsiveness adalah dimensi yang mencerminkan kesiapan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta merespons permintaan mereka dengan cepat. Indikator yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi:

- Keterangannya yang diterima oleh pelanggan
- Ketersediaan staf/pegawai untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
- Kecepatan tanggapan staf dalam melayani pelanggan
- Bantuan staf dalam mempersiapkan dana yang dibutuhkan oleh pelanggan

Berikut ini akan disajikan hasil nilai rata-rata dalam dimensi *responsivitas*, mencakup kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah, bantuan pegawai dalam mengatasi kesulitan nasabah, tanggungjawab pegawai dalam melayani nasabah dengan cepat, serta bantuan pegawai dalam menyiapkan dana yang diperlukan oleh nasabah.

Tabel. 4.7. Rekapitulasi Dimensi *Responsiveness*

No.	Indikator	Rata-Rata Skor Responden
1.	Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah	3,81
2.	Ketersediaan staf/pegawai untuk membantu kesulitan nasabah	3,91
3.	Kecepat-tanggapan pegawai dalam melayani nasabah	4,30
4.	Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah	4,97
Rata-rata		3,74

Dari tabel di atas, terlihat bahwa empat indikator dalam dimensi *Responsiveness* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim masuk dalam kategori baik (rentang 3,40-4,19).

Kesimpulan ini didasarkan pada respon keseluruhan dari para responden terhadap dimensi *Responsiveness* yang memiliki nilai rata-rata sebesar 3,74. Indikator yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah "Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah." , sementara indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah "Ketersediaan staf/pegawai untuk membantu kesulitan nasabah"

Setelah dilakukan analisis data dari 4 indikator untuk dimensi *Responsiveness*, maka terdapat hasil sebagai berikut :

1. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi, yaitu :
 $5 \times 4 \times 79 = 1580$
2. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor terendah, yaitu :
 $1 \times 4 \times 79 = 316$

Keterangan :

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 79

Jumlah skor pengumpulan data dimensi *Responsiveness* = 1185

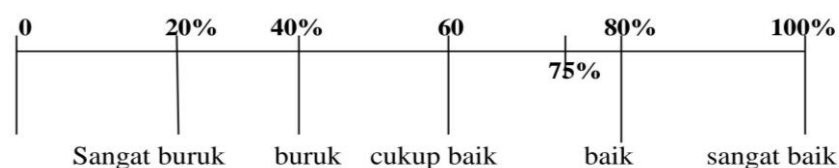
$$\text{Rata-rata skor ideal} = \frac{\text{skor jumlah tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{1580}{79} = 20$$

Menurut 79 responden mengenai dimensi *Responsiveness*, yaitu :

$$\frac{\text{jumlah skor dimensi Responsiveness}}{\text{jumlah responden}} \times 100\% = \frac{1158}{1580} \times 100\% = 75\%$$

Dari hasil 75 persen yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori (Sugiyono, 2010:110), sebagai berikut :

Gambar 4.6. Kontinum Skor



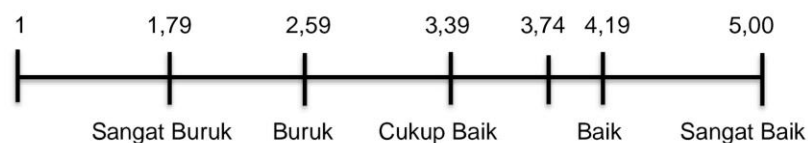
Keterangan interpretasi skor :

Angka 0% - 20% = sangat buruk

Angka 21% - 40% = buruk
 Angka 41% - 60% = cukup baik
 Angka 61% - 80% = baik
 Angka 81% - 100% = sangat baik

Dari perhitungan dan keterangan gambar diatas dapat diketahui bahwa dimensi *Responsiveness* yang digunakan dalam pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim sudah baik. Hal ini terlihat dari nilai 75 persen termasuk kategori baik. Dapat dikatakan baik karena pernyataan yang diberikan oleh peneliti mengenai pelayanan kredit usaha rakyat rata-rata menjawab baik. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.7 Kategori Penilaian Dimensi *Responsiveness*



5.2.2.4 Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* dikenali melalui tingkat pengetahuan dan sikap sopan serta kemampuan karyawan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Penelitian ini menggunakan indikator-indikator berikut:

- a. Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produuk yang ditawarkan
- b. Pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah
- c. Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah
- d. Pegawai terlebih dahulu menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan

Berikut ini disajikan ringkasan nilai rata-rata dari dimensi *assurance*, mencakup pengetahuan pegawai tentang produk yang ditawarkan, kemampuan membangun hubungan yang baik dengan nasabah, menangani semua produk lainnya, dan menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan.

Tabel. 4.8. Rekapitulasi Dimensi *Assurance*

No.	Indikator	Rata-Rata Skor
-----	-----------	----------------

		Responden
1.	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan	3,73
2.	Pegawai membina hubungan yang baik dengan Nasabah	4,02
3.	Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada Nasabah	3,83
4.	Pegawai terlebih dahulu menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan	3,89
Rata-Rata		3,86

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa keempat indikator dalam dimensi *Assurance* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim dinilai baik (dalam rentang 3,40-4,19). Ini terbukti dari jawaban keseluruhan responden terhadap dimensi *Assurance*, dengan nilai rata-rata sebesar 3,86. Indikator yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah kemampuan pegawai dalam membangun hubungan yang baik dengan nasabah, sementara indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah pengetahuan pegawai tentang produk yang ditawarkan.

Setelah dilakukan analisis data dari 4 indikator untuk dimensi *assurance*, maka terdapat hasil sebagai berikut :

- 1) Bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi, yaitu :

$$5 \times 4 \times 79 = 1580$$

- 2) Bila setiap butir pernyataan mendapat skor terendah, yaitu :

$$1 \times 4 \times 79 = 316$$

Keterangan :

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 79

Jumlah skor pengumpulan data dimensi *assurance* = 1224

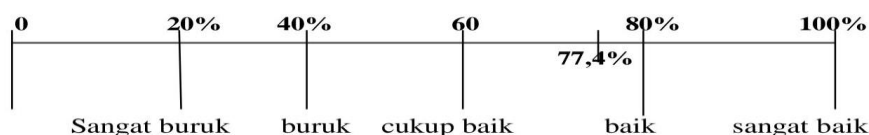
$$\text{Rata-rata skor ideal} = \frac{\text{skor jumlah tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{1580}{79} = 20$$

Menurut 79 responden mengenai dimensi *assurance*, yaitu :

$$\frac{\text{jumlah skor dimensi Assurance}}{\text{jumlah responden}} \times 100\% = \frac{1224}{1580} \times 100\% = 77\%$$

Dari hasil 77,4 persen yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori (Sugiyono, 2010:110), sebagai berikut :

Gambar 4.8 Kontinum Interpretasi Skor



Interpretasi skor sebagai berikut:

Skor 0% - 20% = Sangat buruk

Skor 21% - 40% = Buruk

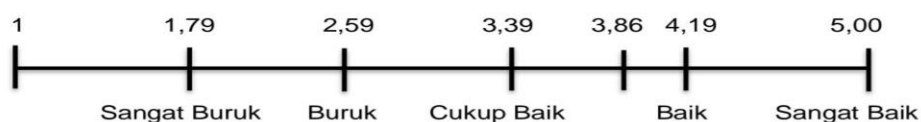
Skor 41% - 60% = Cukup baik

Skor 61% - 80% = Baik

Skor 81% - 100% = Sangat baik

Berdasarkan perhitungan dan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* dalam pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim telah mencapai tingkat yang baik. Nilai 77,4 persen menempatkannya dalam kategori baik. Penelitian menunjukkan bahwa tanggapan terhadap pelayanan KUR secara umum dinilai baik.

Gambar 4.9 Kategori Penilaian Dimensi Assurance



4.2.2.5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati mencakup pemahaman perusahaan terhadap masalah pelanggan, tindakan proaktif untuk kepentingan pelanggan, perhatian personal, dan jam operasional yang nyaman. Indikator penelitian melibatkan:

- a. Pegawai memberikan perhatian khusus kepada pelanggan.
- b. Pegawai bersikap adil tanpa membedakan pelanggan.

- c. Pegawai menjalankan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.
- d. Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berikut ini disajikan rangkuman hasil nilai rata-rata dari dimensi empati, termasuk dalamnya pegawai memberikan perhatian lebih kepada nasabah, bersikap adil tanpa membedakan, menjalankan komunikasi yang efektif, dan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Tabel. 4.9. Rekapitulasi Dimensi *Emphaty*

No.	Indikator	Rata-Rata Skor Responden
1.	Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah	3,91
2.	Ketersediaan staf/pegawai untuk membantu kesulitan nasabah	3,21
3.	Kecepat-tanggapan pegawai dalam melayani nasabah	3,55
4.	Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah	3,81
Rata-rata		3,62

Dari tabel di atas, terlihat bahwa keempat indikator dalam dimensi *Emphaty* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim telah mencapai tingkat yang baik (dalam rentang 3,40-4,19). Penilaian keseluruhan responden terhadap dimensi *Emphaty* menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,62. Indikator yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah kemampuan pegawai memberikan perhatian lebih kepada nasabah, sementara indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah pegawai bersikap adil tanpa membedakan nasabah.

Setelah dilakukan analisis data dari 4 indikator untuk dimensi *Emphaty*, maka terdapat hasil sebagai berikut :

1. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi, yaitu :
 $5 \times 4 \times 79 = 1580$
2. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor terendah, yaitu :
 $1 \times 4 \times 79 = 316$

Keterangan :

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 79

Jumlah skor pengumpulan data dimensi *Emphaty* = 1145

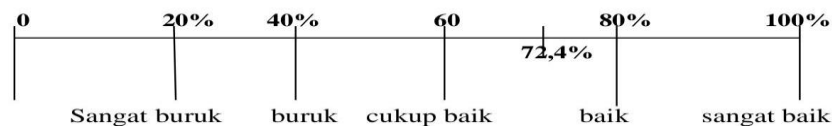
$$\text{Rata-rata skor ideal} = \frac{\text{skor jumlah tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{1580}{79} = 20$$

Menurut 79 responden mengenai dimensi empathy, yaitu :

$$\frac{\text{jumlah skor dimensi Emphaty}}{\text{jumlah responden}} \times 100\% = \frac{1145}{1580} \times 100\% = 72,4\%$$

Dari hasil 72,4 persen yang ditetapkan, hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori (Sugiyono, 2010:110), sebagai berikut :

Gambar 4.10 Kontinum Interpretasi Skor



Interpretasi skor sebagai berikut:

Skor 0% - 20% = Sangat buruk

Skor 21% - 40% = Buruk

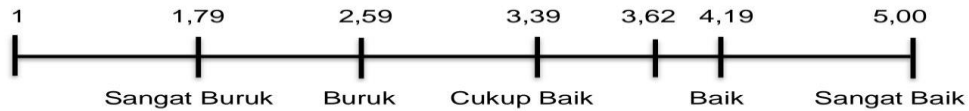
Skor 41% - 60% = Cukup baik

Skor 61% - 80% = Baik

Skor 81% - 100% = Sangat baik

Berdasarkan perhitungan dan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Emphaty* dalam pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim telah mencapai tingkat yang baik. Nilai 77,4 persen menempatkannya dalam kategori baik. Penelitian menunjukkan bahwa tanggapan terhadap pelayanan KUR secara umum dinilai baik.

Gambar 4.11 Kategori Penilaian Dimensi *Emphaty*



4.2.3. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. BRI Unit Way Halim

Tabel. 4.10. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan KUR di PT. BRI Unit Way Halim

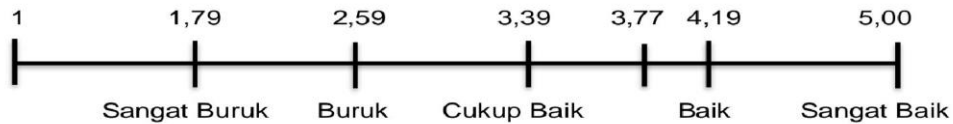
No.	Dimensi	Rata-rata Skor Responden
1.	<i>Tangibles</i>	3,84
2.	<i>Reliability</i>	3,79
3.	<i>Responsiveness</i>	3,74
4.	<i>Assurance</i>	3,86
5.	<i>Emphaty</i>	3,62
Rata-rata		3,77

Dari data yang tersaji, terlihat bahwa layanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim dapat dinyatakan baik (dalam rentang 3,40-4,19). Penilaian ini didasarkan pada nilai rata-rata dimensi pelayanan, yaitu 3,84 untuk *tangibles*, 3,79 untuk *reliability*, 3,74 untuk *responsiveness*, 3,86 untuk *assurance*, dan 3,62 untuk *emphaty*. Sehingga secara keseluruhan, nilai rata-rata skor pelayanan mencapai 3,77.

Berdasarkan ringkasan nilai rata-rata dalam dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa layanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Way Halim telah mencapai tingkat yang baik, dengan nilai rata-rata sebesar 3,77 (dalam rentang 3,40-4,19). Kesimpulan ini ditarik berdasarkan penilaian positif yang diberikan oleh peneliti terhadap pelayanan KUR, di mana mayoritas tanggapan responden dinilai baik. Secara berkesinambungan, hasil ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar. 4.12

Kategori Penilaian Rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan KUR



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim, kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi dari semua dimensi, termasuk *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim, dapat dikategorikan sebagai baik. Penilaian positif ini didasarkan pada respon yang baik dari responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh peneliti mengenai pelayanan kredit usaha rakyat.
2. Namun, terdapat beberapa indikator dengan nilai rata-rata terendah dalam dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Indikator-indikator tersebut meliputi ketersediaan toilet, ketepatan waktu layanan sesuai dengan yang dijanjikan, kecepatan tanggapan pegawai dalam melayani nasabah, pengetahuan pegawai tentang produk yang ditawarkan, dan sikap adil pegawai tanpa membedakan.

5.2 Saran

Berdasarkan rangkuman di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim. Saran-saran tersebut adalah:

1. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim, disarankan untuk menjaga kebersihan lingkungan dan memperhatikan kebersihan toilet (WC) agar menciptakan kenyamanan bagi nasabah yang menggunakan fasilitas tersebut.

2. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim, sebaiknya meningkatkan kehandalan dan responsivitas pegawai untuk memastikan proses pelayanan tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan kepada nasabah.
3. Pelatihan perlu diadakan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai mengenai produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang akurat dan membantu nasabah dengan lebih baik.
4. Penting bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Way Halim, untuk bersikap adil terhadap setiap nasabah tanpa melakukan diskriminasi, karena setiap nasabah berhak mendapatkan perlakuan yang adil dan setara dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A.Batinggi dan Badu Ahmad, 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Abdussamad, Zuchri, 2011. Pelayanan Publik Kompetensi dan Komitmen Aparat dalam Pelayanan Perizinan Terpadu. Jakarta: Pustaka Indonesia Press.
- Ibrahim, Amin, 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju
- Kasmir, 2010. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Moenir, 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah, 2011. Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. Cetakan 1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pasolong, Harbani. 2012. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Hambani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Litjan Poltak,dkk.2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono, 2013. Metode Penelitian Administrasi. Cetakan ke 21. Bandung: Alfabeta.

PERATURAN PERUNDANGAN-UNDANGAN

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan.

JURNAL

- Aidil, 2014. “Analisis Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank BRI

- Kanca Tebing Tinggi Unit Sei Rampah”. *Jurnal Ilmiah Accounting Changes* (Volume 2, No.1, 26-38)
- Lintang, Cynthia, 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Wanea Manado”. *Jurnal Manajemen Pelayanan*. (2012:3)
- Korn, H. A. (2013). Studi mengena Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah untuk meningkatkan Loyalitas. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Volume XII*.
- Kuswanto, A. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14(1)
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Agora*, 7 (1).
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal PPKM UNSIQ*.
- Pontoh, michael B., Kawet, L., & Tumbuan, willem A. (2014). Kualitas Layanan, citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 2(1)
- Yulianto, T. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan ATM dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah*.
- Sugiarto. (2017). *Metedologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi.Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. PT. Pustaka Baru.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. 17(2), 8. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2011.v15.i2.2289>