



Contents list available at: <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index/>
Journal of Institution and Sharia Finance
Journal homepage: https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/sharia_finance



Quality of Public Business Credit Providing Service at BRI Wasuponda Unit, East Luwu District Study of Customer Perception

Nurmilasari

Institusi Agama Islam Negeri Palopo, Palopo, Indonesia

<i>Article Info</i>	<i>Abstract</i>
<p>Keywords: Customer Perceptions, Service Quality</p> <p>Paper type: Research Paper</p> <p>*Corresponding author: nurmilasari@gmail.com</p>	<p><i>This study aims to find out how customers perceive the service quality of people's business loans at PT BANK BRI Wasuponda unit. The research method used is descriptive quantitative. With a population of 250 customers by taking samples using probability sampling techniques and random research samples determined 50 customers. Data analysis used descriptive analysis with frequency distribution analysis tools. The results showed that the customer's perception of the service quality of KUR provision was in the good category with a percentage of $75 \leq 100\%$ and the affective indicator being the highest aspect with a yield of 1391. This variable was measured through the cognitive aspect with an acquisition percentage of 89.35%, affective with obtaining a percentage of 86.93%, conative with an acquisition of a percentage of 88.75%, tangible with an acquisition of a percentage of 88.16%, reliability with an acquisition of a percentage of 87.87%, Responsiveness with an acquisition of a percentage of 87.5%, assurance with an acquisition of a percentage of 90.12% and empathy with gain of 89.37%.</i></p>
<p>Cite this document: Nurmilasari. (2021). Quality of Public Business Credit Providing Service at BRI Wasuponda Unit, East Luwu District Study of Customer Perception. <i>Journal of Institution and Sharia Finance</i>, 4 (1). 47-52. https://doi.org/10.24256/joins.v4i1.3380</p>	

Abstrak

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%.

Keywords: *Persepsi Nasabah, Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

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 (Radhin, Eka Askafi, 2019). 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 sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Rido Yuwendri, Romi Susanto, 2019). 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 (Gronross dalam Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2006)

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 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 (Annisa Rosalina. 2019). Dengan demikian Bank BRI sebagai pihak yang mengelola dana KUR diharapkan mampu menanggulangi permasalahan masyarakat menengah ke bawah.

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

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia

Bank BRI sebagai pihak yang mengelola dana KUR menyalurkan dana ke masyarakat sangat besar dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah dana KUR yang disalurkan PT. BRI Tahun 2015-2019 sebagai mana dapat dilihat pada tabel berikut: 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.

Sehubungan dengan visi dari bank BRI yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, dan 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.

LITERATUR REVIEW

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 (Vinna Sri Yuniarti, 2015). Menurut Staton, persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan masa lalu, stimuli yang kita terima melalui lima indera. Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, persepsi merupakan proses seseorang menyimpulkan suatu aktifitas yang ia terima melalui pengindraan menjadi suatu informasi yang bermakna.

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 (Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati, 2016). Kualitas pelayanan dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pemberian Kredit

Pemberian danakredit 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 (Larissa Navia Rani, 2015).

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: Kepercayaan, Kesepakatan, Jangka Waktu, Risiko, dan Balas Jasa (Fadli Alanshari, Doni Maelius, 2018).

Kredit Usaha Rakyat (KUR)

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. Tujuan KUR yaitu meningkatkan dan memperluas suatu penyaluran KUR kepada usaha produktif, meningkatkan kapasitas dengan daya saing usaha mikro, kecil, dan menengah, Mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan tenaga kerja efektif,

METODE 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 adanya. 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. Dalam penelitian ini Populasinya yaitu nasabah bank BRI unit Wasuponda kabupaten Luwu Timur yang terdiri atas 250 orang. Teknik pengambilan sampel ini yaitu random sampling dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian ditetapkan sebesar $\alpha = 0,1$, maka sampel penelitian berjumlah 50 nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

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 (J. Suprianto, 2006).

Dapat diketahui indikator persepsi nasabahterhadap 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.

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 $75 \leq 100\%$.

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 peresentase dipengaruhi oleh jawaban responden terhadap angket yang diberikan.

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 perbandingan setiap indikator, afektif menjadi indikator paling tinggi dengan perolehan hasil sebesar 1391. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada penelitian ini di ukur melalui 8 aspek yaitu kognitif, afektif dan konatif, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles.

a. 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 prosedurbank dengan baik.

- b. 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
- c. Konatif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah biasanya melakukan promosi transaksi kepada oranglain atau kolega mereka untuk melakukan transaksi dan menjadi nasabah di bank BRI.
- d. Tangible, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pemberian kredit usaha rakyat pada BRI unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur, ditemukan bahwa Penampilan petugas/pegawai, Kenyamanan tempat Pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan petugas dalam melakukan tugasnya membutuhkan disiplin, dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan sudah dapat memuaskan nasabah.
- e. Reliability, Adapun untuk mengukur faktor kehandalan dalam upaya mengetahui sebuah kualitas pelayanan pada BRI unit Wasuponda dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu Kecermatan petugas dalam melayani nasabah, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/pegawai menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan.
- f. Responsiveness, Daya tanggap dapat diukur dengan indikator yaitu Merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan, Melakukan pelayanan dengan cepat, Melakukan pelayanan dengan cermat.
- g. Assurance, Indikator untuk mengukur dimensi jaminan yaitu Memberikan jaminan tetap waktu dalam proses pelayanan, Memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan, Memberikan jaminan legalitas dalam proses pelayanan jaminan legalitas.
- h. Empathy, Adapun untuk mengukur Empat yaitu Mendahulukan kepentingan nasabah, Melayani dengan ramah, Tidak membedakan-bedakan, Melayani dan menghargai setiap penerima layanan.

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 yaitu 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 diukur melalui aspek Kognitif, pengetahuan nasabah mengenai bank cukup baik. Afektif, nasabah tertarik melakukan transaksi di bank BRI karena kinerja yang maksimal dan kenyamanan serta keamanan yang tinggi. Konatif, nasabah selalu melakukan promosi kepada kolega untuk menabung di bank BRI. 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. 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. 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 lisensi dalam melakukan pelayanan hal ini membuat nasabah Bank merasa sangat terbantu. 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 melakukan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- 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 Tabungas`n Negara (Persero) Tbk Cabang Pembantu BukitTinggi. Akademi Keuangan dan Perbankan.
- Philip Kotler, K. L. (2010). Marketing Management Analisis Planing Implementation. Jakarta: Erlangga.
- Radhin, E. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank RakyatIndonesia Unit Rejoso Kanca Nganjuk. Ilmu Manajemen .
- 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.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Suryabrata, S. (2008). Metode Penelitian. Jakarta: Raja Grafindo 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)
- 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