

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk. CABANG PANGKEP

NURUL FADHILA

E21112102



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

2016



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRAK

NURUL FADHILA (E211 12 102), KUALITAS PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) CABANG PANGKEP. (dibimbing oleh: Drs. H. Nurdin Nara, M.Si dan Drs. Nelman Edy, M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan kredit usaha rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 79 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. Cabang Pangkep 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. Cabang Pangkep 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. Cabang Pangkep adalah baik.

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



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

NURUL FADHILA (E211 12 102), THE QUALITY OF SERVICE THE PEOPLE BUSINESS CREDIT (KUR) IN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk. THE BRANCH OF PANGKEP. (Is Guided By: Drs. H. Nurdin Nara, M.Si and Drs. Nelman Edy, M.Si).

The study attempts to describe about the quality of services loans for small-scale businesses (KUR) in PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. The branch of Pangkep.

Sample in this research were 79 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. The branch of Pangkep 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 empathy 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 branch of Pangkep 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 branch of Pangkep is good.

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



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NURUL FADHILA

NPM : E 211 12 102

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul KUALITAS PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk. CABANG PANGKEP benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, Februari 2016



NURUL FADHILA
NIM. E211 12 102



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NURUL FADHILA
NPM : E 211 12 102
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Tugas Karya Akhir : Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR)
di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
Cabang Pangkep

Telah diperiksa oleh Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Februari 2016

Menyetujui :

Pembimbing I,

Drs. H. Nurdin Nara, M.Si
NIP.19630903 198903 1 002

Pembimbing II,

Drs. Nelman Edy, M.Si
NIP. 19610717 198702 1 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi,

Dr. Hj. Hasniati, M.Si
NIP. 19680101 199702 2 001



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

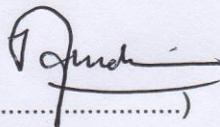
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NURUL FADHILA
NPM : E 211 12 102
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Tugas Karya Akhir : Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang
Pangkep

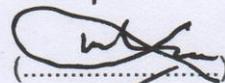
Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Jurusan
Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada hari Kamis, 3 Maret 2016

Dewan Penguji Skripsi

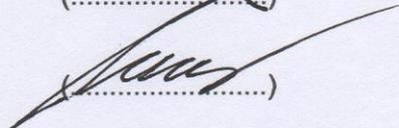
Ketua Sidang : Drs. H. Nurdin Nara, M.Si


(.....)

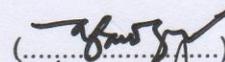
Sekretaris Sidang : Drs. Nelman Edy, M.Si


(.....)

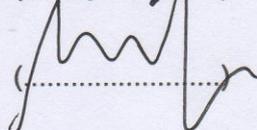
Anggota : 1. Dr. La Tamba, M.Si


(.....)

2. Drs. Ali Fauzy Eli, M.Si


(.....)

3. Drs. Luthfi Atmansyah, MA


(.....)

KATA PENGANTAR



Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi **Allah SWT.** karena atas Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis sampai saat ini masih diberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi besar **Muhammad SAW.** yang membawa alam kegelapan menuju alam yang terang menderang.

Ucapan terima kasih selanjutnya dengan penuh cinta penulis persembahkan untuk kedua orang tua ayahanda **H. M. Rusli Ammade, SE** dan Ibunda **Hj. Rahmatia** dengan segala syukur terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk pengorbanan yang disertai doa tulus ayahanda dan ibunda selama ini, semoga ayahanda dan ibunda senantiasa di rahmati oleh Allah SWT. Terima kasih pula untuk kakak tercinta **Hilda Ratmelia, S.KM** serta adik tersayang **Muh. Agung Zulfikar, Muh. Ekky Syahreza, Muh. Fadel Algifari,** dan **Muh. Taufik Emirsyah** terima kasih atas kasih sayang, dukungan dan senantiasa menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini semoga kita semua akan tetap menjadi kebanggaan orang tua.

Berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Alimuddin Unde, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh staffnya.
3. **Dr. Hj. Hasniati, M.Si.** dan **Drs. Nelman Edy, M.Si.** selaku pimpinan dan sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. **Drs. H. Nurdin Nara, M.Si.** selaku dosen penasehat akademik dan pembimbing I, dan **Drs. Nelman Edy, M.Si.** selaku pembimbing II, terima kasih atas waktu, motivasi, inspirasi dan arahnya kepada penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
5. **Dr. La Tamba, M.Si., Drs. Ali Fauzy Eli, M.Si., dan Drs. Luthfi Atmansyah, MA.,** selaku penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima kasih atas kesediannya dalam menghadiri sidang proposal dan skripsi dari penulis dan atas segala masukannya dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk penulis selama kurang lebih 3 tahun. Semoga penulis bisa memanfaatkannya sebaik mungkin.
7. Seluruh Staff Jurusan Ilmu Administrasi **kak Ina, kak Ros, ibu Ani, dan Pak Lili** serta staff di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
8. **Bapak Teguh Aribowo** selaku Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep. Terima kasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian di lokasi penelitian ini.

9. Para Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep dan BRI Unit Mapasaile terima kasih atas segala bentuk kerja samanya.
10. Para responden dalam penelitian ini, terima kasih atas partisipasinya dalam penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman IPPMP UH 2012 **Nur Faida Yanti Nurdin, Amar Ma'ruf Zarkawi, lin Indriani Indah Haerati, Isypawati Syarif, Asti Rukmana Ramli, Fairus Kamal**, dan teman-teman yang lain terima kasih atas semangat, kebersamaan, bantuan, dukungan serta saran yang diberikan. Dan terima kasih kalian selalu ada di kala susah maupun senang.
12. Terima kasih kepada **Purnama Sari Afriana** (yang telah banyak memberikan masukan), **Mukarramah** (yang telah memberikan saran dan masukan), **Nurul Aliah, Nur Anna Mira, Sukmawati, Muzdalifah, Desak Widhiatuti, Febrianti Wulandari, Nurul Ikhsan Khadijah, Novi Firananda** serta teman-teman **RELASI 2012** lainnya yang tidak dapat penulis satu persatu, terima kasih atas kebersamaan, pengalaman dan inspirasi kalian selama ini, tidak terasa kita sudah bersama selama kurang lebih 3 tahun. Pahit manis kita lalui bersama.
13. Terima kasih kepada Kanda **Muhammad Nur Said** atas bantuan, saran serta semangat yang diberikan kepada penulis.
14. Terima kasih kepada Kanda **Fathur Rahman** atas bantuan dan saran yang diberikan kepada penulis.
15. Segenap Keluarga Besar IPPM PANGKEP UNHAS terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan berorganisasi yang telah diberikan selama ini semoga dapat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya.

16. Segenap Keluarga Besar HUMANIS FISIP UNHAS terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan berorganisasi yang telah diberikan selama ini semoga dapat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya.
17. Kanda-kanda senior (**CREATOR'07, BRAVO'08, CIA'09, PRASASTI'010, BRILIAN'011**) dan adik-adik (**RECORD'013, UNION'014** dan **CHAMPION'015**) terima kasih atas pengalaman yang diberikan.
18. Teman-teman KKN Gel.90 Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep, dan teman-teman posko Kelurahan Minasatene kak **Mirza Fadlullah**, kak **Muhammad Harly Kalma, A. Rianti Rhasinta, Mani Kamisa**, kak **A. Septian E.P, A. Ayudyah Mutmainnah**, dan **Aswad H Mangalaeng**, terima kasih atas pengalaman dan kebersamaannya selama KKN.
19. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan doanya. Semoga bantuan dan keikhlasannya mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Makassar, Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	5
I.3. Tujuan Penelitian	5
I.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1. Konsep Pelayanan	7
II.2. Konsep Pelayanan Publik.....	9
II.2.1. Hakikat Pelayanan Publik	10
II.2.2. Asas Pelayanan Publik.....	10
II.2.3. Kelompok Pelayanan Publik	12
II.2.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	13
II.2.4.1. Prinsip Pelayanan Publik	13
II.2.4.2. Standar Pelayanan Publik	15
II.3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	17
II.3.1. Indikator Kualitas Pelayanan	26
II.3.2. Ciri-Ciri Pelayanan Birokrasi yang Berkualitas.....	28
II.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
II.3.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .	29
II.4. Konsep Kredit.....	31
II.4.1. Unsur-Unsur Kredit.....	34
II.4.2. Jenis-Jenis Kredit	37
II.4.3. Kredit Usaha Rakyat BRI.....	41
II.5. Kerangka Pikir.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
III.1. Lokasi Penelitian	48
III.2. Pendekatan Penelitian	48
III.3. Tipe Penelitian	48
III.4. Teknik Pengumpulan Data	49

III.5. Populasi dan Sampel	49
III.5.1. Populasi	49
III.5.2. Sampel	50
III.6. Sumber Data	51
III.7. Instrumen Penelitian.....	51
III.8. Teknik Analisis Data.....	52
III.9. Definisi Operasional	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
IV.1. Gambaran Umum PT. BRI	57
IV.1.1. Sejarah PT. BRI	57
IV.1.2. Visi, Misi, dan Strategi PT. BRI	61
IV.1.3. Manajemen PT. BRI	62
IV.1.4. Kegiatan Usaha PT. BRI	63
IV.1.5. Profil PT. BRI Cabang Pangkep	65
IV.1.6. Struktur Organisasi PT. BRI Cabang Pangkep	66
IV.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	67
IV.2.1. Karakteristik Penelitian.....	67
IV.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
IV.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
IV.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	68
IV.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	69
IV.2.2. Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat di PT. BRI Cabang Pangkep	70
IV.2.2.1. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)	70
IV.2.2.2. Dimensi Keandalan (Reliability)	80
IV.2.2.3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	87
IV.2.2.4. Dimensi Jaminan (Assurance)	94
IV.2.2.5. Dimensi Empati (Emphaty)	101
BAB V PENUTUP	110
V.1. Kesimpulan	110
V.2. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1. Kerangka Pikir.....	41
Gambar. 3.1. Kontinum Interpretasi Rentang.....	53
Gambar. 4.1. Struktur Organisasi PT. BRI Cabang Pangkep.....	59
Gambar. 4.2. Kontinum Interpretasi Skor.....	79
Gambar. 4.3. Kategori Penilaian Dimensi Tangibles.....	80
Gambar. 4.4. Kontinum Interpretasi Skor.....	86
Gambar. 4.5. Kategori Penilaian Dimensi Reliability.....	87
Gambar. 4.6. Kontinum Interpretasi Skor.....	93
Gambar. 4.7. Kategori Penilaian Dimensi Responsiveness.....	94
Gambar. 4.8. Kontinum Interpretasi Skor.....	100
Gambar. 4.9. Kategori Penilaian Dimensi Assurance.....	101
Gambar. 4.10. Kontinum Interpretasi Skor.....	107
Gambar. 4.11. Kategori Penilaian Dimensi Emphaty.....	108
Gambar. 4.12. Kategori Penilaian Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan KUR.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel. 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel. 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel. 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel. 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	69
Tabel. 4.5. Kemodernan Peralatan yang Dimiliki didalam Ruang Pelayanan di PT. BRI Cabang Pangkep.....	71
Tabel. 4.6. Fasilitas Alat Komunikasi dalam Ruang Pelayanan Telah Tersedia Dengan Lengkap di PT. BRI Cabang Pangkep.....	72
Tabel. 4.7. Ketersediaan Tempat Parkir di PT. BRI Cabang Pangkep	73
Tabel. 4.8. Ketersediaan Ruang Tunggu di PT. BRI Cabang Pangkep	74
Tabel. 4.9. Ketersediaan Toilet (WC) di PT. BRI Cabang Pangkep.....	75
Tabel. 4.10. Kerapihan dan Keramahan Staf/Pegawai di PT. BRI Cabang Pangkep.....	76
Tabel. 4.11. Kelengkapan Media Transaksi Seperti Brosur dan Formulir di PT. BRI Cabang Pangkep	77
Tabel. 4.12. Rekapitulasi Dimensi Tangibles	78
Tabel. 4.13. Pegawai Pemberi Pelayanan Menunjukkan Sikap yang Bertanggung Jawab di PT. BRI Cabang Pangkep	81
Tabel. 4.14. Ketepatan Waktu Layanan Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan di PT. BRI Cabang Pangkep	82
Tabel. 4.15. Kesiapan Pegawai dalam Melayani Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep.....	83
Tabel. 4.16. Pegawai Pemberi Layanan Menunjukkan Sikap Disiplin yang Baik di PT. BRI Cabang Pangkep.....	84
Tabel. 4.17. Rekapitulasi Dimensi Reliability.....	85
Tabel. 4.18. Kejelasan Informasi yang Terima oleh Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep	88
Tabel. 4.19. Ketersediaan Staf/Pegawai untuk Membantu Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep	89
Tabel. 4.20. Kecepat-tanggapan Pegawai dalam Melayani Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep	90
Tabel. 4.21. Pegawai Membantu Mempersiapkan Dana yang Diperlukan Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep	91
Tabel. 4.22. Rekapitulasi Dimensi Responsiveness.....	92
Tabel. 4.23. Pegawai Memiliki Pengetahuan yang Baik tentang Produk yang Ditawarkan di PT. BRI Cabang Pangkep.....	95
Tabel. 4.24. Pegawai Membina Hubungan yang Baik Dengan Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep	96
Tabel. 4.25. Pegawai Menangani Seluruh Produk Lainnya Kepada Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep	97
Tabel. 4.26. Pegawai Terlebih Dahulu Menjelaskan Keuntungan Jenis Produk yang Ditawarkan di PT. BRI Cabang Pangkep	98
Tabel. 4.27. Rekapitulasi Dimensi Assurance	99

Tabel. 4.28. Pegawai Memberikan Perhatian yang Lebih Kepada Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep	102
Tabel. 4.29. Pegawai Bersikap Adil, Tanpa Sikap Membeda-bedakan Kepada Nasabah di. PT. BRI Cabang Pangkep	103
Tabel. 4.30. Pegawai Melakukan Komunikasi yang Baik dengan Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep	104
Tabel. 4.31. Pegawai Bersikap Terbuka dalam Memberikan Pelayanan di PT. BRI Cabang Pangkep	105
Tabel. 4.32. Rekapitulasi Dimensi Emphaty.....	106
Tabel. 4.33. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan KUR di PT. BRI Cabang Pangkep.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Negara dalam sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya maka peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting sebab manajemen publik sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain lahirnya kompetisi tingkat global dalam sektor pelayanan.

Memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider*, adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan yang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2007:5).

Menurut Moenir dalam Sinambela (2006:42-43) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat luas.

Seiring meningkatnya pengetahuan dan kemajuan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat. Dalam rangka peningkatan keinginan masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan keuntungan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Dalam hal ini berupa pinjaman kredit, pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas Anjungan Tunai Mandiri yang tersebar diseluruh Indonesia, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang jelas untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas

pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah.

Kualitas pelayanan menurut Nasution (2004:47) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat penilaian yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler:2000). Kualitas jasa mempunyai karakteristik yang unik yang tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisah antara produksi dan konsumsi (*inseparability*) *output* tidak berstandar (*variability*), dan tidak dapat disimpan (*perishability*). Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia pelayanan, tetapi berdasarkan persepsi konsumen terhadap proses pemberian pelayanan secara menyeluruh (Kotler:1997) dalam Lintang 2012.

Kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi pelanggan terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima/peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Kotler (2007:177) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau harapan-harapannya.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu reabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono 2008:95. Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, daya tanggap berkenaan dengan kesedian dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera, jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*), empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman, bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi dibandingkan pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang terluas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. Adapun produk pinjaman

kredit yang paling diandalkan dan memiliki jumlah nasabah yang terbesar adalah pinjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat). Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kredit merupakan hal yang perlu mendapat perhatian dari penyelenggara layanan kredit dalam menjalankan peranannya selaku pelayanan kredit. Untuk proses peminjaman produk Kredit Usaha Rakyat sendiri, 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.

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. CABANG PANGKEP"**.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *"Bagaimana Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep?"*

I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep.

I.4. Manfaat Penelitian

a. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan suatu masukan bagi berbagai pihak khususnya penyelenggara pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep, sehingga bisa dijadikan referensi untuk perbaikan mutu pelayanan kredit.

b. Akademis

Dengan hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi acuan atau referensi dalam pengkajian masalah kualitas pelayanan dan dapat pula memberi manfaat serta perbandingan ilmu bagi peneliti lainnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Konsep Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448): "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan". Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos yang sebagaimana dikutip di bawah ini :

"Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan" Gronroos (1990: 27).

Dari dua definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan

upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. S. Lukman (2004:6), Moenir (1998:12). Selanjutnya Prasajo (2006:6), menyatakan pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Demikian pula George Frederickson (2002:215) bahwa penerapan prinsip *New Public Management* dari pemerintahan harus berorientasi pada pelayanan publik (*public service*) sehingga pemerintah memandang masyarakat sebagai faktor dominan dalam menentukan apa yang dibutuhkan, kemudian pemerintah memenuhi kebutuhan tersebut demi mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan menyangkut sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak ukuran kepuasannya, sangat sensitif dan sukar diprediksikan kedepannya serta sangat tergantung juga pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang diterima dan dibayarnya. Ibrahim (2008:1)

Pelayanan adalah kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula dibidang pemerintah,

belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum. Badu (2012:8)

II.2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Ahmad Ainur Rahman dkk, 2010:3, dalam Rohman (2010:3) Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Layanan Publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip : kesederhanaan,kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.Tangkilisan, (2005)menyebutkan bahwa birokrasi publik tidak berorientasi langsung pada tujuan akumulasi keuntungan,namun memberikan layanan publik dan menjadi kata lisator dalam penyelenggaraan pembangunan maupun penyelenggaraan tugas negara. (Yogi Suprayogi Sugiandi,2011:124)

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani,maka pemberi layanan harus memenuhi 4 persyaratan pokok,ialah (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh yang bersangkutan, (c) waktu menyampaikan yang tepat, (d) keramahan. (Monenir, 2006 : 197).

II.2.1. Hakikat Pelayan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

II.2.2. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas–asas

pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

a) Transparansi

Bersifat terbuka , mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

II.2.3. Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

II.2.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Kesemuanya itu akan dijelaskan di dalam sub bab-sub bab di bawah ini:

II.2.4.1. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dalam penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah dtentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggun jawab

Pimpinan penyelenggara pelyanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pembeli pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

II.2.4.2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan , sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah rangkaian daripada tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang pekerjaan.

Prosedur pelayanan publik adalah Kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan,

keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

II.3. Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kotler 1999: 83) dalam Siagian (2005 : 90).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ciri, karakteristik atau sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Menurut Wyckof, Lovelock (1988) dalam Tjiptono (2004 : 59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (dalam Tjiptono 2008:95), yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Dalam Keputusan Menpan No. 25 tahun 2004 dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun unsur-unsur minimal yang harus dipenuhi untuk Indonesia dalam Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut adalah:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan dan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Tjiptono (2005:51), konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan sebuah produk barang atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran tentang seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Triguno (1997:76) dalam Abdussamad 2011 mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Dengan demikian, kualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Montgomery (1990) dalam Abdussamad 2011 mengartikan kualitas sebagai semua produk yang sesuai dengan keinginan penggunanya. Dalam hal ini, membedakan kualitas produk menjadi dua yaitu, mutu desain dan mutu kecocokan. Mutu desain mencerminkan apakah suatu produk jasa

memiliki suatu penampilan yang dimaksud sedangkan mutu kecocokan mencerminkan seberapa jauh jasa produk/jasa benar-benar cocok atau sesuai dengan maksud desain.

Gaspersz (1997:4) dalam Abdussamad 2011 membedakan pengertian kualitas pelayanan, yaitu definisi konvensional dan definisi strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Berdasarkan kedua definisi ini, dapat diketahui bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Lavelock (1994) dalam Abdussamad 2011 mengelompokkan pengertian kualitas tersebut dalam lima perspektif, dimana kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diartikan secara beranekaragaman oleh orang yang berbeda. Kelima macam perspektif kualitas tersebut:

- a. *Transcendental Approach*, yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan dan diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasikan.
- b. *Product based approach*, yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat di kuantifikasikan dan dapat diukur.

- c. *User based approach*, yang memandang bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
- d. *Manufacturing based approach*, yang memandang bahwa kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations driven*.
- e. *Value based approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga, dengan mempertimbangkan trade off diantara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*"

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hakekatnya kualitas akan mengacu pada enam kriteria, yaitu: (1) kondisi produk/jasa; (2) strategi dasar yang menghasilkan jasa; (3) karakteristik produk; (4) keistimewaan produk yang bebas dari kekurangan dan kerusakan; (5) standard yang harus dicapai; dan (6) pemenuhan atas janji.

Keenam kriteria tersebut pada akhirnya diserahkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Dalam hal ini kualitas suatu produk atau jasa hanya dapat ditentukan oleh pelanggan sendiri, karena merekalah yang merasakan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi baik bisnis maupun publik.

Menurut Gaspersz (1997:6-7) dalam Abdussamad 2011, manajemen kualitas berfokus pada perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Manajemen kualitas berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, pemasok-pemasok, dan

para pelanggan di lingkungan organisasi. Lebih lanjut dinyatakan, bahwa sistem kualitas modern dicirikan oleh lima aspek penting, yaitu:

- 1) Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan.
- 2) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus.
- 3) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
- 4) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan kerja.
- 5) Semua kualitas modern dicirikan oleh adanya filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup (*way of life*).

Joseph M Jurhan (dalam Gaspersz 1997:7) menyatakan bahwa manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkaitan dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik, diantaranya:

- a. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen atas
- b. Jangkauan sasaran atau fokusnya adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetensi, disana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan
- c. Sasaran disebarkan ke tingkat yang mengambil tindakan
- d. Pelatihan dilaksanakan pada semua tingkat
- e. Pengukuran ditetapkan seluruhnya
- f. Manajer atas secara teratur meninjau kembali tujuan dibandingkan dengan sasaran

- g. Penghargaan diberikan untuk performansi terbaik
- h. Sistem imbalan diperbaiki

Pada hakekatnya manajemen kualitas merupakan suatu aktivitas atau proses kegiatan yang berkaitan dengan kualitas, dimana terdapat usaha perbaikan kualitas secara terus-menerus yang diharapkan dapat menjadikan kualitas sebagai bagian dari aktifitas manajemen dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan akan suatu produk, diantaranya jasa atau layanan.

Untuk memperjelas, jasa dibedakan dengan layanan. Layanan amat tergantung pada dan disesuaikan dengan kondisi dan situasi orang yang dilayani. Layanan adalah produk yang disediakan oleh *provider*; *provider* harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan pelanggan. Sedangkan pada jasa, orang yang dilayani menyesuaikan dirinya dengan dan menentukan pilihan terhadap jasa yang ditawarkan. Atau produk yang ditawarkan *provider* dan pelanggan harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu. Jasa itu sendiri dirinci menjadi jasa pasar dan jasa publik, sementara layanan dibagi menjadi layanan publik dan layanan sipil Ndraha (2003:56) dalam Abdussamad 2011.

Konsep kualitas pelayanan lebih berkembang dengan penelitian oleh Parasuraman et.al (1985) yang menghasilkan '*gap model*'. Gap teori ini mengidentifikasi empat gap (kesenjangan) yang perlu diperhatikan dalam setiap pelayanan publik, yaitu: (1) kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan oleh manajemen dengan jasa yang diharapkan oleh konsumen, (2) persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan apa yang ditangkap oleh bawahan/karyawannya, (3) konsep pelayanan yang

dimengerti oleh karyawan dengan komunikasi dan aktifitasnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, dan (4) tindakan dari pemberi layanan dengan jasa yang dipersepsikan oleh konsumen.

Hasil penelitian dikemukakan oleh Gronroos (1983) dalam Parasuraman 1985, mengidentifikasi kualitas pelayanan dari hubungan antara citra korporat, kualitas teknis dan kualitas fungsional. Gronroos mengidentifikasi isi pelayanan secara teknis sebagai hasil yang diterima oleh penerima layanan, sedangkan kualitas fungsional adalah bagaimana pelayanan tersebut disampaikan. Seperti halnya Parasuraman dan Brogowicz, Gronroos menekankan kepada signifikansi perbedaan antara pelayanan yang diterima dan harapan atas pelayanan itu sendiri.

Foster (2000:188) dalam Abdussamad 2011, dalam penelitian mutakhir di bidang pelayanan jasa, menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dari karyawan gugus depan secara tidak langsung berakibat kepada naiknya tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini mengingatkan bahwa para karyawan yang memiliki keterampilan profesional dan kompetensi tinggi, mampu untuk tidak saja melakukan pengembangan secara terbatas pada lingkup perusahaan, tetapi mampu pula pada saat yang bersamaan melakukan identifikasi untuk perkembangan di masa yang akan datang.

II.3.1. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik menurut Lervine dalam Agus Dwiyanto (2014:143-144) yaitu :

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberi pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sementara itu, Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) memasukkan dimensi waktu yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik. Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari :

1. Produksi yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
2. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan *clients*.
3. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input).
4. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal.
5. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.

6. Persaingan menggambarkan posisi organisasi didalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.
7. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya.
8. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis didalam menghadapi segala perubahan. (Agus Dwiyanto 2014:144-145)

II.3.2. Ciri Pelayanan Birokrasi Yang Berkualitas

Pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat didefinisikan melalui ciri-ciri: (i) Pelayanan yang bersifat anti birokratis, (ii) distribusi pelayanan, (iii) desentralisasi dan berorientasi kepada klien. Senada dengan ciri-ciri tersebut, pemerintah perlu menekankan beberapa hal, yaitu (a) pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan, (b) pemerintah berorientasi kepada kebutuhan pasar, bukan birokrasi, (c) pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif. (Sinambela. 2014: 43).

II.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml-Pasasuraman-Berry, dalam Pasolong (2007:135) ada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu :

1. *Reliability*, ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya
2. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan lain sebagainya.

3. *Responsiveness*, ditandai dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*, ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

II.3.4. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Banyak faktor yang berperan dalam mempengaruhi pelayanan yang berkualitas baik bila dituju dari aspek responsivita, akuntabilitas, efisiensi dan orientasi pelayanan, keterbukaan, wewenang dan tanggung jawab serta moral dan etika. Menurut J, Supranto (2001:10) paling tidak ada tiga aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan.

- a. Karyawan harus memberikan pelayanan dengan cepat
- b. Karyawan harus berada ditempat kerja sewaktu dibutuhkan
- c. Perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan.

Faktor penghambat kualitas pelayanan yaitu Budaya pelayanan menurut Yamit (2001:32) dengan faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Petugas yang tidak ada ditempat pada jam kerja sehingga sulit dihubungi
- b. Banyak interest pribadi
- c. Budaya tip

- d. Aturan main yang terbuka dengan jelas
- e. Disiplin kerja yang sangat kurang dan teat waktu
- f. Adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan

Menurut Dwiyanto dalam Tangklisan (2005:223), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah:

1. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
2. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Sedangkan menurut Moenir (2002:88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
2. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan.

3. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
5. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.
6. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

II.4. Konsep Kredit

Dalam arti luas kredit diartikan sebagai kepercayaan. Begitu pula dalam bahasa latin kredit berarti "*credere*" artinya percaya. Maksud dari percaya bagi si pemberi kredit adalah ia percaya kepada si penerima kredit bahwa kredit yang disalurkaninya pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Sedangkan bagi si penerima kredit merupakan penerimaan kepercayaan sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu.

Pengertian kredit secara yuridis dapat dilihat pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Pasal I Ayat 11 tentang perbankan, bahwa *kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu*

berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberi bunga.

Menurut Undang–Undang No.10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 12 tentang perbankan, *pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.*

Pada dasarnya, perkataan kredit hampir dikenal oleh seluruh masyarakat. Kata kredit sudah bukan lagi menjadi kata yang asing dalam kehidupan sehari-hari. Dalam pengertian kehidupan masyarakat, kata kredit sering dipersamakan dengan pengertian pinjaman atau utang.

Haymind P. Kent (Suyatno, 1998:11) dalam Aidil (2014:28) mengemukakan sebagai berikut kredit adalah hak untuk menerima pembayaran atau kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta atau pada waktu yang akan datang karena penyerahan barang-barang sekarang.

Pengertian kredit dikemukakan pula oleh J.A. Levy, yakni menyerahkan secara sukarela sejumlah uang untuk dipergunakan secara bebas oleh penerima kredit. Penerima kredit berhak untuk mempergunakan pinjaman itu untuk keuntungannya dengan kewajiban mengembalikan jumlah pinjaman itu di belakang hari (Badruzaman, 1993:21) dalam Aidil (2014:28).

Sejalan dengan pengertian di atas Fuady (1996:2) dalam Aidil (2014:28) mengemukakan bahwa kata “kredit” berarti kepercayaan, karena

itu memberi mestilah disertai unsur saling percaya, yakni rasa saling percaya antara kreditur sebagai pemberi kredit dan debitur sebagai penerima kredit. Akan tetapi dalam dunia bisnis, kepercayaan itu hanya semu belaka karena kenyatannya masih banyak pemberian kredit yang didasarkan kepercayaan itu menjadi macet.

Menurut Sjahdeini (1993:158) dalam Aidil (2014:28) bahwa yang dimaksud perjanjian kredit adalah perjanjian pinjam uang antara bank dan nasabah debitur yang mewajibkan pihak nasabah (debitur) untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan sejumlah bunga dan pemberian hasil keuntungan. Sjahdeini (1993:45) mengemukakan pula bahwa dalam praktek sehari-hari persetujuan pemberian kredit dinyatakan dalam bentuk perjanjian tertulis baik dibawah tangan maupun dihadapan notaris dan sebagai pengamanan bahwa pihak peminjam akan memenuhi kewajibannya, maka debitur akan menyerahkan jaminan/agunan.

Kredit merupakan suatu fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha untuk meminjam uang untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang ditentukan. UU No. 10 tahun 1998 menyebutkan bahwa kredit adalah *penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga*. Jika seseorang menggunakan jasa kredit, maka ia akan dikenakan bunga tagihan.

II.4.1. Unsur – Unsur Kredit

Dalam kata kredit mengandung berbagai maksud. Atau dengan kata lain dalam kata kredit terkandung unsur-unsur yang direkatkan menjadi satu. Sehingga jika bicara kredit maka termasuk membicarakan unsur-unsur yang terkandung didalamnya.

Adapun unsur–unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bagi si pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (baik berupa uang, barang atau jasa) benar-benar diterima kembali di masa yang akan datang sesuai dengan jangka waktu kredit. Kepercayaan yang diberikan oleh bank sebagai dasar utama yang melandasi mengapa suatu kredit berani dikucurkan. Oleh karena itu sebelum kredit dikucurkan harus dilakukan penelitian dan penyelidikan lebih dulu secara mendalam tentang kondisi nasabah, baik secara interen maupun dari eksteren. Penelitian dan penyelidikan tentang kondisi pemohon kredit sekarang dan masa lalu, untuk menilai kesungguhan dan etikat baik nasabah terhadap bank.

2. Kesepakatan

Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing–masing. Kesepakatan penyaluran kredit dituangkan dalam akad kredit dan ditanda tangani oleh kedua belah pihak sebelum kredit dikucurkan.

3. Jangka Waktu

Setiap kredit yang diberikan pasti memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek (dibawah 1 tahun), jangka menengah (1 sampai 3 tahun), atau jangka panjang (diatas 3 tahun). Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran kredit yang sudah disepakati kedua belah pihak. Untuk kondisi tertentu jangka waktu ini dapat diperpanjang sesuai kebutuhan.

4. Resiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu resiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu kredit. Semakin panjang suatu jangka kredit, maka semakin besar resikonya, demikian pula sebaliknya. Resiko ini menjadi tanggungan bank, baik resiko disengaja oleh nasabah maupun resiko yang tidak sengaja, misalnya karena bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya, sehingga nasabah tidak mampu lagi melunasi kredit yang diperolehnya.

5. Balas Jasa

Bagi bank balas jasa merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemberian suatu kredit. Dalam bank jenis konvensional balas jasa kita kenal dengan nama bunga. Disamping balas jasa dalam bentuk bunga bank juga membebankan kepada nasabah biaya administrasi kredit yang juga merupakan keuntungan

bank. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil.

Kredit merupakan suatu fasilitas keuangan yang memungkinkan seseorang atau badan usaha untuk meminjam uang untuk membeli produk dan membayarnya kembali dalam jangka waktu yang ditentukan. UU No. 10 tahun 1998 menyebutkan bahwa kredit adalah *penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga*. Jika seseorang menggunakan jasa kredit, maka ia akan dikenakan bunga tagihan.

Menanggapi ketentuan dalam pasal tersebut, Abdulkadir (2000:58) dalam Aidil (2014:29) mengemukakan unsur-unsur esensial dalam konsep kredit sebagai berikut:

- a. Kepercayaan. Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap kredit bank, yaitu kredit yang diberikan itu dapat dikembalikan sesuai dengan persyaratan yang disepakati bersama;
- b. Agunan. Setiap kredit yang akan diberikan selalu disertai barang yang berfungsi sebagai jaminan bahwa kredit yang diterima oleh calon debitur pasti akan dilunasi dan ini akan meningkatkan kepercayaan pihak bank;
- c. Jangka waktu. Pengembalian kredit didasarkan pada jangka waktu tertentu yang layak, jangka waktu berakhir jika kredit dilunasi;
- d. Risiko. Jangka waktu pengembalian kredit mengandung risiko terhalang atau terlambat, atau macetnya pelunasan kredit.

- e. Bunga bank. Setiap pemberian kredit selalu disertai imbalan berupa bunga yang wajib dibayar oleh calon debitur dan ini merupakan keuntungan yang diterima oleh bank;
- f. Kesepakatan. Semua persyaratan pemberian kredit dan prosedur pengembalian kredit serta akibat hukumnya adalah hasil kesepakatan dan dituangkan dalam akta perjanjian yang disebut kontrak kredit.

Berkaitan dengan hal di atas berarti bahwa kredit hanya dapat diberikan kepada mereka yang dipercaya mampu mengembalikan kredit di kemudian hari. Jika dijabarkan lebih lanjut lagi bahwa pemenuhan kewajiban mengembalikan pinjaman itu sama artinya dengan kemampuan memenuhi prestasi suatu perikatan.

II.4.2. Jenis-Jenis Kredit Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Ada 5 jenis kredit yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI), yaitu:

1. Pinjaman Mikro
 - 1.1. Kupedes, Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditujukan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani di seluruh BRI Unit dan Teras BRI.
2. Pinjaman Ritel
 - 2.1. Kredit agunan kas, Kredit yang seluruh jaminannya berupa kas (fully cash collateral).

- 2.2. Kredit investasi, Kredit jangka menengah atau jangka panjang untuk membiayai barang modal / aktiva tetap perusahaan, seperti pengadaan mesin, peralatan, kendaraan, bangunan dan lain-lain.
- 2.3. Kredit modal kerja, Kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.
- 2.4. Kredit modal kerja ekspor, Kredit untuk pembiayaan produksi atau pembelian barang-barang untuk di ekspor (pre-ekspor financing) atau pembiayaan kepada nasabah yang akan melakukan negosiasi wesel ekspor (post ekspor financing).
- 2.5. Kredit modal kerja konstruksi, Kredit yang diberikan untuk pembiayaan jasa konstruksi/pekerjaan yang berhubungan dengan penyelesaian suatu proyek misalnya proyek pembangunan gedung, perumahan, jalan, pekerjaan supervisi konstruksi, pekerjaan penyediaan barang atau jasa yang terkait dengan proyek.
- 2.6. Kredit modal kerja konstruksi BO I, Kredit yang diberikan untuk seluruh pekerjaan jasa konstruksi yang sumber pembayarannya berasal dari dana APBN.
- 2.7. Kredit BRlguna, Kredit yang diberikan kepada calon debitur/debitur dengan sumber pembayaran yang berasal dari sumber penghasilan tetap/fixed income (gaji/uang pensiun). Dapat digunakan untuk pembiayaan keperluan produktif dan non produktif misalnya; pembelian barang bergerak/tidak bergerak, perbaikan rumah, keperluan kuliah/sekolah, pengobatan, pernikahan dan lain-lain.

- 2.8. Kredit waralaba, Kredit yang diberikan dalam bentuk modal kerja dan investasi bagi usaha waralaba.
- 2.9. Kredit SPBU, kredit yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi untuk usaha SPBU PERTAMINA.
- 2.10. Kredit resi gudang, Kredit Bank yang diberikan atas jaminan Resi Gudang.
- 2.11. Kredit pemilikan gudang, Kredit investasi dalam mata uang rupiah untuk pemilikan bangunan gudang baik secara indent maupun ready stock berikut fasilitas yang melekat pada gudang untuk mendukung kegiatan usaha komersial.
- 2.12. Kredit talangan SPBU, Kredit yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi untuk usaha SPBU PERTAMINA.
- 2.13. Kredit batubara, Kredit untuk membiayai operasional perusahaan dalam rangka melakukan kegiatan yang berkaitan dengan eksploitasi dan jasa pertimbangan Batu Bara.
- 2.14. Kredit waralaba ALFAMART, kredit untuk membiayai bisnis waralaba mini market Alfamart.
- 2.15. Kredit dengan pola angsuran tetap, Kredit modal kerja dan investasi dengan pola angsuran tetap dengan kriteria : Jangka waktu maksimal modal kerja s/d 5 tahun (60 bulan), Jangka waktu maksimal kredit Investasi s/d 10 tahun (120 bulan), Pola angsuran tetap, Suku bunga efektif. Merupakan usaha perseorangan maupun badan, memiliki identitas serta legalitas yang sah dan masih berlaku, membuka/memiliki rekening tabungan di BRI.

3. Pinjaman Menengah

3.1. Kredit agribisnis, Kredit Agribisnis merupakan kredit yang diberikan kepada individu atau perusahaan yang bergerak di bidang pertanian (agribisnis) dalam arti luas, baik untuk kegiatan on-farm maupun off-farm dari hulu hingga hilir, seperti bidang pertanian, perkebunan, kehutanan, peternakan, perikanan, perdagangan, penunjang dan jasa lainnya yang terkait bidang agribisnis.

4. Pinjaman Program

4.1. KPEN-RP, Kredit Pengembangan Energi Nabati & Revitalisasi Perkebunan (KPEN-RP) Non Kemitraan adalah Kredit Investasi yang diberikan oleh Bank BRI kepada Petani langsung dengan memperoleh subsidi bunga dari Pemerintah dalam rangka mendukung Program Pengembangan Bahan Baku Bahan Bakar Nabati dan Program Revitalisasi Perkebunan.

4.2. KKPE – Tebu, Kredit ketahanan Pangan & Energi (KKPE) - Tebu adalah Kredit Modal Kerja yang diberikan kepada petani peserta untuk keperluan pengembangan budidaya tebu, melalui kelompok tani atau koperasi yang bermitra dengan Mitra Usaha / PG (Pabrik Gula).

4.3. KKPE, Kredit Ketahanan Pangan & Energi adalah Kredit investasi dan/atau modal kerja yang diberikan dalam rangka mendukung pelaksanaan Program Ketahanan Pangan dan Program Pengembangan Tanaman Bahan Baku Bahan Bakar Nabati.

5. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

- 5.1. KUR BRI, Kredit Modal Kerja dan atau Kredit Investasi dengan plafon kredit sampai dengan Rp 500 juta yang diberikan kepada usaha mikro, kecil dan koperasi yang memiliki usaha produktif yang akan mendapat penjaminan dari Perusahaan Penjamin.
- 5.2. KUR TKI BRI, Kredit yang diberikan kepada TKI yang digunakan untuk pengurusan dokumen, pelatihan dan pemberangkatan TKI ke luar negeri.

II.4.3. Kredit Usaha Rakyat BRI

Kredit Modal Kerja dan atau Kredit Investasi dengan plafon kredit sampai dengan Rp. 500 juta yang diberikan kepada usaha mikro, kecil dan koperasi yang memiliki usaha produktif yang akan mendapat penjaminan dari perusahaan penjamin.

Tujuan:

- a. Meningkatkan akses pembiayaan UMKM dan K kepada Bank.
- b. Pembelajaran UMKM untuk menjadi debitur yang bankable sehingga dapat dilayani sesuai ketentuan komersial perbankan pada umumnya (sebagai contoh embrio debitur komersial)
- c. Diharapkan usaha yang dibiayai dapat tumbuh dan berkembang secara berkesinambungan.

Ketentuan:

Kredit Usaha Rakyat Mikro

- a. Calon debitur adalah individu yang melakukan usaha produktif yang layak.
- b. Memiliki legalitas yang lengkap: KTP/SIM dan Kartu Keluarga
- c. Lama usaha minimal 6 bulan.

Kredit Usaha Rakyat Ritel

- a. Calon debitur adalah individu (perorangan/badan hukum), kelompok, koperasi yang melakukan usaha produktif yang layak.
- b. Memiliki legalitas yang lengkap:
 1. Individu: KTP/SIM dan Kartu Keluarga
 2. Kelompok: surat pengukuhan dari instansi terkait atau Surat Keterangan dari Kepala Desa/Kelurahan atau Akte Notaris.
 3. Koperasi/Badan Usaha Lain: sesuai ketentuan yang berlaku.
 4. Lama usaha minimal 6 bulan.
- c. Perjanjian:
 1. Plafon kredit s/d Rp. 100 juta: SUP, TDP dn SITU atau Surat Keterangan Usaha dari Lurah/Kepala Desa.
 2. Plafon Kredit > Rp. 100 juta: minimal SIUP atau sesuai ketentuan.

Kredit Usaha Rakyat *Linkage Program (Executing)*

- a. Calon debitur adalah BKD, Koperasi Sekunder, KSP/USP, BPR/BPRS, Lembaga Keuangan Non Bank, Kelompok Usaha, LKM diperbolehkan mendapatkan fasilitas pembiayaan dari

perbankan namun tidak sedang menikmati Kredit Program Pemerintah.

- b. Memiliki legalitas yang lengkap:
 - 1. AD/ART
 - 2. Memiliki ijin usaha dari pihak yang berwenang.
 - 3. Pengurus aktif.
- c. Lama usaha minimal 6 bulan.

Kredit Usaha Rakyat *Linkage* Program (*Chanelling*)

- a. Calon debitur adalah:
 - 1. End user, yang tidak sedang menikmati KMK atau KI dan atau kredit pemerintah, namun kredit konsumtif diperbolehkan.
 - 2. Lembaga *Linkage*, diperbolehkan sedang mendapat pembiayaan dari Perbankan maupun Kredit Program Pemerintah.
- b. Legalitas: end user, sesuai dengan ketentuan KUR Mikro dan Ritel.

Persyaratan Kredit:

Kredit Usaha Rakyat Mikro

- a. Plafon kredit maksimal Rp. 20 juta.
- b. Suku bunga efektif maksimal 22% pertahun.
- c. Jangka waktu dan jenis kredit:
 - 1. KMK: maksimal 3 tahun
 - 2. KI: maksimal 5 tahun.
Dalam hal perpanjangan, suplei dan restrukturisasi.
 - 3. KMK: maksimal 6 tahun.

4. Kl: maksimal 10 tahun.
- d. Agunan:
1. Pokok: dapat hanya berupa agunan pokok apabila sesuai keyakinan Bank Proyek yang dibiayai cashflownya mampu memenuhi seluruh kewajiban kepada bank (layak).
 2. Tambahan: sesuai dengan ketentuan pada Bank Pelaksana.

Kredit Usaha Rakyat Ritel

- a. Plafond kredit > Rp. 20 juta s/d Rp. 500 juta.
- b. Suku bunga efektif maksimal 14% pertahun
- c. Jangka waktu dan jenis kredit:
 1. KMK: maksimal 3 tahun.
 2. Kl: maksimal 5 tahun.
Dalam hal ini perpanjangan, suplesi dan restrukturisasi.
 3. KMK: maksimal 6 tahun.
 4. Kl: maksimal 10 tahun.
- d. Agunan:
 1. Pokok: dapat hanya berupa agunan pokok apabila sesuai dengan keyakinan Bank Proyek yang dibiayai *cashflownya* mampu memenuhi seluruh kewajiban kepada bank (layak).
 2. Tambahan: sesuai dengan ketentuan pada Bank Pelaksana.

Kredit Usaha Rakyat *Linkage* Program (*Executing*)

- a. Plafond Kredit:
 1. Plafond maksimal Rp. 2 Miliar.
 2. Pinjaman BKD, KSP/USP, BMT, LKM ke end user maksimal Rp. 100 juta.

b. Jangka waktu dan jenis kredit:

1. KMK: maksimal 3 tahun.
2. KI: maksimal 5 tahun.

Dalam hal perpanjangan, suplesi dan restrukturisasi.

3. KMK: maksimal 6 tahun.
4. KI: maksimal 10 tahun.

c. Suku bunga:

1. Lembaga Linkage: efektif maksimal 14% per tahun.
2. Dari lembaga Linkage ke UMKM: efektif maksimal 22%

d. Agunan:

1. Pokok: piutang kepada nasabah.
2. Tambahan: sesuai dengan ketentuan pada Bank Pelaksana.

Kredit Usaha Rakyat *Linkage* Program (*Channelling*)

a. Plafond kredit sesuai dengan ketentuan KUR Mikro dan KUR Ritel.

b. Jangka waktu dan jenis kredit:

1. KMK: maksimal 3 tahun.
2. KI: maksimal 5 tahun.

Dalam hal perpanjangan, suplesi dan restrukturisasi.

3. KMK: maksimal 6 tahun.
4. KI: maksimal 10 tahun.

c. Suku bunga sesuai dengan KUR Mikro dan KUR Ritel.

d. Agunan:

1. Pokok: piutang kepada nasabah.
2. Tambahan: sesuai dengan ketentuan pada Bank Pelaksana.

II.5. Kerangka Pikir

Untuk melihat kualitas pelayanan kredit usaha rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep maka digunakan indikator ukuran yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam Tjiptono 2008:

1. *Tangibles* (Kemampuan Fisik)

Menyangkut kesiapan dari sarana dan prasarana pendukung seperti sarana fisik.

2. *Reliability* (Reabilitas)

Menyangkut kemampuan dan keandalan untuk menyiapkan pelayanan terpercaya terhadap pelanggan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

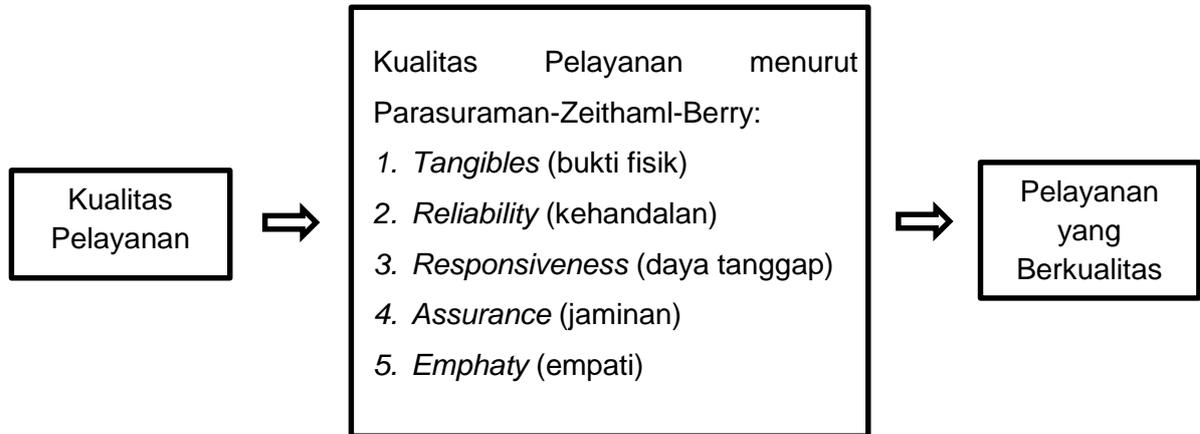
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan pemberi layanan pengajuan kredit usaha rakyat untuk memberikan jaminan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan untuk menciptakan rasa aman bagi pelanggan.

5. *Empathy* (Empati)

Memahami masalah dan keluhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan.



Gambar. 2.1. Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep, sebagai pelaksana kebijakan pusat maupun daerah yang memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan yang hendak mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

III.2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan data kuantitatif dan didukung oleh data kualitatif. Data kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kuat. Jadi data kuantitatif adalah nilai dari perubahan yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka (statistik).

III.3. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian deskriptif kuantitatif merupakan data yang diperoleh dari populasi dan sampel penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya.

III.4. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Kuesioner

Kuesioner (Angket) yaitu suatu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden itu sendiri. Dan menggunakan daftar pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang sudah disediakan kemungkinan jawabannya terlebih dahulu dan responden tidak mempunyai kesempatan memberikan jawaban yang lain.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara hubungan langsung antara responden dengan peneliti, dengan tujuan yaitu untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan untuk memperoleh informasi dengan validitas dan realibilitas yang setinggi mungkin.

III.5. Populasi dan Sampel

III.5.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri atas manusia, tumbuh-tumbuhan, benda-benda, hewan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian (Nawawi dalam Harbani Pasolong 2012:99-100). Populasi dari penelitian ini yaitu pelanggan/nasabah yang telah melalui prosedur pelayanan kredit usaha rakyat (KUR) di PT. Bank

Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep yang berjumlah 360 orang perbulan.

III.5.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari kuantitas populasi yang mencerminkan dari keseluruhan populasi tersebut. Adapun cara penentuan sampel dari penelitian ini yaitu menggunakan 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.

III.6. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data 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.

III.7. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner tertutup, dimana pertanyaan disajikan dalam format pilihan sehingga lebih memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Untuk menilai kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian sebagai berikut :

1. Kategori jawaban yang sangat baik diberi skor 5
2. Kategori jawaban yang baik diberi skor 4
3. Kategori jawaban yang cukup baik diberi skor 3
4. Kategori jawaban buruk diberi skor 2
5. Kategori jawaban sangat buruk diberi skor 1.

III.8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan metode tabel frekuensi, yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel yaitu :

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

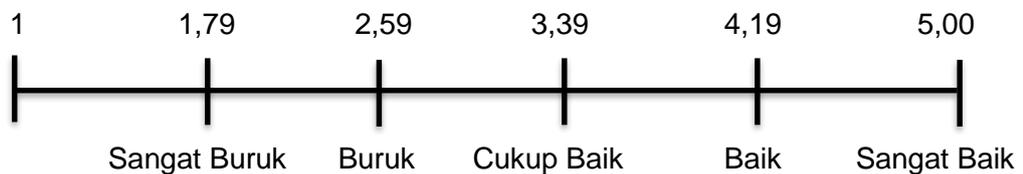
Keterangan :

P = persentase (%)

f = frekuensi

Secara kuantitatif, deskripsi data didasarkan pada perhitungan frekuensi terhadap skor setiap alternatif jawaban angket, sehingga diperoleh persentase dan skor rata-rata jawaban responden dari masing-masing variabel, dimensi dan indikator dengan rentang penafsiran sebagai berikut:

Rentang	Penafsiran
1,00 - 1,79	Sangat Buruk
1,80 - 2,59	Buruk
2,60 - 3,39	Cukup Baik
3,40 - 4,19	Baik
4,20 - 5,00	Sangat Baik



Gambar. 3.1. Kontinum Interpretasi Rentang

Selain itu dalam menganalisa data-data, digunakan analisa rata-rata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisa persentase (Singarimbun dan Effendy, 1995).

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

Keterangan :

X= Rata-rata

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

N= Jumlah responden

Rata-rata persen = Rata-rata skor X 100

Banyaknya klasifikasi jawaban

III.7. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu elemen penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel dengan kata lain semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur variabel. Atau suatu pernyataan dalam bentuk yang khusus dan merupakan kriteria yang bisa diuji secara empiris.

Guna menghindari kerancuan makna dan memberikan batasan yang jelas terhadap variabel-variabel yang dianalisis, maka berikut ini dirumuskan penelitian dalam definisi operasional yakni:

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Penampakan Fisik) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik dengan indikator:
 - Ketersediaan peralatan yang dimiliki didalam ruang pelayanan
 - Fasilitas alat komunikasi dalam ruang pelayanan telah tersedia dengan lengkap
 - Ketersediaan tempat parkir
 - Ketersediaan ruang tunggu
 - Ketersediaan toilet (WC)
 - Kerapiran dan keramahan staf dan pegawai
 - Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir

2. *Reliability* (Reliabilitas) : kemampuan dan keandalan untuk menyiapkan pelayanan terpercaya dengan indikator :
 - Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap yang bertanggungjawab
 - Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
 - Kesiapan pegawai dalam melayani nasabah
 - Pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap disiplin
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan dengan indikator :
 - Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah
 - Pegawai membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah
 - Kecepatan tanggapan pegawai dalam melayani nasabah
 - Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah
4. *Assurance* (Jaminan) : Kemampuan memberikan jaminan dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan untuk menciptakan rasa aman bagi pelanggan dengan indikator :
 - Pegawai seharusnya memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan
 - Pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah
 - Pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah
 - Pegawai terlebih dahulu menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan

5. *Empathy* (empati) : Memahami masalah dan keluhan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personil kepada pelanggan dengan indikator :

- pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah
- pegawai bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan
- pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah
- pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia

IV.1.1. Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah pada tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran Bank BRI. Proses kelahiran Bank BRI dibidani oleh seorang Patih Banyumas yang bernama Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Dengan bantuan Asisten Residen Banyumas, E. Sieburgh, kemudian didirikan sebuah bank dengan nama "*De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren*" atau bank bantuan dan simpanan milik pegawai pangreh praja berkebangsaan pribumi (Indonesia).

Pada tahun 1897 namanya diubah menjadi "*Purwokertosche Hulp, Spaar en Landbouw Credietbank*" oleh asisten Residen Banyumas baru yang bernama W.P.D. De Wolff Van Westerrode seiring dengan reorganisasi yang meliputi: pembentukan badan hukum, penyusutan prosedur, perluasan keanggotaan, perluasan bidang usaha dan lain-lain.

Pada tahun 1898 namanya lebih dikenal sebagai *Volksbank* atau "Bank Rakyat" yang tumbuh dengan pesat di berbagai tempat sehingga mulai melibatkan pemerintahan Hindia Belanda secara langsung dan namanya berganti lagi menjadi *Volkscredietwezen*.

Pada tahun 1934 didirikan *Algemeene Volkscredietbank (AVB)* untuk mempersatukan banyak *Volksbank* yang mengalami kesulitan, atau semacam *merger* di masa sekarang. Secara resmi AVB didirikan pada

tanggal 19 Februari 1934 yang dituangkan dalam berita negara No. 82 tentang *Bepalingen Betreffende De Algemeene Volkscredietbank*. Dalam *Staatsblad* tersebut ditegaskan bahwa AVB bukanlah usaha yang dimiliki oleh Negara (*landsbedrijf*), meskipun didirikan dengan keputusan pemerintah.

Oleh karena itu, pemerintah tidak dapat memberi pengaruh secara langsung, tetapi memberi kebebasan secukupnya. Dengan demikian, AVB diusahakan untuk diatur dan dikelola sebagaimana perusahaan swasta. Memasuki masa kemerdekaan, Pemerintah Republik Indonesia secara resmi mengambil alih berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 1 tahun 1946, dimana salah satu pasal dalam PP ini menyebutkan bahwa Bank BRI adalah Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia.

Pada tahun 1948, kegiatan usaha sempat terhenti untuk sementara waktu mengingat berkecamuknya perang kemerdekaan. Setelah penandatanganan Perjanjian Renville pada tahun 1949, aktif kembali dengan nama baru "Bank Rakyat Indonesia Serikat".

Pada tanggal 25 September 1956, status meningkat menjadi bank devisa, berdasarkan Surat Dewan Moneter No. SEKR/BANK BRI/328, tanggal 25 September 1956. Dengan status sebagai bank devisa yang didukung jaringan kantor cabang di banyak kota di Indonesia, dapat memberikan pelayanan yang lebih luas kepada nasabah yang bergerak di bidang perdagangan luar negeri dan kegiatan *international banking*.

Pada tahun 1960, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (PERPU) No. 41 tentang pembentukan Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan hasil penggabungan

atau peleburan tiga buah bank, yaitu Bank BRI, Bank Tani dan Nelayan (BTN), serta *Nederlandsche Handels Maatschappij* (NHM). Tujuan pembentukan BKTN ini untuk dapat memberikan dukungan pada pelaksanaan revolusi di bidang agraria yang dicetuskan pada tanggal 24 September 1960 sebagai salah satu bentuk pelaksanaan Dekrit Presiden tanggal 5 Juli 1959.

Pada tahun 1965, terjadi perubahan struktur kelembagaan secara cepat pada bank-bank milik pemerintah. Berdasarkan Peraturan Presiden (Penpres) No. 8 tahun 1965, Bank-bank Umum Negara dan Bank Tabungan Negara (BTN) diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia (BI), kecuali Bank Dagang Negara (BDN). Sejalan dengan itu, berdasarkan Penpres No. 9 tanggal 4 juni 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia (BI) dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN).

Setelah berjalan selama satu bulan, pemerintah mengeluarkan Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (sebelumnya BIUKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang ekspor impor.

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, dan Bank Negara Indonesia unit II bidang rural dan ekspor impor dipisahkan masing-masing menjadi dua bank yaitu

Bank BRI dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang No. 21 tahun 1968, tugas-tugas pokok Bank BRI sebagai bank umum ditetapkan kembali.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status Bank BRI berubah menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) dan kepemilikannya masih 100 persen di tangan pemerintah.

Perubahan menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tersebut dituangkan dalam akta pendirian No. 113 tanggal 31 Juli tahun 1992, yang dibuat dihadapan Muhani Salim, SH., Notaris di Jakarta dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 12 Agustus 1992 dalam Surat Keputusan No. C2-6584.HT.01.TH.92 dan telah didaftarkan dalam buku register pada kantor pengadilan negeri Jakarta Pusat No. 2155/1992 pada tanggal 15 Agustus 1992, serta telah diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 73, tambahan No. 3A tanggal 11 September 1992.

Pada tanggal 3 Oktober 2003 berdasarkan akta No. 6 tanggal 3 Oktober 2003 status Bank BRI berubah menjadi perusahaan Perseroan Terbatas Terbuka, sehingga untuk selanjutnya "PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)" berubah menjadi "PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk". Bank BRI memperoleh izin untuk melakukan penawaran umum perdana (*Initial Public Offering/IPO*) sesuai dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang tertuang dalam surat No. P.001/4690/DPRRI/2003 tanggal 8 September 2003 mengenai persetujuan tentang rencana penawaran umum perdana Bank BRI, serta

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 49 tahun 2003 tanggal 13 Oktober 2003 tentang penjualan saham pada perusahaan perseroan Bank BRI. Bank BRI melakukan pencatatan perdana sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES) pada tanggal 10 November 2003. Januari 2004, Bank BRI telah melakukan penawaran umum obligasi subordinasi I.

Kegiatan Bank BRI didasarkan pada bisnis yang berfokus pada golongan masyarakat kecil, fokus ini masih konsisten sampai saat ini dimana Bank BRI bergerak dalam pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Komitmen ini tercermin dari besarnya komposisi pinjaman yang disalurkan kepada pengusaha kecil, ritel dan menengah. Fokus bisnis ini dituangkan dalam *Business Plan* Bank BRI 2000-2003, dimana minimal 80 persen dari total portofolio kredit Bank BRI ditujukan bagi Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

IV.1.2. Visi, Misi, dan Strategi PT. Bank Rakyat Indonesia

IV.1.2.1. Visi Bank BRI

“Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”.

IV.1.2.2. Misi Bank BRI

Visi Bank BRI kemudian dijabarkan dalam tiga misi perusahaan, yaitu:

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) untuk menunjang perekonomian masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia

yang profesional dengan melakukan praktek *good corporate governance*.

3. Memberikan keuntungan dan manfaat optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholder).

IV.1.2.3. Strategi Bank BRI

Untuk mencapai visi dan misi tersebut, strategi jangka panjang yang hendak diterapkan adalah mengembangkan dan meningkatkan usaha yang bersinergi dengan fokus pada bisnis mikro, ritel dan menengah melalui jaringan luas yang didukung oleh teknologi informasi mutakhir dan sumber daya manusia profesional serta melaksanakan praktek *risk management* dan *good corporate governance*.

IV.1.3. Manajemen dan Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia

Salah satu bank terbesar yang ada di Indonesia adalah Bank BRI. Kantor Pusat Bank BRI berkedudukan di Jl. Jendral Sudirman Kavling 44-46 Jakarta 10210, Indonesia. Sejalan dengan pertumbuhan usaha Bank BRI yang semakin pesat, data per September 2004 memperlihatkan Bank BRI mempunyai unit kerja yang terdiri dari 1 kantor pusat, 13 kantor wilayah, 325 kantor cabang (dalam negeri), 163 kantor cabang pembantu, 16 cabang bank syariah, 1 kantor cabang khusus, 1 kantor New York Agency, 1 kantor cabang *Cayman Island*, 1 kantor perwakilan Hongkong, 4.046 Bank BRI unit dan 140 pos pelayanan desa dengan jumlah pegawai mencapai 36.715 orang.

Terkait dengan usahanya, Bank BRI membagi manajemen perusahaannya menjadi beberapa bagian, yaitu: (1) Bisnis mikro dan ritel,

(2) Bisnis menengah, (3) Pengendalian kredit, (4) Keuangan dan *international*, (5) Operasional, dan (6) Kepatuhan.

IV.1.4. Kegiatan Usaha Bank Rakyat Indonesia

Bank BRI menjalankan usahanya melalui divisi-divisi bisnis mikro, bisnis ritel, bisnis umum, unit bisnis syariah serta divisi *treasury* dan internasional. Fokus bisnis yang mengarah pada pemberdayaan usaha mikro telah menjadi basis yang kuat yang menempatkan Bank BRI sebagai bank terbesar ke dua dari sisi penyaluran kredit.

Bank BRI melayani nasabah mikro melalui jaringan unit yang diperpanjang dengan Pos Pelayanan Desa (PPD). Jaringan bisnis yang dibangun Bank BRI merupakan unsur pendukung utama sehingga Bank BRI dapat menguasai segmen ini. Produk yang dikelola oleh divisi ini adalah produk pinjaman dan produk simpanan. Produk pinjaman yang ditawarkan berupa Kupedes Modal Kerja dan Kupedes Investasi yang diberikan kepada pengusaha mikro dan pelaku usaha lainnya serta Kupedes untuk golongan berpenghasilan tetap yang diberikan untuk pekerja perusahaan swasta, lembaga-lembaga pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), terutama pegawai negeri sipil dan pensiunan. Produk simpanan berupa giro, tabungan dan deposito berjangka (termasuk sertifikat deposito).

Bisnis ritel dilaksanakan melalui kantor wilayah, kantor cabang, dan kantor cabang pembantu. Divisi ritel menyediakan kredit untuk perusahaan kecil dan menengah (UKM), termasuk perusahaan swasta dan perusahaan perorangan. Produk pinjaman yang diberikan adalah kredit modal kerja dan kredit investasi yang diberikan kepada UKM, serta

kredit *Golbertap* yang diberikan kepada perorangan yang bekerja pada perusahaan swasta, BUMN, dan Institusi Pemerintah. Produk simpanan berupa tabungan, giro, deposito berjangka dan sertifikat deposito yang dikelola divisi *consumer banking*. Produk lain yang ditawarkan adalah *Letter of Credit (L/C)*, bank garansi, produk-produk *treasury* dan reksa dana melalui *relationship manager*.

Bisnis menengah meliputi komersial, kredit korporasi dan agribisnis. Kredit komersial diberikan kepada nasabah dalam jumlah lima miliar rupiah sampai dengan 50 miliar rupiah. Kredit korporasi merupakan fasilitas kredit diatas 50 miliar rupiah, sedangkan kredit agribisnis diberikan kepada debitur yang bergerak dalam industri agribisnis.

Bidang usaha *consumer banking* menawarkan kredit kendaraan bermotor, kredit kepemilikan rumah dan kredit talangan haji. Produk simpanan berupa tabungan, giro, deposito berjangka dan sertifikat deposito. Produk lain yang ditawarkan adalah kartu debit, kartu kredit, jasa pembayaran tagihan, jasa pengiriman dana dan *safe deposit box*.

Produk pendanaan yang ditawarkan Bank BRI antara lain berupa tabungan, giro, deposito berjangka dan sertifikat deposito yang diberikan kepada nasabah mikro, ritel, UKM, BUMN dan pemerintah.

Produk pendanaan berupa Simpedes, Simaskot, Britama Rupiah, Britama Dollar, Giro dan Deposito Berjangka. Simpedes merupakan tabungan yang ditawarkan melalui Bank BRI unit, ditawarkan kepada nasabah yang menginginkan tabungan yang aman dan nyaman. Simaskot ditawarkan melalui Bank BRI unit yang terletak di kota. Britama Rupiah ditawarkan melalui kantor cabang dan kantor cabang pembantu.

Britama Dollar merupakan produk tabungan dalam mata uang asing yaitu Dollar AS.

IV.1.5. Profil PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep

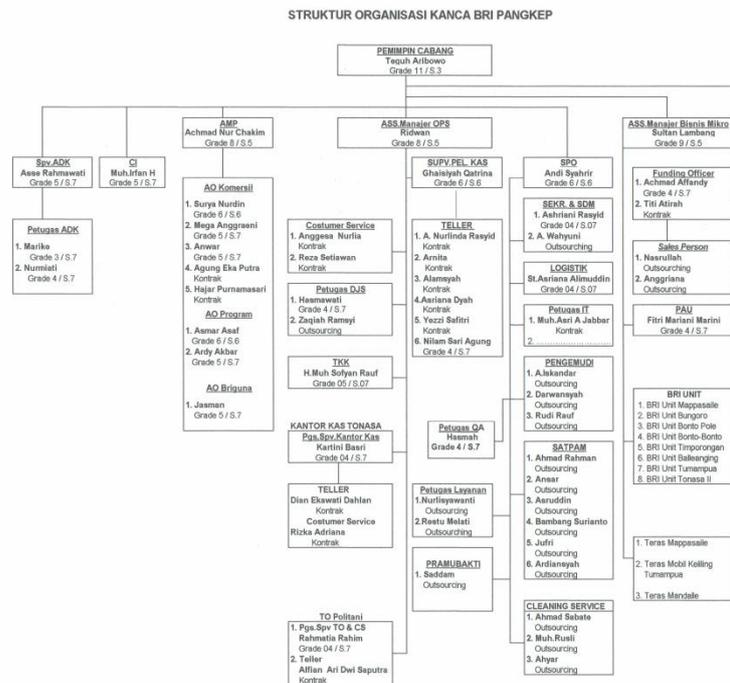
Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep merupakan satu-satunya Kantor Cabang BRI yang berada di dalam Wilayah Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan, BRI Cabang Pangkep bertempat di jalan Kemakmuran No. 74 Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Dengan lokasi bisnis perbankan yang cukup strategis serta didukung oleh 8 BRI Unit yang tersebar di seluruh wilayah kabupaten Pangkep menjadikan BRI sebagai lembaga keuangan Bank yang selalu siap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat luas.

Didalam aktivitas usahanya di bidang jasa keuangan BRI memberikan layanan perbankan sebagai berikut:

1. Simpanan : giro (rupiah dan valas), tabungan (BritAma), deposito (rupiah. dan valas).
2. Kredit :
 - a. Kredit Komersial : Credit investasi, kredit modal kerja, kredit modal kerja konstruksi, kredit modal kerja ekspor.
 - b. Kredit Konsumtif : Kredit kepada pegawai berpenghasilan tetap (PNS, ABR1), kredit kepada pensiun (kresun), kredit kepada pegawai BRI.
3. Pelayanan Jasa Bank : Kliring, transfer, penjualan cek perjalanan BRI (CEPEBRI), pelayanan inkaso (Jasa Penagihan), pelayanan letter of credit (L/C).

4. Pelayanan Jasa Bank Lainnya : Safe Deposit Box (SDB), subsidi impres, pembayaran gaji TNI, pelayanan Payment Point (tagihan rekening PLN dan telepon), setoran denda tilang, setoran pajak (PBB dan lainnya), setoran ONH.

IV.1.6. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep



Gambar. 4.1. Struktur Organisasi PT. BRI Cabang Pangkep

IV.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

IV.2.1. Karakteristik Penelitian

Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, umur, dan lamanya menjadi nasabah penerima KUR. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut.

IV.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

Sumber: data primer, Februari 2016

Berdasarkan tabel 4.1 dijelaskan bahwa dari 79 responden terdapat 46 orang responden atau 58,2% berjenis kelamin laki-laki dan 33 orang responden atau 41,8% berjenis kelamin perempuan.

IV.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

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD	17	21,5
SMP	14	17,7
SMA/SMK	42	53,2
S1	6	7,6
Total	79	100

Sumber: data primer, Februari 2016

Berdasarkan tabel 4.2 dijelaskan bahwa dari 79 responden terdapat 17 responden atau 21,5% yang pendidikan terakhir SD, 14 responden atau 17,7% yang pendidikan terakhir SMP, 42 responden atau 53,2% pendidikan terakhir SMA/SMK dan 6 responden atau 7,6% yang pendidikan terakhir S1.

IV.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

Tabel. 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
WIRASWASTA	51	64,6
NELAYAN	5	6,3
TUKANG BENTOR	5	6,3
GURU HONOR	1	1,3
KARYAWAN SWASTA	1	1,3
IBU RUMAH TANGGA	8	10,1
PETANI	2	2,5
PETERNAK	2	2,5
LAUNDRY	2	2,5
BENGKEL	2	2,5
Total	79	100

Sumber: data primer, Februari 2016

Berdasarkan tabel 4.3 dijelaskan bahwa dari 79 responden terdapat 51 responden atau 64,6% sebagai wiraswasta, 5 responden atau 6,3% sebagai nelayan, 5 responden atau 6,3% sebagai tukang bontor, 1 responden atau 1,3% sebagai guru honor, 1 responden atau 1,3% sebagai karyawan swasta, 8 responden atau 10,1% sebagai ibu rumah tangga, 2 responden atau 2,5% sebagai petani, 2 responden atau 2,5% sebagai peternak, 2 responden atau 2,5% sebagai laundry, dan 2 responden atau 2,5% sebagai bengkel.

IV.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 tahun	9	11,4
26-35 tahun	31	39,2
36-45 tahun	29	36,7
46-65 tahun	10	12,7
Total	79	100

Sumber: data primer, Februari 2016

Berdasarkan tabel 4.4 dijelaskan bahwa dari 79 responden terdapat 9 responden atau 11,4% yang berumur 20-25 tahun, 31 responden atau 39,2% yang berumur 26-35 tahun, 29 responden atau 36,7% yang berumur 36-45 tahun dan 10 responden atau 12,7% yang berumur 46-65 tahun.

IV.2.2. Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Rakyat

Indonesia Cabang Pangkep

Untuk melihat Kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. BRI Cabang Pangkep maka digunakan indikator ukuran yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman- Zeithaml-Berry (Tjiptono 2008) yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *emphaty*. Berikut ini Kualitas Pelayanan KUR BRI Cabang Pangkep :

IV.2.2.1. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi *tangibles* ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a) Ketersediaan peralatan yang dimiliki di dalam ruang pelayanan
- b) Fasilitas alat komunikasi dalam ruang pelayanan telah tersedia dengan lengkap
- 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, akan dipaparkarkan penilaian dari indikator diatas :

- a. Ketersediaan Peralatan yang Dimiliki di Dalam Ruang Pelayanan di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai ketersediaan peralatan yang dimiliki di dalam ruang pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.5. Ketersediaan Peralatan yang Dimiliki di Dalam Ruang Pelayanan di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	13	65	16,46
2.	Baik	4	42	168	53,16
3.	Cukup Baik	3	24	72	30,38
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	305	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{305}{79} = 3,86$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator ketersediaan peralatan yang dimiliki di dalam ruang pelayanan PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai Cukup Baik sebanyak 30,38%, responden yang menilai Baik sebanyak 53,16% dan responden yang menilai Sangat Baik sebanyak 16,46%.

- b. Fasilitas Alat Komunikasi Dalam Ruang Pelayanan Telah Tersedia dengan Lengkap di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai fasilitas alat komunikasi dalam ruang pelayanan telah tersedia dengan lengkap di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.6. Fasilitas Alat Komunikasi Dalam Ruang Pelayanan Telah Tersedia dengan Lengkap di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	16	80	20,25
2.	Baik	4	44	176	55,70
3.	Cukup Baik	3	19	57	24,05
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	313	100

Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{313}{79} = 3,96$

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator fasilitas alat komunikasi dalam ruang pelayanan telah tersedia dengan lengkap di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 24,05%, responden yang menilai baik sebanyak 55,70% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 20,25%.

c. Ketersediaan Tempat Parkir di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai ketersediaan tempat parkir yang luas di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.7. Ketersediaan Tempat Parkir di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	4	20	5,06
2.	Baik	4	38	152	48,10
3.	Cukup Baik	3	37	111	46,84
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	283	100

Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{283}{79} = 3,58$

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator ketersediaan tempat parkir di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 46,84%, responden yang menilai baik sebanyak 48,10% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 5,06%.

d. Ketersediaan Ruang Tunggu di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai ketersediaan ruang tunggu di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.8. Ketersediaan Ruang Tunggu di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	13	65	16,46
2.	Baik	4	50	200	63,29
3.	Cukup Baik	3	16	48	20,25
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	313	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{313}{79} = 3,96$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator ketersediaan ruang tunggu di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 20,25%, responden yang menilai baik sebanyak 63,29% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 16,46%.

e. Ketersediaan Toilet (WC) di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai ketersediaan toilet (WC) di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.9. Ketersediaan Toilet (WC) di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	8	40	10,13
2.	Baik	4	26	104	32,91
3.	Cukup Baik	3	44	132	55,70
4.	Buruk	2	1	2	1,26
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	278	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{278}{79} = 3,51$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator ketersediaan toilet (WC) di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 55,70%, responden yang menilai baik sebanyak 32,91% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 10,13% sementara itu responden yang menilai buruk sebanyak 1,26%.

f. Kerapihan dan Keramahan Staf dan Pegawai di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai kerapihan dan keramahan staf dan pegawai di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.10. Kerapihan dan Keramahan Staf dan Pegawai di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	24	120	30,38
2.	Baik	4	40	160	50,63
3.	Cukup Baik	3	15	45	18,99
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	325	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{325}{79} = 4,11$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator kerapihan dan keramahan staf dan pegawai di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 18,99%, responden yang menilai baik sebanyak 50,63% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 30,38%.

- g. Kelengkapan Media Transaksi Seperti Brosur dan Formulir di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.11. Kelengkapan Media Transaksi seperti Brosur dan formulir di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	16	80	20,25
2.	Baik	4	41	164	51,90
3.	Cukup Baik	3	22	66	27,85
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	310	100

Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{310}{79} = 3,92$

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 27,85%, responden yang menilai baik sebanyak 51,90% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 20,25%.

Berikut ini penulis sajikan rekapitulasi nilai rata-rata dimensi *tangibles* yang terdiri dari ketersediaan peralatan yang dimiliki di dalam ruang pelayanan, fasilitas alat komunikasi dalam ruangan telah tersedia dengan lengkap, ketersediaan tempat parkir, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan toilet, kerapihan dan keramahan staf/pegawai dan kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir sebagai berikut :

Tabel. 4.12. Rekapitulasi Dimensi Tangibles

No.	Indikator	Rata-Rata Skor Responden
1.	Ketersediaan peralatan yang dimiliki di dalam ruang pelayanan	3,86
2.	Fasilitas alat komunikasi dalam ruang pelayanan telah tersedia dengan lengkap	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

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa tujuh indikator pada dimensi *Tangibles* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep dapat dikategorikan baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Tangibles* menunjukkan nilai Rata-rata 3,84. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah kerapihan dan keramahan staf/pegawai dan indikator yang menunjukkan nilai rata-rata terendah adalah ketersediaan toilet (WC).

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

1. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi, yaitu :

$$5 \times 7 \times 79 = 2765$$

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

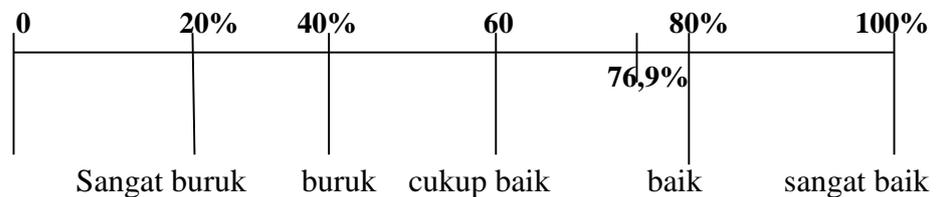
$$\text{Rata-rata skor ideal} = \frac{\text{Jumlah skor tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{2127}{79} = 26,92$$

Menurut 79 responden mengenai dimensi *tangibles*, yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah skor dimensi tangibles}}{\text{Jumlah skor tertinggi}} \times 100\% = \frac{2127}{2765} \times 100\% = 76,9\%$$

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

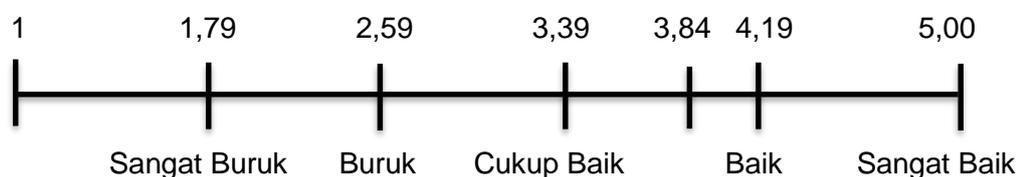
Angka 61% - 80% = baik

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) Cabang Pangkep 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*



IV.2.2.2. Dimensi Reliabilitas (Reliability)

Dimensi *reliability* ditandai dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

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

Berikut ini, akan dipaparkan penilaian dari indikator diatas :

- a. Pegawai Pemberi Pelayanan Menunjukkan Sikap yang Bertanggung Jawab di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap yang bertanggung jawab di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.13. Pegawai Pemberi Pelayanan Menunjukkan Sikap Yang Bertanggung Jawab di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	8	40	10,13
2.	Baik	4	49	196	62,02
3.	Cukup Baik	3	20	60	25,32
4.	Buruk	2	2	4	2,53
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	300	100

Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{300}{79} = 3,79$

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap yang bertanggung jawab di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 25,32%, responden yang menilai baik sebanyak 62,02% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 10,13% sementara responden yang menilai buruk sebanyak 2,53%.

- b. Ketepatan Waktu Layanan Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.14. Ketepatan Waktu Layanan Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	10	50	12,66
2.	Baik	4	36	144	45,57
3.	Cukup Baik	3	31	93	39,24
4.	Buruk	2	2	4	2,53
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	291	100

Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{291}{79} = 3,68$

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 39,24%, responden yang menilai baik sebanyak 45,57% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 12,66% sementara responden yang menilai buruk sebanyak 2,53%.

c. Kesiapan Pegawai dalam Melayani Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai kesiapan pegawai dalam melayani nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.15. Kesiapan Pegawai dalam Melayani Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	15	75	18,99
2.	Baik	4	44	176	55,70
3.	Cukup Baik	3	19	57	24,05
4.	Buruk	2	1	2	1,26
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	310	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{310}{79} = 3,92$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator kesiapan pegawai dalam melayani nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 24,05%, responden yang menilai baik sebanyak 55,70% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 18,99% sementara responden yang menilai buruk sebanyak 1,26%.

d. Pegawai Pemberi Pelayanan Menunjukkan Sikap Disiplin yang Baik di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai pemberi pelayanan

menunjukkan sikap disiplin yang baik di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.16. Pegawai Pemberi Pelayanan Menunjukkan Sikap Disiplin yang Baik di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	10	50	12,66
2.	Baik	4	43	172	54,43
3.	Cukup Baik	3	26	78	32,91
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	300	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{300}{79} = 3,79$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap disiplin yang baik di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 32,91%, responden yang menilai baik sebanyak 54,43% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 12,66%.

Berikut ini penulis sajikan rekapitulasi nilai rata-rata dimensi *reliability* yang terdiri dari pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap yang bertanggungjawab, ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, kesiapan pegawai dalam melayani nasabah, pegawai pemberi pelayanan menunjukkan sikap disiplin yang baik sebagai berikut:

Tabel. 4.17. 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

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa empat indikator pada dimensi *Reliability* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep dapat dikategorikan baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Reliability* menunjukkan nilai Rata-rata 3,79. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah kesiapan pegawai dalam melayani nasabah dan indikator yang menunjukkan nilai 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 :

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

Keterangan :

Skor tertinggi = 5

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 79

Jumlah skor pengumpulan data dimensi *reliability* = 1201

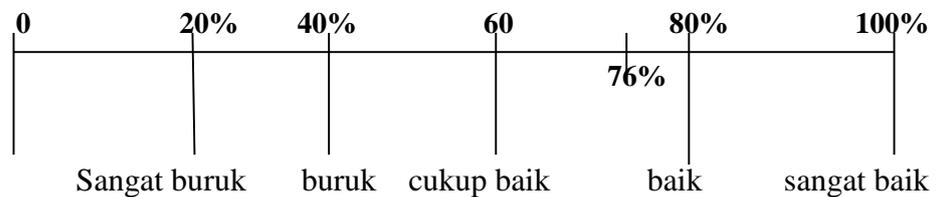
$$\text{Rata-rata skor ideal} = \frac{\text{Jumlah skor tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{1580}{79} = 20$$

Menurut 79 responden mengenai dimensi *reliability*, yaitu :

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

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

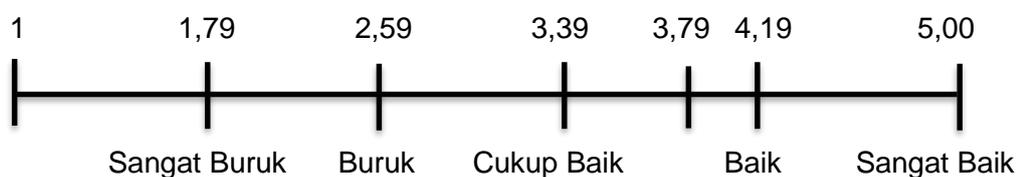
Angka 61% - 80% = baik

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) Cabang Pangkep 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*



IV.2.2.3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* ditandai dengan kesedian dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a) Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah
- b) Ketersediaan Staf/Pegawai untuk membantu kesulitan nasabah
- c) Kecepat-tanggapan pegawai dalam melayani nasabah
- d) Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah

Berikut ini, akan dipaparkarkan penilaian dari indikator diatas :

- a. Kejelasan Informasi yang Diterima Oleh Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.18. Kejelasan Informasi yang Diterima Oleh Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	6	30	7,60
2.	Baik	4	52	208	65,82
3.	Cukup Baik	3	21	63	26,58
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	301	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{301}{79} = 3,81$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 26,58%, responden yang menilai baik sebanyak 65,82% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 7,60%.

b. Ketersediaan Staf/Pegawai untuk Membantu Kesulitan yang Dihadapi Oleh Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai ketersediaan staf/pegawai untuk membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

**Tabel. 4.19. Ketersediaan Staf/Pegawai untuk Membantu yang
Dihadapi Oleh Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep**

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	13	65	16,45
2.	Baik	4	46	184	58,23
3.	Cukup Baik	3	20	60	25,32
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	309	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{309}{79} = 3,91$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator ketersediaan staf/karyawan untuk membantu yang dihadapi oleh nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 25,32%, responden yang menilai baik sebanyak 58,23% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 16,45%.

c. Kecepat-Tanggapan Pegawai dalam Melayani Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai kecepat-tanggapan pegawai dalam melayani nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.20. Kecepat-Tanggapan Pegawai dalam Melayani Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	9	45	11,39
2.	Baik	4	38	152	48,10
3.	Cukup Baik	3	32	64	40,51
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	261	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{261}{79} = 3,30$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator kecepatan-tanggapan pegawai dalam melayani nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 40,51%, responden yang menilai baik sebanyak 48,10% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 11,39%.

- d. Pegawai Membantu Mempersiapkan Dana yang Diperlukan Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.21. Pegawai Membantu Mempersiapkan Dana yang Diperlukan Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	9	45	11,39
2.	Baik	4	59	236	74,68
3.	Cukup Baik	3	11	33	13,93
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	314	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{314}{79} = 3,97$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 13,93%, responden yang menilai baik sebanyak 74,68% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 11,39%.

Berikut ini penulis sajikan rekapitulasi nilai rata-rata dimensi *responsiveness* yang terdiri dari kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah, pegawai membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah, kecepat tanggapan pegawai dalam melayani nasabah dan pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah sebagai berikut :

Tabel. 4.22. 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	3,30
4.	Pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah	3,97
Rata-Rata		3,74

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa empat indikator pada dimensi *Responsiveness* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep dapat dikategorikan baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Responsiveness* menunjukkan nilai Rata-rata 3,74. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah pegawai membantu mempersiapkan dana yang diperlukan nasabah dan indikator yang menunjukkan nilai rata-rata terendah adalah kecepat-tanggapan pegawai dalam melayani nasabah.

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

3. Bila setiap butir pernyataan mendapat skor tertinggi, yaitu :

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

4. 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

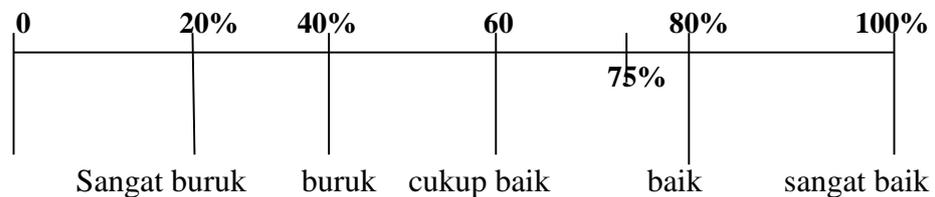
$$\text{Rata-rata skor ideal} = \frac{\text{Jumlah skor tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{1580}{79} = 20$$

Menurut 79 responden mengenai dimensi *responsiveness*, yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah skor dimensi } responsiveness}{\text{Jumlah skor tertinggi}} \times 100\% = \frac{1185}{1580} \times 100\% = 75\%$$

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

Gambar 4.6. Kontinum Interpretasi Skor



Keterangan interpretasi skor :

Angka 0% - 20% = sangat buruk

Angka 21% - 40% = buruk

Angka 41% - 60% = cukup baik

Angka 61% - 80% = baik

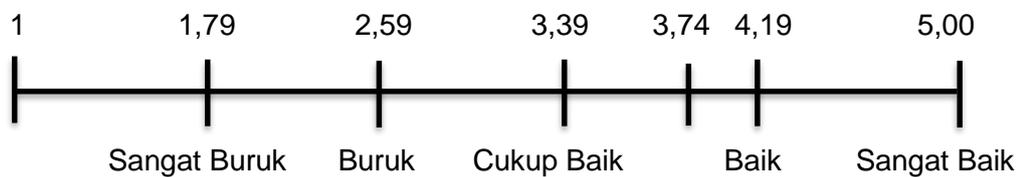
Angka 81% - 100% = sangat baik

Dari perhitungan dan keterangan gambar diatas dapat diketahui bahwa dimensi *responsiveness* yang digunakan dalam pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Cabang Pangkep 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*



IV.2.2.4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi *assurance* ditandai dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a) Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk 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, akan dipaparkan penilaian dari indikator diatas :

- a. Pegawai Memiliki Pengetahuan yang Baik Tentang Produk yang Ditawarkan di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.23. Pegawai Memiliki Pengetahuan yang Baik Tentang Produk yang Ditawarkan di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	10	50	12,66
2.	Baik	4	38	152	48,10
3.	Cukup Baik	3	31	93	39,24
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	295	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{295}{79} = 3,73$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 39,24%, responden yang menilai baik sebanyak 48,10% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 12,66%.

- b. Pegawai Membina Hubungan yang Baik dengan Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.24. Pegawai Membina Hubungan yang Baik dengan Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	17	85	21,52
2.	Baik	4	47	188	59,49
3.	Cukup Baik	3	15	45	18,99
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	318	100

Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{318}{79} = 4,02$

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 18,99%, responden yang menilai baik sebanyak 59,49% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 21,52%.

- c. Pegawai Menangani Seluruh Produk Lainnya Kepada Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai menangani seluruh

produk lainnya kepada nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.25. Pegawai Menangani Seluruh Produk Lainnya Kepada Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	10	50	12,66
2.	Baik	4	46	184	58,23
3.	Cukup Baik	3	23	69	29,11
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	303	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{303}{79} = 3,83$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 29,11%, responden yang menilai baik sebanyak 58,23% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 12,66%.

d. **Pegawai Terlebih Dahulu Menjelaskan Keuntungan Jenis Produk yang Ditawarkan di PT. BRI Cabang Pangkep**

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai Pegawai terlebih dahulu menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.26. Pegawai Terlebih Dahulu Menjelaskan Keuntungan Jenis Produk yang Ditawarkan di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	12	60	15,19
2.	Baik	4	47	188	59,49
3.	Cukup Baik	3	20	60	25,32
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	308	100

Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{308}{79} = 3,89$

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai terlebih dahulu menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 25,32%, responden yang menilai baik sebanyak 59,49% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 15,19%.

Berikut ini penulis sajikan rekapitulasi nilai rata-rata dimensi *assurance* yang terdiri dari pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan, pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah, pegawai menangani seluruh produk lainnya kepada nasabah dan pegawai terlebih dahulu menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan sebagai berikut :

Tabel. 4.27. 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

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa empat indikator pada dimensi *Assurance* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep dapat dikategorikan baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Assurance* menunjukkan nilai Rata-rata 3,86. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah pegawai membina hubungan yang baik dengan nasabah dan indikator yang menunjukkan nilai rata-rata terendah adalah pegawai memiliki pengetahuan yang baik 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

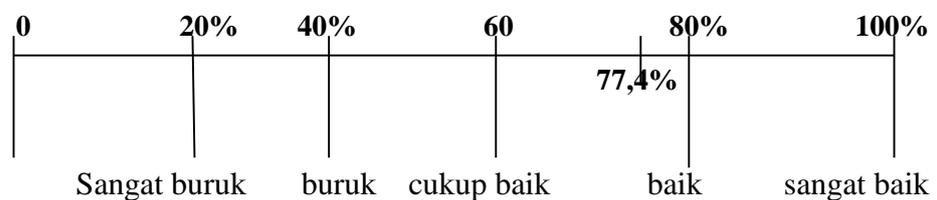
$$\text{Rata-rata skor ideal} = \frac{\text{Jumlah skor tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{1224}{79} = 15,4$$

Menurut 79 responden mengenai dimensi *assurance*, yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah skor dimensi assurance}}{\text{Jumlah skor tertinggi}} \times 100\% = \frac{1224}{1580} \times 100\% = 77,4\%$$

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



Keterangan interpretasi skor :

Angka 0% - 20% = sangat buruk

Angka 21% - 40% = buruk

Angka 41% - 60% = cukup baik

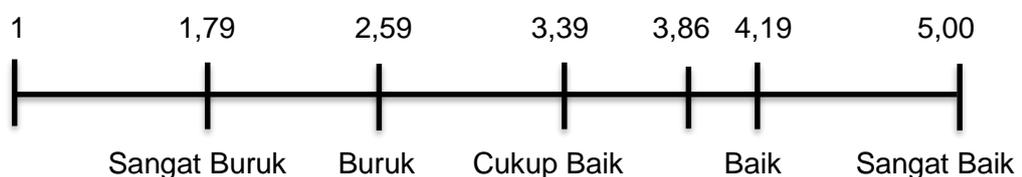
Angka 61% - 80% = baik

Angka 81% - 100% = sangat baik

Dari perhitungan dan keterangan gambar diatas dapat diketahui bahwa dimensi *assurance* yang digunakan dalam pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Cabang Pangkep sudah baik. Hal ini terlihat dari nilai 77,4 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. 4.9.
Kategori Penilaian Dimensi Assurance



IV.2.2.5. Dimensi Empati (Emphaty)

Dimensi *emphaty* ditandai dengan perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a) Pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah
- b) Pegawai bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan kepada nasabah
- c) Pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah
- d) Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

Berikut ini, akan dipaparkarkan penilaian dari indikator diatas :

- a. Pegawai Memberikan Perhatian yang Lebih Kepada Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.28. Pegawai Memberikan Perhatian yang Lebih Kepada Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	13	65	16,45
2.	Baik	4	46	184	58,23
3.	Cukup Baik	3	20	60	25,32
4.	Buruk	2	0	0	0
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	309	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{309}{79} = 3,91$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 25,32%, responden yang menilai baik sebanyak 58,23% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 16,45%.

b. Pegawai Bersikap Adil, Tanpa Sikap Membeda-Bedakan Kepada Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.29. Pegawai Bersikap Adil, Tanpa Sikap Membeda-Bedakan Kepada Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	7	35	8,86
2.	Baik	4	17	68	21,52
3.	Cukup Baik	3	41	123	51,90
4.	Buruk	2	14	28	17,72
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	254	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{254}{79} = 3,21$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan kepada nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 51,90%, responden yang menilai baik sebanyak 21,52% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 8,86% sementara responden yang menilai buruk sebanyak 17,72%.

- c. Pegawai Melakukan Komunikasi yang Baik dengan Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.30. Pegawai Melakukan Komunikasi yang Baik dengan Nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	6	30	7,60
2.	Baik	4	35	140	44,30
3.	Cukup Baik	3	35	105	44,30
4.	Buruk	2	3	6	3,80
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	281	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{281}{79} = 3,55$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 44,30%, responden yang menilai baik sebanyak 44,30% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 7,60% sementara responden yang menilai buruk sebanyak 3,80%.

- d. Pegawai Bersikap Terbuka dalam Memberikan Pelayanan di PT. BRI Cabang Pangkep

Berikut ini akan disajikan bagaimana kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat mengenai pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkep.

Tabel. 4.31. Pegawai Bersikap Terbuka dalam Memberikan Pelayanan di PT. BRI Cabang Pangkep

No.	Tanggapan Responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	f.x	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	8	40	10,13
2.	Baik	4	52	208	65,82
3.	Cukup Baik	3	15	45	18,99
4.	Buruk	2	4	8	5,06
5.	Sangat Buruk	1	0	0	0
Total			79	301	100
Rata-rata skor (x) = $\frac{\sum(f.X)}{N} = \frac{301}{79} = 3,81$					

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata dari indikator pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan di PT. BRI Cabang Pangkep menunjukkan Baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari responden yang menilai cukup baik sebanyak 18,99%, responden yang menilai baik sebanyak 65,82% dan responden yang menilai sangat baik sebanyak 10,13% sementara responden yang menilai buruk sebanyak 5,06%.

Berikut ini penulis sajikan rekapitulasi nilai rata-rata dimensi *emphaty* yang terdiri dari pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah, pegawai bersikap adil tanpa sikap

membeda-bedakan kepada nasabah, pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah dan pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

Tabel. 4.32. Rekapitulasi Dimensi Emphaty

No.	Indikator	Rata-Rata Skor Responden
1.	Pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah	3,91
2.	Pegawai bersikap adil tanpa sikap membeda-bedakan kepada nasabah	3,21
3.	Pegawai melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah	3,55
4.	Pegawai bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan	3,81
Rata-Rata		3,62

Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa empat indikator pada dimensi *Emphaty* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep dapat dikategorikan baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Emphaty* menunjukkan nilai rata-rata 3,62. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah pegawai memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah dan indikator yang menunjukkan nilai rata-rata terendah adalah pegawai bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan kepada nasabah.

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 :

$$\text{Skor tertinggi} = 5$$

$$\text{Skor terendah} = 1$$

$$\text{Jumlah responden} = 79$$

Jumlah skor pengumpulan data dimensi *emphaty* = 1145

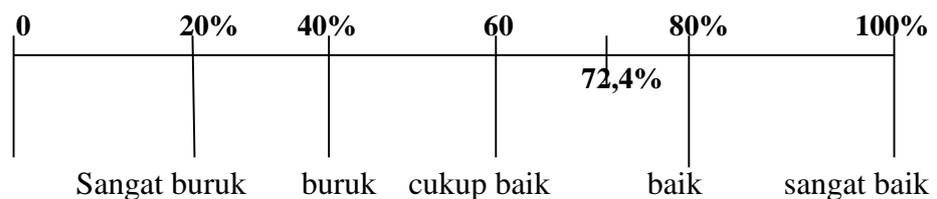
$$\text{Rata-rata skor ideal} = \frac{\text{Jumlah skor tertinggi}}{\text{jumlah responden}} = \frac{1145}{79} = 14,4$$

Menurut 79 responden mengenai dimensi *emphaty*, yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah skor dimensi emphaty}}{\text{Jumlah skor tertinggi}} \times 100\% = \frac{1145}{1580} \times 100\% = 72,4\%$$

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



Keterangan interpretasi skor :

Angka 0% - 20% = sangat buruk

Angka 21% - 40% = buruk

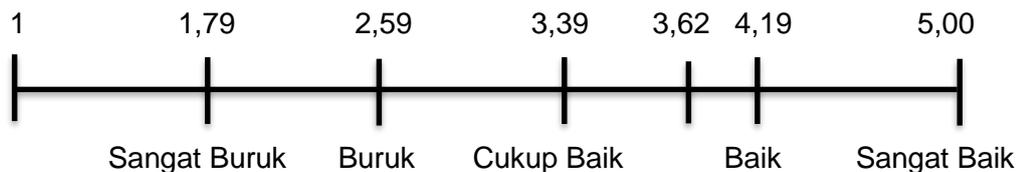
Angka 41% - 60% = cukup baik

Angka 61% - 80% = baik

Angka 81% - 100% = sangat baik

Dari perhitungan dan keterangan gambar diatas dapat diketahui bahwa dimensi *emphaty* yang digunakan dalam pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep sudah baik. Hal ini terlihat dari nilai 72,4 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. 4.11.
Kategori Penilaian Dimensi *Emphaty*



IV.2.3. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT.

BRI Cabang Pangkep

Tabel. 4.33. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan KUR di PT. BRI Cabang Pangkep

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

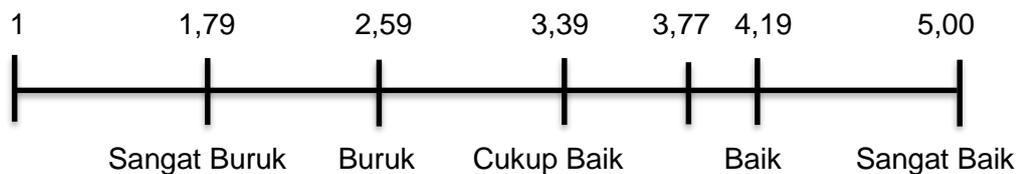
Sumber: data primer, Tahun 2016

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep dapat dikategorikan baik (rentang 3,40-4,19). Hal ini bisa dilihat dari rata-rata dimensi *tangibles* sebesar 3,84, *reliability* sebesar 3,79, *responsiveness* sebesar 3,74, *assurance* sebesar 3,86 dan *emphaty* sebesar 3,62. Sehingga rata-rata skor secara keseluruhan sebesar 3,77.

Dari hasil rekapitulasi rata-rata dimensi kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pangkep sudah baik. Hal ini terlihat dari rata-rata 3,77 (rentang 3,40-4,19). 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. 4.12.

Kategori Penilaian Rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan KUR



BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep, maka peneliti menarik kesimpulan yang berdasarkan paparan dan bahasan pada bab sebelumnya sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi dari semua dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep sudah dapat dikategorikan baik. Dapat dikatakan baik karena pernyataan yang diberikan oleh peneliti kepada responden mengenai pelayanan kredit usaha rakyat rata-rata menjawab baik.
2. Adapun indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah dari dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* yaitu ketersediaan toilet, ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, kecepatan tanggapan pegawai dalam melayani nasabah, pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan dan pegawai bersikap adil, tanpa sikap membeda-bedakan.

V.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep, yaitu :

1. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep perlu menjaga kebersihan lingkungan dan memperhatikan kebersihan toilet (WC) agar terciptanya kenyamanan bagi nasabah yang menggunakan toilet tersebut.
2. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep sebaiknya meningkatkan kehandalan dan daya tanggap pegawai sehingga waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dapat tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
3. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep sebaiknya melakukan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai mengenai produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah.
4. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep sebaiknya bersikap adil kepada nasabah tanpa sikap membedakan kepada nasabah karena hak setiap nasabah untuk dapat memperoleh keadilan 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.
- Ahmad, Badu, 2012. Manajemen Pelayanan Publik. Makassar. Tidak Diterbitkan.
- Ainur, Ahmad dkk, 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjra Mada University 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.
- Poltak, Lijan, 2008. REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Poltak, Lijan dan Sinambela, 2006. REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi W, 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Reflika.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi Averroes Press.
- Sinambela, Litjan Poltak,dkk.2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono, 2013. Metode Penelitian Administrasi. Cetakan ke 21. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta

Suprayogi, Sugandi, Yogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Bandung: Graha Ilmu.

Tangkisan, Hassel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia

Tjiptono, Fandy, 2008. *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregodius Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang 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.

SKRIPSI :

Asnita Muchlis, Vidya. 2012. "***Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar***". Skripsi Tidak Diterbitkan. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Yanti Sudirman, Dewi. 2011. "***Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Cabang A. Yani Makassar***". Skripsi Tidak Diterbitkan. Makassar: Universitas Hasanuddin.

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)

WEBSITE :

<http://www.bri.co.id> diakses Oktober 2015

L
A
M
P
I
R
A
N

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nurul Fadhila
Tempat dan Tanggal Lahir : Pinrang, 20 November 1994
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan 7 "Pondok Indah",
Makassar
Email : nurulfadhila20@gmail.com
Nama Orang Tua - Ayah : H. M. Rusli Ammade, SE
- Ibu : Hj. Rahmatia

Riwayat Pendidikan Formal

SD : SD Neg. 33 Mattoangin (2000-2006)
SMP : SMPN 2 Pangkajene (2006-2009)
SMA : SMAN 1 Pangkajene (2009-2012)
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi (2012-2016)

Pengalaman Organisasi

1. Anggota Departemen Pengembangan dan Pengabdian Ikatan Pemuda Pelajar Mahasiswa Pangkep Universitas Hasanuddin (IPPMP-UH) Periode 2013-2014
2. Anggota Departemen Kesekretariatan Ikatan Pemuda Pelajar Mahasiswa Pangkep Universitas Hasanuddin (IPPMP-UH) Periode 2014-2015



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk.
KANTOR CABANG PANGKEP
Jalan Kemakmuran No. 74 Pangkep 90617 Sul-Sel
Telepon (0410) 21055 Facsimile: (0410) 21333

SURAT KETERANGAN
NO : B. 215 -KC/XIII/SDM/02/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini Supervisor Seksi Penunjang Operasional (SPO) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kanca Pangkep, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Nurul Fadhila
NIM : E21112102
Fakultas : FISIP Unhas
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Negara

Benar telah melakukan penelitian sejak tanggal 04 Januari 2016 sampai dengan 31 Januari 2016 pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kanca Pangkep, dalam rangka penyusunan Skripsi yang bersangkutan dengan Judul :

“KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk. CABANG PANGKEP”

Demikian keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pangkep, 05 Februari 2016
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk.
KANTOR CABANG PANGKEP



Tindakan :
- Arsip.