

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PETERNAK TERHADAP  
PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) SEBAGAI  
PENGEMBANGAN USAHA PETERNAKAN SAPI POTONG DI  
DESA PADANGAN, KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**Disusun dan diajukan oleh**

**RURIN AGUSTI SUTOPO PUTRI  
I011 19 1007**



**DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN  
FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**ANALISIS KEPUASAN PETERNAK TERHADAP  
PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) SEBAGAI  
PENGEMBANGAN USAHA PETERNAKAN SAPI POTONG DI  
DESA PADANGAN, KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

**RURIN AGUSTI SUTOPO PUTRI  
I011 19 1007**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Peternakan Pada Fakultas Peternakan  
Universitas Hasanuddin

**DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI  
PETERNAKANFAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PETERNAK TERHADAP  
PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) SEBAGAI  
PENGEMBANGAN USAHA PETERNAKAN SAPI POTONG DI  
DESA PADANGAN, KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Disusun dan diajukan oleh

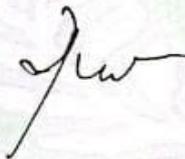
**RURIN AGUSTI SUTOPO PUTRI  
I011 19 1007**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Peternakan  
Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin  
Pada Tanggal 21 Juli 2023  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. Palmarudi M., SU  
NIP. 19601222 199103 1 002

Vidyahwati Tenrisanna, S.Pt, M.Ec, Ph.D  
NIP. 19750831 199903 2 002

Ketua Program Studi Fakultas Peternakan  
Universitas Hasanuddin



Dr. Agr. Ir. Renny Eatmyah Utamy, S.Pt., M.Agr., IPM  
NIP. 19720120-199803 2 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rurin Agusti Sutopo Putri

NIM : 1011191007

Program Studi : Peternakan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

**“Analisis Kepuasan Peternak Terhadap Pelayanan Kredit Usaha Rakyat  
(KUR) Sebagai Pengembangan Usaha Peternakan Sapi Potong di Desa  
Padangan, Kabupaten Tulungagung”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Juli 2023

Yang Menyatakan



(Rurin Agusti Sutopo Putri)

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanrrahim, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan keberkahan- Nya sehingga penulis memperoleh kemudahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Limpahan rasa hormat, kasih sayang, cinta dan terima kasih tiada tara, kepada Ayah **Sutopo** dan Ibu **Dwi Rahayu** yang senantiasa memanjatkan do'a untuk keberhasilan penulis. Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaludin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin
2. Dekan **Dr. Syahdar Baba, S.Pt. M. Si.** dan Wakil Dekan Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin.
3. **Dr. Ir. Palmarudi M., SU** selaku Dosen Pembimbing Utama dan **Vidyahwati Tenrisanna, S.Pt, M.Ec, Ph.D** selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat seperjuangan dikampus **Rini atikah, Safirah waqia, Lidya Rasti** dan **Adelia** yang banyak berkontribusi dalam membantu penulis selama dibangku perkuliahan.
5. Terimakasih kepada **A. Hismal Gifari Z.H** selaku kekasih yang selalu mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi hingga tuntas.
6. Terimakasih terhadap diri sendiri yang menjadi support sistem terkuat dan sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

Dengan sangat rendah hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik serta saran pembaca sangat diharapkan demi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan nantinya. Semoga Makalah ini dapat memberi manfaat kepada kita semua. Aamiin  
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 21 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rurin Agusti Sutopo Putri'. The signature is stylized with a large initial 'R' and a long horizontal stroke.

Rurin Agusti Sutopo Putri

## ABSTRAK

**Rurin Agusti Sutopo Putri (I011191007).** Analisis Kepuasan Peternak Terhadap Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Sebagai Pengembangan Usaha Peternakan Sapi Potong di Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung di bawah bimbingan **Palmarudi M** selaku pembimbing utama dan **Vidyahwati Tenrisanna** selaku pembimbing pendamping

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan peternak sapi potong terhadap pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai April tahun 2023. Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 32 peternak sapi potong yang menggunakan KUR dengan menggunakan sistem *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara menggunakan kuisioner serta studi pustaka. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan peternak sapi potong terhadap pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan diperoleh total rata-rata presentase sebesar 93,04%. Dapat disimpulkan bahwa seluruh atribut sesuai dan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dikatakan sangat memuaskan berdasarkan rentang index CSI dengan presentase sebesar 86,62%.

**Kata kunci** : Kepuasan, Peternak, Pelayanan, Kredit Usaha Rakyat.

## ABSTRACT

**Rurin Agusti Sutopo Putri (I011191007)**, Analysis of Farmer's Satisfaction With People's Business Credit (KUR) Services as Livestock of Beef Cattle Business Development in Padangan Village, Tulungagung Regency under the guidance of **Palmarudi M** as the main supervisor and **Vidyahwati Tenrisanna** as member supervisor.

---

This study aims to analyze the satisfaction of beef cattle farmers with the service of People's Business Credit (KUR) in Padangan Village, Tulungagung Regency. This research was conducted from March to April 2023. This type of research is quantitative descriptive research. The number of samples used is 32 of beef cattle breeders who use KUR using a purposive sampling system. The data collection method used was a field study consisting of observation and interviews using questionnaires and literatures study. The data analysis used in this research is descriptive and quantitative analysis. Based on the results of the analysis of beef cattle breeders' satisfaction with the People's Business Credit (KUR) service in Padangan Village, Tulungagung Regency, it can be concluded that by using the Important Performance Analysis (IPA) indicate it can be seen that the level of compatibility between interests and satisfaction is obtained by a total average percentage of 93.04% it can be concluded that all attributes are appropriate and using the Customer Satisfaction Index (CSI) method are said to be very satisfactory based on the CSI index range with a percentage of 86.62%.

**Keyword** : *Satisfaction, Breeders, Services, People's Business Kredit.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>PENDAHULUAN</b>	
Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah .....	4
Tujuan Penelitian .....	4
Kegunaan Penelitian .....	5
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
Tinjauan Umum Sapi Potong .....	6
Tinjauan Umum KUR (Kredit Usaha Rakyat) .....	8
Prosedur Peminjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat) .....	10
Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan .....	12
Penelitian Terdahulu .....	15
Kerangka Pemikiran .....	17
<b>METODE PENELITIAN</b>	
Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
Jenis Penelitian .....	18
Jenis dan Sumber Data .....	18
Populasi dan Sampel .....	19
Teknik Pengumpulan Data .....	19
Metode Analisis Data .....	20
Konsep Operasional .....	26
<b>KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
Letak dan Keadaan Geografis .....	30
Jumlah Penduduk .....	30
Tingkat Pendidikan .....	31
Mata Pencaharian .....	32
Sarana dan Prasarana .....	33
Sektor Peternakan .....	34
<b>KEADAAN UMUM RESPONDEN</b>	

Umur .....	36
Pendidikan.....	37
Jenis Kelamin.....	38
Skala Kepemilikan .....	39
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) .....	41
Visi Misi PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) .....	42
Kegiatan Usaha PT Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	43
Analisis Kepuasan Peternak Terhadap KUR PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	45
Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Terhadap Pelayanan Bank Rakyat Indonesia dalam Penyaluran KUR dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	60
<b>PENUTUP</b>	
Kesimpulan .....	62
Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

No.	<i>Teks</i>	Halaman
1.	Kerangka Pikir Penelitian .....	17
2.	Variabel dan indikator.....	20
3.	Kuadran Pada <i>Importance Performance Analysis</i> .....	23
4.	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Bank BRI Terhadap Peternak Sapi Potong Dalam Penyaluran KUR .....	54

## DAFTAR TABEL

No.	<i>Teks</i>	Halaman
1.	Variabel, Indikator dan Pengukuran Kepuasan Peternak Terhadap Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Dalam Menyalurkan KUR .....	28
2.	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung .....	30
3.	Tingkat Pendidikan di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung .....	31
4.	Mata Pencaharian di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung .....	32
5.	Sarana Pendidikan di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung .....	33
6.	Jenis Ternak di Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung.....	34
7.	Klasifikasi Umur Responden di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung .....	35
8.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung .....	37
9.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Skala Kepemilikan Ternak Sapi Potong di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung .....	39
10.	Tingkat Kesesuaian Antara Kepuasan dan Kepentingan Kualitas Pelayanan BRI Terhadap Penyaluran KUR untuk Peternak Sapi Potong di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung .....	46
11.	Tingkat Kesesuaian Total Antara Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan BRI Dalam Penyaluran KUR Terhadap Peternak Sapi Potong di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung .....	48

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pembangunan subsektor peternakan memiliki nilai yang strategis untuk dikembangkan mengingat semakin bertambahnya penduduk setiap tahun dan meningkatnya pendapatan maka kebutuhan akan pangan terutama pangan hewani terus meningkat (Siregar, 2015). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), volume dan nilai impor daging sapi pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 22,4%. Dengan jumlah impor daging sapi pada tahun 2020 sebanyak 223,42 ribu ton menjadi 273,53 ribu ton pada tahun 2021. Sebaliknya, total konsumsi daging sapi di Indonesia mengalami penurunan sebanyak 2,6%. Dengan jumlah konsumsi pada tahun 2020 sebanyak 0,039 kg/kapita/bulan menjadi 0,038 kg/kapita/bulan pada tahun 2021 bulan Maret (Prakoso dkk., 2022).

Dalam pengembangan sektor peternakan tentunya mengalami berbagai macam tantangan terutama dalam permodalan. Modal awal yang dibutuhkan peternak sapi potong di pedesaan sebenarnya sangat relatif, tergantung besar kecilnya modal yang digunakan dan jumlah ternak yang dipelihara oleh peternak. Namun dalam pengembangan usaha peternakan sapi potong tentunya diperlukan modal yang cukup besar sehingga butuh peran pihak lain seperti dana pinjaman dari Bank. Kendala yang sering dihadapi peternak yaitu proses pencairan kredit yang tidak tepat waktu dikarenakan terkendala beberapa hal seperti persyaratan debitur yang tidak sesuai dan pihak bank sedang menunggu update SIKP (Sistem Informasi Kredit Program) yang dijalankan oleh pihak OJK (Otoritas Jasa

Keuangan). Proses pencairan dana KUR bisa 1 sampai 2 minggu tergantung dari kelengkapan berkas calon debitur.

Lembaga keuangan ialah salah satu penyalur KUR yang dalam menjalankan tugasnya menggunakan prinsip konvensional maupun syariah serta diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK). Bagi lembaga keuangan yang ingin atau ada kemauan untuk menjadi penyalur KUR, adapun syarat-syarat yang harus dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 6 ialah antara lain mengajukan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga dapat dinyatakan memenuhi syarat sebagai suatu lembaga keuangan yang sehat serta memiliki kinerja yang baik. Selanjutnya, setelah disetujui oleh OJK dapat mengajukan kepada Kementerian Keuangan agar lembaga keuangan tersebut dapat dinyatakan memenuhi syarat dalam memiliki sistem online yang berkaitan terhadap data KUR dengan SIKP (Fahriz, 2022).

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan pembiayaan terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung oleh fasilitas penjaminan untuk usaha produktif dan layak (*feasible*) namun mempunyai keterbatasan dalam pemenuhan persyaratan yang ditetapkan oleh perbankan (Arsane dan Darmawan, 2021). Tujuan dari program KUR ini yaitu untuk memberikan akses bagi pelaku usaha dalam mengakses dana pinjaman dengan persyaratan yang mudah dengan bunga yang dapat dijangkau oleh pelaku usaha. Ada 3 jenis KUR yang disalurkan bank kepada masyarakat yaitu KUR mikro, KUR kecil, dan KUR khusus. KUR ditujukan untuk pelaku usaha yang memiliki usaha layak dan dapat dikembangkan namun

tidak memiliki agunan yang cukup sehingga diharapkan KUR ini dapat menjadi solusi dari permasalahan yang sering di hadapi oleh peternak terkait permodalan. Salah satu bank penyalur KUR terbesar di Indonesia yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Bank Rakyat Indonesia (BRI) berkomitmen untuk membantu meningkatkan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Peternakan Provinsi Jawa Timur cukup berpengaruh secara nasional. Pada tahun 2013, populasi sapi potong Jawa Timur mencapai 28,30% dari populasi nasional. Sapi potong Jawa Timur diekspor ke beberapa Provinsi lain, seperti DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Kalimantan Selatan. Produksi hasil peternakan Jawa Timur juga menjadi andalan di tingkat nasional. Sapi potong merupakan kelompok dengan jumlah ternak besar terbanyak dimana rata-ratanya sebesar 5842 ekor dengan standar deviasi sebesar 3257,99. Berdasarkan data BPS tahun 2018 jumlah ternak sapi potong terbesar sebesar 13.472 ekor berada pada Kecamatan Ngantru. Kecamatan Ngantru memiliki jumlah ternak sapi potong terbesar hal ini menjadi potensi bagi KUR (Kredit Usaha Rakyat) untuk membantu peternak dalam pengembangan ternak sapi potong dan penyediaan modal.

Bank BRI menjadi kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dan mengajukan pinjaman dana. Suku bunga KUR skala mikro yang tadinya sebesar 22 % menjadi 20-21% efektif per tahun atau setara dengan 10-10,5% flat per tahun. Untuk tingkat bunga KUR ritel dari 14 % menjadi 12-13% efektif per tahun atau setara dengan 6-6,5% per tahun (Anggraini dan Nasution, 2013). Cabang bank BRI tersebar diseluruh wilayah Indonesia salah satunya di Kecamatan

Ngantru, Kabupaten Tulungagung sehingga mempermudah masyarakat mengakses pinjaman. Berdasarkan data dari Bank BRI cabang Kecamatan Ngantru tercatat pengguna KUR di Kecamatan Ngantru mengalami peningkatan dari tahun 2021 sebesar 55.346.074.538 ke 2022 sebesar 70.411.130.178. Hal ini menjadi indikator tingkat kepuasan dikarenakan pengguna KUR setiap tahunnya mengalami peningkatan. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait kepuasan peternak khususnya peternak sapi potong terhadap pelayanan KUR untuk menjadi tolak ukur efektivitas program KUR tersebut menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

### **Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : Bagaimana kepuasan peternak sapi potong terhadap pelayanan Bank Rakyat Indonesia dalam menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung berdasarkan metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) ?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak sapi potong terhadap pelayanan Bank Rakyat Indonesia dalam menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung berdasarkan metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## **Kegunaan Penelitian**

1. Sebagai informasi kepada peternak mengenai sumber modal dalam meningkatkan usaha terutama dibidang peternakan.
2. Sebagai sumber informasi terhadap pihak Bank BRI dalam meningkatkan kepuasan peternak terhadap pelayanan KUR.
3. Sebagai acuan kepada peneliti selanjutnya mengenai kepuasan peternak sapi potong terhadap pelayanan KUR.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Tinjauan Umum Sapi Potong

Ternak sapi, khususnya sapi potong, merupakan salah satu sumber daya penghasil daging yang memiliki nilai ekonomi tinggi dan penting artinya didalam kehidupan masyarakat. Seekor atau kelompok ternak sapi bisa menghasilkan berbagai macam kebutuhan, terutama sebagai bahan makanan berupa daging, disamping hasil ikutan lainnya seperti pupuk kandang, kulit dan tulang. Daging sangat besar manfaatnya bagi pemenuhan gizi berupa protein hewani. Sapi sebagai salah satu hewan pemakan rumput sangat berperan sebagai pengumpul bahan bergizi rendah yang diubah menjadi bahan bergizi tinggi, kemudian diteruskan kepada manusia dalam bentuk daging (Sudarmono, 2008).

Menurut Yulianto dan Saparinto (2010) menyatakan bahwa sapi potong atau sapi pedaging secara umum memiliki beberapa ciri diantaranya sebagai berikut :

1. Bentuk tubuh dalam, besar dan berbentuk balok atau persegi empat.
2. Kualitas dagingnya maksimum
3. Laju pertumbuhannya cepat
4. Cepat mencapai dewasa
5. Efisien dalam memanfaatkan pakan.

Pengklasifikasian ternak sapi berdasarkan taksonominya menurut Astiti, (2018) adalah sebagai berikut :

- a. Kingdom : Animalia
- b. Subingdom : Vertebrata

- c. Kelas : Mamalia
- d. Subordo : *Ungulata*
- e. Ordo : *Artiodactyla*
- f. Famili : *Bovidae*
- g. Subfamili : *Bovinae*
- h. Genus : *Bos, Bison*
- i. Sub Genus : *Bos* dan *Bibos*
- j. Spesies : *Bos (Bibos) Banteng (Bali). Bos (Bibos) frontalis (mithan). Bos (phoepagus) grunniens (yak jinak).*

Menurut Fajar dkk., (2020) menyatakan bahwa keberhasilan usaha ternak sapi potong ditentukan oleh salah satu faktor terbesar, yaitu pakan. Pakan adalah semua yang bisa dimakan oleh ternak, baik berupa bahan organik maupun anorganik, yang sebagian atau seluruhnya dapat dicerna dan tidak mengganggu kesehatan ternak. Dalam memilih bahan pakan, beberapa pengetahuan penting berikut ini harus diketahui sebelumnya yaitu :

1. Bahan pakan harus mudah diperoleh dan sedapat mungkin terdapat di daerah sekitar sehingga tidak menimbulkan masalah biaya transportasi dan kesulitan mencarinya
2. Bahan pakan harus terjamin ketersediaannya sepanjang waktu dalam jumlah yang mencukupi keperluan
3. Bahan pakan harus mempunyai harga yang layak dan sedapat mungkin mempunyai fluktuasi harga yang tidak besar

4. Bahan pakan diusahakan tidak bersaing dengan kebutuhan manusia yang sangat utama. Seandainya harus menggunakan bahan pakan tersebut maka usahakanlah agar digunakan satu macam saja
5. Bahan pakan harus dapat diganti dengan bahan pakan lain yang kandungan zat-zat makanannya hampir setara
6. Bahan pakan tidak mengandung racun dan tidak dipalsukan atau tidak menampakkan perbedaan warna, bau atau rasa dari keadaan normalnya.

### **Tinjauan Umum KUR (Kredit Usaha Rakyat)**

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan salah satu penyaluran kredit guna meningkatkan pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Kredit Usaha Rakyat (KUR) bertujuan untuk mengakselerasi pengembangan kegiatan prekonomian disektor riil dalam rangka penanggulangan dan pengentasan kemiskinan serta perluasan kesempatan kerja dalam meningkatkan pendapatannya (Elliyana, dkk., 2020). Kredit Usaha Rakyat (KUR) memberikan pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung oleh fasilitas penjaminan untuk usaha produktif dan layak (*feasible*) namun mempunyai keterbatasan dalam pemenuhan persyaratan yang ditetapkan oleh perbankan (Arsane dan Darmawan, 2021).

KUR merupakan Kredit Modal Kerja atau Kredit Investasi yang dibiayai sepenuhnya dari dana perbankan dengan plafon kredit maksimal Rp. 500 juta. Usaha yang dibiayai merupakan usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable*. Suku bunga ditetapkan maksimal 24 % efektif per tahun untuk plafon kredit sampai dengan Rp 5 juta dan maksimal 16 % efektif per tahun untuk plafon kredit di atas Rp 5-500 juta. Secara nasional, penyaluran KUR yang dilakukan

oleh 6 (enam) bank pelaksana KUR sampai dengan akhir Desember 2008 tercatat sebesar Rp. 12.624,2 miliar untuk 1.671.668 nasabah. Secara sektoral terdapat dua sektor ekonomi yang menyerap program KUR terbesar yaitu sektor perdagangan, hotel, dan restoran dengan porsi mencapai 58,5 % atau Rp. 7.388 miliar dan sektor pertanian dengan porsi 21,9 % atau 2.769,3 miliar dari total KUR yang disalurkan (Pandipa, 2020).

KUR disalurkan menjadi dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung. Penyaluran KUR secara langsung sendiri dilakukan oleh UMKM dan Koperasi dengan cara mengakses atau mendatangi KUR di Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Bank Pelaksana. Namun guna lebih mendekatkan pelayanan kepada usaha mikro, maka penyaluran KUR kemudian juga dapat dilaksanakan secara tidak langsung. Artinya dalam penyaluran KUR secara tidak langsung ini usaha mikro (UMKM dan koperasi) dapat mengakses KUR melalui Lembaga Keuangan Mikro dan KSP/USP Koperasi, atau melalui kegiatan linkage program lainnya yang bekerjasama dengan Bank Pelaksana (Herawati dan Listyawati, 2020).

Menurut Arsane dan Darmawan (2021) secara umum, KUR terbagi menjadi tiga kelompok sesuai dengan klasifikasi usaha atau UMKM yaitu sebagai berikut :

1. KUR mikro
2. KUR kecil
3. KUR khusus.

Menurut Sari dan Imaningsih (2022) menyatakan bahwa tujuan utama dari KUR adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan akses pembiayaan/permodalan bagi UMKM kepada sektor formal.
2. Membantu UMKM untuk menjadi debitur yang bankable sehingga mudah mendapatkan layanan komersial dari perbankan.
3. Membantu pelaku usaha yang dibiayai dapat tumbuh dan berkembang.

### **Prosedur Peminjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat)**

Prosedur pemberian kredit dimulai dari pengajuan berkas-berkas permohonan kredit, dalam hal ini debitur mengisi formulir permohonan kredit dan melampirkan foto kopi KTP suami dan istri, foto kopi kartu keluarga, NPWP, kartu keluarga, buku tabungan, Surat keterangan usaha dari kelurahan. Selanjutnya adalah pengecekan kelengkapan permohonan kredit oleh analis kredit. Apabila data sudah lengkap maka akan dilanjutkan ketahap selanjutnya, akan tetapi apabila data belum lengkap maka nasabah diminta untuk melengkapi data permohonan sampai batas waktu yang ditentukan. Jika nasabah tidak bisa melengkapi data yang diperlukan maka permohonan kredit akan dibatalkan (Dewi, 2018).

Menurut pendapat Sabar dkk., (2022) menyatakan bahwa prosedur pemberian kredit terdiri dari beberapa tahap sebagai berikut :

1. Penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan
2. Pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikururkan.

Penyaluran kredit oleh bank tidak lepas dari prinsip-prinsip kredit, dimana prinsip tersebut merupakan patokan apakah layak diberikan dana kredit atau tidak,

karena baik pihak bank maupun nasabah harus berhati-hati dalam penyaluran kredit tersebut. Menurut Monulandi dkk., (2016) menyatakan bahwa adapun analisis pemberian kredit secara mendalam dengan menggunakan prinsip 5C (*the five C principle*) sebagai berikut :

1. *Character* (Karakter/Watak)

Dilihat dari latar belakang debitur berupa kemampuan dalam membayar kewajiban dari debitur. Terdapat 3 tolak ukur pengukuran karakter yaitu meliputi pergaulan disekitar tempat tinggal yang diukur dari pergaulan penerima kredit dengan sekitar tempat tinggal apakah berlangsung secara baik/tidak pernah terjadi masalah, reputasi/nama baik yang menyangkut dengan kejujuran dan reputasi baik dalam kelancaran pembayaran pada kreditur.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Kemampuan dalam menjalankan usahanya. Hal ini dapat dinilai dari 3 faktor yaitu usaha memiliki arus kas yang baik, hutang tidak melebihi asset yang ada pada debitur dan produk yang dihasilkan memiliki pemasaran yang baik.

3. *Capital* (Modal)

Penggunaan modal debitur, dari mana modal sebelumnya, jumlah dana atau modal sendiri yang dimiliki oleh debitur. Penilaian *capital* dapat dilihat dari 3 faktor yaitu modal yang dimiliki debitur, dana awal untuk usaha yang dimiliki, dan memiliki SDM dengan kemampuan yang mendukung.

4. *Condition* (Kondisi)

Melihat kondisi keuangan sekarang maupun masa yang akan datang yang dikaitkan dengan prospek usaha dan volume penjualan. Pengukuran *condition* dapat diukur dari 3 faktor yaitu lokasi usaha debitur, usaha debitur sesuai dengan kebutuhan dan usaha debitur diterima serta menguasai pasar sekitar.

#### 5. *Collateral* (Jaminan)

Jaminan yang miliki baik bersifat fisik maupun non fisik. yaitu status kepemilikan harta (rumah, kendaraan). *Collateral* dibagi menjadi 3 instrument yaitu jenis jaminan debitur, nilai jaminan dan keaslian serta kepemilikan barang.

### **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan**

Kepuasan atau *satisfaction* merupakan perasaan senang atau ketidak senangan dari seseorang atau pengguna yang muncul setelah membandingkan hasil suatu produk atau jasa yang digunakan terhadap hasil yang diharapkan. Selain itu, kepuasan merupakan suatu sikap yang dibentuk berdasarkan pengalaman yang didapatkan dari suatu produk atau jasa ketika menggunakan (Ar Rabi dan Wibawa, 2019).

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses. Kualitas Pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud

dan tidak berakibat pula pemilik sesuatu. Pemberian pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi) dan *responsiveness* (cepat tanggap) (Radhin dan Askafi, 2019).

Menurut Widiyanti (2022) menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan di antaranya sebagai berikut :

1. *Tangible* dapat diartikan sebagai bukti nyata yang dimiliki perusahaan untuk mendukung pelayanan yang prima. Bukti nyata ini merupakan suatu hal yang konkret, yang dapat dilihat dan dirasakan oleh konsumen seperti kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir, penampilan teller, staff, karyawan bank yang bersih, rapi tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai) dan keramahan karyawan dalam memberikan senyum salam.
2. *Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang akurat sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dari konsumen. Ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan, karyawan menunjukkan sikap bertanggungjawab dan karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu nasabah merupakan salah satu indikator dari *reliability*.
3. *Responsiveness* dimana pengukuran terhadap daya tanggap perusahaan ketika konsumen bertanya, meminta dan menyampaikan keluhan digunakan sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang diberikan

perusahaan. Salah satu indikator dari *responsiveness* adalah kejelasan informasi yang di terima nasabah, ketersediaan karyawan dalam membantu kesulitan nasabah dan kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah.

4. *Assurance* berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan yang dirasakan oleh konsumen. Salah satu indikator dari *assurance* adalah karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai KUR, karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah dan keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia.
5. Dimensi terakhir adalah *emphaty* yang ditunjukkan perusahaan kepada nasabah. *Empathy* disini berupa perhatian yang tulus sehingga konsumen merasa bahwa perusahaan tersebut memahami apa yang dirasakan oleh nasabah. Salah satu indikator dari *assurance* adalah karyawan memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah, karyawan bersikap adil tanpa membedakan nasabah dan karyawan bersifat terbuka dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Sigit dan Soliha,2017).

Menurut pendapat Sabar dkk., (2022) menyatakan bahwa selain kualitas pelayanan, prosedur pinjaman KUR mempengaruhi kepuasan nasabah. Prosedur pinjaman (KUR) adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum sesuatu kredit diputuskan untuk dikucurkan. Tujuannya adalah untuk mempermudah bank dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit.

### **Penelitian Terdahulu**

Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima. Dalam hal ini, konsumen akan merasa puas jika produk yang didapatkan berkualitas. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut kepentingan dan kinerja yang ditunjukkan dalam kuadran untuk memenuhi kepuasan konsumen, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen (Fortuna, 2022).

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. Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pangkep dapat dilihat menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu reabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) (Fadhila, 2016).

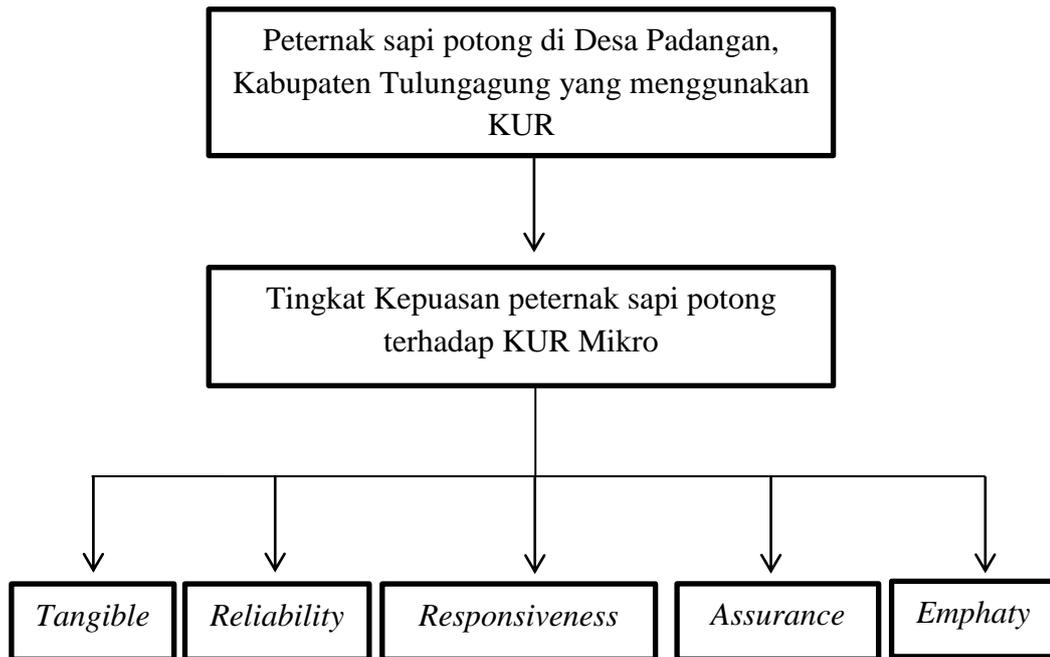
Kualitas Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Batusangkar terhadap nasabah dilihat dari Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), Keamanan Bertransaksi (*Assurance*) Dan Empati (*Empathy*). Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapan. Maksudnya perasaan nasabah terhadap pelayanan dari karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Batusangkar (Hanifah, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa studi kasus pada nasabah tabungan IB Hasanah BNI Syariah Cabang Pekanbaru. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan perusahaan. Beberapa upaya yang sudah dilakukan oleh BNI Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya melalui pelayanan pelanggan antara lain menyediakan halaman parkir dengan tidak berbayar yang dijaga oleh *security* (Putri, 2021).

### **Kerangka Pemikiran**

Adapun kerangka pikir penelitian untuk mengidentifikasi faktor yang menjadi tingkat kepuasan terhadap pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR).



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

KUR merupakan Kredit Modal Kerja atau Kredit Investasi yang dibiayai sepenuhnya dari dana perbankan dengan plafon kredit maksimal Rp. 500 juta. Peternak sapi potong di Desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung menggunakan KUR sebagai penambahan modal dalam pengembangan usahanya. Efektivitas penggunaan KUR dapat dilihat dari seberapa puas peternak setelah menggunakan KUR. Kepuasan peternak merupakan kenyataan yang dirasakan peternak dengan apa yang diharapkan. Jika peternak merasa puas maka mereka akan senang dan biasanya akan melakukan peminjaman kembali, sebaliknya jika peternak tidak puas maka akan menimbulkan perasaan kecewa. Terdapat 5 dimensi dalam mengukur penilaian kualitas jasa yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapannya), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (bukti nyata).

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Maret sampai bulan April 2023 di desa Padangan, Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur. Peneliti tertarik meneliti di daerah ini dikarenakan di Kecamatan Ngantru memiliki jumlah ternak sapi potong terbanyak yaitu sebesar 13.472 ekor.

### **Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data penelitian yang digunakan yaitu sebagai berikut :

1. Data kualitatif adalah data yang berupa kalimat yang terdiri dari tanggapan peternak tentang Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung.
2. Data kuantitatif adalah data yang sifatnya non metriks atau dalam bentuk nilai (angka) meliputi jumlah peternak, jumlah populasi ternak, jumlah kandang, dan data lainnya yang terkait.

Sumber data penelitian yang digunakan yaitu sebagai berikut :

3. Data primer merupakan data yang bersumber dari hasil observasi, wawancara langsung dan kuesioner.

4. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari lembaga atau instansi terkait seperti lembaga Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia), Dinas Peternakan dan jurnal-jurnal terkait.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah peternak sapi potong di Desa Padangan, Kabupaten Tulungagung yang berjumlah 32 orang yang sudah pernah menggunakan KUR. Populasi ini di ambil secara *purposive sampling* dimana berdasarkan data dari Bank BRI Ngantru menyatakan bahwa pengguna KUR di Desa Padangan itu sendiri sebanyak 186 orang namun peneliti mengambil sebanyak 32 orang dengan kriteria pengguna KUR dan merupakan peternak sapi potong di Desa Padangan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pemilihan sample dengan menetapkan kriteria-kriteria terlebih dahulu sehingga sample yang tidak masuk dalam kriteria tidak digunakan. Ukuran sampel didasari oleh Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2010:129) yaitu ukuran sampel yang layak adalah antara 30 sampai 500, bila sampel dibagi kedalam pria-wanita maka jumlah sampel setiap katagori minimal 30 (Ruroh dan Latifah, 2018).

### **Teknik Pengumpulan Data**

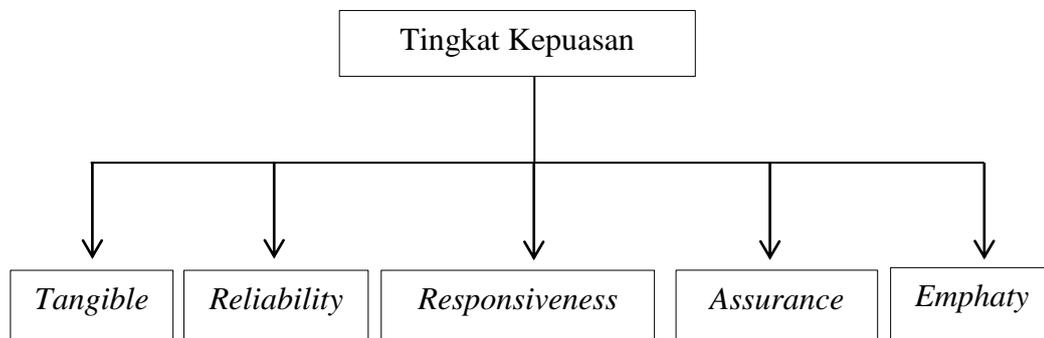
Agar diperoleh data yang diperlukan maka perlu dilakukan pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap kondisi lokasi penelitian.

2. Wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden.
3. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang indikator dalam variabel-variabel penelitian.
4. Studi Pustaka merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk mendapatkan teori dan informasi yang berhubungan erat dengan materi penelitian.

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara deskriptif dan kuantitatif. Penelitian ini memiliki variabel yang dikelompokkan dalam 5 dimensi pengukur penilaian kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.



Gambar 2. Variabel dan Indikator

*Important Performance Analysis (IPA)* adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus yang di evaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut pelanggan dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian pelanggan terhadap terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat

kinerja kualitas layanan (*performance*). Rata-rata hasil penilaian keseluruhan pelanggan kemudian di gambarkan ke dalam *Importance-Performance Matrix* atau sering disebut Diagram Kartesius dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan. Rata-rata tingkat kinerja dipakai sebagai *cut-off* atau pembatas kinerja tinggi dan kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan dipakai sebagai *cut-off* tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah (Sipayung dan Gunawan, 2013). Nilai rata-rata kepentingan (y) dan kepuasan (x) yang menjadi titik potong diplotkan ke dalam diagram kartesius. *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu layanan. *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 (Mudjanarko, dkk., 2020). Kuadran pada *Importance Performance Analysis* yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (kinerja berlebih).

Berikut merupakan langkah untuk menilai kepuasan menggunakan metode IPA menurut (Supranto, 2001) :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Total skor penilaian kinerja atribut ke- i

$Y_i$  = Total skor penilaian kepentingan atribut ke-i

Menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap atribut :

$$\bar{x}_i = \frac{\sum X_i}{n} ; \bar{y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}_i$  = rata-rata penilaian kinerja atribut ke-i

$\bar{y}_i$  = rata-rata penilaian kepentingan atribut ke-i

n = jumlah responden

Menghitung rata-rata tingkat kepentingan kinerja keseluruhan atribut :

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum X_i}{n} ; \bar{\bar{y}} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = nilai rata-rata kinerja atribut

$\bar{Y}$  = nilai rata-rata kepentingan atribut

n = jumlah atribut

Pemetaan diagram kartesius bertujuan untuk mengetahui letak atribut terdapat pada kuadran berapa, sehingga dapat diketahui atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan atribut yang tidak begitu mempengaruhi kepuasan. Diagram Kartesius merupakan metode yang dapat mengukur hubungan antara harapan/kepentingan layanan yang ingin didapatkan oleh konsumen dengan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen. Didalam diagram Kartesius, sumbu mendatar (X) merupakan skor tingkat kinerja dan sumbu tegak (Y) merupakan skor tingkat harapan/kepentingan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ) dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang akan diolah menggunakan excel, rumusnya sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{k} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{k}$$

Keterangan :

X = nilai rata-rata kinerja perusahaan

Y = nilai rata-rata harapan/kepentingan konsumen

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius.

<p><b>Kuadran I (Prioritas Utama)</b></p> <p>Atribut dianggap sangat penting namun kinerjanya tidak sesuai dengan harapan sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya</p>	<p><b>Kuadran II (Pertahankan prestasi)</b></p> <p>Atribut dianggap sangat penting dan kinerjanya sudah sesuai dengan harapan sehingga perusahaan harus mempertahankan kinerjanya</p>
<p><b>Kuadran III (Prioritas rendah)</b></p> <p>Atribut dianggap tidak penting namun kinerjanya tidak sesuai dengan harapan</p>	<p><b>Kuadran IV (Berlebihan)</b></p> <p>Atribut dianggap tidak penting namun kinerjanya sudah sesuai dengan harapan</p>

Gambar 3. Kuadran pada *Importance Performance Analysis*

Keterangan :

- a. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Namun, manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan.
- b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Pelanggan merasa sangat puas.

- c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan (Supranto, 2001).

Menurut Mudjanarko, dkk., (2020) menyatakan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode pengukuran kepuasan konsumen yang populer dan banya digunakan pada perusahaan besar. Bisa digunakan untuk membandingkan tingkat kepuasan dua produk/lebih, maupun melihat perkembangan tingkat kepuasan konsumen akan sebuah produk dari waktu ke waktu (*time series*) dengan cara :

1. Mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen akan setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan menggunakan skala. Biasanya digunakan skala *likert*.
2. Hitung rata-rata skor kepentingan dan rata-rata skor kepuasan masing-masing atribut.
3. *Importance weighting factor* diperoleh dari skor masing-masing atribut dibagi total kepentingan seluruh atribut.
4. *Weighted score* diperoleh dari perkalian *importace weighting factor* dengan skor kepuasan masing-masing atribut.
5. *Weighted average* diperoleh dari penjumlahan *weighted score* seluruh atribut.

6. *Customer satisfaction index* diperoleh dari pembagian *weighted average* dengan skala maksimum yang digunakan dalam hal ini skala 5.

Metode CSI dihitung menggunakan langkah-langkah menurut (Supranto, 2001) sebagai berikut:

Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Performance Score* (MPS)

$$\text{MIS} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} ; \text{MPS} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$$

Keterangan:

$X_i$  = nilai kinerja atribut ke-i

$Y_i$  = nilai harapan atribut ke-i

$n$  = jumlah responden

Menghitung *Weight Factor* (WF)

$$\text{WF} = \frac{\text{nilai rata-rata kepentingan}}{\text{total rata-rata kepentingan}} \times 100\%$$

Menghitung *Weight Score* (WS)

$$\text{WS} = \text{WFi} \times \text{MPSi}$$

Menentukan nilai CSI

$$\text{CSI} = \frac{\text{Weight Total (WT)}}{5} \times 100\%$$

Kriteria CSI berdasarkan Widodo dan Sutopo (2018) :

1. 0% – 34,99% = Tidak puas
2. 35% – 50,99% = Kurang puas
3. 51% – 65,99% = Cukup puas
4. 66% – 80,99% = Puas
5. 81% – 100% = Sangat puas

Dari pengukuran diatas maka dapat dinilai variabel penelitian mulai dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

### **Konsep Operasional**

Konsep operasional adalah konsep yang bersifat abstrak yang memberikan penjelasan mengenai sesuatu yang dapat diukur. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka atau atribut-atribut tertentu. Konsep operasional yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu :

Konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Kepuasan peternak** merupakan tingkat perasaan puas peternak yang meminjam KUR dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) setelah merasakan kualitas pelayanan meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti nyata) dan *emphaty* (empati) yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI).
2. **Kualitas pelayanan** merupakan hasil persepsi dari perbandingan antara harapan peternak dengan fasilitas yang disediakan dan kinerja dari pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI).
3. **Reliability (Keandalan)** merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam hal pengetahuan dan keterampilan karyawan tentang kredit usaha rakyat (KUR), bagaimana tata cara peminjaman dan persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk mengajukan pinjaman KUR.
4. **Responsiveness (Ketanggapan)** merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam hal ini pelayanan yang cepat dan ramah, kecepatan dari karyawan BRI dalam

memproses pinjaman KUR yang diajukan oleh peternak dan kecepatan karyawan BRI dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi peternak dalam proses pengajuan pinjaman.

5. **Assurance (Jaminan)** merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam hal jaminan yang diberikan kepada peternak yaitu jaminan data yang diserahkan dijamin kerahasiaannya oleh pihak BRI, dana yang diterima sesuai dengan dana yang diajukan.
6. **Tangible (Bukti Nyata)** merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang diberikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam hal lokasi kantor BRI yang diketahui dan mudah untuk dijangkau, penjelasan/ brosur tentang isi persyaratan pengajuan pinjaman KUR dan penampilan dari karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI).
7. **Emphaty (Empati)** merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang diberikan Bank Rakyat Indonesia dalam hal karyawan mendengarkan keluhan peternak serta memperhatikan perkembangan usaha peternak setelah menggunakan KUR.

Berdasarkan konsep operasional tersebut, dapat dioperasionalkan variabel, indikator dan pengukurannya seperti tampak pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel, Indikator dan Pengukuran Kepuasan Peternak Terhadap Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Dalam Menyalurkan KUR

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	<i>Tangible</i> dapat diartikan sebagai bukti nyata yang dimiliki perusahaan untuk mendukung pelayanan yang prima.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan media transaksi seperti brosur dan formulir</li> <li>2. Penampilan teller, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)</li> <li>3. Keramahan karyawan dalam memberikan senyum dan salam</li> </ol>	Skala Likert 1 – 5
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<i>Reliability</i> atau kehandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang akurat sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dari peternak sapi potong.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan</li> <li>2. Karyawan menunjukkan sikap bertanggung jawab</li> <li>3. Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah</li> </ol>	Skala Likert 1 – 5
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<i>Responsiveness</i> dimana pengukuran terhadap daya tanggap perusahaan ketika konsumen bertanya, meminta dan menyampaikan keluhan digunakan sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang diberikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejelasan informasi yang di terima nasabah</li> <li>2. Ketersediaan karyawan dalam membantu kesulitan nasabah</li> <li>3. Kecepatan tanggapan karyawan dalam melayani nasabah</li> </ol>	Skala Likert 1 – 5

		perusahaan.		
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<i>Assurance</i> merupakan hal yang berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan yang dirasakan oleh konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai KUR</li> <li>2. Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah</li> <li>3. Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia</li> </ol>	Skala Likert 1 - 5
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	<i>Emphaty</i> merupakan perhatian yang tulus sehingga konsumen merasa bahwa perusahaan tersebut memahami apa yang dirasakan oleh konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan memberikan perhatian yang lebih terhadap nasabah</li> <li>2. Karyawan bersikap adil tanpa membeda-bedakan nasabah</li> <li>3. Karyawan bersifat terbuka dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah</li> </ol>	Skala Likert 1 – 5