

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN PROSEDUR
PINJAMAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BNI KANTOR WILAYAH 07
MAKASSAR**

***THE EFFECT OF EMPLOYEES SERVICE QUALITY AND PEOPLE'S
BUSINESS LOAN PROCEDURES (KUR) ON CUSTOMERS
SATISFACTION AT PT BANK BNI REGIONAL OFFICE 07
MAKASSAR***

CHRISTINE PRATIWI NATALIA SUPENO



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MAKASSAR**

2021

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN
PROSEDUR KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BNI KANTOR WILAYAH
07 MAKASSAR**

***THE EFFECT OF EMPLOYEES SERVICE QUALITY AND
PEOPLE'S BUSINESS LOAN PROCEDURES (KUR) ON
CUSTOMERS SATISFACTION AT PT BANK BNI REGIONAL
OFFICE 07 MAKASSAR***

sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

disusun dan diajukan oleh:

CHRISTINE PRATIWI NATALIA SUPENO

A012191019



kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2021

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN PROSEDUR
KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK BNI KANTOR WILAYAH 07 MAKASSAR**

disusun dan diajukan oleh :

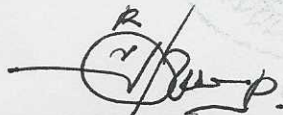
**CHRISTINE PRATIWI NATALIA SUPENO
A012191019**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
pada tanggal **01 AGUSTUS 2022**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

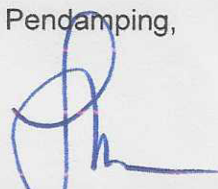
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Prof. Dr. Cepi Pahlevi, S. E., M. Si., CWM
Nip. 19601113 199303 1 001



Dr. H. M. Sobarsyah, S. E., M. Si.
Nip. 19680629 199403 2 001

Ketua Program Studi,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. H. M. Sobarsyah, S. E., M. Si.
Nip. 19680629 199403 2 001



Prof. H. Dr. Abd. Rahman Kadir, S. E., M. Si., CIPM.
Nip. 19640205 199810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Christine Pratiwi Natalia Supeno
Nim : A012191019
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Prosedur Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar.**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 16 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Christine Pratiwi Natalia Supeno

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis/disertasi ini. Tesis ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Manajemen (M.M) pada Program Pendidikan Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Prof. Dr. Cepi Pahlevi, SE., M.Si., CWM dan Dr. H.M.Sobarsyah, SE., M.Si sebagai tim penasihat atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Bapak Tenri Ajeng sebagai pimpinan Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar. Hal yang sama juga peneliti sampaikan kepada Bapak Friedson WNK selaku pimpinan Bank BNI Cabang Ambon serta seluruh staf PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar yang telah memberi andil yang sangat besar dalam pelaksanaan penelitian ini. Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada papi dan mami beserta saudara-saudara peneliti atas bantuan, nasihat, dan motivasi yang diberikan selama penelitian tesis ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Tesis ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam tesis/disertasi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan tesis ini.

Makassar, 26 Februari 2022

Peneliti

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Prosedur Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar

C. Supeno

C. Pahlevi

M. Sobarsyah

Penulisan ini bertujuan untuk untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karyawan dan prosedur pinjaman kredit usaha rakyat terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar.. Penulisan ini menggunakan teknik purposive sampling, digunakan sampel sebanyak 100 responden. Untuk mengaplikasikan tujuan tersebut maka digunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dengan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan karyawan dan variabel prosedur pinjaman kredit usaha rakyat (kur) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, prosedur pinjaman kredit usaha rakyat (kur) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan karyawan dan prosedur pinjaman kredit usaha rakyat (kur) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar.

kata kunci : Kualitas Pelayanan Karyawan, Prosedur Pinjaman KUR, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMPLOYEES SERVICE QUALITY AND PEOPLE'S BUSINESS LOAN PROCEDURES (KUR) ON CUSTOMERS SATISFACTION AT PT. BANK BNI REGIONAL OFFICE 07 MAKASSAR

C. Supeno

C. Pahlevi

M. Sobarsyah

This study aimed to determine the effect of employees service quality and people's business credit loan procedures (kur) on customers satisfaction at PT. Bank BNI Regional Office 07 Makassar. This writing uses a purposive sampling technique, using a sample of 100 respondents. To apply these objectives, the technique of collecting data through questionnaires is used, with the analytical method used is multiple linear regression. Based on the results of multiple linear regression analysis, it shows that the variable service quality of employees and the variable procedure of people's business credit loans (kur) has an effect on customer satisfaction, the quality of employee services has an effect on customer satisfaction, the procedure of people's business credit loans (kur) has an effect on customer satisfaction and there are significant influence between employee service quality and people's business credit loan procedures (kur) on customer satisfaction at PT. Bank BNI Regional Office 07 Makassar.

keywords: *Quality of Employees Service, KUR Loan Procedures, Customers Satisfaction*

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6 Definisi dan istilah	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	
BAB II TINJAUAN TEORITIS	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Kredit	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Kredit.....	12
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan (Nasabah)	15
2.1.4 Kredit Usaha Rakyat (KUR)	16
2.1.5 Ketentuan Kredit Usaha Rakyat (KUR).....	22
2.1.6 Pengertian dan Fungsi Bank	23
2.1.7 Pemasaran.....	25
2.2 Tinjauan Empiris	26

BAB III KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	38
3.1 Kerangka Pemikiran	38
3.2 Hipotesis	40
BAB IV METODE PENELITIAN	41
4.1 Jenis Penelitian	41
4.2 Waktu dan Situs Penelitian	41
4.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	41
4.3.1 Populasi	41
4.3.2 Sampel	42
4.4 Sumber Data	42
4.5 Metode Pengumpulan Data	43
4.6 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	43
4.7 Instrumen Penelitian	45
4.8 Teknik Analisis Data	45
4.8.1 Teknik Analisis Awal	45
4.8.2 Statistik Deskriptif	46
4.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.9 Uji Hipotesis.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Deskripsi Data	51
5.2 Uji Validitas.....	58
5.3 Uji Reliabilitas	60
5.4 Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
5.4.1 Uji Asumsi Klasik	61
5.4.2 Uji Multikolinearitas	63
5.5 Uji Heterokedasitas.....	64
5.6 Uji Hipotesis.....	66

BAB VI PENUTUP	68
6.1 Kesimpulan.....	68
6.2 Saran.....	70
6.3 Keterbatasan Penelitian.....	70
6.4 Implikasi.....	72
6.5 Rekomendasi.....	
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
2.1 Kriteria Penilaian Tingkat Kesehatan Rasio NPL	12
2.2 Jumlah Penyaluran dana KUR di Indonesia Tahun 2008	17
2.3 Penelitian Terdahulu	27
4.1 Definisi Operasional Variabel.....	44
4.2 Skala Likert.....	45
5.1.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	51
5.1.2 Jawaban Responeden Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan (X1)	53
5.1.3 Jawaban Responden Variabel Prosedur Pinjaman KUR (X2)	56
5.1.4 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	57
5.2.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan	59
5.2.2 Hasil Uji Validitas Variabel Prosedur Pinjaman KUR.....	59
5.2.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	59
5.3 Hasil Uji Reliabilitas	60
5.4.1 Data Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov	62
5.4.2 Data Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
5.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
5.5.2 Koefisien Determinasi	66
5.6.1 Hasil Uji F	66
5.6.2 Hasil Uji T	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Model Konsep Kualitas Pelayanan	13
3.1 Kerangka Pemikiran	39
3.2 Kerangka Analisis	40
5.1 Garfik Histogram	61
5.2 Grafik P-P-Plot.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1 Surat Keterangan Penelitian	78
2 Biodata	79
3 Kuesioner Penelitian	81
4 Jawaban Responden	85
5 Statistik Deskriptif	89
6 Uji Multikolinearitas	90
7 Uji Heterokedasitas	91
8 Analisis Regresi Linear Berganda	91
9 Koefisien Determinasi	91
10 Uji F	92
11 Uji T	92
12 Uji Reliabilitas	92
13 Uji Validitas	93

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan/Symbol	Keterangan
BNI	Bank Negara Indonesia
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
dsb	dan sebagainya
et al.	et all (dan kawan-kawannya)
GoF	Goodness of Fit
KUR	Kredit Usaha Rakyat
NPL	Non Performing Loan
PLS	Partial Least Square
SEM	Structural Equation Modelling
TKI	Tenaga Kerja Indonesia
UMKM	Usaha Mikro, Kecil, Menengah
UU	Undang – undang
WNI	Warga Negara Indonesia

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Demikian halnya nasabah, mereka telah pandai memilah-milah produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih serta pelayanan yang memuaskan.

Sebagian bank sengaja memanjakan nasabahnya melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah sudah dianggap sebagai raja yang harus dipenuhi kebutuhan dan keinginannya seperti dilayani secara cepat dan akurat. Nasabah dibuat senyaman mungkin dengan keramah tamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang yang menyenangkan.

Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya ini disebut customer service.

Customer service memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer service bank dalam melayani para nasabah, selalu menarik dengan cara merayu calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Sehubungan dengan peranan itu maka setiap perusahaan diharapkan memberikan pelayanan prima yakni suatu sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi, kalau petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh customer service haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali.

Peranan perbankan dalam pembangunan ekonomi suatu bangsa adalah sangat vital layaknya sebuah jantung dalam tubuh manusia. Keduanya saling mempengaruhi dalam arti perbankan dapat mengalirkan dana bagi kegiatan ekonomi sehingga bank yang sehat akan memperkuat kegiatan ekonomi suatu bangsa. Sebaliknya, kegiatan ekonomi yang tidak sehat akan sangat mempengaruhi kesehatan dunia perbankan. 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.

Kualitas pelayanan 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 (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.

PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar 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.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian yang berjudul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Prosedur Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar “.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Karyawan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar?
2. Apakah prosedur pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk menguji dan menganalisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar.
2. Untuk mendeskripsikan penyaluran jenis kredit usaha rakyat pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil atau luaran dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah:

1. Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai service quality terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi pihak organisasi hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan service quality.
3. Bagi pihak lain hasil penelitian diharapkan menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan organisasi yang menghadapi masalah serupa dan juga diharapkan menjadi manfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan service quality.
4. Bagi penulis untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar tersebar di hampir seluruh wilayah timur Indonesia. Mengingat batas waktu, tempat dan dana, maka ruang lingkup penelitian ini terbatas pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar, yang mana karyawan dan nasabah kredit usaha rakyat (kur) juga tersebar di Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Barat dan Maluku.

1.6 Definisi dan Istilah

Ada beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk menghindari salah tafsir, maka peneliti membatasi definisi istilah-istilah tersebut sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017). Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bermutu dibanding dengan pesaingnya (Rusyadi, 2017).

2. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit usaha rakyat (kur) adalah kredit atau pembiayaan kepada usaha mikro kecil menengah (umkm) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif (Gustika, 2017).

3. Bank

Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukaran uang berupa uang giral (G.M Velyn, 2014).

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini akan disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Bab 1 membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup, definisi istilah yang sering muncul dan sistematika penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab 2 membahas tentang tinjauan teori, konsep, dan tinjauan empiris melalui penelitian sebelumnya yang mendasari penelitian ini.

BAB 3 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

Bab 3 menyajikan tentang kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antara konsep yang diteliti dan hipotesis penelitian.

BAB 4 Metode Penelitian

Bab 4 menyajikan tentang rancangan, situs dan waktu, jumlah populasi dan sampel serta teknik pengambilannya, jenis dan sumber data, metode yang digunakan, variabel dan instrumen penelitian, serta teknik dalam menganalisis data.

BAB 5 HASIL PENELITIAN

Bab 5 menyajikan tentang deskripsi data serta hasil penelitian ini.

BAB 6 Pembahasan

Bab 6 menyajikan tentang jawaban pertanyaan penelitian, tafsiran temuan penelitian, integrasi temuan ke dalam teori, dan modifikasi teori yang sudah ada.

BAB 7 Penutup

Bab 7 menyajikan tentang kesimpulan, implikasi, keterbatasan penelitian dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

Tinjauan teori adalah daftar referensi dari berbagai macam referensi yang ada seperti buku, jurnal/paper, disertasi, tesis, skripsi, *laboratory manuals*, dan masih banyak lagi. Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Prosedur Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar”, kajian teori yang akan peneliti gunakan sebagai acuan penelitian ini adalah kualitas pelayanan karyawan dan kredit usaha rakyat.

2.1.1. Kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa Yunani “Credere” yang berarti kepercayaan, oleh karena itu dasar dari kredit adalah kepercayaan. Seseorang atau semua badan yang memberikan kredit (kreditur) percaya bahwa penerima kredit (debitur) di masa mendatang akan sanggup memenuhi segala sesuatu yang telah dijanjikan itu dapat berupa barang, uang atau jasa (Thomas. S, dkk, 2003). Dalam bahasa sehari-hari kata kredit dapat diartikan memperoleh barang dengan membayar dengan cicilan atau angsuran dikemudian hari atau memperoleh pinjaman uang yang pembayarannya dilakukan dikemudian hari dengan cicilan atau angsuran sesuai dengan perjanjian. Menurut asal mulanya kata kredit berasal dari kata *credere* yang artinya adalah kepercayaan, maksudnya adalah apabila seseorang memperoleh kredit maka berarti mereka memperoleh kepercayaan (Kasmir, 2012).

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 dikenakan bunga tagihan (Aidil,

2014). Pengendalian kredit mutlak dilaksanakan untuk menghindari terjadinya kredit macet dan penyelesaian kredit macet. Pengendalian kredit adalah usaha-usaha untuk menjaga kredit yang diberikan tetap lancar, produktif, dan tidak macet (Hasibuan, 2007).

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut ;

a. Kepercayaan

Yaitu suatu keyakinan pemberian kredit bahwa kredit yang diberikan baik berupa uang, barang atau jasa akan benar-benar diterima kembali dimasa tertentu atau yang akan datang sesuai jangka waktu kredit. Kepercayaan ini deiberikan oleh bank, karena sebelum dana dicairkan, sudah dilakukan penelitian dan penyelidikan yang mendalam tentang nasabah.

b. Kesepakatan

Disamping unsur kepercayaan di dalam kredit juga mengandung unsure kesepakatan. Unsur kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana di masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing. Kesepakatan penyaluran kredit yang ditandatangani oleh masing-masing pihak yaitu pihak bank dan nasabah.

c. Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan pasti memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati, jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Untuk jangka waktu dapat diperpanjang sesuai kebutuhan.

d. 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.

e. Resiko

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

Apabila Bank menerima permohonan kredit dari nasabah, bank perlu melakukan analisis kredit terlebih dahulu. Analisis kredit meliputi:

- a. Latar belakang nasabah/ perusahaan nasabah;
- b. Prospek usaha yang akan dibiayai;
- c. Jaminan yang diberikan

Atas dasar hasil analisis kredit, bank memberikan pertimbangan dengan hati-hati apakah permohonan nasabah tersebut layak untuk dikabulkan. Adapun prinsip-prinsip pemberian kredit konsep 5C, yaitu :

- a. Character (Watak)

Penilaian character ini dapat mengetahui sejauh mana tingkat kejujuran dan tekad baik calon debitur yaitu kemauan untuk memenuhi kewajiban - kewajiban dari calon debitur.

- b. Capacity (Kemampuan)

Penilaian capacity untuk melihat kemampuan dalam melunasi kewajibannya dari kegiatan usaha yang dilakukan atau kegiatan usaha yang akan dilakukan yang dibiayai dengan kredit dari bank.

- c. Capital (Modal)

Penilaian terhadap prinsip capital tidak hanya melihat besar kecilnya modal yang dimiliki oleh calon debitur tetapi juga bagaimana distribusi modal itu ditempatkan.

- d. Collateral (Jaminan)

Collateral diartikan sebagai jaminan fisik harta benda yang bernilai uang dan mempunyai harga stabil dan mudah dijual. Jika pada dari peminjam terkena kecelakaan atau hal-hal lain yang mengakibatkan peminjam tidak mampu membayar hutangnya, maka tindakan akhir yang dilakukan oleh bank adalah melaksanakan haknya atas collateral yang diikat secara yuridis untuk menjamin hutangnya pada bank.

e. Condition (Keadaan)

Pada prinsip condition (kondisi), dinilai situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, dan kondisi pada sektor usaha calon debitur. Maksudnya agar bank dapat memperkecil risiko yang mungkin timbul oleh kondisi ekonomi, keadaan perdagangan dan persaingan di lingkungan sektor usaha calon debitur dapat diketahui.

f. Constraint

Constraint untuk menilai budaya atau kebiasaan yang tidak memungkinkan seseorang melakukan bisnis di suatu tempat. Masalah constraint ini agak sukar dirumuskan karena tidak ada peraturan tertulis mengenai hal tersebut, dan juga tidak dapat selalu didefinisikan secara fisik permasalahannya (Dahlan Siamaat, 1995).

Pengertian kredit bermasalah adalah suatu keadaan dimana nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank seperti yang telah diperjanjikannya. Kredit bermasalah menurut ketentuan Bank Indonesia merupakan kredit yang digolongkan ke dalam kolektibilitas Kurang Lancar (KL), Diragukan (D), dan Macet (M).

Berhubungan dengan kredit bermasalah ada beberapa golongan kredit yang dianggap bermasalah, yaitu:

a. Kurang Lancar

Dikatakan kurang lancar apabila terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok atau bunga melampaui 90 hari, terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari, frekuensi mutasi rekening relative rendah, terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur.

b. Diragukan

Merupakan suatu kredit yang kurang lancar, kredit ini masih bisa diselamatkan dan agunannya bernilai sekurang-kurangnya 75% dari pokok pinjaman debitur atau kredit yang tidak bisa diselamatkan, tetapi agunannya masih bernilai sekurang-kurangnya 100% dari pokok pinjamannya.

c. Macet

Dikatakan macet apabila terdapat tunggakan angsuran pokok pinjaman 3 sampai 6 bulan, terdapat tunggakan bunga pinjaman 1 sampai 6 bulan tidak ada tanda-tanda pelunasan atau penyelamatan terhadap kredit oleh kredit.

Sepandai apapun analisis kredit dalam menganalisa setiap permohonan kredit, kemungkinan kredit tersebut macet pasti ada, hal ini disebabkan dua unsur, yaitu:

a. Dari pihak perbankan, artinya dalam melakukan analisisnya. Pihak analisis kurang teliti sehingga apa yang seharusnya tidak terjadi, tidak diprediksi sebelumnya.

b. Dari pihak nasabah, kemacetan kredit dapat dilakukan akibat dua hal yaitu adanya unsur kesengajaan dan tidak kesengajaan (Fitriyanti, 2013).

Dalam pelaksanaan pemberian kredit dan pengelolaan perkreditannya bank wajib mematuhi kebijaksanaan perkreditan yang telah dibuat tersebut secara konsekuen dan konsisten. Kebijaksanaan perkreditan harus sudah diterapkan dan dilaksanakan selambat-lambatnya pada tanggal 1 januari 1996. Bagi Bank yang telah mempunyai pedoman tersebut dengan memperhatikan semua aspek-aspek tersebut di atas. Sedangkan bagi Bank yang baru memperoleh izin usaha wajib memiliki dan menerapkan serta melaksanakan kebijaksanaan perkreditan sejak memulai melakukan kegiatan usahanya (Fitriyanti, 2013).

Rasio ini menunjukkan bahwa kemampuan manajemen bank dalam mengelola kredit bermasalah yang diberikan oleh bank. NPL (Non Performing Loan) merupakan rasio yang menunjukkan kemampuan manajemen bank dalam mengelola kredit bermasalah yang diberikan oleh bank. NPL dihitung berdasarkan perbandingan antara jumlah kredit yang bermasalah dibandingkan dengan total kredit. Rasio ini dapat dirumuskan sebagai berikut (SE BINomor 12/ 11 /DPNP tanggal 31 Maret 2010): Rasio Non Performing Loan (NPL) ini dapat diformulasikan sebagai berikut :

Kriteria penilaian tingkat kesehatan rasio NPL (Non Performing Loan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1 Kriteria Penilaian Tingkat Kesehatan Rasio NPL

Rasio	Predikat
NPL < 5%	Sehat
NPL > 5%	Tidak Sehat

Sumber : Bank Indonesia

2.1.2 Kualitas pelayanan dan Kepuasan Kredit

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi bank untuk menciptakan kepuasan nasabah. kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas yang diharapkan konsumen. Dimensi kualitas pelayanan ada lima yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (realibility), daya tanggap (responsibility), jaminan (assurance), dan empati (empathy) ;

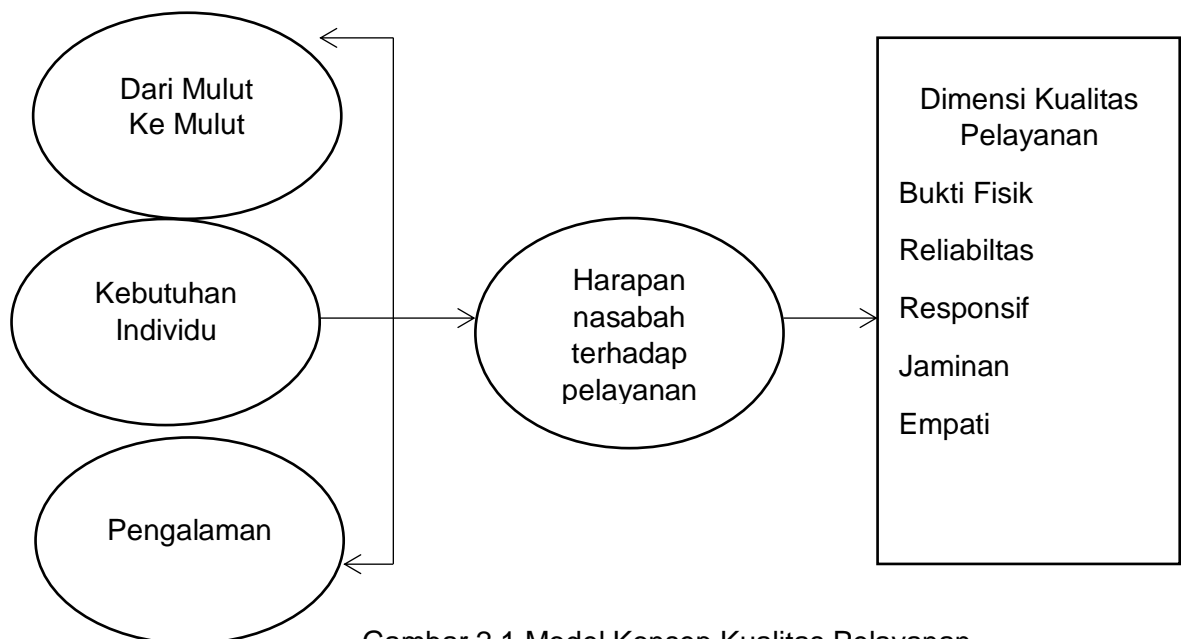
1. Tangibles (bukti fisik), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.
2. Realibility (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
3. Responsibility (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan merespon permintaan mereka dengan segera.
4. Assurance (jaminan), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).
5. Empathy (empati), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Dimensi kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang memilikipengaruh bagi keberhasilan sebuah bank.Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan, pelayanan yang baik, ketepatan waktu, tanggap terhadap keluhan, serta memberi solusi yang terbaik kepada nasabah merupakan

pelayanan yang harus dilakukan bank dalam upaya mempertahankan nasabah. Pelayanan merupakan faktor penting oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan sangat penting karena mampu meningkatkan jumlah nasabah, kepuasan yang dirasakan nasabah akan berdampak pada loyalitas yang dapat membawa keuntungan kepada bank, nasabah yang puas akan tertarik untuk melakukan pembelian ulang, merekomendasikan kepada orang lain dan mempunyai komitmen positif terhadap produk barang atau jasa (Parasuraman, 1990).

Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila dalam fungsinya mampu memberikan kemudahan dalam membuka rekening dari bank tersebut, persyaratan yang fleksibel dalam permohonan kredit, cepat dan tepat waktu dalam pelayanan, karyawan yang ramah dan sopan, kemampuan dan kompetensi karyawan dalam mengatasi keluhan dan masalah, perhatian karyawan terhadap nasabah serta fasilitas yang lengkap dan kinerja karyawan yang baik (Aga dan Safakli, 2007).

Berdasarkan dengan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka dapat disajikan gambar model konseptual kualitas pelayanan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Model Konsep Kualitas Pelayanan

Sumber : Sulastiyono, 1999

Berdasarkan gambar model konsep kualitas pelayanan diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan tertentu yang diharapkan oleh nasabah dapat ditimbulkan oleh informasi tertentu dari mulut ke mulut atau oleh kebutuhannya terhadap jenis pelayanan tertentu atau karena pengalaman yang dimiliki oleh nasabah, kemudian proses pelayanan akan dinilai oleh nasabah melalui dimensi kualitas pelayanan. Nasabah menggunakan dimensi tersebut sebagai tolak ukur untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yaitu didasarkan atas perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan yang diperoleh.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi kata "pelayanan" adalah cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa (Departemen Pendidikan Nasional,2007).

Dalam definisi lain, menyebutkan pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah (Kasmir,2011).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses pemberian bantuan atau manfaat yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya dalam hal seputar produk. Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keramahan, kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaat yang besar akan diperoleh terutama kepuasan dan loyalitas yang besar.

Peranan setiap individu dalam pemberian service sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Kepuasan pelanggan akan terjadi setelah produk atau jasa di konsumsi atau dibelinya. Pelanggan akan memutuskan apakah mereka akan menggunakan kembali produk atau jasa tersebut (Arikunto, 2006).

Kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau

hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka itu artinya pelanggan puas (Kotler dan Keller, 2009).

Kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi (Zeithmal dan Bitner, 2003).

2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan (Nasabah)

Pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Basu, Dharmesta, & Irawan (2008) yaitu:

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
2. Selalu membeli produk yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

2.1.4 Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit Usaha Rakyat, yang selanjutnya disingkat KUR, adalah kredit / pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. KUR adalah program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana bank (Evi Juniarti, 2015).

KUR termasuk kredit/pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang khusus diperuntukkan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah dan koperasi (UMKMK) di bidang usaha produktif yang usahanya layak (feasible) namun mempunyai keterbatasan dalam pemenuhan persyaratan yang ditetapkan Perbankan (belum bankable). KUR merupakan program pemberian kredit/pembiayaan dengan nilai dibawah 5 (lima) juta rupiah dengan pola penjaminan oleh Pemerintah dengan besarnya coverage penjaminan maksimal 70% dari plafon kredit. Lembaga penjaminnya adalah PT. Jamkrindo dan PT Askrindo (Aidil, 2014).

Awal mula Kredit Usaha Rakyat diresmikan Bank Rakyat Indonesia meluncurkan kredit bagi pelaku usaha mikro, kecil, menengah, (UMKM), dan koperasi berupa Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Kantor Pusat BRI, Jakarta Pusat. Peluncuran dihadiri Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, sejumlah menteri kabinet Indonesia Bersatu, kalangan perbankan, serta nasabah UMKM dan koperasi. Program ini diluncurkan untuk mendukung program pemerintah dalam upaya pengentasan kemiskinan dan mengurangi pengangguran. Kredit ini bagian dari Kredit Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi, dengan Pola Penjaminan. "Kredit bagi usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi dengan pola penjaminan ini disalurkan untuk sektor ekonomi produktif, dengan suku bunga kredit maksimum 16 persen, dan jumlah plafon kredit maksimum Rp. 500 juta/debitur. Selaku penjamin kredit adalah Perum Sarana Pengembangan Usaha dan PT. (Persero) Asuransi Kredit Indonesia.

Tabel 2.2 Jumlah Penyaluran dana KUR di Indonesia Tahun 2008

Nama Bank	Total (miliar Rp)	Debitur (orang)	Rata-rata (juta Rp)
Bank Mandiri	499,500	13,443	44,75
Bank BRI	301,128	2,240	134,43
Bank BNI	20,300	149	136,20
BTN	2,000	29	70
Bukopin	21,795	51	175,90
Bank BSM (Bank Syariah Mandiri)	6,751	34	175,90
Total	851,474	15,946	

Sumber: Departemen Koperasi, 2008

KUR BNI adalah fasilitas kredit untuk pelaku usaha mikro, usaha kecil, serta koperasi sebagai Kredit Modal Kerja atau kredit investasi dari PT Bank BNI. Sejak tahun 2007, KUR BNI telah memberikan solusi bagi pemilik usaha produktif yang kekurangan modal.

Seperti perbankan lainnya, Bank BNI memiliki beragam produk pinjaman dana untuk berbagai kebutuhan. Salah satunya, BNI menawarkan KUR kepada UMKM yang memiliki usaha produktif.

Suku bunga pada jenis KUR memiliki nilai yang lebih rendah daripada pinjaman BNI lain seperti instan, fleksi, multiguna atau kredit tanpa agunan (KTA), yaitu hanya 6 persen.

Penyaluran KUR dari Bank Negara Indonesia tahun 2020, yang hingga 31 Juli 2020 telah mencapai Rp 9,76 triliun dan menyentuh 257.616 penerima di seluruh Indonesia.

Beberapa inovasi yang menjadi keunggulan KUR BNI dalam mendorong penyaluran KUR antara lain:

1. Pemerintah menetapkan BNI sebagai Penyalur KUR Terbaik 1 Tahun 2019.
2. Melakukan penyaluran berbasis kluster binaan unggulan lokal.
3. Melakukan sinergi BUMN dan startup untuk memberikan pembinaan.
4. Melakukan kerjasama linkage dengan mengedepankan akses pembiayaan yang mudah dan pendampingan untuk meningkatkan hasil usaha.
5. Pengajuan mudah bisa via online dengan e-form BNI.

6. Bebas biaya provisi dan biaya layanan.
7. Ada pendampingan bagi nasabah KUR melalui program one village one product.

Sebagai upaya pemulihan ekonomi nasional, Bank BNI mendukung nasabah KUR melalui BNI kluster One Village One Product (OVOP). Pola OVOP sendiri yaitu mendorong setiap desa agar menemukan dan mengembangkan produk unggulan yang mempunyai ciri khas, yang berbeda dengan karakteristik produk dari desa lain.

Saat ini, BNI menyediakan beberapa jenis KUR, yaitu:

1. KUR Mikro
2. KUR Ritel
3. KUR TKI
4. KUR Khusus

Untuk perbedaan masing-masing produk KUR BNI, antara lain:

1. KUR Mikro

BNI memberikan KUR Mikro ini kepada nasabah yang akan digunakan sebagai pembiayaan pengembangan usaha dengan plafon pinjaman hingga Rp25 juta. Jangka waktu yang diberikan kepada nasabah kredit KUR yaitu selama 4 tahun.

Kamu tidak perlu memberikan jaminan lain karena jaminan KUR Mikro ini hanya berupa usaha yang sedang berjalan itu sendiri.

2. KUR Ritel

Mirip dengan KUR Mikro, karena sama-sama memberikan tambahan modal kepada para pengusaha tetapi dengan limit pinjaman yang lebih tinggi yaitu Rp25 juta hingga Rp500 juta. Kemudian untuk jangka waktu pengembalian kredit selama 4 tahun untuk modal kerja dan 5 tahun untuk kredit investasi. Masyarakat yang mengajukan pinjaman KUR Ritel ini haruslah memberikan jaminan dan jaminan tersebut sesuai ketentuan bank BNI.

3. KUR TKI

BNI mengkhususkan KUR TKI bagi calon nasabah yang akan menjadi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) sebagai modal awal di negara penempatan. Bisa pula sebagai bekal bagi keluarga yang ditinggalkan di Tanah Air. Jumlah pinjaman KUR TKI sama seperti KUR Mikro, yaitu Rp25 juta dengan tenor jangka waktu paling lama 3 tahun atau sesuai kontrak kerja.

Namun tidak semua TKI di seluruh negara dapat memanfaatkan pelayanan KUR TKI, bank BNI hanya menyediakan beberapa negara saja meliputi Singapore, Hong Kong, Taiwan, Brunei, Japan, Korea, hingga malaysia.

4. KUR Khusus (KUR Tani)

Diadakannya program ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas usaha masyarakat tani, seperti pedagang pupuk maupun ekosistem pendukung pertanian lainnya. Tenor pelunasan KUR Tani adalah 5 bulan atau sebanding dengan satu musim tanam.

Harapannya adalah setelah menuai hasil panen, petani bisa mengembalikan pinjaman modal usaha yang mereka ajarkan.

Jumlah pinjaman KUR Tani menyesuaikan dengan jenis tanaman dan luas lahan. Contohnya adalah sebagai berikut.

1. Luas masing-masing lahan maksimal 2 ha dengan suku bunga 7 persen per tahun atau 0,03 persen per 5 bulan. Informasi terkini menyatakan suku bunga sudah turun menjadi 6 persen per tahun.
2. Pinjaman modal usaha untuk tani tanaman jagung adalah sebesar Rp15 juta.
3. Pinjaman modal usaha untuk tani tanaman padi adalah sebesar Rp22 juta.

5. KUR Super Mikro BNI

BNI memperuntukkan KUR Super Mikro BNI untuk pekerja yang terkena PHK dan ibu rumah tangga yang menjalankan usaha produktif. BNI menggagas produk KUR Super Mikro ini sejak tahun 2020.

Pekerja terkena PHK dan ibu rumah tangga yang menjalankan usaha berpeluang mendapatkan kredit lunak KUR super mikro dengan ketentuan pertama mereka masuk kategori usaha mikro.

Adapun ketentuan dari KUR Super Mikro BNI 2021 sebagai berikut.

1. BNI menetapkan suku bunga KUR super mikro sebesar nol persen sampai dengan 31 Desember 2020 dan enam persen setelah 31 Desember 2020.
2. Jumlah kredit maksimum Rp10 juta.
3. Dalam skema KUR super mikro, yang menjadi agunan pokok ialah usaha atau proyek yang dibiayai KUR, dan tidak diperlukan agunan tambahan.
4. BNI tidak membatasi lama usaha calon penerima KUR super mikro minimal enam bulan. Artinya lama usaha dapat kurang dari enam bulan dengan syarat mengikuti program pendampingan (formal atau informal); atau tergabung dalam suatu kelompok usaha; atau memiliki anggota keluarga yang telah memiliki usaha.
5. BNI tidak mewajibkan pegawai PHK untuk memiliki usaha minimal tiga bulan dengan pelatihan tiga bulan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian (Permenko) Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman KUR. Namun dapat kurang dari tiga bulan atau usaha baru.
6. Belum pernah menerima KUR.

6. KUR Prakerja, subsidi bagi UMKM alumni Kartu Prakerja

Seperti disebutkan di awal artikel, pemerintah akan memberikan subsidi bunga bagi UMKM yang mengajukan pinjaman KUR di bank BNI. Bunga yang ditawarkan menarik, yakni 3% saja.

Program ini berlaku bagi UMKM yang merupakan alumni dari program Kartu Prakerja. Pelajari syarat dan ketentuan sehingga ketika program ini dibuka pada bulan Juli 2021 mendatang, kamu sudah siap. Program ini berlangsung selama 6 bulan, yakni hingga Desember 2021.

Berikut ini langkah-langkah pengajuan KUR BNI alumni Kartu Prakerja:

1. Program ini diperuntukkan bagi kamu yang sebelumnya pernah terdaftar dan menerima bantuan pelatihan dari Kartu Prakerja

2. Ajukan permohonan kredit dalam bentuk surat ke Bank BNI melalui E-Form KUR Prakerja pada website https://eform.bni.co.id/BNI_eForm/kurOption
3. Setelah pengajuan diterima, Bank BNI akan melakukan survei kelayakan usaha
4. Apabila BNI menyatakan usahamu layak memperoleh kredit, bank akan menyodorkan surat perjanjian kredit untuk ditandatangani
5. Pastikan kredit yang dibayarkan dikembalikan dengan cicilan sampai lunas. Dengan demikian, bank akan melihat kamu punya komitmen sehingga mudah apabila ingin mengajukan kredit lagi di masa yang akan datang.

Beberapa perubahan kebijakan pemberian kredit usaha rakyat yang mulai berlaku per Juli 2021 antara lain:

- 1) Plafon pinjaman KUR tanpa jaminan dinaikkan, yang semula hanya sampai Rp50 juta saja, menjadi hingga Rp100 juta.
- 2) Mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, peserta KUR bisa jadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- 3) Pelaku UMKM dan komoditas sektor produktif lain akan dimasukkan dalam kategori KUR Khusus. Semula, KUR Khusus hanya diberikan bagi UMKM yang menggarap komoditas perkebunan, perikanan, dan peternakan rakyat.

Syarat umum KUR BNI

1. Warga Negara Indonesia (WNI).
2. Usia calon nasabah minimal 21 tahun atau sudah menikah.
3. Nasabah telah menjalankan bidang usahanya dengan waktu minimal 6 bulan.
4. Pastikan bahwa calon nasabah tidak sedang memiliki atau mendapatkan kredit dari bank lain.

Syarat administrasi atau dokumen KUR BNI untuk Perorangan

1. Fotokopi E-KTP dan Kartu Keluarga.

2. Fotokopi Surat Nikah bagi yang sudah menikah.
3. Fotokopi Surat Ijin Usaha atau Keterangan Usaha Dari Kelurahan.
4. Fotokopi dokumen jaminan untuk kredit KUR di atas Rp50 juta.
5. NPWP untuk kredit KUR di atas Rp50 juta.

Syarat administrasi atau dokumen KUR BNI untuk Badan Usaha

1. Fotokopi E-KTP dan Kartu Keluarga.
2. Fotokopi Surat Ijin Usaha atau Keterangan Usaha yang diterbitkan Pemerintah Daerah dan/atau surat keterangan usaha dari Kelurahan setempat atau surat izin lainnya.
3. Fotokopi dokumen jaminan untuk kredit KUR di atas Rp50 juta.
4. NPWP untuk kredit KUR di atas Rp50 juta.
5. Selain itu, Bank BNI juga membebankan biaya administrasi KUR maksimal Rp150 ribu kepada nasabah.
6. Lalu bagi nasabah yang menunggak cicilan, akan dikenakan denda sebesar 5 persen per tahun dari saldo yang tertunggak.

2.1.5 Ketentuan Kredit Usaha Rakyat (KUR)

1. Penyaluran KUR diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Keuangan No.135/PMK.05/2008 tentang Fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 10/PMK.05/2009.
2. Beberapa ketentuan yang dipersyaratkan oleh pemerintah dalam penyaluran KUR adalah sebagai berikut;
 - a. UMKM-K yang dapat menerima fasilitas penjaminan adalah usaha produktif yang feasible namun belum bankable dengan ketentuan;

- Merupakan debitur baru yang belum pernah mendapatkan kredit atau pembiayaan dari perbankan yang dibuktikan dengan melalui Sistem Informasi Debitur (SID) pada saat permohonan kredit atau pembiayaan diajukan dan atau belum pernah memperoleh fasilitas Kredit program dari Pemerintah.

Khusus untuk penutupan pembiayaan KUR antara tanggal Nota kesepakatan bersama (MoU). Penjaminan KUR dan sebelum addendum I,

maka fasilitas peminjaman dapat diberikan kepada debitur yang belum pernah mendapatkan pembiayaan kredit program lainnya.

- KUR yang diperjanjikan antara Bank pelaksana dengan UMKMK yang bersangkutan.

b. KUR disalurkan kepada UMKM-K untuk modal kerja dan investasi dengan ketentuan;

- Untuk Kredit sampai dengan Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah), tingkat bunga kredit atau margin pembiayaan yang dikenakan maksimal sebesar atau setara 24% efektif per tahun.

- Untuk kredit di atas Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah) sampai dengan Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah), tingkat bunga atau margin pembiayaan yang dikenakan sebesar atau setara 16% efektif per tahun (Aidil, 2014).

Menurut Kuncoro (2014) indikator prosedur kredit terdiri dari hal-hal sebagai berikut:

1. Realisasi kredit yaitu persetujuan pihak bank untuk mencairkan permohonan kredit dari pemohon, sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.
2. Kemudahan prosedur yaitu suatu kemudahan mengambil kredit di mana bank memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau bank mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk kredit.
3. Berdasarkan pendapat di atas, bahwa indikator prosedur kredit ini meliputi realisasi kredit dan kemudahan prosedur. Dalam pengambilan kredit diperlukan kesepakatan-kesepakatan antara pihak bank dengan nasabah saat pengambilan kredit, selain itu perlu diperhatikan pula kemudahan dalam mengambil kredit, kecepatan prosesnya serta kemudahan persyaratan pada saat nasabah mengambil kredit.

2.1.6 Pengertian dan Fungsi Bank

Menurut Kasmir (2012:3), dalam bukunya “Dasar-dasar Perbankan” menyatakan bahwa : “Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga

keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya.”

Menurut Abdurahman dalam Abdullah dan Francis, (2013:2), menyatakan bahwa: “Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain.”

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, dalam pasal 1 angka 2, disebutkan bahwa : “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Menurut Latumaerissa (2013:135), fungsi bank adalah sebagai berikut:

a. Agent of Trust

Fungsi ini menunjukkan bahwa aktivitas intermediary yang dilakukan oleh dunia perbankan dilakukan berdasarkan asas kepercayaan, artinya kegiatan pengumpulan dana yang dilakukan oleh bank tentu harus didasari rasa percaya dari masyarakat terhadap kredibilitas dan eksistensi dari masing-masing bank yang bersangkutan. Kepercayaan itu berkaitan dengan masalah keamanan dana masyarakat yang ada di bank.

b. Agent of Development

Agent of Development, yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi disuatu negara. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut antara lain memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepas dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi dan

konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

c. Agent of Service

Industri perbankan adalah lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan maupun jasa non keuangan. Sebagai bank, disamping memberikan pelayanan jasa keuangan, bank juga turut serta dalam memberikan jasa pelayanan lain seperti jasa transfer, jasa kotak pengaman (Safety Box), inkaso (collection), dan lain sebagainya.

2.1.7 Pemasaran

Menurut Stanton (2013) pemasaran adalah suatu sistem dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk yang dapat memuaskan keinginan dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut Kotler & Armstrong (2008) "Marketing as the process by which companies create value for customers and build strong customer relationships in order to capture value from customers in return", artinya menyatakan bahwa pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan\ pelanggan yang kuat untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan.

Menurut Sudaryono (2016) pemasaran adalah proses manajemen yang berupaya memaksimalkan laba (returns) bagi pemegang saham dengan jalan menjalin relasi dengan pelanggan utama (valued customers) dan menciptakan keunggulan kompetitif. Sudaryono (2016) juga menyatakan bahwa pemasaran (marketing) adalah proses bisnis yang berusaha menyelaraskan antara sumber daya manusia, finansial, dan fisik organisasi dengan kebutuhan dan keinginan parapelanggan dalam konteks strategi kompetitif. Jadi dapat disimpulkan, pemasaran adalah suatu kegiatan perekonomian yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan produk yang telah ditawarkan oleh perusahaan.

Definisi dari pemasaran jasa adalah setiap tindakan jasa adalah perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono, 2014).

Menurut Lovelock (2011) mendefinisikan bahwa service (pelayanan) adalah sebuah bentuk jasa dimana para pelanggan atau konsumen dapat memperoleh manfaat melalui nilai jasa yang diharapkan. Konsep pemasaran jasa secara sederhana sebagai usaha untuk mempertemukan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dengan calon pelanggan yang akan menggunakan jasa tersebut, oleh karena itu produk dan jasa yang dihasilkan oleh suatu atau perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Rismiati & Bondan (2005) mendefinisikan pemasaran jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain dan merupakan barang tidak berwujud (intangible) serta tidak berakibat pada kepemilikan akan sesuatu. Melihat pendapat dari para ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pemasaran jasa adalah proses setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan dan diberikan oleh suatu pihak yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (intangible).

2.2 Tinjauan Empiris

Kajian empiris merupakan hasil penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Berikut akan disajikan dalam tabel beberapa penelitian terdahulu yang akan menjadi landasan dalam penelitian ini.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Penulis	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1	2014	Heri Setiawan	Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking	Untuk mengetahui determinan kepuasan nasabah dan implikasi loyalitasnya bagi pengguna mobile banking.	Pendekatan kuantitatif	Kualitas layanan, persepsi nilai, kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki efek yang kuat dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan bank.
2	2016	Moch.Adhimmunniam	Kepuasan Memediasi Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan layanan yang dimediasi oleh kepuasan terhadap Loyalitas nasabah.	Penelitian deskriptif asosiatif	Kualitas layanan dan kepuasan nasabah menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah.
3	2017	Annisaa Ayu Ningtias	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada lembaga bimbingan belajar Alfa Gamma Surabaya	Penelitian kuantitatif	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4	2015	Kingdom Makkalawaru	Pengaruh Atribut Pelayanan Loyalitas Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Bank Danamon Cabang Tadulako I	1) Menganalisis pengaruh atribut produk terhadap kepuasan nasabah SIMPEDES di Kantor Cabang BRI Palu;	Penelitian kuantitatif	1. Atribut produk positif signifikan terhadap kualitas pelayanan 2. Loyalitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan

				<p>2) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah SIMPEDES di Kantor Cabang BRI Palu;</p> <p>3) Menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah SIMPEDES di Kantor Cabang BRI Palu;</p> <p>4) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah SIMPEDES di Kantor Cabang BRI Palu;</p> <p>5) Menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah SIMPEDES di Kantor Cabang BRI Palu.</p>		<p>3. Atribut produk merupakan variabel dominan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.</p>
5	2015	Poppy Alvianolita	<p>Pengaruh Kualitas Layanan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda</p>	<p>(1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan;</p> <p>(2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan;</p> <p>(3) Pengaruh kepuasan pada loyalitas pelanggan.</p>	<p>Penelitian explanatory</p>	<p>Hasil analisis Jalur (Path Analysis) dapat diketahui bahwa:</p> <p>(1) Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.</p> <p>(2) Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.</p>

						(3) Variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.
6	2014	Pontoh, Kawet, dan Tumbuan	Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado	Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Penelitian asosiatif	Kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, secara parsial citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7	2015	Bolang et al	Peran Pelayanan Teller dan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Kerombasan Cabang Manado	Untuk mengetahui kondisi dan memberi gambaran kualitas layanan dan untuk mengetahui peran pelayanan Teller dan Customer Service terhadap kepuasan pelanggan	Penelitian deskriptif kualitatif.	Kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik melalui keramahan, cara berbicara dan kesiapan cara para Teller dan Customer Service untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di Bank BRI Unit Kerombasan Manado.
8	2017	Marlius	Pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE Keuangan Perbankan Padang	Untuk mengetahui pengaruh: 1) variabel tangible 2) variabel reliability 3) variabel responsibility 4) variabel assurance 5) variabel empathy terhadap	Penelitian deskriptif	Variabel tangible, variabel realibility, variabel responsibility, variabel assurance, variabel emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan variabel tangible, reability, responsibility, assurance, dan emphaty secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada website

				kepuasan mahasiswa dalam pelayanan website akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP" Padang, dan 6) variabel tangible, reliability, responsibility, assurance, dan empathy secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa dalam pelayanan website akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP" Padang.		akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Keuangan dan Perbankan Padang.
9	2015	Harun	Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpedes Bank BRI Unit Kantor Cabang Palu	<ol style="list-style-type: none"> 1) Untuk menganalisis pengaruh atribut produk terhadap kepuasan nasabah "Simpedes" pada Bank BRI Unit Kantor Cabang Palu 2) Untuk menganalisis pengaruh 	Penelitian deskriptif-verifikatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atribut produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3. Atribut produk memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. 4. Kualitas layanan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan <p>kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kesetiaan mereka.</p>

				<p>kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Cabang Palu</p> <p>3) Menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas simpedes nasabah,</p> <p>4) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah SIMPEDES di Kantor Cabang BRI Palu</p> <p>5) Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelanggan Kantor</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				Cabang BRI Palu.		
10	2017	Dwi Aliyah Apriyani	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo	Untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama maupun parsial serta untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di The Little A Coffee Shop.	Penelitian penjelasan (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif	Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen
11	2018	Benny Osta Nababan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiunan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Depok	Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta Pensiun (Y) pada PT. Taspen (Persero) Cabang Depok.	Penelitian kuantitatif	Tangible (X1), Reability (X2), Responsiveness (X3), secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) artinya semakin baik Tangible (X1), Reability (X2), Responsiveness (X3) maka kepuasan peserta pensiun akan semakin meningkat. Assurance (X4) dan Empaty (X5) secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun (Y).
12	2010	Indah Ismiyati	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan	1) Pengaruh kinerja karyawan terhadap	Penelitian kuantitatif	Reliability merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh kepada kinerja karyawan

			Loyalitas (Studi kasus pada Hotel Sri Wibowo Yogyakarta)	<p>kepuasan konsumen</p> <p>2) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen</p> <p>3) Pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen</p>		
13	2015	Muchamad Arif Ludfi	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota BMT Asy-Syifa Weleri Kendal	<p>1) Untuk mengetahui kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota di BMT Asy-Syifa Weleri Kendal.</p> <p>2) Untuk mengetahui seberapa besar kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan anggota di</p>	Penelitian kuantitatif	Kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap anggota BMT Asy – Syifa Weleri Kendal

				BMT AsySyifa Weleri Kendal.		
14	2018	Lesly Astuti Putri Lubis	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di KOPMA UMS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisis pengaruh kinerja karyawan KOPMA UMS terhadap kepuasan pelanggan 2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan KOPMA UMS terhadap kepuasan pelanggan 3. Menganalisis pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan KOPMA UMS terhadap kepuasan pelanggan 	Penelitian deskriptif kuantitatif	Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

15	2013	Jeevan Jyoti, Jyoti Sharma	Impact of Market Orientation On Business Performance: Role of Employee Satisfaction and Customer Satisfaction	Untuk menciptakan nilai superior bagi pembeli dan dengan demikian kinerja superior yang berkelanjutan untuk bisnis.	Penelitian kuantitatif	Hasil dari Structure Equation Modeling (SEM) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara orientasi pasar dengan kinerja bisnis. Efek tidak langsung dari orientasi pasar pada kinerja bisnis melalui kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan telah dieksplorasi, yang menghasilkan hasil yang signifikan.
16	2020	Emmanuel A. Amangala, Andy Fred Wali	Market Orientation, Service Quality Perception, and Customer Satisfaction: The Role of Market-sensing Capabilities	Untuk mengkaji hubungan antara orientasi pasar, persepsi pelanggan tentang kualitas layanan perusahaan (SQ), dan kepuasan mereka di sektor perbankan Nigeria.	Penelitian kuantitatif	Hubungan positif dan signifikan antara orientasi pasar dan persepsi SQ pelanggan. Juga, orientasi pasar pada kepuasan pelanggan (CSAT) ditemukan positif dan signifikan.
17	2009	Gabriel Gazzoli, Murat Hancer, Yumi Park	The Role and Effect of Job Satisfaction and Empowerment On Customers Perception of Service Quality: a study in the Restaurant Industry	Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan dan kepuasan kerja terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.	Penelitian kuantitatif	Hasilnya menunjukkan bahwa pemberdayaan dan kepuasan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi pelanggan tentang kualitas layanan.
18	2015	Vinita Kaura, Chalasani S. Durga Prasad, Sourabh Sharma	Impact of Service Quality, Service Convenience and Perceived Price Fairness On Customer Satisfaction in Indian	Untuk menguji sejauh mana kualitas layanan, kewajaran harga yang dirasakan dan kenyamanan layanan (anteseden kepuasan	Penelitian kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwa kecuali berwujud, semua anteseden kepuasan pelanggan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

			Retail Banking Sector	pelanggan) mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk sektor perbankan ritel India.		
19	2019	Bindu K. Nambiar, Hareesh N. Ramanathan, Sudhir Rana, Sanjeev Prashar	Perceived Service Quality and Customer Satisfaction: A Missing Link in Indian Banking Sector	Untuk mengetahui efek moderasi dari pengetahuan pelanggan pada kualitas layanan yang dirasakan dan kepuasan pelanggan melalui evaluasi nilai pelanggan di sektor perbankan India.	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan berdampak positif pada evaluasi nilai pelanggan.
20	2011	Christina Sichtmann, Maren von Selasinsky, Adamantios Diamantopoulos	Service Quality and Export Performance of Business-to-Business Service Providers: The Role of Service Employee and Customer-Oriented Quality Control Initiatives	Mempertimbangkan implikasi untuk pengelolaan proses pemberian layanan dalam pengaturan ekspor dan mengidentifikasi arah penelitian di masa depan.	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berorientasi pelanggan ekspor, instruksi coproduction pelanggan, dan standarisasi proses kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan relatif, yang pada gilirannya secara positif mempengaruhi kinerja ekspor.

Sumber: Berbagai Referensi, 2021

BAB III

KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Pemikiran

3.1.1 Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya nasabah mengharapkan segala apa yang diinginkan terhadap pemberi layanan, maka dari itu bagi perusahaan maupun badan usaha hendaknya memiliki kualitas pelayanan yang berbeda sehingga membedakan usahanya dengan usaha orang lain. Kualitas pelayanan sangat penting, tidak hanya sekedar pelayanan saja, tapi harus ada karakteristik yang membedakan. Kepuasan nasabah merupakan manifestasi bagi suatu perusahaan yang dapat menguntungkan baik dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, serta untuk tetap menjadi nasabah dari perusahaan tersebut.

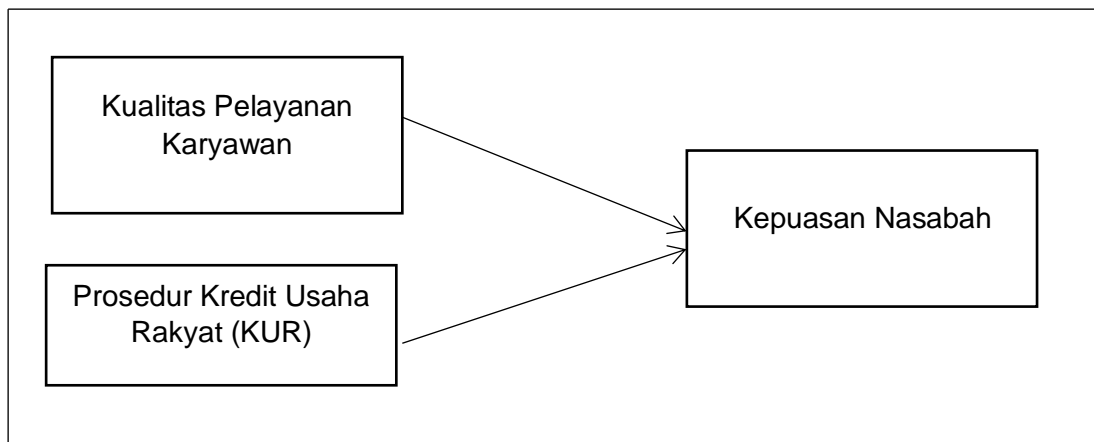
Untuk mewujudkan nasabah memiliki rasa puas terhadap usaha yang dijalankan, maka manajemen perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang baik, sebab dengan pelayanan yang baik akan dapat menciptakan rasa kenyamanan bagi para nasabah. Oleh karena itu, Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar dapat mewujudkan kepuasan nasabah dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari; 1) Bukti Fisik (tangible), 2) Reliabilitas (reliability), 3) Ketanggapan (responsiveness), 4) Jaminan (assurance), 5) Empati (empathy). Dengan memperbaiki kualitas pelayanan hal ini dapat menciptakan kepuasan nasabah. Untuk itu kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebaiknya dikelola dengan baik, karena hal ini akan sangat menentukan baik bagi karyawan maupun untuk perusahaan.

3.1.2 Pengaruh Prosedur Pinjaman (KUR) terhadap Kepuasan Nasabah

Prosedur Kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran kredit. Prosedur mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan dalam pengambilan Kredit, pada umumnya nasabah menilai baik untuk prosedur pengambilan kredit bila prosedur yang ada cukup sederhana (tidak berbelit-belit/ tidak rumit), dan penanganan atas pengajuan kredit mudah dan

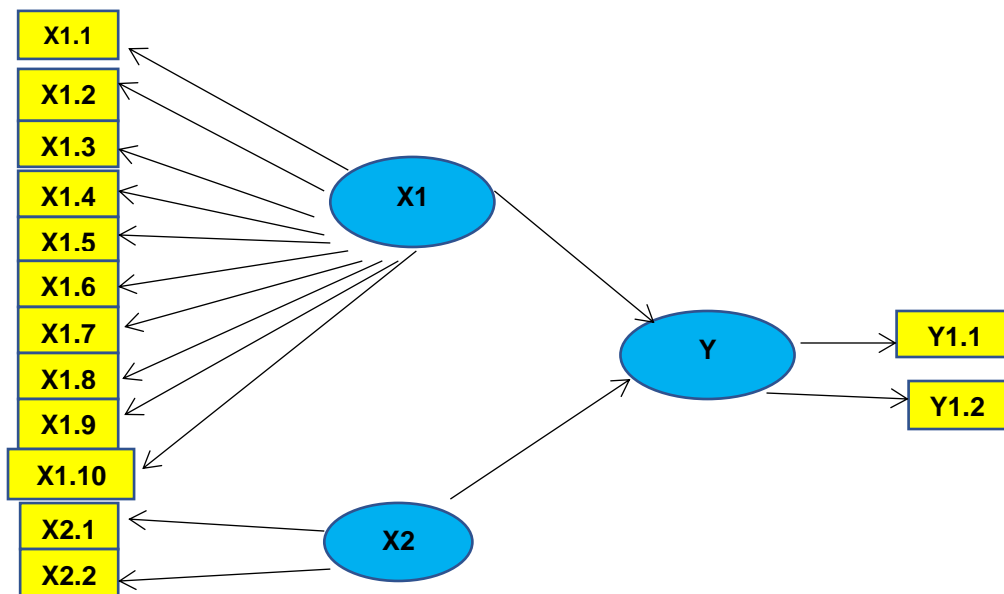
cepat. Kepuasan nasabah terhadap prosedur yang ada akan mendorong keputusan nasabah untuk mengambil kembali kredit pada bank tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman (KUR) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman yang diciptakan perusahaan maka akan semakin baik untuk meningkatkan rasa puas konsumen yang dapat digambarkan pada suatu kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka kerangka analisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengaruh kualitas karyawan dan prosedur pinjaman kur terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar.digambarkan sebagaimana pada Gambar 3.2 berikut.



Gambar 3.2 Kerangka Analisis

3.2 Hipotesis

Dalam penelitian ini, hipotesis penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

H1 : Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar.

H2 : Prosedur kredit usaha rakyat berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar.