

**TINGKAT KEPUASAN PETERNAK NASABAH TERHADAP  
PELAYANAN PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT GUGUK MAS  
MAKMUR KECAMATAN GUGUAK KAB. 50 KOTA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**SRI WIDYA  
02 164 033**



**FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
2007**

**TINGKAT KEPUASAN PETERNAK NASABAH TERHADAP  
PELAYANAN PT. BPR GUGUK MAS MAKMUR KECAMATAN  
GUGUAK KAB. 50 KOTA**

Sri Widya, di bawah bimbingan  
Dr. Ir. Asdi Agustar, M.Sc dan Nurhayati, S.Pt, M.M  
Program Studi Sosial Ekonomi Jurusan Produksi Ternak Fakultas Peternakan  
Universitas Andalas Padang 2007

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak nasabah terhadap pelayanan PT. BPR Guguk Mas Makmur (GMM) dinilai dari dimensi kualitas jasa aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang diberikan kepada nasabah.

Metode yang digunakan adalah metode survey, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke lapangan dan data dikumpulkan melalui wawancara dan menyebarkan kuisioner kepada responden. Populasi yang diamati adalah peternak yang menjadi nasabah PT. BPR Guguk Mas Makmur yang diambil secara acak sederhana karena semua populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peternak yang menjadi nasabah PT. BPR Guguk Mas Makmur sudah puas menerima pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR GMM. Dari lima aspek yang dinilai dengan delapan belas atribut ternyata dua belas atribut sudah memuaskan peternak. Karena ada enam atribut yang kinerjanya belum memuaskan peternak, ternyata tingkat kepuasan terhadap tiga diantara lima aspek yang diuji belum memuaskan peternak. Ketidakpuasan peternak tersebut berkaitan dengan aspek: *tangibles* dengan nilai sebesar 98.3 %, aspek *reliability* dengan nilai sebesar 98.2 %, aspek *assurance* dengan nilai sebesar 95.7 %. Sedangkan aspek *responsiveness* dan aspek *empathy* sudah memuaskan nasabah dengan nilai masing-masing sebesar 108.5 % dan 113.7 %.

Kata kunci : Kepuasan, peternak, nasabah, BPR, dimensi kualitas jasa

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan pertanian pada umumnya dan sub sektor peternakan khususnya, telah ditetapkan dua fokus kebijaksanaan pembangunan peternakan yaitu :

1. Mengembangkan sistem ketahanan pangan yang berbasis pada kemampuan sumber daya, keragaman sumber daya bahan pangan serta kelembagaan dan budaya lokal.
2. Mengembangkan agribisnis yang berorientasi global dengan membangun keunggulan kompetitif produk daerah berdasarkan kompetensi dan keunggulan komperatif sumber daya alam dan sumber daya manusia daerah bersangkutan.

Berdasarkan konsep di atas, pengembangan komoditi usaha pertanian (sub sektor peternakan) harus berdasarkan potensi yang dimiliki suatu daerah tertentu. Dilihat dari sumber daya manusianya dengan latar belakang pengalaman, pengetahuan dan keterampilan di bidang usaha peternakan, Kecamatan Guguak kabupaten 50 Kota merupakan daerah produksi ternak yang sangat potensial karena usaha peternakan di Kecamatan Guguak ini telah berkembang sejak tahun 1970. Sampai saat ini peternakan ayam petelur, ayam broiler (pedaging) serta peternakan sapi potong berkembang baik di daerah ini. Namun, sebagian besar usaha peternakan di daerah ini masih dikelola dalam skala kecil dan menengah. Penyebabnya antara lain keterbatasan modal yang dimiliki oleh para peternak.

Padahal, salah satu faktor yang sangat menentukan berkembangnya usaha peternakan adalah ketersediaan modal yang cukup.

Pada umumnya modal yang digunakan berasal dari modal sendiri, namun karena usaha peternakan membutuhkan biaya yang relatif besar, beberapa peternak memperoleh modal tambahan dari luar. Biasanya, peternak memanfaatkan jasa lembaga keuangan (perbankan) melalui fasilitas kredit dalam mengakses modal yang mereka butuhkan. Tapi karena terbatasnya pengetahuan masyarakat tentang perbankan, masyarakat menjadi sangat selektif dalam memilih suatu bank sebagai tempat memperoleh modal.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah salah satu bank yang kegiatan usahanya terutama ditujukan untuk melayani usaha-usaha kecil dengan menyediakan berbagai fasilitas pembiayaan (kredit) sesuai dengan kebutuhan nasabahnya, dengan prosedur yang mudah dan sederhana serta tingkat suku bunga yang ringan.

Dalam kebijaksanaan pemerintah tentang perbankan, dijelaskan bahwa kedudukan kantor pusat Bank Perkreditan Rakyat lebih diprioritaskan di daerah kecamatan atau desa (Pasal 14 UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan). Dengan demikian, keberadaan BPR terasa semakin penting sejalan dengan meningkatnya pelayanan akan jasa-jasa perbankan bagi masyarakat pedesaan.

Berdasarkan kebijaksanaan pemerintah tersebut, PT. BPR Guguk Mas Makmur (BPR GMM) yang terletak di Dangung-Dangung Kecamatan Guguk mempunyai peluang untuk lebih berperan aktif menghimpun dana masyarakat serta menyalurkannya dalam bentuk pinjaman modal untuk setiap sektor ekonomi yang berkembang di Kecamatan Guguk, khususnya sub sektor peternakan

mengingat Kecamatan Guguk mempunyai potensi yang kuat untuk pengembangan usaha peternakan. Selain itu, keunggulan PT. BPR GMM ini terletak pada proses pencairan kredit yang cepat dan tidak berbelit-belit. Bila dibandingkan dengan BRI unit Danggung-Danggung Kec. Guguk yang letaknya berdekatan dengan PT. BPR GMM, proses pencairan kredit di BPR GMM jelas lebih cepat karena keputusan kredit langsung diputuskan oleh dewan direksi di BPR GMM. Sedangkan BRI unit tidak bisa langsung menetapkan keputusan kredit karena keputusan kredit ditetapkan oleh dewan direksi BRI Cabang dalam hal ini BRI Cabang Payakumbuh. Dengan demikian proses pencairan kredit di BPR GMM lebih cepat dibanding pesaingnya.

Namun yang menjadi pertanyaan, sampai sejauh mana kinerja Bank Perkreditan Rakyat ini mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya? Untuk itu, hal utama yang harus diprioritaskan oleh PT. BPR GMM adalah kepuasan nasabahnya karena kepuasan nasabah menjadi ujung tombak untuk pemasaran selanjutnya. Dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah ditentukan oleh dimensi kualitas jasa (keuangan) yang diberikan kepada nasabah. Nasabah akan merasa puas apabila dimensi kualitas jasa tersebut dapat terpenuhi secara lengkap. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Supranto, 2001).

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Tingkat Kepuasan Peternak Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat Guguk Mas Makmur Kecamatan Guguk Kab. 50 Kota"**

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Pada umumnya, peternak yang menjadi nasabah PT. BPR Guguk Mas Makmur (BPR GMM) sudah puas menerima pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR GMM. Dari 5 aspek yang dinilai yang terdiri dari 18 atribut, ternyata 12 atribut sudah memuaskan peternak yang menjadi nasabah PT. BPR GMM. Karena ada enam atribut yang kinerjanya belum memuaskan peternak, ternyata tingkat kepuasan terhadap tiga diantara lima aspek yang diuji belum memuaskan peternak. Ketidakpuasan peternak tersebut berkaitan dengan aspek: *tangibles*, *reliability*, dan aspek *assurance*. Sedangkan aspek *responsiveness* dan aspek *empathy* sudah memuaskan nasabah.
2. Kepuasan nasabah secara lebih spesifik berkaitan dengan penyampaian informasi dari petugas, materi yang berkaitan dengan pelayanan (brosur), Proses kredit, persyaratan kredit, pelayanan pertama kali, Jumlah pinjaman, Keinginan membantu nasabah, Tanggapan petugas, Keramahan dan kesopanan karyawan, Perhatian petugas, Jam operasi serta kebutuhan khusus nasabah.
3. Sedangkan ketidakpuasan nasabah secara lebih spesifik berkaitan dengan teknologi (Peralatan administrasi), Layout ruangan kantor, bunga kredit, biaya pinjaman, tanggung jawab pengelola kredit (AO) dan pengetahuan AO.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif. 2005. Peranan bank perkreditan rakyat sebagai sumber modal usaha peternakan sapi potong (studi kasus BPR panampung kecamatan IV angkat). Skripsi. Fakultas Peternakan Universitas Andalas, Padang.
- Aritonang, Lerbis . 2005 . Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS . PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bank Indonesia. 1992. Undang-Undang No.7 tentang Perbankan. Bank Indonesia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 1998. Undang-Undang No.10 tentang Perbankan. Bank Indonesia, Jakarta.
- Dasrianto, Robi . 2005. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kualitas produk susu segar olahan di kota padang panjang. Skripsi. Fakultas Peternakan Universitas Andalas, Padang.
- Departemen Keuangan Republik Indonesia. 1988. Pokok-Pokok Kebijaksanaan di Bidang Keuangan, Moneter dan Perbankan. Departemen Keuangan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kasmir. 1998. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002. Manajemen Perbankan. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2004. Pemasaran Bank. Kencana, Jakarta.
- Khotijah, Siti. 2004. Smart Strategi of "Marketing" Persaingan Pasar Global. CV.Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 1. PT. Prehallindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 1997. Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 2 . PT. Prehallindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002. Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi Milenium. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Lembaga Informasi Nasional. 2002. Mengenal Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Lembaga Informasi Nasional, Jakarta.
- Singarimbun, M dan Sofian E. 1989. Metode Penelitian Survey. LP3ES, Jakarta.