

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK  
RAKYAT INDONESIA (BRI) SEBAGAI SUMBER MODAL USAHA  
PETERNAK**

**(Studi Kasus Peternak Nasabah Kupedes BRI Unit Dandung-Dandung  
Kecamatan Guguk)**

**SKRIPSI**

Oleh :

**IKA APRIYANIE**

**02 164 069**



**FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2007**

**TINGKAT KEPUSAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK  
RAKYAT INDONESIA (BRI) SEBAGAI SUMBER MODAL USAHA  
PETERNAK  
(Studi Kasus Peternak Nasabah Kupedes BRI Unit Dandung-Dandung  
Kecamatan Guguk)**

Ika Apriyane, di bawah bimbingan  
Dr. Ir. Asdi Agustar, M.Sc dan Rahmat Syafrirdi, SP, M.M  
Program Studi Sosial Ekonomi Jurusan Produksi Ternak Fakultas Peternakan  
Universitas Andalas Padang 2007

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik nasabah peternak dan tingkat kepuasan nasabah peternak terhadap pelayanan BRI Unit Dandung-Dandung dinilai dari dimensi kualitas jasa aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Metode yang digunakan adalah metode survey. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden yang diambil berjumlah sembilan puluh orang peternak yang usahanya dengan modal yang berasal dari BRI.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima belas atribut yang dianalisa terdapat tiga belas atribut dirasakan puas oleh nasabah peternak antara lain jumlah pinjaman yang dibutuhkan, tingkat suku bunga cicilan, kebersihan dan kenyamanan ruang kantor, perhatian petugas terhadap nasabah, kemudahan bank dalam menerangkan setiap pertanyaan, kecepatan petugas dalam melakukan setiap tindakan, kemampuan petugas dalam menanggapi setiap keluhan, petugas berbicara dengan baik dan sopan, nyaman dan keamanan dalam setiap transaksi, pengetahuan yang dimiliki petugas, tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, pelayanan yang diberikan oleh petugas, ramah dan menyapa dengan lembut. Dua atribut yang ada dirasakan tidak puas oleh nasabah yaitu ketersediaan brosur dalam memberikan informasi produk BRI dan efisiensi waktu pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan, nasabah peternak, BRI, atribut pelayanan



## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kecamatan Mungka dan Kecamatan Guguk merupakan kawasan yang masyarakatnya mayoritas memiliki usaha peternakan. Bila diperhatikan, usaha peternakan ini terus berkembang dikarenakan memiliki perkembangan strategis yang menguntungkan untuk usaha peternakan. Pada usaha peternakan sebagaimana halnya usaha lain, modal merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan. Kupedes (kredit umum pedesaan) merupakan suatu fasilitas kredit yang disediakan oleh BRI unit (bukan oleh kantor cabang BRI atau bank lain) untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha kecil yang layak. Salah satu sektor yang dibiayai oleh kupedes adalah sektor pertanian (sub sektor peternakan).

Perbankan merupakan suatu lembaga ekonomi yang berperan penting dalam kehidupan suatu negara, kegiatan-kegiatan dunia usaha baik disektor pertanian, perindustrian, perdagangan dan secara umum tidak bisa dilepaskan dari peranan jasa bank atau dunia perbankan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana pada masyarakat dalam kredit. Disamping itu bank juga berfungsi sebagai pensuplai dana guna pembiayaan pembangunan.

Salah satu masalah pokok yang sering dihadapi didalam melaksanakan pembangunan dan perbaikan ekonomi adalah keterbatasan modal yang menyangkut masalah pembentukan dan peyaluran dana. Untuk itu pemerintah mengambil langkah dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat dalam bentuk kredit melalui jasa bank. Dalam hal ini ada pihak yang berfungsi sebagai

pemberi kredit yaitu perbankan dan ada pihak yang berfungsi sebagai penerima kredit yaitu nasabah.

Didalam mendapatkan pinjaman atau modal, nasabah setidaknya bisa memperoleh dana tersebut dengan mudah dan lancar yang sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pihak bank, tentunya tidak merugikan bagi kedua pihak. Untuk itu pihak bank harus terus meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya sehingga para nasabah merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Keberhasilan suatu perbankan juga sangat bergantung dari kepuasan nasabah, karena kepuasan nasabah merupakan syarat mutlak bagi keberhasilan bank tersebut untuk menarik nasabah lain dalam meminjam modal demi kelancaran usahanya atau bagi nasabah yang ingin memulai suatu usaha.

Ketatnya iklim persaingan pada dunia bisnis dewasa ini mengharuskan para pelaku bisnis terutama dunia perbankan harus memerhatikan keinginan nasabah yang cepat berubah. Dalam perspektifnya, nasabah cenderung memerhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya. Sebagai konsekuensinya, setiap usaha penyedia layanan jasa juga perlu memerhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan nasabah. Dengan demikian hanya pelayanan terbaiklah yang bisa didapatkan oleh nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pihak bank tersebut. Sekarang ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan termasuk perbankan yang menyertai komitmennya terhadap faktor kepuasan nasabah. Untuk mempertahankan kepuasan nasabah, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya. Oleh karena itu dimensi atas kualitas jasa seperti keandalan, koresponsifan,



keyakinan, empati dan tangible harus diperhatikan oleh perusahaan agar harapan dan kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Danggung-danggung yang terletak di Kecamatan Guguak merupakan salah satu bank yang mengutamakan kepuasan nasabahnya sehingga pihak BRI unit Danggung-danggung perlu mengetahui apakah pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terhadap evaluasi kinerja BRI unit Danggung-danggung Kecamatan Guguak serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah.

Beritik tolak dari permasalahan diatas penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai Sumber Modal Usaha Peternak (Studi Kasus Peternak Nasabah Kupedes BRI Unit Danggung-Danggung Kecamatan Guguak)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mempunyai peranan yang penting dalam upaya menarik perhatian nasabah. Sikap nasabah dalam memilih suatu bank sebagai tempat untuk mendapatkan modal atau pinjaman usaha tergantung dari atribut-atribut yang dimiliki oleh bank tersebut. Atribut-atribut tersebut antara lain, yaitu : jadwal pelayanan, kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan nasabah, kecepatan petugas melakukan tindakan pada saat nasabah memerlukan, kemampuan petugas melayani nasabah secara baik kepada semua nasabah, kemampuan petugas dalam menepati janji serta kelengkapan,

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa karakteristik umum nasabah yang dominan adalah laki-laki, usia 41 – 60 tahun, pekerjaan utama sebagai peternak, dan pendidikan terakhir SLTA. Nasabah mengetahui informasi mengenai layanan Kupedes BRI Unit Danggung-Danggung berasal dari Promosi yang dilakukan oleh BRI, pengalaman/lamanya menjadi nasabah lebih dari empat tahun, alasan memilih untuk menjadi nasabah BRI adalah karena jumlah pinjaman sesuai dengan kebutuhan sedangkan jenis jasa yang paling banyak dimanfaatkan yaitu pinjaman dan penyimpanan uang/menabung.
2. Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Pelaksanaan responden terhadap pelayanan BRI Unit Danggung – Danggung, diketahui bahwa responden sudah merasa puas terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh BRI Unit Danggung-Danggung. Atribut-atribut tersebut antara lain:
  - a). Aspek *Tangibles*
    - Jumlah pinjaman yang dibutuhkan
    - Tingkat suku bunga cicilan
    - Kebersihan dan kenyamanan ruang kantor
  - b). Aspek *Reliability*
    - Perhatian petugas terhadap nasabah
    - Kemudahan bank dalam menerangkan setiap pertanyaan

c). Aspek *Responsiveness*

- Kecapatan petugas melakukan setiap tindakan pada saat nasabah memerlukan
- Kemampuan bank dalam menanggapi setiap keluhan
- Cara berbicara petugas

d). Aspek *Assurance*

- Kenyamanan dan keamanan dalam setiap transaksi
- Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap petugas

e). Aspek *Empathy*

- Sikap petugas
- Pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank
- Ramah dan menyapa dengan lembut setiap bertemu dengan nasabah

Sedangkan responden belum merasa puas terhadap atribut ketersediaan brosur dalam memberikan informasi produk BRI belum sesuai dengan keinginan nasabah (aspek *tangibles*) dan efisiensi waktu pelayanan (aspek *reliability*).

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak bank, yaitu agar bank dapat terus mempertahankan kinerjanya secara optimal sehingga nasabah bisa mendapatkan apa yang mereka butuhkan sesuai dengan keinginan dan harapan mereka. Hal ini diperlukan agar nasabah tidak merasa dikecewakan selama mereka memutuskan untuk terus menjadi pengguna jasa yang ditawarkan oleh BRI Unit Dangung-Dangung. Dan atribut tentang informasi yang diinginkan nasabah serta ketepatan



## 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, Lerbin. 2005. Kepuasan Pelanggan. PT. Gramedia Pustaka Ekonomi, Jakarta.
- Engel, J.F., R.D. Blackwell dan P.W Miniard. 1995. Perilaku Konsumen Jilid II, Edisi keenam. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Faisal, Sanapiah. 2005. Format-format Penelitian Sosial. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2005. Dasar-dasar Perbankan. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kasmir. 2003. Dasar-dasar Perbankan. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, P. 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. Edisi Milenium. Prehallindo, Jakarta.
- Nazir, M. 1999. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Produk BRI Kupedes. <http://www.bri.co.id>
- Putra. 2005. Persepsi peternak tentang IB di kawasan sentra produksi (KSP) Koto Hilalang IV Angkat Kabupaten Agam. Skripsi. Fakultas Peternakan Universitas Andalas, Padang.
- Rangkuti, F. 1997. Riset Pemasaran. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Robi. 2005. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kualitas produk susu segar olahan di kota Padang Panjang (studi kasus kelompok tani permata ibu). Skripsi. Fakultas Peternakan Universitas Andalas, Padang.
- Simamora. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soekarwati. 1988. Prinsip Dasar Komunikasi Pertanian. Universitas Indonesia Press, Jakarta.