

KUALITAS PELAYANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK BRI UNIT TRUNOJOYO

Heny Suhindarno

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bojonegoro

Jl. Lettu Suyitno, No.2, Kec, Bojonegoro

Abstract

This study aims to examine: (1) the quality of people's business credit services at BRI Trunojoyo Unit. This research is quantitative using primary data, the population in this study are all customers who do business credit customers of Bank BRI Trunojoyo Unit. Quality of People's Business Credit Services (KUR) at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Trunojoyo Unit which is seen using 5 (five) dimensions of Service Quality according to Parasuraman-Zeithaml-Berry, namely the Tangibles dimension (physical evidence), the Reliability dimension (reliability), the Responsiveness dimension (responsiveness), the Assurance dimension (assurance), and dimensions of Empathy (empathy). The data collection method was carried out through a questionnaire distributed to customers of KUR Bank BRI Trunojoyo Unit in 2018. This analysis includes statistical tests. The results of statistical tests show that service quality has an effect on service quality.

Keywords : Service Quality, People's Business Credit, BRI, Trunojoyo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) kualitas pelayanan kredit usaha rakyat di BRI Unit Trunojoyo. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan data primer, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan nasabah kredit usaha rakyat Bank BRI Unit Trunojoyo. Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Unit Trunojoyo yang dilihat menggunakan 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman-Zeithaml-Berry, yaitu dimensi Tangibles (bukti fisik), dimensi Reliability (kehandalan), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dimensi Assurance (jaminan), dan dimensi Emphaty (empati). Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada nasabah KUR Bank BRI Unit Trunojoyo pada tahun 2018. Analisis ini meliputi uji statistic. Hasil uji statistic menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Keywords : Kualitas Pelayanan, KUR, BRI,

PENDAHULUAN

Keadaan perekonomian Indonesia yang saat ini mendorong berbagai kalangan untuk ikut berpartisipasi memajukan perekonomian Indonesia dalam persaingan pasar bebas. Langkah-langkah strategis yang dilakukan diantaranya dengan mendorong sektor-sektor usaha dalam negeri supaya meningkatkan perlindungan terhadap konsumen, memperbaiki kualitas produk, serta memberikan bantuan modal bagi pelaku usaha mikro. Lembaga keuangan merupakan salah satu pihak yang berpartisipasi dalam mendorong perberdayaan masyarakat berpenghasilan menengah kebawah dan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Terdapat beberapa lembaga keuangan yang tumbuh dan berkembang untuk membantu kegiatan usaha masyarakat baik dari lembaga keuangan formal (Bank) maupun lembaga keuangan non bank. Namun selama ini usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal, hal tersebut dikarenakan kurangnya aksesibilitas usaha mikro dan kecil kepada lembaga keuangan formal.

Bank dalam fungsinya memiliki peranan penting dalam perkembangan perekonomian Indonesia pada masa sekarang ini karena setiap aspek kegiatan operasionalnya memiliki kaitan yang erat dengan perekonomian nasional. Sesuai dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan Bank dinyatakan sebagai “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak”.

Hal ini sejalan dengan tujuan bank sebagai lembaga keuangan yang berperan mendukung pembangunan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak, pertumbuhan ekonomi dan peningkatan stabilitas nasional. Dalam

setiap kegiatan operasionalnya bank melakukan peranannya dalam proses intermediasi. Peran ini merupakan yang paling penting diantara peran lainnya karena berhubungan langsung dengan kegiatan utama bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkannya kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana. Peranan inilah yang dilaksanakan oleh bank untuk memperlancar pembayaran dan pelayanan jasa kepada masyarakat.

PT. Bank BRI (persero) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang memiliki jaringan usaha seluruh wilayah Indonesia dan memiliki produk yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun pendekatan kepada masyarakat. Bank ini menyediakan pinjaman pada sektor agribisnis seperti kredit program pemerintah atau disebut dana KUR.

KUR adalah program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana bank. Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh bank pelaksana. Penggunaan kata “kredit” pada produk ini tidak mempengaruhi sistem pembiayaan yang dilaksanakan. Penggunaan kata “kredit” bukan berarti bank menggunakan sistem bunga dalam pelaksanaan pembiayaan.

Bunga kur ini sebagai perusahaan jasa, lembaga keuangan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para masyarakat yang sudah menjadi nasabah baik dari pelayanan pegawai atau fasilitas yang diberikan. Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat mengakibatkan tingkat

persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah akan memperoleh simpati.

Bank BRI sebagai bank terbesar penyalur KUR. Pasalnya, KUR telah memberikan dampak positif terhadap ekonomi kerakyatan di Indonesia salah satunya adalah Bank BRI Unit Trunojoyo. Dengan Kinerja penerima setahun terakhir terlihat dari jumlah debitur 2.572 nasabah pada 2017 dan 2018 naik menjadi 2.857 nasabah. Sesuai dengan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan porsi pembiayaan KUR ke sektor-sektor produktif, KUR BRI juga terbukti berhasil memberikan dampak sosial dan ekonomi bagi debitur-debitur KUR BRI secara produktif.

Adapun sektor produktif antara lain :

1. Pertanian
2. Pemburuan
3. Kehutanan
4. Kelautan dan perikanan
5. Industry pengolahan
6. Konstruksi
7. Jasa produksi.

Berdasarkan jenis-jenis sector produktif ini, didapatkan data bahwa dari tahun 2017-2018 pinjaman KUR di Bank BRI Unit Trunojoyo mengalami perkembangan. Dalam perkembangan jumlah nasabah maupun jumlah nominal hal ini juga disebabkan karena ada pelayanan yang berkualitas sehingga menarik masyarakat untuk mengambil pinjaman KUR di BRI.

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu Bank yang berarti kepuasan nasabah adalah hal yang utama. PT BANK BRI Unit Trunojoyo berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan masyarakat yang sudah menjadi nasabah serta untuk mendapatkan nasabah baru.

Pelayanan adalah faktor yang penting dan pelayanan juga suatu pendukung dari

kegiatan pemasaran produk dari perbankan berupa jasa yang diberikan pada nasabah. Setiap bank bersaing untuk mendapatkan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan masalah “ Bagaimana Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Kantor Bank BRI Unit Trunojoyo?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dan didukung oleh data kualitatif. Data kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kuat. Jadi data kuantitatif adalah nilai dari perubahan yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka (statistik). Tujuan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif adalah untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menafsir dan meramalkan hasilnya (Siregar, 2017: 30).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT.

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

- a. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) : Dimensi tangibles ditandai dengan penyediaan pelayanan berupa penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan. Indikator yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu : 1) Kebersihan dan Kerapihan Ruangan 2) Penataan Interior Dan Ekterior Ruangan Rapi 3) Ketersediaan Air Minum

Dari data yang didapat menunjukkan bahwa indikator pada dimensi *Tangibles* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Trunojoyo dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Tangibles* menunjukkan nilai Rata-rata 3,88. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah Kebersihan Dan Kerapihan Ruangan dan indikator yang menunjukkan nilai rata-rata terendah adalah Ketersediaan Air Minum.

b. Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) : Dimensi *reliability* ditandai dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) Prosedur pelayanan cepat dan tepat, 2) Pegawai memberi pelayanan yang ramah.

Dari data yang didapat menunjukkan bahwa indikator pada dimensi *Reliability* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Trunojoyo dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Reliability* menunjukkan nilai Rata-rata 3,84. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah Prosedur Pelayanan Cepat Dan Tepat dan indikator yang menunjukkan nilai rata-rata terendah adalah Pegawai Memberi Pelayanan Yang Ramah.

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Dimensi *responsiveness* ditandai dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : 1) Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah, 2) Kemampuan karyawan yang cepat dan

tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah.

Dari data yang didapatkan menunjukkan bahwa indikator pada dimensi *Responsiveness* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Trunojoyo dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Responsiveness* menunjukkan nilai Rata-rata 3,82. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah Kemampuan Karyawan Yang Cepat Tanggap Dalam Menyelesaikan Keluhan Nasabah dan indikator yang menunjukkan nilai rata-rata terendah adalah Memberikan Informasi Yang Jelas Dan Mudah Dipahami Oleh Nasabah.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*) : Dimensi *assurance* ditandai dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : 1) Pengetahuan Dan Kemampuan Karyawan Dalam Melayani Nasabah, 2) Pegawai Melakukan komunikasi Yang Efektif Dengan Nasabah, 3) Pegawai Mempunyai Pengetahuan Dan Kemampuan Dalam Menyelesaikan Keluhan Nasabah.

Dari data yang didapatkan menunjukkan bahwa indikator pada dimensi *Assurance* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Trunojoyo dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Assurance* menunjukkan nilai Rata-rata 3,82. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah Pegawai Melakukan komunikasi Yang Efektif Dengan Nasabah dan indikator yang menunjukkan nilai rata-rata terendah adalah Pengetahuan Dan Kemampuan Karyawan Dalam Melayani Nasabah.

e. Dimensi Empati (*Emphaty*) : Dimensi *emphaty* ditandai dengan perusahaan memahami masalah para pelanggannya

dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : 1) Memberikan Perhatian Dengan Setulus Hati Dalam Melayani Nasabah, 2) Pegawai Memberikan Perhatian Dan Kesungguhan Dalam Melayani Keluhan Nasabah.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa indikator pada dimensi *Emphaty* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Trunojoyo dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan jawaban responden mengenai dimensi *Emphaty* menunjukkan nilai rata-rata 3,72. Indikator yang menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah Memberikan Perhatian Dengan Setulus Hati Dalam Melayani Nasabah dan indikator yang menunjukkan nilai rata-rata terendah adalah Pegawai Memberikan Perhatian Dan Kesungguhan Dalam Melayani Keluhan Nasabah.

Dari data yang didapatkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Trunojoyo dapat dikategorikan baik . Hal ini bisa dilihat dari rata-rata dimensi *tangibles* sebesar 3,88, *reliability* sebesar 3,84, *responsiveness* sebesar 3,82, *assurance* sebesar 3,82 dan *emphaty* sebesar 3,72. Sehingga rata-rata skor secara keseluruhan sebesar 3,81.

Dari hasil rekapitulasi rata-rata dimensi kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Trunojoyo sudah baik. Hal ini terlihat dari rata-rata 3.81. Secara kontinum dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Dari hasil perhitungan dan dapat diketahui bahwa indicator yang digunakan dalam pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Trunojoyo sudah baik. Hal

ini terlihat dari nilai 80 persen termasuk kategori baik. Dapat dikatakan baik karena pernyataan yang diberikan oleh peneliti mengenai pelayanan kredit usaha rakyat menjawab baik. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari semua dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) kualitas pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Trunojoyo sudah dapat dikategorikan baik. Dapat dikatakan baik karena pernyataan yang diberikan oleh peneliti kepada responden mengenai pelayanan kredit usaha rakyat rata-rata menjawab baik.

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

1. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Trunojoyo perlu selalu Menyediakan Air Minum agar terciptanya kenyamanan bagi nasabah saat mengantri antrian.
2. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Trunojoyo sebaiknya meningkatkan Pelayanan Yang Ramah Dalam proses pelayanan agar nasabah selalu Puas.
3. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Trunojoyo sebaiknya Memberikan Informasi Yang lebih Jelas Dan Mudah Dipahami Oleh Nasabah agar nasabah lebih mengerti dan memahami.
4. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Trunojoyo sebaiknya Meningkatkan Pengetahuan Dalam Melayani Nasabah agar makin mudah dalam menghadapi pertanyaan yang ditanyakan nasabah.

5. Pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Trunojoyo sebaiknya meningkatkan dalam Memberikan Perhatian Melayani Keluhan Nasabah agar keluhan nasabah bisa teratasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Muniaty. dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kasmir, 2010. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. Moenir, 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah, 2011. Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. Cetakan 1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Poltak, Lijan, 2008. REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Poltak, Lijan dan Sinambela, 2006. REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi W, 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Reflika.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono, 2013. Metode Penelitian Administrasi. Cetakan ke 21. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Tangkisan, Hassel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Tjiptono, Fandy, 2008. SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.