

**PERANAN KUALITAS LAYANAN PADA KEPUTUSAN
PENGAMBILAN PERKREDITAN DI PT. BANK
MANDIRI *MICRO BANKING CLUSTER*
JEMBER 01**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2024**

**PERANAN KUALITAS LAYANAN PADA KEPUTUSAN
PENGAMBILAN PERKREDITAN DI PT. BANK
MANDIRI *MICRO BANKING CLUSTER*
JEMBER 01**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Al Fitri Ummi Isabella
NIM. 204105010117



Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Nadia Azalia Putri, M.M.
NIP. 199403042019032019

**PERANAN KUALITAS LAYANAN PADA KEPUTUSAN
PENGAMBILAN PERKREDITAN DI PT. BANK
MANDIRI MICRO BANKING CLUSTER
JEMBER 01**

SKRIPSI

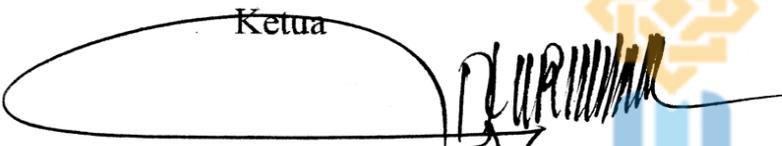
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Oktober 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si.
NIP. 197509052005012003


M. Daud Rhosvidy S.E., M.E.
NIP. 198107022023211003

Anggota:

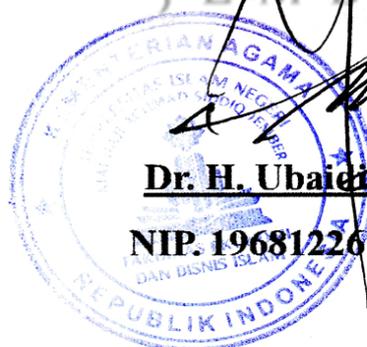
1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.
2. Nadia Azalia Putri, M.M.

)
)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Menyetujui
Dekan fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M.Ag

NIP. 196812261996031001



MOTTO

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan “

(QS. At-Taubah: 105).¹



¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahannya (Jakarta: Qur'an Kemenag, 2022) :203

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT sebagai pemilik alam dan isinya serta atas dukungan dan doa dari orang-orang yang saya cintai, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan rasa bangga dan gembira saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Saiful Arifin dan Mama Indah Widyastuti, kupersembahkan karya kecil ini sebagai tanda hormat dan terima kasihku yang tak terhingga atas dukungan dan kasih sayang yang tulus. Terimakasih atas pengorbanan, perjuangan yang tiada henti, memberikan dukungan, semangat dan do'a sehingga penyusun skripsi ini dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan lancar. Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik didunia maupun diakhirat.
2. Kedua adikku, Moch. Ashrafil Anam dan Syafira Cahaya Bintang Kejora terimakasih telah dilahirkan untuk menjadi adikku. Terimakasih untuk semua dukungan, kasih sayang, dan do'a yang telah dicurahkan selama ini. Semoga kita bisa menjadi anak yang membanggakan bagi kedua orang tua.
3. Abiana Putra Aniyawan, Belgis Almaida, Risalatul Romadhina, Nayla Nur Azizah yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan menjadi penyemangat, menemani dikala suka maupun duka, memberikan motivasi, inspirasi, nasihat, dan memberikan warna dalam kehidupan saya, serta menjadi rumah setelah keluarga saya.
4. Untuk seluruh keluarga besar Perbankan Syariah 4 angkatan 2020. Terimakasih atas segala dukungan, kerja sama, serta kebersamaan kalian dalam hidup saya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segenap rasa syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan laporan skripsi yang berjudul “Peranan Kualitas Pelayanan Pada Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01” dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Dr. H. Ubaidillah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
3. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
4. Ana Pratiwi, SE., Ak., M.S.A., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
5. Dr. Retna Anggita Ningsih, S.E., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Nadia Azalia Putri, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi
7. Segenap dosen beserta staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu dan jasanya
8. Pihak informan yang telah bersedia untuk diwawancarai.

9. Seluruh pihak yang telah berjasa dalam penyusunan skripsi baik secara materi atau non materi.

Jember, 10 September 2024

Penulis



Al Fitri Ummi Isabella
NIM. 204105010117

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Al Fitri Ummi Isabella, Nadia Azalia Putri, 2024 : *Peranan Kualitas Layanan Pada Keputusan Pengambilan Perkreditan Di PT. Bank Mandiri Micro Banking Cluster Jember 01*

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, 5 Dimensi Kualitas Pelayanan, Keputusan Pengambilan Pembiayaan

Pesatnya perkembangan perekonomian saat ini tidak lepas dari peran jasa perbankan khususnya di Indonesia dalam rangka menghadapi era globalisasi, baik sebagai lembaga perantara maupun sebagai agen pembangunan yang dalam hal ini masih dibebankan kepada bank-bank pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian terhadap konsumen dan terhadap tingkat penilaian yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan .

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah : (1) Bagaimana prosedur pelayanan nasabah PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*? (2) Bagaimana peranan kualitas layanan karyawan kepada keputusan pengambilan perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*?

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Mengetahui prosedur pelayanan nasabah PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*. (2) Mengetahui peranan kualitas layanan karyawan kepada keputusan pengambilan perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan subjek penelitian adalah nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah : (1) Prosedur pelayanan nasabah sudah sesuai dengan teori yaitu dalam penerimaan nasabah sebagaimana dalam buku etiket pelayanan bank petunjuk praktis menjaring nasabah dilihat bahwa yang dilakukan mulai dari posisi siap, menyapa dengan salam atau 3S (Senyum,sapa, salam), menawarkan bantuan, selalu meminta maaf jika terdapat kesalahan. Kemudian prosedur penanganan keluhan nasabah sudah sesuai dengan teori sebagai mana yang telah dilakukan oleh pegawai/karyawan yaitu dengan mendengarkan setiap keluhan nasabah, ikut merasakan, menanyakan apa keluhan, karyawan dituntut selalu siap dan sigap dan bijak dalam mengambil langkah atau keputusan. (2) Dimensi kualitas jasa layanan atau Service Quality merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat di pergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Didalam dimensi bukti langsung (tangibles) kenyataannya fasilitas yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan teori yaitu dalam memiliki penampilan fasilitas fisik seperti karyawan yang selalu disiplin memakai seragam sesuai dengan SOP, fasilitas yang lengkap dan nyaman, dan media komunikasi. Empati (empathy) sudah cukup baik, atau sudah dilakukan cukup baik, sehingga akan membuat nasabah senang dan puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Keandalan (reliability) lebih diperbaiki lagi dengan menambah pengetahuan tentang keandalan dalam melayanani nasabah. Selainnya itu seperti dimensi daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) sudah cukup baik, atau sudah dilakukan cukup baik, sehingga akan membuat nasabah senang dan puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Definisi Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	13
F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Penelitian Terdahulu.....	17
B. Kajian Teori	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51

B. Lokasi Penelitian	52
C. Subjek Penelitian	52
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Analisis data.....	55
F. Keabsahan Data.....	57
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	58
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	62
A. Gambaran Umum bank	62
B. Penyajian Data dan Analisis	68
C. Pembahasan Temuan	85
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Bank Penyalur KUR Terbesar di Indonesia Tahun 2022.....	9
Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu	27



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadi negara maju dan makmur berkat sumber daya alamnya yang melimpah. Namun, berbagai faktor menghambat kemajuan tersebut, termasuk kondisi keuangan yang masih memerlukan perhatian khusus. Dalam konteks perekonomian Indonesia, lembaga keuangan memegang peran yang sangat penting.²

Untuk saat ini Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang gencar meningkatkan kualitas segala sektor yang ada, tidak lain adalah permasalahan sektor ekonomi yang cukup krusial yang akan dihadapi dan menjadi perhatian utama. Dalam sektor ekonomi, terdapat berbagai faktor yang mendukung pertumbuhan, salah satunya adalah sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di pasar. UMKM memiliki peran signifikan, terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan menjadi sumber pendapatan bagi masyarakat menengah ke bawah. Selain itu, UMKM juga berkontribusi dalam pemerataan pendapatan, pengentasan kemiskinan, serta pembangunan ekonomi di daerah pedesaan.³

Berkembangnya UMKM di Indonesia tidak terlepas dari masalah keterbatasan finansial, dapat dilihat dari kebutuhan untuk mendapatkan modal

² Nurmilasari R, N. R. "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank BRI Unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021).

³ Fitriyah, A. "Pengaruh pengetahuan produk, promosi dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) Syariah pada BSI KCP Arjawinangun" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, 2023). <http://repository.syekh Nurjati.ac.id/id/eprint/12388>

kerja dan modal awal. Karena kekurangan dana, maka UMKM seringkali mengalami kesulitan dan hambatan dalam mengembangkan usahanya. Hal ini mendorong pemerintah untuk membantu pengembangan UMKM atau usaha mikro, kecil, dan menengah. Salah satu inisiatif pemerintah dalam hal ini ialah membiayai UMKM dengan program Kredit Usaha Rakyat (KUR).⁴

Peran sektor jasa perbankan, terutama di Indonesia, sangat penting dalam mendukung pesatnya perkembangan ekonomi di era globalisasi. Bank-bank pemerintah masih memikul tanggung jawab besar sebagai agen pembangunan, selain juga berfungsi sebagai lembaga perantara.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki dampak signifikan terhadap perekonomian, baik di Indonesia maupun di tingkat global. Keberadaan bank sangat penting dalam menggerakkan roda perekonomian, karena lembaga ini menyediakan berbagai jasa keuangan yang esensial untuk berbagai aktivitas ekonomi. Dalam konteks ini, peran aktif bank sebagai lembaga keuangan tidak dapat diabaikan, mengingat kebutuhan masyarakat dan sektor bisnis terhadap layanan keuangan yang mereka tawarkan. Layanan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti penyimpanan dana, pemberian kredit, dan layanan pembayaran, yang semuanya berkontribusi besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan stabilitas finansial. Peran bank yang

⁴ Finda Desi Lutfiana, Hufna Rizqiyani.M, Munir Is'adi. "Perspektif Nasabah Terhadap KUR di Bank BRI Tanjung" *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, No.3, (2024): 596-600 <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jebd/article/view/812>

krusial ini menjadikannya sebagai pilar penting dalam menjaga keseimbangan dan kelancaran sistem ekonomi di berbagai negara.⁵

Ketika industri perbankan mengalami pertumbuhan yang baik, maka pertumbuhan ekonomi suatu negara juga akan ikut meningkat. Industri perbankan berfungsi sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat luas, yang bertujuan untuk meningkatkan stabilitas nasional serta mendorong terciptanya masyarakat yang sejahtera dan ekonomi yang lebih baik. Salah satu kontribusi masyarakat dalam pembangunan nasional, terutama dalam pembangunan ekonomi, adalah melalui Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). UMKM memiliki peran yang penting dan strategis dalam perekonomian nasional.⁶

UMKM merupakan bagian penting dalam pertumbuhan dan pembangunan ekonomi di semua negara di dunia. Perkembangan UMKM di Indonesia cukup baik dimana dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. UMKM merupakan penopang pertumbuhan ekonomi karena UMKM dapat menyerap tenaga kerja. ekonomi karena dengan adanya UMKM dapat menyerap tenaga kerja dan meminimalisir tingkat pengangguran.

⁵ Sucihati, R. N., Suprianto, S., & Mustiadi, D. "Analisis pengaruh promosi, lokasi, pelayanan dan suku bunga terhadap keputusan pengambilan pembiayaan kredit usaha rakyat (KUR)(Studi pada nasabah bank BRI Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka)" *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, No.3, (2020): 164-174. <https://doi.org/10.58406/jeb.v8i3.552>

⁶ Evelyn, F. "Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Pelayanan Dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank BRI Cabang Kebume" *Jurnal Inovasi Penelitian*, No.3, (2022): 5683-5696. <https://doi.org/10.47492/jip.v3i3.1986>

Perkembangan ekonomi menyebabkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan mendapatkan simpati. Demikian pula dengan pelanggan, mereka kini semakin cerdas dalam memilih produk yang menawarkan manfaat lebih dan pelayanan yang memuaskan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di antara lembaga perbankan, berbagai konsep layanan nasabah terus berkembang dengan tujuan mempertahankan nasabah yang ada dan menarik nasabah potensial.⁷

Agar dapat meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah, bank harus menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra yang baik dapat dibangun melalui penyediaan produk berkualitas, layanan unggulan, serta jaminan keamanan yang terpercaya. Untuk memperkuat citra perbankan, penting bagi bank untuk melatih dan mempersiapkan karyawan yang kompeten dalam menangani berbagai permintaan dan kebutuhan nasabah. Karyawan ini, yang dikenal sebagai *customer service*, memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada keberhasilan dan reputasi bank. Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional merupakan faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, sehingga penting bagi bank untuk terus mengembangkan kemampuan dan keterampilan tim *customer service* mereka.

⁷ Supeno, C. P. N. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Prosedur Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar" (Tesis, Universitas Hasanuddin, 2022).
<http://repository.unhas.ac.id:443/id/eprint/20140>

Dalam dunia perbankan, peran *customer service* sangatlah vital. Fungsi utama dari *customer service* adalah memberikan pelayanan yang memuaskan sekaligus membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Tugas *customer service* di bank tidak hanya sebatas menarik calon nasabah baru, tetapi juga memastikan bahwa nasabah lama tetap loyal dan setia kepada bank. Melalui interaksi yang efektif dan pelayanan yang berkualitas, *customer service* berperan dalam menciptakan pengalaman positif yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank. Hal ini menjadikan *customer service* sebagai salah satu elemen kunci dalam keberhasilan operasional dan reputasi bank.

Terkait dengan peran tersebut, setiap perusahaan diharapkan memberikan pelayanan prima, yang mencakup sikap dan metode dalam melayani nasabah dengan memuaskan. Kepuasan nasabah dapat lebih mudah tercapai jika petugas bank memahami sifat dan karakter nasabah mereka. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* harus mampu memuaskan nasabah. Dengan memahami sifat dan karakter nasabah, petugas bank akan lebih mudah dalam melayani mereka. Pendekatan yang ramah, membantu, dan profesional akan memastikan nasabah merasa puas dan cenderung untuk kembali.

Keberhasilan sebuah bisnis sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang baik dan berkualitas. Kualitas layanan dapat diukur dari sejauh mana nasabah merasa puas dan cenderung untuk kembali menggunakan jasa tersebut di masa depan. Tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau layanan yang ditawarkan juga memberikan

umpan balik yang sangat berharga bagi manajemen, yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang ada. Dengan terus menyempurnakan kualitas layanan berdasarkan masukan dari nasabah, perusahaan dapat membangun loyalitas pelanggan dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana sebuah perusahaan berhasil memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Ini merupakan penilaian terhadap bagaimana layanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan harapan mereka.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari penilaian mereka tentang sejauh mana harapan mereka terhadap perusahaan terpenuhi. Pelanggan membandingkan harapan-harapan mereka dengan persepsi terhadap realitas dan layanan yang mereka terima dari perusahaan. Jika realitas yang mereka alami tidak memenuhi harapan, maka pelayanan dianggap kurang berkualitas. Sebaliknya, jika realitas tersebut sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelayanan dinilai memuaskan.

Pelayanan yang baik adalah salah satu faktor utama bagi perusahaan dalam memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap bank memerlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan keuntungan dan memastikan kualitas layanan yang tinggi. Saat ini, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan

perusahaan sangat bergantung pada kualitas dan keterampilan sumber daya manusia dalam melayani nasabah.⁸

Kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan adalah kunci utama dalam mewujudkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang kuat antara nasabah dan lembaga keuangan. Ketika nasabah memiliki kepercayaan terhadap lembaga keuangan yang mereka pilih, mereka akan merasa lebih aman dalam melakukan transaksi, termasuk pengajuan kredit. Kepercayaan ini mencerminkan keyakinan nasabah bahwa lembaga keuangan dapat diandalkan dan akan bertindak dengan jujur. Jumlah nasabah yang besar pada suatu lembaga keuangan menjadi indikasi bahwa lembaga tersebut berhasil meraih kepercayaan tinggi dari masyarakat. Oleh karena itu, menjaga dan memperkuat kepercayaan nasabah menjadi faktor krusial bagi lembaga keuangan untuk memastikan hubungan yang baik dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

Nasabah yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap lembaga keuangan berarti mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan dan percaya bahwa lembaga tersebut akan terus menjaga kualitasnya dengan baik. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan nasabah saat membuat keputusan kredit. Ini menggambarkan usaha lembaga keuangan untuk memenuhi ekspektasi nasabah terkait dengan tingkat layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dianggap tinggi jika kenyataan melebihi harapan nasabah. Sebaliknya, jika pelayanan dianggap bertele-tele, lambat,

⁸ Moh Hasan Abdul Wafi, Siti Masrohatin. "Sistem Pelayanan *Teller* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di KSPPS, BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung Jember" *Jurnal PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, No.4 (2023): 861-866

dan tidak konsisten, nasabah akan lebih memilih lembaga keuangan lain yang menawarkan pelayanan cepat, tepat, praktis, dan konsisten.⁹

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan skema pembiayaan dengan margin yang relatif kecil, yang menjadi pilihan utama bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia untuk mendapatkan pinjaman modal. UMKM di Indonesia memanfaatkan KUR untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi. Pada tahun 2021, akses terhadap KUR hanya diberikan melalui lembaga keuangan tertentu, sehingga tidak semua lembaga keuangan menawarkan produk ini. Pada tahun yang sama, pemerintah menetapkan target penyaluran KUR sebesar 66%. Untuk tahun 2022, target penyaluran tersebut ditingkatkan menjadi Rp 260 triliun atau sekitar 70%. Pemerintah juga menunjuk 46 lembaga keuangan, termasuk bank, koperasi, dan lembaga pembiayaan, untuk mendistribusikan KUR kepada UMKM. Penunjukan ini bertujuan untuk memperluas jangkauan dan aksesibilitas KUR bagi pelaku usaha kecil di seluruh Indonesia.

Salah satu lembaga keuangan yang menyediakan produk pembiayaan KUR adalah PT Bank Mandiri. Program KUR ini diluncurkan oleh pemerintah berdasarkan berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang, peraturan Bank Indonesia, Peraturan Menteri, Fatwa Dewan Pengawas, serta peraturan lainnya. Salah satu varian dari program KUR yang secara khusus ditujukan untuk UMKM adalah KUR Mikro, yang telah ditawarkan oleh PT Bank

⁹ Widayanto. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif Pada Bank Jateng Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara)" *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, No.2 (2022): 244-257. <https://doi.org/10.35829/magisma.v10i2.232>

Mandiri sejak tahun 2007. Program KUR Mikro ini menjadi salah satu alternatif pembiayaan penting bagi UMKM, membantu mereka dalam mengakses modal yang dibutuhkan untuk mengembangkan usaha.¹⁰

PT Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* merupakan bagian dari Bank Mandiri yang berfokus pada dukungan terhadap cabang-cabang lain, khususnya dalam hal kredit skala kecil (mikro). Di Jember, terdapat dua unit dari PT Bank Mandiri *Micro Banking Cluster*, yaitu PT Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* 01 Jember dan PT Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* 02 Jember. Kedua unit ini berperan penting dalam mendukung perkembangan usaha kecil di wilayah tersebut, dengan memberikan akses pembiayaan mikro yang dibutuhkan oleh pelaku UMKM.

Tabel 1.1
Bank Penyalur KUR Terbesar di Indonesia Tahun 2022

NO	Nama Bank	Jumlah (Triliun)
1	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	Rp. 899.1
2	Bank Mandiri	Rp. 172.5
3	Bank Negara Indonesia (BNI)	Rp. 141.4
4	Bank Syariah Indonesia (BSI)	Rp. 23

Sumber : Sistem Informasi Kredit Program (SIKP) Kementerian Keuangan

Berdasarkan tabel yang ditampilkan, ada beberapa Bank yang tercatat sebagai penyalur KUR terbesar pada tahun 2022. Pada peringkat pertama diperoleh oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berhasil menyalurkan KUR

¹⁰ Ningrum Nindhi Fitria. "Peran Dan Kontribusi Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Di Bank Mandiri Unit Genteng Kabupaten Banyuwangi" (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023) <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/24368>

sebesar Rp 899.1 triliun. Diperingkat ke-2 ada pada PT. Bank Mandiri Persero Tbk, telah menyalurkan KUR Rp 172.5 triliun. Diperingkat ke-3 ada pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk, telah menyalurkan KUR Rp 141.4 triliun. Diperingkat ke-4 ada pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), telah menyalurkan KUR Rp 23 triliun.

Bank Mandiri telah tercatat sebagai Bank penyalur KUR terbesar ke-2 setelah Bank Rakyat Indonesia (BRI), oleh karena itu Bank Mandiri menjadi salah satu Bank yang banyak diminati oleh masyarakat. Namun ada beberapa penyebab yang menjadi suatu masalah dalam pemberian kredit, yaitu masalah dalam pemberian layanan yang diberikan pihak Bank kepada nasabah.

Berdasarkan observasi lapangan, dari segi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* 01 Jember cukup memuaskan nasabah dalam pengurusan penagihan kredit baik dari segi administrasi di kantor maupun pada saat inspeksi lapangan untuk melihat bukti-bukti yang dijadikan jaminan. Namun berbeda saat nasabah sudah menjadi bagian dari nasabah resmi. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak sesuai dengan ekspektasi para nasabah, salah satunya pada kecepatan dan ketepatan dalam penanganan ketika ada masalah.

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan kredit merupakan aspek krusial yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa kredit dalam melaksanakan tugasnya. Meskipun demikian, dalam proses peminjaman produk kredit KUR, masih banyak keluhan dari nasabah terkait dengan proses pelayanan dan pengajuan yang ada. Masalah-masalah ini sering kali mencakup berbagai

aspek, seperti keterlambatan dalam proses persetujuan, kurangnya transparansi informasi, serta pelayanan yang tidak memenuhi ekspektasi nasabah. Memahami dan menangani keluhan-keluhan ini sangat penting untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan memastikan bahwa layanan kredit yang diberikan memenuhi standar kualitas yang diharapkan.¹¹

Berdasarkan uraian di atas maka penulis melakukan penelitian untuk menganalisa lebih lanjut dengan judul “Peranan Kualitas Pelayanan Pada Keputusan Pengambilan Perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01”

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah yang akan menjadi pokok pembahasan, yaitu :

1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01?
2. Bagaimana peranan kualitas layanan karyawan kepada keputusan pengambilan perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan nasabah PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01

¹¹ Supeno, C. P. N. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Prosedur Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar” (Tesis, Universitas Hasanuddin, 2022).
<http://repository.unhas.ac.id:443/id/eprint/20140>

2. Untuk mengetahui peranan kualitas layanan karyawan kepada keputusan pengambilan perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang berjudul “Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*” menggambarkan ketertarikan dan pemahaman penulis tentang bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi keputusan dalam pengambilan pembiayaan KUR. Setiap penelitian tentunya memiliki manfaat baik untuk pembaca maupun penulisnya. Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman mengenai konsep-konsep tertentu, seperti aspek keilmuan atau pengembangan ilmu pengetahuan, baik bagi penulis maupun pembaca, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan dalam pengambilan perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi ilmiah yang berguna bagi peneliti dalam penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta berkontribusi pada pengembangan ilmu

pengetahuan, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan dalam pengambilan perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan yang berguna bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember, khususnya di program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

c. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01, terutama dalam hal kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap keputusan pengambilan perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

E. Definisi Istilah

Dalam suatu tujuan penelitian, definisi istilah mencakup pengertian atau istilah-istilah penting yang menjadi fokus dari rumusan masalah dalam judul penelitian. Definisi ini berfungsi sebagai batasan agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai makna istilah yang digunakan oleh peneliti.¹²

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian, maka uraian definisi istilah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹² Septialini Agesta. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember" (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022) <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/11609>

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada kondisi dinamis yang berhubungan erat dengan produk jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan, dengan tujuan untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen secara tepat, serta memastikan penyampaian layanan yang sesuai dengan harapan mereka untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka.¹³

2. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan (*decision making*) adalah proses membuat penilaian dan memilih di antara berbagai opsi. Keputusan ini diambil setelah mempertimbangkan beberapa alternatif melalui perhitungan dan evaluasi. Keputusan adalah langkah penting yang harus diambil untuk menentukan arah tindakan. Namun, sebelum mengambil tindakan, perencanaan yang matang perlu dilakukan, dan perencanaan itu sendiri bergantung pada keputusan yang diambil. Dengan demikian, keputusan berfungsi sebagai panduan yang dapat diandalkan.¹⁴

¹³ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):61

¹⁴ Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd. *Pengambilan Keputusan* (Jakarta: Kencana,2020):5

3. Pembiayaan

Pembiayaan adalah proses penyediaan uang atau tagihan, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain, yang mengharuskan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu, biasanya dengan imbalan atau bagi hasil. Dalam bank konvensional, istilah untuk kegiatan pembiayaan adalah kredit, yaitu penyediaan uang atau tagihan berdasarkan kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain. Pihak peminjam diwajibkan untuk melunasi uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu, dengan tambahan kewajiban untuk membayar bunga.¹⁵

4. KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit yang diberikan kepada Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM-K) dalam bentuk pembiayaan untuk modal kerja dan investasi, dengan dukungan fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. Meskipun KUR adalah program yang dicanangkan oleh pemerintah, sumber dananya sepenuhnya berasal dari perbankan. KUR dirancang sebagai skema kredit atau pembiayaan yang khusus untuk modal kerja dan/atau investasi, ditujukan bagi UMKM-K di

¹⁵ Rahayu, Y. N. "Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna Pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/27350>

sektor usaha produktif dan layak, namun dengan keterbatasan dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh bank.¹⁶

F. Sistematika Pembahasan

Pada bagian ini berisi ringkasan sementara dari skripsi yang meliputi gambaran alur pembahasan mulai dari pendahuluan sampai dengan bab penutup. sistematika penulisan pembahasan menggunakan format deskriptif naratif. adapun pemaparan terkait sistematika pembahasan:

BAB I PENDAHULUAN : pada bagian pendahuluan memuat beberapa hal penting berupa latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : pada bagian ini meliputi kajian pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN : pada bagian ini meliputi metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan tahapan penelitian merupakan metode penyelidikan seorang peneliti.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS : pada bagian ini terkait penguraian penyajian serta analisis data yang terdiri dari gambaran subyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

BAB V PENUTUP : pada bagian ini meliputi bab yang paling akhir dimana berisi mengenai kesimpulan dari penelitian dan disempurnakan dengan penyampaian saran oleh penulis atau peneliti.

¹⁶Fitriani R “Analisis Keputusan Nasabah Terhadap Pemilihan Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Batua Raya Kota Makassar” (Skripsi, Universitas Bosowa Makassar, 2022). <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/3075>

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu penting untuk memberikan kejelasan, fokus, serta menilai kelebihan dan kekurangan dari teori-teori yang telah ada dan membahas masalah serupa. Dalam studi ini, penulis merujuk pada beberapa jurnal dan skripsi yang membahas topik terkait peranan kualitas pelayanan dalam keputusan pengambilan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Beberapa penelitian yang relevan tersebut meliputi:

1. Jurnal ini disusun oleh Retna Anggita Ningsih, Niken Ayu Pusparani, Romziyeh, dengan judul *Pelayanan Dan Pengembangan Pelaku Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) Melalui Pembiayaan Usaha Rakyat (KUR) Di BRI Unit Kasiyan* pada tahun 2024. Penelitian ini menerapkan metode Service-Learning (SL) untuk mengevaluasi bagaimana kredit mikro di Bank BRI dapat menjadikannya sebagai bank dengan laba tertinggi di Indonesia dan tetap tangguh menghadapi krisis global. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi fisik dan kemampuan sarana perusahaan, serta lingkungan fisik di sekitarnya, menjadi indikator yang jelas dari kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini mencakup fasilitas seperti gedung, gudang, dan elemen fisik lainnya. Perusahaan harus mampu memenuhi janji layanan dengan akurat dan dapat dipercaya, memastikan bahwa kinerja mereka sesuai dengan ekspektasi pelanggan, termasuk ketepatan waktu, konsistensi layanan tanpa kesalahan, sikap

yang ramah, dan tingkat akurasi yang tinggi. Ketanggapan dalam pelayanan mencakup kesediaan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, didukung oleh informasi yang jelas. Empati berarti memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan, memahami keinginan mereka secara mendalam. Kepuasan nasabah sangat bergantung pada kontribusi setiap individu dalam memberikan layanan yang berkualitas. Dalam konteks ini, peran aktif setiap karyawan menjadi sangat krusial untuk memastikan pelanggan merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.¹⁷

2. Jurnal ini disusun oleh Alif Latippan Parmanto, Supri Hartono, Dida Rahmadanik, dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Bongkaran Kota Surabaya* pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kelurahan Bongkaran. Hasil penelitian mengungkap bahwa warga Kelurahan Bongkaran memberikan perhatian khusus pada fasilitas fisik yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik di wilayah mereka. Daya tanggap (responsiveness) dan kehandalan pelayanan di Kelurahan Bongkaran masih memerlukan peningkatan, terutama karena fasilitas pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memadai. Empati dianggap sebagai elemen kunci dalam kualitas pelayanan publik, yang berperan penting dalam melayani kebutuhan

¹⁷Retna Anggita Ningsih, et.al “Pelayanan Dan Pengembangan Pelaku Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) Melalui Pembiayaan Usaha Rakyat (KUR) Di BRI Unit kasiyan” *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, No.2 (2024): 103-107. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i2.295>

masyarakat. Meskipun demikian, masyarakat merasa puas dengan cara staf Kelurahan Bongkaran menangani pengaduan yang muncul. Interaksi antara staf dan masyarakat terlihat aktif, dengan staf yang siap membantu dan merespons kebutuhan serta kekhawatiran masyarakat. Selain itu, aparat keamanan di Kelurahan Bongkaran terus berupaya meningkatkan pelayanan untuk memberikan rasa aman kepada warga. Kepekaan dan perhatian yang ditunjukkan oleh masyarakat Kelurahan Bongkaran menciptakan kesan positif terhadap pelayanan yang mereka terima. Dalam upaya terus meningkatkan kualitas pelayanan, penting bagi Kelurahan Bongkaran untuk terus memperbaiki fasilitas dan kemampuan tanggap stafnya.¹⁸

3. Jurnal ini disusun oleh Cokorda Istri Mas Kusumaningra, I Komang Trisna Eka Putra, dengan judul *Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen* pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk mengevaluasi dampak kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di CV Fajar Millenium Sakti. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk membeli. Hal ini tercermin dari berbagai elemen pelayanan, seperti sistem, prosedur, dan mekanisme yang diterapkan dalam menangani kebutuhan konsumen. Ketika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, hal ini meningkatkan kemungkinan konsumen untuk memilih membeli produk

¹⁸ Alif Latippan Parmanto, et.al. "Analisis Kualitas Pelayanan Kelurahan Bongkaran Kota Surabaya" *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, No.5 (2023): 354-361.

atau layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan bukan hanya faktor pendukung, tetapi juga menjadi penentu utama dalam proses pengambilan keputusan pembelian. Keberhasilan dalam memenuhi harapan konsumen melalui pelayanan yang unggul dapat meningkatkan loyalitas dan memperkuat posisi perusahaan di pasar.¹⁹

4. Jurnal ini disusun oleh Putri Sepfiani, Nuri Aslami, dengan judul *Analisis Dampak Covid-19 terhadap Perubahan Perilaku Konsumen pada Keputusan Pembeli secara Online (Studi Kasus: Masyarakat Kota Medan Penggunaan Layanan Shopee)* pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data untuk menggali penyebab perubahan perilaku konsumen di Kota Medan selama pandemi Covid-19. Hasil penelitian mengungkap bahwa perubahan dalam keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, yaitu individu, gaya hidup, dan kemudahan akses. Masyarakat menyatakan bahwa kemudahan yang ditawarkan oleh platform e-commerce seperti Shopee menjadi faktor utama yang menarik mereka dalam proses pembelian. Selain itu, kebiasaan baru yang berkembang selama pandemi, seperti kebijakan tinggal di rumah dan meningkatnya penggunaan internet untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, juga berperan penting dalam membentuk tren konsumsi selama periode tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pandemi tidak hanya mengubah preferensi konsumen, tetapi juga mempercepat adopsi teknologi digital dalam

¹⁹ Cokorda Istri Mas Kusumaningra, et.al. "Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen" *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi*, No.2 (2022): 2185-2190 [10.33197/jabe.vol8.iss1.2022.946](https://doi.org/10.33197/jabe.vol8.iss1.2022.946)

kehidupan sehari-hari, yang berpotensi memengaruhi pola belanja di masa mendatang.²⁰

5. Jurnal ini disusun oleh I Dewa Nyoman Arta Jiwa, Gede Arnawa, dengan judul *Kualitas Pelayanan, Prosedur Pinjaman Dan Kepuasan Nasabah KUR BRI Unit Gerokgak* pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 94 responden sebagai sampel. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Unit Gerokgak, baik secara parsial maupun simultan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah KUR di BRI Unit Gerokgak. Demikian pula, prosedur pinjaman ternyata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Lebih lanjut, penelitian ini mengungkapkan bahwa ketika kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman dikombinasikan, keduanya memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara keseluruhan. Hal ini menegaskan bahwa kedua aspek tersebut tidak hanya berperan penting secara individual, tetapi juga secara bersama-sama dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah. Penting bagi BRI Unit Gerokgak untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan

²⁰ Putri Sepfiani, et.al “Analisis Dampak *Covid-19* Terhadap Perubahan Perilaku Konsumen pada Keputusan Pembeli Secara *Online* (Studi Kasus: Masyarakat Kota Medan Penggunaan Layanan Shopee)”. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, No.1 (2022): 1832-1840.

menyederhanakan prosedur pinjaman guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah mereka.²¹

6. Jurnal ini disusun oleh Mohammad Sofyan, Novianita Rulandari, Yunita Sari, dengan judul *Analisis Proses Keputusan Pembelian Online Pada Shopee Mall Indonesia* pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling dan snowball sampling untuk memperoleh partisipasi responden. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami proses keputusan pembelian online di Shopee Mall di Indonesia selama Pandemi Covid-19. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terjadi perubahan dalam proses keputusan pembelian online, di mana pengenalan kebutuhan, yang sebelumnya merupakan tahap awal, kini menjadi tahap kedua. Perubahan ini disebabkan oleh penerapan work from home dan belajar dari rumah selama pandemi, yang memberikan pelanggan dan penjual lebih banyak waktu untuk mencari informasi dalam memenuhi kebutuhan mereka. Proses pencarian informasi kini melibatkan usaha dan waktu yang lebih sedikit, serta mengandalkan pengetahuan pribadi lebih daripada informasi eksternal. Penelitian juga menunjukkan peningkatan belanja online di kalangan wanita, terutama mahasiswi di Provinsi DKI Jakarta, untuk produk seperti kosmetik, pakaian, dan sepatu. Dengan kemudahan mencari informasi, penting untuk menyediakan edukasi tentang cara berbelanja

²¹ I Dewa Nyoman Arta Jiwa, et.al “Kualitas Pelayanan, Prosedur Pinjaman Dan Kepuasan Nasabah KUR BRI Unit Gerokgak”. *Widya Amerta*, No.2 (2022): 123-134. <https://doi.org/10.37637/wa.v8i2.905>

online yang aman dan benar, serta memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen untuk menghindari penipuan dari online shop.²²

7. Jurnal ini disusun oleh Rizka Nur Hidayanti, Farida Yulianti, Ervica Zamilah, dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Jepang Kokyaku Di Banjarbaru* pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan, mengumpulkan, dan menganalisis data yang telah diperoleh. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Jepang Kokyaku Banjarbaru dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Restoran Jepang Kokyaku Banjarbaru umumnya sudah baik dan mendapatkan respons positif dari pelanggan. Namun, terdapat beberapa kelemahan yang masih memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pada dimensi bukti fisik, restoran belum mampu memenuhi harapan pelanggan sepenuhnya, terutama karena fasilitas pendukung yang dinilai kurang memadai. Di sisi lain, pada dimensi keandalan, sering terjadi keterlambatan dalam penyajian menu, yang menyebabkan pelanggan harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan untuk menerima pesanan mereka. Meski secara keseluruhan pelayanan dianggap

²² Mohammad Sofyan, et.al “Analisis Keputusan Pembelian Online Pada Shopee Mall Indonesia” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, No.3 (2021): 306-315
<http://dx.doi.org/10.35760/eb.2021.v26i3.4019>

cukup baik, perbaikan di area-area ini diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.²³

8. Jurnal ini disusun oleh Raisa Anisa, Farida Yulianti, Mohammad Zainul, dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Raisa Service Di Banjarmasin Kalimantan Selatan)* pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan riset untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Toko Raisa Service Banjarmasin. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Toko Raisa Service berfokus pada penyediaan layanan yang cepat dan responsif, termasuk layanan yang dilakukan langsung ke rumah, jaminan servis, perhatian terhadap keluhan pelanggan, pengakuan kesalahan, dan pemenuhan janji. Penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh Toko Raisa Service dalam upayanya untuk memuaskan pelanggan, seperti tidak setiap hari adanya kerusakan barang elektronik, kegagalan dalam servis, kesulitan dalam menemukan komponen pengganti, dan persaingan harga yang ketat.²⁴
9. Jurnal ini disusun oleh Mahyuni, Hj. Farida Yulianti, Ervica Zamilah, dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan*

²³ Hidayanti, R. N. "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Jepang Kokyaku Di Banjarbaru" *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB* (2021). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/6870>

²⁴ Anisa, R. "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Raisa Service di Banjarmasin Kalimantan Selatan)" *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB*, (2020). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/1851>

Kepuasan Pelanggan Pada Kozi Café Banjarmasin pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Kozi Café Banjarmasin dan menilai seberapa efektif pelayanan tersebut dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa, meskipun kualitas pelayanan di Kozi Café Banjarmasin dianggap memadai, ada beberapa faktor yang menghambat pencapaian kepuasan pelanggan. Salah satu isu utama terletak pada dimensi bukti fisik, di mana Kozi Café Banjarmasin belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan observasi dan wawancara, masalah utama adalah kurangnya fasilitas parkir yang memadai. Keempat lahan parkir yang tersedia dianggap terlalu kecil, sehingga tidak memberikan rasa aman yang cukup kepada konsumen saat memarkirkan kendaraan mereka. Meskipun aspek pelayanan lainnya dinilai baik, perbaikan pada fasilitas parkir ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.²⁵

10. Jurnal ini disusun oleh Doni Marlius, dengan judul *Keputusan Nasabah KUR Dilihat dari Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang* pada tahun 2020. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang dipilih melalui teknik non probability sampling dengan accidental sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis

²⁵ Mahyuni, M. "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kozi Cafe Banjarmasin" *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB*, (2020). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/1028>

bagaimana tingkat suku bunga dan berbagai faktor kualitas pelayanan memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan kredit KUR di Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang, baik secara individual maupun secara bersamaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut uji t, tingkat suku bunga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan kredit KUR di Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang. Sementara itu, faktor tangible tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan kredit KUR. Di sisi lain, faktor reliability menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, responsiveness berdampak negatif dan signifikan, assurance (jaminan) memberikan pengaruh positif dan signifikan, dan empathy tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Hasil dari uji F mengindikasikan bahwa secara simultan, tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan nasabah untuk memanfaatkan kredit KUR di Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang. Temuan ini menegaskan pentingnya perhatian terhadap tingkat suku bunga dan kualitas pelayanan dalam memengaruhi keputusan kredit nasabah, serta perlunya penyesuaian strategi untuk meningkatkan kepuasan dan keputusan penggunaan kredit di masa mendatang.²⁶

²⁶ Doni Marlius “Keputusan Nasabah KUR Dilihat Dari Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang” *Jurnal Pundi*, No.3 (2021): 319-330 <https://doi.org/10.31575/jp.v4i3.301>

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Retna Anggita Ningsih / 2024	Pelayanan Dan Pengembangan Pelaku Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) Melalui Pembiayaan Usaha Rakyat (KUR) Di BRI Unit Kasiyan	Menggunakan variabel yang sama tentang pelayanan dan pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengevaluasi variabel yang mempengaruhi penghasilan laba tertinggi pada sebuah bank.
2	Alif Latippan Parmanto / 2023	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Bongkaran Kota Surabaya (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara)	Metode penelitian kualitatif	Tujuan penelitian meningkatkan pelayan publik dan kepuasan Masyarakat dan terdapat 4 dimensi mengenai kualitas pelayanan
3	Cokorda Istri Mas Kusumaningra / 2022	Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	Metode penelitian kualitatif dan tujuan penelitian mengetahui kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen	Tidak terdapat dimensi pada kualitas pelayanan dan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian
4	Putri Sepfiani / 2022	Analisis Dampak Covid-19 terhadap Perubahan Perilaku Konsumen pada Keputusan Pembeli secara Online (Studi Kasus: Masyarakat	Metode penelitian kualitatif	Tujuan penelitian mengetahui penyebab terjadinya perubahan perilaku konsumen dalam

		Kota Medan Penggunaan Layanan Shopee)''		keputusan pembelian dan tidak terdapat penjelasan mengenai keputusan pembelian
5	I Dewa Nyoman Arta Jiwa / 2022	Kualitas Pelayanan, Prosedur Pinjaman Dan Kepuasan Nasabah KUR BRI Unit Gerokgak	Pengertian kualitas pelayanan menggunakan teori Kotler	Metode penelitian kuantitatif , tujuan penelian mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan prosedur pinjaman terhadap kepuasan nasabah
6	Mohammad Sofyan / 2021	Analisis Proses Keputusan Pembelian <i>Online</i> Pada Shopee <i>Mall</i> Indonesia	Metode penelitian kualitatif	Tujuan mengetahui proses keputusan pembelian dan menggunakan sampel secara <i>purposive sampling</i> dan <i>snowball sampling</i>
7	Rizka Nur Hidayanti / 2021	Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Jepang Kokyaku Di Banjarbaru	Metode penelitian kualitatif dan terdapat 5 dimensi mengenai kualitas pelayanan	Tujuan penelitian mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang dilakukan sehingga mampu meningkatkan kepuasan

				pelanggan
8	Raisa Anisa / 2020	Analisis Kualitas Pelayanan jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Raisa <i>Service</i> Di Banjarmasin Kalimantan Selatan)	Metode penelitian kualitatif	Tujuan penelitian menguji kualitas pelayanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan
9	Mahyuni / 2020	Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada <i>Kozi Café</i> Banjarmasin	Metode penelitian kualitatif teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi	Tujuan penelitian bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan
10	Doni Marlius / 2020	Keputusan Nasabah KUR Dilihat dari Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang	Terdapat 5 dimensi mengenai kualitas pelayanan	Metode penelitian kuantitatif dan tujuan penelitian menganalisis pengaruh tingkat suku bunga dan secara parsial dan simultan terhadap keputusan nasabah

B. Kajian Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah elemen krusial bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan industri yang intens. Kualitas diartikan sebagai serangkaian karakteristik dari sebuah produk yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Kualitas

bersifat dinamis dan mencakup aspek-aspek seperti produk itu sendiri, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Tujuannya adalah untuk memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan atau konsumen, sehingga memastikan kepuasan dan loyalitas mereka.

Layanan pelanggan mencakup berbagai aktivitas yang dirancang untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Inti dari pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang membentuk proses berkelanjutan. Sebagai proses, pelayanan dilakukan secara rutin dan terus-menerus, melibatkan berbagai aspek kehidupan masyarakat, dan berfokus pada pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dibandingkan dengan harapan pelanggan. Pada dasarnya, kualitas jasa berfokus pada usaha untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan dianggap sebagai hasil dari perbandingan antara ekspektasi mereka sebelum menerima layanan dan pengalaman mereka setelah menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan.²⁷

²⁷ Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian, Isma Ramadhaniah. “ Implementasi pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember” *Journal Of Indonesian Social Society*, No.2 (2023): 43-48 <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) mengacu pada sejauh mana perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan realitas layanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas pelayanan, penting dilakukan perbandingan antara persepsi pelanggan mengenai layanan yang mereka alami dengan harapan awal mereka. Kualitas pelayanan merupakan elemen kunci yang wajib menjadi perhatian utama perusahaan, dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada guna menjamin tercapainya pelayanan yang optimal. Dalam hal ini, perusahaan harus terus berinovasi dan beradaptasi untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan bukan hanya tentang memenuhi standar, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman yang memuaskan dan berkesan bagi pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas dan reputasi perusahaan di pasar.²⁸

Kualitas layanan adalah evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima. Ini mencerminkan persepsi pelanggan tentang seberapa baik layanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (*expected service*) dengan tingkat pelayanan yang sebenarnya mereka terima (*perceived service*). Kualitas pelayanan mencakup harapan yang ingin dipenuhi terkait produk barang dan jasa.

²⁸ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):62

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan sering kali menjadi faktor penentu yang membedakan antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.²⁹

Kualitas pelayanan terkait erat dengan sejauh mana harapan atau kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dianggap berkualitas jika mampu memberikan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas dalam konteks ini berhubungan langsung dengan bagaimana pelayanan dilakukan, termasuk sikap dan cara karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat membedakan suatu perusahaan dari pesaingnya, baik dalam industri yang sama maupun yang berbeda, dengan memberikan layanan yang lebih totalitas. Dengan pelayanan yang lebih unggul, perusahaan dapat lebih baik memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepercayaan, baik yang tampak maupun yang tidak tampak. Peningkatan kualitas pelayanan yang signifikan akan berdampak pada tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat memicu kenaikan harga serta sering kali mengurangi pengeluaran.³⁰

Kualitas dikatakan baik jika penyedia layanan dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, untuk

²⁹ Edy Suprpto, et.al “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga, Pendapatan, Dan Pendidikan Terhadap Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Produktif Di Bank Jateng Capem Margasari” *Jurnal Magisma*, No.1 (2020): 73-79.

³⁰ I Dewa Nyoman Arta Jiwa, et.al “Kualitas Pelayanan, Prosedur Pinjaman Dan Kepuasan Nasabah KUR BRI Unit Gerokgak”. *Widya Amerta*, No.2 (2022): 123-134. <https://doi.org/10.37637/wa.v8i2.905>

mencapai kepuasan pelanggan, penting untuk mencapai keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan apa yang sebenarnya diberikan oleh penyedia layanan.

Kualitas pelayanan adalah faktor utama yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan bisnis. Hal ini terlihat dari perhatian masyarakat dan ketatnya persaingan yang ada, di mana kualitas pelayanan menjadi kunci untuk membangun kepuasan nasabah dan mendorong mereka untuk terus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan.³¹

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk menyeimbangkan harapan pelanggan.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bukanlah istilah yang berdiri sendiri, ia terbentuk dari berbagai faktor yang terkait dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Berikut dimensi kualitas layanan yang harus dipenuhi dalam perusahaan, yaitu:

a.) Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan aspek penting dalam layanan perusahaan, mencakup penampilan fasilitas, perlengkapan, peralatan, serta kebersihan dan kerapian pegawai. Semua elemen ini memberikan petunjuk kepada nasabah mengenai kualitas

³¹ Anang Asari, Misbahul Munir, Khamdan Rifa'i. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi". *Indonesian Journal of Islamic Economics dan Finance*, No.10 (2022): 26-37. <https://jurnalpasca.uinkhas.ac.id/index.php/IJIEF/article/view/956>

layanan perusahaan. Selain itu, bukti fisik juga berperan dalam membangun citra perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menginvestasikan sumber daya untuk memastikan pengaturan fasilitas fisik yang optimal.³²

Bukti fisik mencerminkan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada para pemangku kepentingan. Sarana dan fasilitas perusahaan yang dapat dipercaya serta kondisi lingkungan sekitar menjadi indikator nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.³³

Bukti fisik mencakup fasilitas perusahaan yang digunakan oleh penyedia jasa. Faktor ini berperan penting dalam membentuk persepsi awal pelanggan terhadap perusahaan. Jika perusahaan gagal dalam menunjukkan bukti fisiknya dengan baik, hal ini dapat menurunkan citra perusahaan dan menimbulkan penilaian negatif di mata pelanggan.³⁴

b.) Empati

Dimensi ini didefinisikan sebagai kepedulian dan perhatian personal yang diberikan kepada nasabah oleh bank atau perusahaan jasa lainnya. Hal ini berupaya menyampaikan makna melalui layanan yang dipersonalisasi, menunjukkan bahwa setiap

³² Mrs. N. Ramya, et.al “*Service Quality And Its Dimensions*”. *EPRA International Journal Of Research And Development*, No.2 (2019): 38-41.

³³ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):64

³⁴ Dr. H. Rudy Haryanto. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan : Duta Media, 2021):33

pelanggan dianggap istimewa oleh perusahaan. Fokus dari dimensi ini adalah pada penyediaan layanan yang memenuhi berbagai kebutuhan spesifik nasabah. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami kebutuhan atau keinginan pribadi setiap nasabah.³⁵

Empati merujuk pada pelayanan yang bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan memahami kebutuhan dan keinginan mereka secara mendalam. Perusahaan harus memiliki pemahaman yang mendalam serta pengetahuan yang luas tentang pelanggan agar dapat menawarkan layanan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini melibatkan perhatian dan kepedulian terhadap preferensi individu serta upaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dengan cara yang paling efektif dan personal.³⁶

Empati mencakup kemampuan untuk membangun hubungan yang kuat, berkomunikasi secara efektif, serta memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Karyawan perusahaan harus mampu mengatur waktu mereka dengan efisien sehingga dapat dihubungi dengan mudah oleh pelanggan, baik melalui telepon maupun secara langsung. Penting untuk memastikan bahwa pelanggan tidak harus menunggu terlalu lama ketika mereka membutuhkan bantuan atau

³⁵ Mrs. N. Ramya, et.al “*Service Quality And Its Dimensions*”. *EPRA International Journal Of Research And Development*, No.2 (2019): 38-41.

³⁶ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):64

layanan. Dengan demikian, perusahaan dapat menunjukkan kepedulian dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan, meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan.³⁷

c.) Keandalan

Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyediakan layanan sesuai dengan janji yang dibuat, dengan konsistensi dan akurasi. Ini mencakup komitmen untuk memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten dan tepat, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Secara umum, keandalan mencakup aspek seperti pengiriman tepat waktu, pemenuhan ketentuan layanan, dan penyelesaian masalah dengan efisien. Pelanggan cenderung menyukai perusahaan yang dapat menepati janji mereka. Oleh karena itu, dimensi ini sangat penting dalam penilaian kualitas layanan oleh pelanggan dan dalam membangun kesetiaan pelanggan. Perusahaan jasa perlu memenuhi harapan pelanggan dalam hal keandalan. Dalam konteks layanan perbankan, dimensi keandalan mencakup keteraturan layanan, respons terhadap keluhan pelanggan, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, konsistensi dalam pelayanan, dan prosedur yang jelas.

Kehandalan merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan,

³⁷ Dr. H. Rudy Haryanto. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan : Duta Media, 2021):34

dengan tingkat kepercayaan yang tinggi. Ini mencakup konsistensi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan, meliputi ketepatan waktu, sikap yang ramah, dan ketelitian dalam menyelesaikan setiap tugas. Kehandalan menunjukkan bahwa perusahaan dapat diandalkan untuk memenuhi janji-janji mereka dan memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan secara konsisten.³⁸

Kehandalan melibatkan kemampuan perusahaan untuk menyajikan layanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Ini berarti bahwa perusahaan harus mampu memberikan layanan yang tepat dari awal, sesuai dengan janji yang telah dibuat. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap jadwal yang telah disepakati dan penyediaan produk atau jasa yang dapat diandalkan. Kehandalan memastikan bahwa pelanggan menerima layanan yang memenuhi harapan mereka dan sesuai dengan standar yang dijanjikan oleh perusahaan.³⁹

d.) Daya tanggap

Daya tanggap mencerminkan kesiapan untuk memberikan bantuan kepada nasabah dan memberikan layanan secara cepat. Dimensi ini fokus pada sikap dan kecepatan dalam merespons berbagai permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah yang

³⁸ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):64

³⁹ Dr. H. Rudy Haryanto. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan : Duta Media, 2021):32

diajukan oleh nasabah. Kemampuan untuk segera menangani dan menyelesaikan masalah nasabah merupakan bagian integral dari layanan yang berkualitas. Daya tanggap yang baik menunjukkan komitmen lembaga terhadap kepuasan nasabah dan kontribusi terhadap pengalaman layanan yang positif.

Selain itu, fokusnya juga pada ketepatan waktu dan komitmen profesional dari karyawan. Hal ini dapat diukur berdasarkan lamanya waktu yang dihabiskan nasabah untuk menunggu bantuan, mendapatkan jawaban atas pertanyaan, dan sebagainya. Untuk meningkatkan daya tanggap, penting untuk terus mengevaluasi proses layanan dan sikap karyawan dalam memenuhi permintaan nasabah.⁴⁰

Daya tanggap adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat dan tanggap, terutama saat pelanggan melakukan transaksi atau menghadapi keluhan. Ini melibatkan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami untuk menangani situasi tersebut.⁴¹

Daya tanggap adalah kewajiban karyawan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan responsif. Ini mencakup seberapa

⁴⁰ Mrs. N. Ramya, et.al “*Service Quality And Its Dimensions*”. *EPRA International Journal Of Research And Development*, No.2 (2019): 38-41.

⁴¹ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):64

cepat dan sigap karyawan dalam memberikan bantuan dan pelayanan kepada pelanggan.⁴²

e.) Jaminan

Dimensi ini mencakup pengetahuan, sikap sopan, dan keterampilan karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah. Aspek ini sangat penting dalam sektor perbankan dan asuransi, di mana nasabah sering kali merasa ragu tentang kemampuan mereka dalam menilai hasil. Fokus utama dari dimensi ini adalah kompetensi karyawan, ketepatan layanan, sikap sopan santun, serta jaminan keamanan yang disediakan oleh perusahaan.⁴³

Jaminan merujuk pada pengetahuan, sikap sopan, dan keterampilan karyawan yang berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Aspek ini mencakup berbagai elemen, seperti komunikasi, kompetensi, dan kesopanan. Jaminan juga melibatkan rasa aman pelanggan, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Dalam lingkungan persaingan yang ketat, perusahaan harus menunjukkan kompetensi yang lebih tinggi, yang berarti memiliki pengetahuan dan keahlian yang mendalam

⁴² Dr. H. Rudy Haryanto. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan : Duta Media, 2021):36

⁴³ Mrs. N. Ramya, et.al “*Service Quality And Its Dimensions*”. *EPRA International Journal Of Research And Development*, No.2 (2019): 38-41.

di bidangnya. Oleh karena itu, menjaga kepercayaan yang sudah ada dari pelanggan menjadi sangat penting bagi perusahaan.⁴⁴

2. Pengambilan Keputusan

a. Definisi Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan hasil dari proses komunikasi dan partisipasi yang berkelanjutan di seluruh organisasi. Ini sejalan dengan pandangan bahwa proses pengambilan keputusan harus fokus pada masalah utama, yaitu memilih satu alternatif dari berbagai opsi kegiatan. Proses ini melibatkan pemilihan di antara beberapa alternatif dan menggarisbawahi bahwa pengambilan keputusan adalah proses pemilihan tindakan dari dua pilihan atau lebih. Pada intinya, pengambilan keputusan adalah proses memilih satu opsi atau keputusan dari sekian banyak alternatif yang tersedia.

Pengambilan keputusan adalah proses di mana kesadaran terhadap masalah dalam suatu sistem dipengaruhi oleh informasi dan nilai-nilai yang ada. Proses ini menghasilkan solusi yang jelas dan menjawab masalah yang sedang dihadapi. Pengambilan keputusan juga merupakan keharusan untuk memilih salah satu alternatif guna menentukan arah tindakan. Namun, dalam pelaksanaan tindakan tersebut, perencanaan menjadi hal yang penting, dan perencanaan itu sendiri ada karena adanya keputusan yang dibuat.⁴⁵

⁴⁴ Dr. H. Rudy Haryanto. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan : Duta Media, 2021):30

⁴⁵ Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd. *Pengambilan Keputusan*. PT. Kencana, 2020

b. Jenis-Jenis Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dapat dibagi menjadi dua kategori: keputusan individu dan keputusan kelompok. Keputusan individu adalah keputusan yang dibuat berdasarkan pertimbangan dari seorang pemimpin organisasi saja. Keputusan ini biasanya didasarkan pada pengalaman, data, dan intuisi individu tersebut. Salah satu keuntungan utama dari keputusan individu adalah keberanian manajer untuk mengambil risiko, karena keputusan tersebut biasanya sudah melalui proses pertimbangan yang matang dan didukung oleh pengalaman seorang manajer yang kompeten. Selain itu, karena keputusan ini merupakan hasil pemikiran individu, pemimpin akan menggunakan seluruh daya dan wewenangnya untuk mengerahkan semua sumber daya yang diperlukan untuk merealisasikan keputusan yang telah dibuat.

Keputusan kelompok berbeda secara signifikan dari keputusan individu yang cenderung kurang demokratis. Dalam pengambilan keputusan kelompok, prosesnya bersifat demokratis, aspiratif, dan melibatkan pertimbangan berbagai pendapat dalam organisasi. Keputusan kelompok dapat melibatkan sekelompok pemimpin, sekelompok orang bersama pemimpin mereka, atau sekelompok individu dengan kedudukan yang sama. Kelebihan dari keputusan kelompok termasuk kemampuannya untuk membuat keputusan secara taktis dan cepat, serta menghindari perdebatan yang berkepanjangan.

Namun, tidak semua bentuk keputusan demokratis partisipatif selalu menguntungkan; terkadang, perdebatan yang lama dapat memperlambat aktivitas organisasi.⁴⁶

c. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan

Beberapa tahapan pelanggan sebelum mengambil keputusan pembelian biasanya melalui empat tahap, yaitu:

1. Pengenalan Kebutuhan adalah langkah pertama dalam proses pembelian, dimulai ketika pembeli menyadari adanya masalah atau kebutuhan yang perlu diatasi. Perasaan ini muncul dari kesadaran bahwa ada perbedaan antara kondisi saat ini dan keadaan yang diinginkan. Misalnya, seseorang mungkin merasa membutuhkan kendaraan baru karena mobil lama mereka sering mogok. Kebutuhan ini memicu mereka untuk mencari solusi yang dapat mengatasi masalah tersebut.
2. Pencarian Informasi Pelanggan adalah tahap di mana pelanggan berusaha mengumpulkan informasi dari berbagai sumber. Mereka aktif mencari data yang relevan dengan kebutuhan mereka dan memilih informasi yang sesuai dengan manfaat yang dicari serta keyakinan pribadi. Proses ini meliputi berbagai aktivitas seperti mencari informasi secara online, membaca ulasan produk, atau bertanya kepada teman dan keluarga. Pelanggan juga menyimpan

⁴⁶ Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd. *Pengambilan Keputusan* (Jakarta: Kencana, 2020):5

informasi penting dalam ingatan dan mungkin kembali mencarinya jika diperlukan.

3. Evaluasi alternatif adalah proses di mana pelanggan membandingkan berbagai pilihan yang tersedia untuk mengurangi rasa ketidakpastian. Mereka mengevaluasi kelebihan dan kekurangan dari setiap alternatif yang ada. Selama evaluasi ini, pelanggan mungkin membaca iklan, membandingkan fitur produk, atau mencari opini dari ahli. Pencarian informasi dapat dilakukan secara internal, dengan menggunakan pengetahuan yang sudah ada dalam memori, atau secara eksternal, dengan mengumpulkan data baru dari sumber-sumber lain, yang sering kali memerlukan waktu dan usaha.
4. Keputusan Pembelian adalah tahap di mana pelanggan membuat keputusan akhir tentang apakah akan membeli produk atau layanan. Proses ini mungkin tidak selalu melibatkan pilihan langsung antara alternatif yang ada, tetapi melibatkan pertimbangan mendalam dari semua faktor yang relevan. Setelah keputusan diambil, pelanggan melakukan pembelian dan kemudian mengonsumsi produk atau layanan tersebut. Selanjutnya, pelanggan akan mengevaluasi kepuasan mereka terhadap pembelian dan mungkin mencari informasi lebih lanjut

untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka telah terpenuhi dengan baik.⁴⁷

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah ialah sebagai berikut:

1. Faktor Budaya memegang peranan penting dalam mempengaruhi perilaku konsumen saat melakukan pembelian. Aspek ini mencakup budaya secara keseluruhan, sub-budaya, dan kelas sosial di mana individu berada. Budaya membentuk norma dan nilai yang mempengaruhi preferensi dan kebiasaan pembelian. Sub-budaya, seperti etnisitas atau agama, dapat memberikan panduan tambahan mengenai produk atau layanan yang dianggap sesuai. Selain itu, kelas sosial juga menentukan jenis produk atau merek yang dianggap sesuai dengan status sosial seseorang, mempengaruhi keputusan pembelian mereka.
2. Faktor Sosial juga memainkan peran penting dalam keputusan pembelian konsumen. Pengaruh dari kelompok referensi, seperti teman atau kolega, dapat menentukan pilihan produk yang dianggap populer atau disarankan. Keluarga adalah faktor sosial utama yang mempengaruhi keputusan, karena preferensi dan kebutuhan anggota keluarga seringkali saling berinteraksi. Status sosial seseorang, yang berkaitan dengan posisi sosial dan prestise,

⁴⁷ Fahrizal Lubis, et.al “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Mudharabah Pada BPRS Gebu Prima Medan” *Jurnal Ekonomi Islam*, No.2 (2022): 211-223. <http://dx.doi.org/10.30829/ajei.v7i2.11892>

juga mempengaruhi jenis barang atau layanan yang mereka pilih untuk dibeli, karena ini sering kali mencerminkan citra diri dan status sosial mereka.

3. Faktor Pribadi melibatkan berbagai elemen individu yang dapat mempengaruhi perilaku pembelian. Faktor ini mencakup usia dan tahap siklus hidup, yang mempengaruhi kebutuhan dan preferensi produk sesuai dengan fase kehidupan. Pekerjaan dan situasi ekonomi juga menentukan daya beli dan jenis produk yang dapat diakses. Gaya hidup mencerminkan pola konsumsi yang mencerminkan aktivitas, minat, dan opini. Kepribadian individu mempengaruhi preferensi terhadap merek atau produk tertentu, sementara konsep diri mengacu pada bagaimana seseorang melihat diri mereka sendiri dan bagaimana ini mempengaruhi pilihan pembelian mereka.
4. Faktor Psikologis memainkan peran signifikan dalam menentukan pilihan pembelian konsumen. Motivasi, sebagai dorongan internal untuk memenuhi kebutuhan, mempengaruhi keputusan pembelian. Persepsi, yaitu bagaimana konsumen menafsirkan informasi dan pengalaman, juga membentuk keputusan mereka. Pembelajaran dari pengalaman masa lalu dan informasi yang diterima dapat mempengaruhi perilaku pembelian. Keyakinan dan sikap yang dimiliki seseorang terhadap produk atau merek akan

mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih produk tertentu.⁴⁸

e. Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian

Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama bagi semua pelaku bisnis dan merupakan indikator keberhasilan dalam dunia bisnis. Kepuasan pelanggan memiliki dampak signifikan terhadap keputusan pembelian. Perusahaan berusaha untuk menyediakan layanan berkualitas yang dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan memilih untuk melakukan pembelian.⁴⁹

Kualitas pelayanan sangat krusial bagi sebuah perusahaan, sehingga semua aspek kualitas pelayanan perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Semakin baik pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, semakin besar kemungkinan keputusan pembelian akan meningkat.⁵⁰

3. Pembiayaan

a. Konsep Pembiayaan

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10/1998, pembiayaan diartikan sebagai penyediaan uang atau instrumen keuangan yang

⁴⁸ Muhammad Yusman Khanafi “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Finansia Multi Finance Semarang” (Skripsi Universitas Muhammadiyah Semarang, 2020). <http://repository.unimus.ac.id/id/eprint/5558>

⁴⁹ Carmelia Cesariana, et.al. “Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literatur Review Manajemen Pemasaran)” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, No.1 (2022): 211-224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>

⁵⁰ Ridho Rafqi Ilhamalimy, et.al. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Literatur Review Manajemen Pemasaran)” *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, No.1 (2020): 85-97. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i1>

setara, berdasarkan kesepakatan antara bank dan penerima pembiayaan. Dalam hal ini, penerima pembiayaan setuju untuk mengembalikan uang atau instrumen tersebut setelah jangka waktu yang telah ditentukan, dengan tambahan imbalan atau bagi hasil yang telah disetujui bersama. Pembiayaan ini melibatkan perjanjian formal mengenai syarat dan ketentuan pengembalian serta kompensasi yang diterima oleh pihak yang memberikan dana.

Pembiayaan merupakan salah satu fungsi utama bank, yaitu menyediakan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang mengalami kekurangan dana. Dalam proses ini, bank memberikan kepercayaan kepada penerima pembiayaan, yang diharapkan akan memenuhi kewajibannya dengan mengembalikan dana sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati dalam perjanjian pembiayaan. Penerima pembiayaan bertanggung jawab untuk melunasi pinjaman dalam batas waktu yang ditentukan, dengan mengikuti syarat dan ketentuan yang telah disepakati bersama dengan bank.⁵¹

Pembiayaan merujuk pada penyediaan uang atau instrumen keuangan yang setara, yang dilakukan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain. Pihak yang menerima pembiayaan diwajibkan untuk mengembalikan uang atau instrumen tersebut setelah periode tertentu, disertai dengan imbalan atau bagi hasil sesuai kesepakatan. Dalam konteks bank konvensional,

⁵¹ Rahma Wati "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Memilih Pembiayaan Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bima Soetta 1" (Skripsi Universitas Islam Negeri Mataram, 2022).

pembiayaan sering disebut sebagai kredit, yang merupakan penyediaan uang atau tagihan berdasarkan perjanjian pinjam meminjam antara bank dan pihak peminjam. Peminjam diharuskan untuk melunasi pinjaman beserta bunga dalam periode yang telah disepakati.⁵²

b. Jenis-Jenis Pembiayaan

1. Pembiayaan produktif

Pembiayaan yang diberikan untuk meningkatkan usaha, produksi, atau investasi bertujuan untuk menghasilkan barang atau jasa. Sebagai contoh, pembiayaan modal kerja dapat digunakan untuk membangun fasilitas produksi, seperti pabrik, yang akan digunakan untuk memproduksi barang. Tujuan utama dari pembiayaan ini adalah untuk mendukung pengembangan usaha sehingga dapat memperbesar kapasitas produksi dan meningkatkan efisiensi operasional, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan bisnis dan peningkatan hasil produksi.

2. Pembiayaan konsumtif

Pembiayaan yang ditujukan untuk kebutuhan konsumsi pribadi bersifat individual dan meliputi berbagai jenis kebutuhan sehari-hari. Contoh dari jenis pembiayaan ini termasuk kredit untuk perumahan, pembelian mobil pribadi, pembelian perabot rumah

⁵² Yuyun Nanik Rahayu “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna Pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue” (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/27350>

tangga, serta berbagai bentuk kredit konsumtif lainnya. Tujuan dari pembiayaan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan meningkatkan kualitas hidup individu dengan memberikan akses ke dana yang diperlukan untuk pembelian barang dan jasa yang bersifat konsumsi.

3. Pembiayaan perdagangan

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi perdagangan biasanya digunakan untuk membeli barang dagangan, dengan harapan pembayaran akan dilakukan melalui hasil penjualan barang tersebut. Jenis pembiayaan ini sering diberikan kepada supplier atau agen perdagangan yang membeli barang dalam jumlah besar. Contoh dari jenis pembiayaan ini mencakup kredit ekspor dan impor, yang memungkinkan pelaku usaha untuk mengakses dana yang diperlukan untuk transaksi perdagangan internasional, memperluas pasar, dan memenuhi permintaan pasar. Pembiayaan ini mendukung kelancaran operasional perdagangan dengan memberikan modal yang diperlukan untuk pengadaan barang.⁵³

c. Manfaat Pembiayaan

- 1) Pembiayaan dapat mempermudah aliran pertukaran barang dan jasa. Jika uang sebagai alat pembayaran belum tersedia, pembiayaan dapat meningkatkan kelancaran proses pertukaran

⁵³ Yuyun Nanik Rahayu “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna Pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue” (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/27350>

barang dan jasa dengan membantu memperlancar lalu lintas transaksi.

- 2) Pembiayaan berfungsi sebagai alat untuk mengoptimalkan penggunaan dana yang tidak terpakai (*idle fund*). Bank dapat menghubungkan pihak yang memiliki surplus dana dengan pihak yang membutuhkan dana tersebut.
- 3) Pembiayaan berfungsi sebagai alat untuk mengendalikan harga. Dengan meningkatkan jumlah uang yang beredar, pembiayaan dapat menyebabkan kenaikan harga. Sebaliknya, pembatasan terhadap pembiayaan akan mengurangi jumlah uang yang beredar, yang pada gilirannya dapat menurunkan harga.⁵⁴



⁵⁴ Yuyun Nanik Rahayu “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna Pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue” (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/27350>

BAB III

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah ilmu yang mengkaji berbagai alat dan teknik yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan metode penelitian fokus pada teori-teori serta berbagai metode yang diterapkan, sambil mengevaluasi kelebihan dan kekurangan setiap teknik dalam karya ilmiah. Dengan pemahaman ini, pemilihan metode yang sesuai untuk penelitian dapat dilakukan dengan lebih baik.

Metode penelitian adalah konsep yang membahas teori dan berbagai teknik, serta menilai kelebihan dan kekurangan dari metode yang digunakan dalam sebuah karya ilmiah. Sebaliknya, metodologi penelitian mencakup tata cara, prosedur, dan langkah-langkah yang diambil untuk mengumpulkan data dengan tujuan untuk mencapai sasaran penelitian. Metode penelitian berfungsi sebagai cara utama yang digunakan oleh peneliti untuk mencapai tujuan dan menjawab masalah yang telah diajukan.⁵⁵

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang berarti bahwa metode yang diterapkan tidak menghasilkan data numerik, melainkan data deskriptif yang meliputi ucapan, perilaku, dan pernyataan dari subjek penelitian.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian ilmiah yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena dalam konteks sosial. Metode ini

⁵⁵ Septialini Agesta. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember" (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022) <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/11609>

menekankan pentingnya komunikasi yang intens dan interaktif antara peneliti dan subjek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang konteks sosial serta dinamika yang mempengaruhi subjek penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian ini untuk mendapatkan data yang akurat. Penelitian akan dilakukan di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01, yang beralamat di Jalan Wijaya Kusuma No. 3-5, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 memiliki jumlah nasabah yang lebih besar dibandingkan dengan Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* 02.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah batasan yang ditetapkan dalam penelitian, yang bisa berupa benda, hal, atau orang, untuk mengaitkan variabel penelitian. Subjek penelitian mencakup individu, benda, atau organisme yang digunakan sebagai sumber informasi yang diperlukan dalam proses pengumpulan data penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive untuk pengumpulan data. Teknik purposive adalah metode pengumpulan data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu, yaitu memilih orang yang dianggap paling memahami fenomena yang diteliti. Hal ini mempermudah peneliti dalam mengeksplorasi objek atau situasi di lokasi penelitian. Peneliti memperoleh data dengan cara mewawancarai informan, antara lain:

1. Nasabah KUR
 - a. Siti Holifa
 - b. Tuhemi
 - c. Tayib
2. *Credit Administration Officer (CAO)*
Ersanti Puspitarini
3. *Cluster Admin (CA)*
Sofyan Hadi
4. *Koordinator Mitra Mikro (KMM)*
Sastaji

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan, memperoleh, dan menyusun data yang akurat dan sah dalam penelitian. Peneliti harus menentukan dengan tepat sumber data yang akan digunakan untuk memastikan keandalan informasi yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa metode untuk mengumpulkan data, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setiap metode ini memiliki perannya masing-masing dalam menyediakan data yang lengkap dan relevan, serta mendukung proses analisis secara menyeluruh. Penggunaan berbagai teknik ini bertujuan untuk memperkuat keakuratan dan validitas hasil penelitian.

1. Observasi

Observasi adalah salah satu dasar dari semua ilmu pengetahuan. Ini melibatkan pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek yang sedang diteliti. Dengan melakukan observasi, peneliti dapat mengumpulkan informasi secara langsung dari fenomena atau subjek yang sedang diteliti, memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan akurat tentang variabel yang ada. Observasi memberikan data yang mendasar dan seringkali kontekstual, yang penting untuk memahami situasi atau perilaku yang sedang diteliti.⁵⁶

Observasi yang akan dilakukan oleh penulis merupakan pengamatan secara langsung bagaimana kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan produk pada perusahaan.

2. Wawancara

Wawancara ialah metode pengumpulan data yang dilakukan baik secara langsung atau melalui online. Tujuan wawancara dalam pengumpulan data agar memperoleh jawaban atau informasi yang akan dikembangkan oleh peneliti secara valid. Dalam proses pengumpulan data, pewawancara mengajukan sejumlah pertanyaan terstruktur dan kemudian memperdalam jawaban satu per satu dengan menggali informasi tambahan.

⁵⁶ Endah Marendah Ratnaningtyas, et al. "Metodologi Penelitian Kualitatif." (Penerbit Muhammad Zaini, 2023): 33

Adapun beberapa topik yang akan di tanyakan oleh peneliti, yaitu:⁵⁷

- a. Prosedur pelayanan nasabah PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01
- b. Peranan kualitas pelayanan karyawan kepada keputusan pengambilan perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pencatatan peristiwa masa lalu dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental. Teknik ini membantu dalam menyediakan informasi yang relevan dan memberikan keterangan tambahan terkait topik penelitian yang sedang dibahas. Dalam penelitian ini memilih metode dikemeter dengan tujuan untuk memperoleh data pada yang diteliti.⁵⁸

- a. Struktur pada PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01
- b. Profil perusahaan, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta informasi relevan lainnya.
- c. Dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mendukung peneliti.

E. Analisis data

Dalam analisis data kualitatif, aktivitas dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai. Untuk menemukan analisis data yang valid,

⁵⁷ Septialini Agesta. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember" (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022) <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/11609>

⁵⁸ Endah Marendah Ratnaningtyas, et al. "Metodologi Penelitian Kualitatif." (Penerbit Muhammad Zaini, 2023): 34

terdapat empat kegiatan utama: pengumpulan data, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

1. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan, memperoleh, dan menghimpun data yang akurat dan valid. Peneliti perlu menentukan secara tepat sumber data yang akan digunakan.

2. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses menyaring, memilih elemen-elemen utama, dan fokus pada informasi yang relevan. Dengan menerapkan teknik reduksi data, peneliti dapat mengelola data yang melimpah dari lapangan sehingga memperoleh gambaran yang lebih jelas dan mempermudah proses pengumpulan data selanjutnya.⁵⁹

Peneliti setelah melakukan pengumpulan data lalu melakukan reduksi data yang dimana peneliti memproses dari berbagai data yang di temukan dilapangan, sebelum akhirnya digunakan pada langkah selanjutnya dalam menyelesaikan sebuah laporan penelitian.

3. Data *Display* (Penyajian Data)

Data *display* (penyajian data) adalah teknik yang menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, tabel, dan bagan. Teknik ini menggambarkan konsep peranan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan

⁵⁹ Sugiyono “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D” (Bandung: Alfabeta, 2017): 247.

pembiayaan KUR dan menggabungkan berbagai informasi yang terorganisir dan mudah diakses.

Peneliti setelah melakukan reduksi data lalu melakukan penyajian data dengan hasil yang diperoleh dilapangan agar dapat memberikan data-data yang akurat dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan realita sesungguhnya.

4. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (menarik kesimpulan/verifikasi)

Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti mengambil inti dari data yang telah dikumpulkan dan menyusunnya menjadi pernyataan yang singkat dan jelas. Pernyataan ini harus memberikan penjelasan yang mudah dipahami dan komprehensif.⁶⁰

Analisis data yang terakhir, peneliti menarik kesimpulan dari hasil yang didapat dari penelitian yang dilakukan, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang sesuai dengan fokus penelitian yang ingin dicapai.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan elemen krusial dalam penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipercaya. Dengan melakukan verifikasi keabsahan data secara cermat dan menggunakan teknik yang sesuai, peneliti dapat memastikan bahwa temuan yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dari berbagai sudut pandang. Proses ini

⁶⁰ Endah Marendah Ratnaningtyas, et al. "Metodologi Penelitian Kualitatif." (Penerbit Muhammad Zaini, 2023): 76

membantu dalam meningkatkan kredibilitas penelitian dan memastikan bahwa hasilnya akurat serta relevan.

Dalam hal keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan metode yang melibatkan pemeriksaan data dari berbagai sumber, menggunakan berbagai metode, dan pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara memverifikasi informasi melalui beberapa sumber yang berbeda. Pendekatan ini membantu memastikan bahwa data yang diperoleh adalah akurat dan dapat dipercaya, meningkatkan keandalan hasil penelitian secara keseluruhan.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Proses penyusunan penelitian ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu fase pra-lapangan, fase pekerjaan lapangan, dan fase analisis data. Fase pra-lapangan mencakup persiapan awal dan perencanaan, sementara fase pekerjaan lapangan melibatkan pelaksanaan penelitian secara langsung di lokasi yang telah ditentukan. Setelah data terkumpul, fase analisis data dilakukan untuk mengolah dan mengevaluasi informasi yang telah diperoleh, dengan tujuan untuk menghasilkan temuan yang relevan dan menyusun laporan penelitian.

1. Tahapan pra lapangan

Pada tahapan ini, peneliti perlu melaksanakan enam langkah kegiatan yang harus dilakukan, yang meliputi sebagai berikut:

a. Menyusun rancangan penelitian

Dalam proses penyusunan penelitian ini, tahap awal mencakup pencarian judul dan perumusan masalah yang akan dibahas. Setelah itu, langkah selanjutnya adalah mengajukan judul dan menyusun matriks penelitian untuk dikonsultasikan dengan dosen pembimbing. Proses ini diikuti dengan penyusunan proposal penelitian. Proposal ini akan merangkum seluruh rencana penelitian, termasuk tujuan, metodologi, dan jadwal penelitian, serta akan disajikan untuk mendapatkan persetujuan dari pihak terkait sebelum melanjutkan ke tahap penelitian berikutnya.

b. Memilih lapangan penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yang telah dijelaskan sebelumnya dalam topik lokasi penelitian. Faktor-faktor tersebut mungkin mencakup relevansi lokasi dengan tujuan penelitian, ketersediaan data, serta kemampuan lokasi untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk analisis dan hasil penelitian.⁶¹

c. Menjajaki dan menilai lapangan

Pada tahap ini, dilakukan pengenalan awal terhadap situasi lapangan sebagai langkah awal dalam kegiatan penelitian yang akan

⁶¹ Septialini Agesta. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember" (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022) <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/11609>

dilaksanakan. Proses ini melibatkan peneliti untuk memahami konteks dan kondisi lapangan, mengidentifikasi elemen-elemen penting, serta mempersiapkan diri untuk pengumpulan data yang lebih mendalam. Pengenalan awal ini penting untuk memastikan bahwa peneliti memiliki pemahaman yang jelas tentang lingkungan penelitian dan dapat merencanakan langkah-langkah selanjutnya dengan lebih efektif.

d. Memilih dan memanfaatkan informan

Peneliti perlu memilih informan yang relevan dengan judul penelitian, yakni melibatkan Cluster Admin di PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01. Penggunaan informan yang tepat adalah kunci untuk mendapatkan data yang akurat dan sesuai dengan fokus penelitian. Cluster Admin di PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 akan memberikan wawasan yang mendalam dan informasi yang diperlukan untuk menganalisis aspek-aspek yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

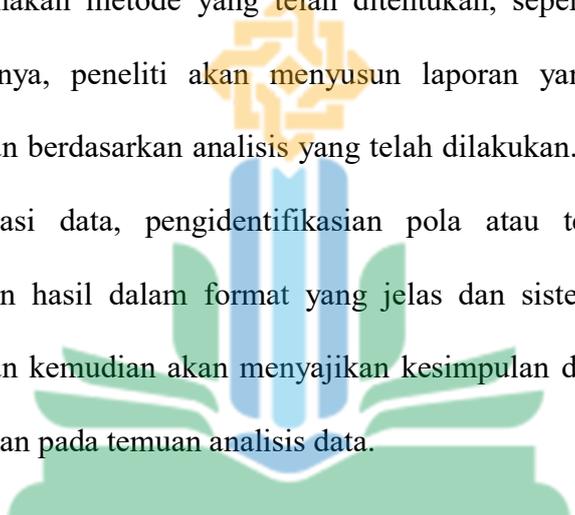
2. Tahapan pekerjaan lapangan

Langkah selanjutnya, setelah menyelesaikan beberapa tahapan pada tahap pra-lapangan, adalah memulai proses penelitian sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Pada tahap ini, peneliti akan melaksanakan aktivitas lapangan yang mencakup pengumpulan data, observasi, wawancara, atau teknik lain yang sesuai dengan metodologi penelitian. Pekerjaan lapangan ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan

mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam rencana penelitian. Selama tahapan ini, penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat, relevan, dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

3. Tahapan analisis data

Tahap analisis data merupakan fase akhir dalam proses penelitian. Pada tahap ini, peneliti akan melakukan analisis data dengan menggunakan metode yang telah ditentukan, seperti analisis deskriptif. Selanjutnya, peneliti akan menyusun laporan yang merangkum hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Proses ini mencakup interpretasi data, pengidentifikasian pola atau temuan penting, dan penyajian hasil dalam format yang jelas dan sistematis. Laporan hasil penelitian kemudian akan menyajikan kesimpulan dan rekomendasi yang didasarkan pada temuan analisis data.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Bank Mandiri

1. Sejarah Berdirinya Bank Mandiri

PT. Bank Mandiri Tbk, yang lebih dikenal sebagai Bank Mandiri, didirikan di Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 75 Tahun 1998 yang berlaku mulai 1 Oktober 1998. Pendirian Bank Mandiri disahkan oleh Menteri Kehakiman melalui Surat Keputusan resmi. Pada bulan Juli 1999, Bank Mandiri secara resmi didirikan melalui pengalihan hampir seluruh saham milik Pemerintah Republik Indonesia dari sejumlah bank, termasuk PT Bank Bumi Daya (Persero), PT Bank Dagang Negara (Persero), PT Bank Ekspor Indonesia (Persero), dan PT Pembangunan Indonesia. Selain itu, pendirian Bank Mandiri juga didukung oleh setoran tunai dari pemerintah. Proses ini menandai konsolidasi dan restrukturisasi sektor perbankan di Indonesia untuk meningkatkan efisiensi dan stabilitas sistem keuangan nasional.⁶²

Bank Dagang Negara (BDN) adalah salah satu bank tertua yang ada di Indonesia yang berstatus sebagai bank pemerintah, dengan fokus utama pada pembiayaan sektor industri dan pertambangan. Bank Bumi Daya (BDD) memiliki sejarah panjang, dimulai dari perusahaan Belanda De Nationale Handelsbank NV yang diubah menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, Chartered Bank dinasionalisasi, dan

⁶² Bank Mandiri, 'profil perusahaan', <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>, diakses pada 28 Mei 2024.

Bank Umum Negara diberi wewenang untuk melanjutkan operasinya. Selanjutnya, pada tahun 1965, Bank Umum Negara bergabung dengan Bank Negara Indonesia Unit IV dan berubah nama menjadi Bank Bumi Daya. Transformasi ini mencerminkan upaya pemerintah dalam memperkuat sektor perbankan dan mendukung pembangunan ekonomi nasional.

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) bermula dari Bank Industri Negara (BIN), yang didirikan pada tahun 1951 sebagai bank khusus untuk sektor industri. Misi utama Bank Industri Negara adalah mendukung pengembangan sektor-sektor ekonomi tertentu, terutama di bidang perkebunan, industri, dan pertambangan. Pada tahun 1960, Bapindo didirikan sebagai bank milik negara, dan Bank Industri Negara kemudian bergabung dengan Bapindo. Pada tahun 1970, Bapindo diberikan tugas untuk mendukung pembangunan nasional dengan menyediakan pembiayaan jangka menengah dan panjang untuk sektor-sektor seperti manufaktur, transportasi, dan pariwisata. Pembentukan dan peran Bapindo mencerminkan komitmen pemerintah dalam memfasilitasi pertumbuhan ekonomi dan pembangunan infrastruktur di Indonesia.

Saat ini, Bank Mandiri melanjutkan tradisi layanan perbankan dan keuangan dengan pengalaman lebih dari 140 tahun. Setiap bank yang bergabung sebelumnya memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi, dan kini peran tersebut diteruskan oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai sebuah bank umum, Bank Mandiri memiliki misi

untuk mengutamakan kepentingan pasar, mengembangkan sumber daya manusia yang profesional, memberikan manfaat maksimal bagi nasabah, menerapkan manajemen yang transparan, serta menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan. Komitmen ini mencerminkan dedikasi Bank Mandiri dalam memberikan layanan berkualitas dan berkontribusi pada kemajuan ekonomi dan sosial.

2. Sejarah PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01.

Bank Mandiri mendirikan kantor cabang dan unit yang terbesar di Indonesia. Pada 2 Oktober, Bank Mandiri meluncurkan kantor micro business yang mencakup 990 cabang, 1.400 unit, dan 650 kios. Bank Mandiri dipercaya untuk memainkan peran penting dalam menyalurkan pembiayaan khusus melalui skema penjaminan pemerintah, termasuk menyalurkan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Inisiatif ini merupakan bagian dari komitmen Bank Mandiri untuk mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menengah di seluruh negeri.

Pada tahun 2005, Bank Mandiri memperkenalkan unit micro banking yang berfokus pada pemberian kredit dalam jumlah kecil, dengan rentang pinjaman antara Rp 1.000.000 hingga Rp 2.000.000. Kemudian, pada tahun 2008, Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* didirikan di Jalan Wijaya Kusuma No. 3-5, Jember. Unit ini menawarkan berbagai produk kredit mikro, termasuk Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Kredit Serbaguna Mikro (KSM). Selain itu, Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* juga menyediakan produk tabungan berupa Tabungan Mitra Usaha

(Tabungan MU). Melalui inisiatif ini, Bank Mandiri bertujuan untuk mendukung pengembangan usaha kecil dan mikro dengan menyediakan akses keuangan yang lebih luas dan terjangkau. Keberadaan unit ini juga menunjukkan komitmen Bank Mandiri dalam membantu masyarakat dan pelaku usaha dalam mengelola keuangan mereka secara efektif.

3. Visi dan Misi Bank Mandiri

a. Visi

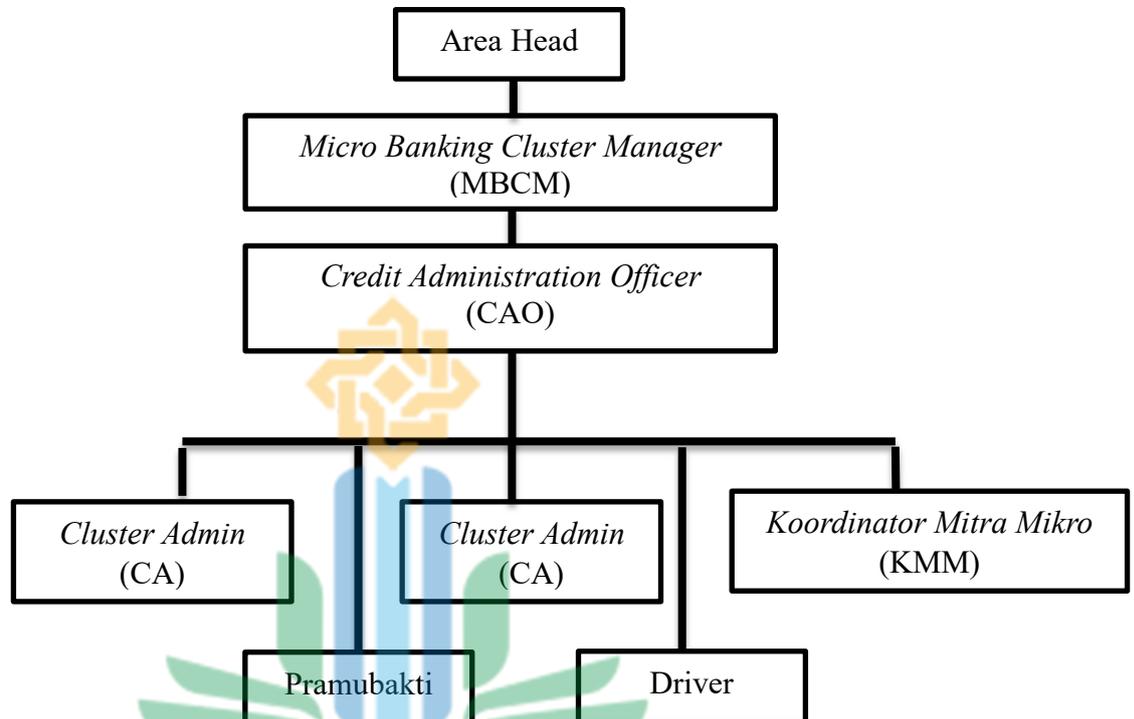
- 1.) Menjadi lembaga keuangan terkemuka di Indonesia yang membanggakan dan terus berkembang.
- 2.) Menjadi Bank yang paling terpercaya dan disukai, serta menguasai pangsa pasar di semua segmen bisnis yang menguntungkan di Indonesia.
- 3.) Menjadi Bank yang dikenal sebagai bank publik terkemuka (*Blue Chip Company*) di Asia Tenggara dan diakui sebagai (*Bank Regional Champion*)

b. Misi

- 1.) Fokus pada pemenuhan kebutuhan pasar
- 2.) Mengembangkan sumber daya manusia yang profesional
- 3.) Memberikan manfaat yang optimal kepada semua pihak yang berkepentingan.
- 4.) Menerapkan manajemen transparan.

5.) Memperhatikan kebutuhan masyarakat dan lingkungan.⁶³

4. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01

Sumber: Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01, 2024

Untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan perusahaan, penting untuk membentuk struktur organisasi yang efektif agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik. Dalam konteks badan, organisasi merupakan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, dalam konteks struktur, organisasi menggambarkan secara sistematis hubungan kerja sama antar individu dalam suatu badan untuk

⁶³ Bank Mandiri, 'profil perusahaan', <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>, diakses pada 28 Mei 2024.

mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut adalah uraian struktur organisasi untuk PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 1:

a. *Area Head*

Memimpin dan mengawasi seluruh aktivitas bisnis di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Jember. Tugas ini mencakup pengelolaan operasional sehari-hari, memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

b. *Micro Banking Cluster Manager* (MBCM)

- 1.) Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan bisnis di Bank Mandiri Micro Business Cluster Jember 1, memastikan semua operasional berjalan dengan lancar.
- 2.) Memastikan keakuratan dan integritas data nasabah, dengan melakukan verifikasi dan pemantauan secara rutin.
- 3.) Memegang peran tanggung jawab utama dalam manajemen dan pengelolaan di Bank Mandiri Micro Business Cluster Jember 1, termasuk pengambilan keputusan strategis dan operasional. Tugas ini mencakup memastikan bahwa semua kegiatan memenuhi standar perusahaan dan berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis.

c. *Credit Administration Officer* (CAO)

- 1) Menjalankan fungsi operasional kredit, termasuk penyimpanan agunan dan dokumentasi kredit.
- 2) Melakukan analisis kinerja unit, mengelola fungsi General Affair, dan memantau SDM.

d. *Cluster Admin* (CA)

- 1.) *BI Checking*

2.) Menangani jaringan, termasuk pembukaan kantor baru, mengelola petty cash, melakukan welcome call, menangani tagihan pos, serta mengatur kegiatan SDM seperti lembur, pulsa, bensin, biaya manajer, dan rekrutmen

e. *Koordinator Mitra Mikro (KMM)*

Sebagai pegawai bank yang mengelola pemantauan debitur dan penagihan

f. *Pramubakti*

1.) Menunjang kegiatan administrasi, termasuk fotokopi, mengantar, dan mengambil dokumen-dokumen.

2.) Menjaga kebersihan dan kerapian di seluruh area perusahaan, termasuk memastikan lingkungan kerja tetap bersih dan teratur.

g. *Driver*

Sebagai pengemudi untuk pejabat bank, Anda tidak hanya bertugas mengemudikan mobil, tetapi juga bertanggung jawab atas perawatan dan pemeliharaan inventaris kendaraan. Tugas ini mencakup memastikan kendaraan dalam kondisi baik, melakukan pemeriksaan rutin, serta menangani perawatan dan perbaikan yang diperlukan untuk menjaga kendaraan tetap operasional dan aman.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian dan analisis data merupakan bagian integral dari proses persiapan dan evaluasi data yang dihasilkan, sesuai dengan fokus penelitian. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini memanfaatkan teknik

pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat bantu. Teknik-teknik ini digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan mendukung analisis, sehingga menghasilkan temuan yang akurat dan dapat diandalkan dalam konteks penelitian. Berikut ini akan disajikan data hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian ini:

1. Posedur Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri *Micro Banking*

Cluster Jember 01

Prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah suatu tahapan kegiatan yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Prosedur metode langkah demi langkah yang secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.⁶⁴

Sedangkan pelayanan merupakan pemberian rasa kepuasan terhadap nasabah. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya suatu perusahaan terutama pada perusahaan jasa. Oleh karena itu, semua karyawan bank dituntut untuk memiliki sifat yang ramah, sopan santun, murah senyum, agar dapat menumbuhkan rasa puas terhadap nasabah.

a. Prosedur Penerimaan Nasabah

Berdasarkan wawancara peneliti terhadap Bapak Sofyan Hadi selaku *Cluster Admin* di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* ialah, pada saat menyambut kedatangan nasabah harus ada beberapa cara yang dilakukan oleh *customer service* yaitu sikap siap dalam melayani

⁶⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/prosedur>. Diakses pada 11 November 2024

nasabah, ramah dalam melayani nasabah, terutama kehandalan dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh nasabah.

“Kalau untuk prosedur penerimaan nasabah kita tentunya harus percaya diri dan jangan sampai kelihatan gugup terutama saat kita memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Karyawan juga dituntut untuk bersikap ramah, senyum, lalu menanyakan nama nasabah atas nama siapa dan apa yang perlu dibantu, lalu bersikap tenang dan sabar dalam mendengarkan setiap pembicaraan. Dan yang paling penting juga ketika memberikan informasi menggunakan bahasa yang baik dan benar serta mudah dipahami oleh nasabah”⁶⁵

Sementara itu, tanggapan dari karyawan lainnya yang diungkapkan oleh Ibu Ersanti Puspitarini selaku *Cluster Admin Officer* di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* tidak jauh berbeda, bahwa:

“Tentunya kalau prosedur menyambut nasabah yang pertama kali dilakukan adalah menyambut kedatangan nasabah dengan ramah, dan murah senyum. Beberapa cara yang harus dilakukan oleh *customer service* tentunya bersikap ramah, dan harus handal dalam memberikan informasi ke para nasabah. Mereka juga harus memberikan informasi yang mudah dipahami oleh nasabah.”⁶⁶

Dari kedua hasil pemaparan narasumber dapat dikatakan pelayanan penerimaan nasabah diawali dengan sikap siap, ramah tamah, murah senyum, sapa, dan salam. Menanyakan apa yang dibutuhkan, mendengarkan informasi nasabah dengan baik, kemudian mencari solusi yang terbaik.

b. Prosedur pelayanan penanganan nasabah

Keluhan nasabah adalah peluang dan masukan untuk membangun bisnis Bank Mandiri, yang dimana akan mengalami kerugian yang

⁶⁵ Bapak Sofyan Hadi, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

⁶⁶ Ibu Ersanti Puspitarini, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

sangat besar apabila nasabah memutuskan untuk menutup rekening serta melakukan pembicaraan yang buruk tentang pelayanan yang ada di Bank Mandiri.

Berdasarkan wawancara peneliti terhadap Bapak Sastaji selaku Koordinatir Mitra Mikro di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* ialah, pada saat menangani keluhan nasabah yang pertama dengan mendengarkan apa yang sedang menjadi keluhan nasabah dengan menunjukkan rasa empati terhadap nasabah dan selalu menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah, memberikan saran serta solusi yang tepat.

“Kalau untuk penanganan keluhan nasabah tentunya dengan mendengarkan apa yang menjadi keluhan nasabah, dengan menunjukkan rasa empati dan mengucapkan permohonan maaf serta memberikan saran dan solusi yang tepat”⁶⁷

Sementara itu, tanggapan dari karyawan lainnya yang diungkapkan oleh Ibu Ersanti Puspitarini selaku *Cluster Admin Officer* di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* tidak jauh berbeda, bahwa:

“Prosedur pelayanan keluhan nasabah yang harus banget dilakukan tentunya minta maaf ke nasabah atas apa yang terjadi, kita juga perlu menunjukkan rasa empati atas apa yang terjadi pada nasabah dan juga kita perlu mencari solusi yang tepat dan cepat tentunya.”⁶⁸

Sementara itu, tanggapan dari Bapak Sofyan Hadi selaku *Cluster Admin* di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*, yaitu:

“Prosedur pelayanan penanganan keluhan nasabah dengan mendengarkan apa saja yang menjadi keluhan nasabah dan

⁶⁷ Bapak Sastaji, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

⁶⁸ Ibu Ersanti Puspitarini, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

diusakan kita tetap tenang dan profesional saat menangani keluhan tersebut, lalu kita memberikan beberapa pertanyaan untuk memperoleh data yang diperlukan, lalu kita tanggapilah keluhan tersebut dengan solusi yang tepat.”⁶⁹

Dari ketiga hasil pemaparan narasumber dapat dikatakan pelayanan penanganan keluhan nasabah sudah cukup baik. Dilihat dari cara melayani nasabah. Karyawan disana dituntut untuk bersikap ramah kepada nasabah, dan harus bisa menguasai semua produk sehingga bisa menjelaskan kepada nasabah dan jika ada keluhan atau komplain dapat menanganinya dengan baik dan bijak. Nasabah akan merasa tertarik, puas dan akan percaya terhadap suatu bank jika bank tersebut membuat nasabah merasa nyaman dan dihargai. Seperti ketika seorang nasabah datang disambut dengan senyuman, salam, sapa, menawarkan bantuan, menjelaskan semua produk sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah, mendengarkan setiap keluhan pelanggan, menyelesaikan masalah dengan bijak, memberikan solusi yang terbaik. Dan dengan fasilitas yang lengkap fasilitas yang lengkap juga mendukung kenyamanan pelanggan. Seperti tempat parkir yang luas, toilet, dan fasilitas lainnya.

2. Peranan Kualitas Layanan Karyawan Kepada Keputusan Pengambilan Perkreditan Di PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*

Servis adalah masalah yang tidak rumit. Namun, karena kurangnya perhatian, hal itu dapat menyebabkan hal-hal yang rentan. Jika hal tersebut

⁶⁹ Bapak Sofyan Hadi, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

muncul di permukaan maka petugas pelayanan akan menjadi sasaran semua pihak. Tujuan dari pelayanan itu sendiri adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tujuan ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah bagi bank. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat keberhasilan bank dalam usahanya menghimpun dana sebanyak-banyaknya menghimpun dana sebanyak-banyaknya, menjual jasa seoptimal mungkin, yang pada akhirnya memperoleh laba semaksimal mungkin. Oleh karena itu, semua karyawan atau petugas bank dituntut untuk memiliki sifat yang ramah kesopanan, murah senyum dan disertai dengan kecekatan dalam melakukan tugas sehingga nasabah merasa tertarik dan puas.

Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak yang baik pula bagi Bank karena nasabah akan menjadi nasabah yang loyal dan memberikan keuntungan bagi Bank. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan dimensi kualitas pelayanan

a. Bukti Fisik

Peranan bukti fisik mencakup penampilan fasilitas, peralatan, tenaga kerja, dan media komunikasi dalam layanan. Jika bukti fisik ini ditampilkan dengan baik, nasabah sebagai pengguna layanan akan merasakan kualitas layanan yang baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan penilaian mereka terhadap pelayanan serta kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai Bank Mandiri.

Untuk menilai peranan bukti fisik dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan di Bank Mandiri Micro Banking Cluster Jember 01 dapat diketahui melalui indikator-indikator seperti penampilan pegawai dalam melayani nasabah, lokasi Bank yang strategis dan mudah dijangkau, serta memiliki fasilitas-fasilitas yang nyaman, aman dan mudah digunakan oleh nasabah.

Berdasarkan wawancara peneliti terhadap Ibu Siti Holifah selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* bahwa:

“Beberapa kali saya kesana karna memang tempatnya juga searah dengan rumah anak saya, jadi saya ambil KUR disana diantar anak saya karna memang dekat dari rumah anak saya. Saya juga sering menggunakan mesin ATM disana dan belum pernah terjadi kesalahan yang membuat saya rugi. Kalau untuk pelayanannya sangat baik, selama saya mengambil KUR disana belum ada keluhan terhadap fasilitas yang ada disana”⁷⁰

Tidak jauh berbeda hasil wawancara dengan Ibu Tuhemi selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* bahwa:

“Aku sudah beberapa kali *mbak* ambil KUR di Mandiri, tapi yang terakhir ini aku ambil KUR di Mandiri *Cluster*. Aku ambil KUR di mandiri terus ya soalnya kalo aku kesana itu ngerasa nyaman karna ruang tunggu nya bersih terus wangi juga, pelayanannya juga sangat baik, terutama tempat parkirnya luas. Pokoknya selama aku jadi nasabahnya Mandiri nggak ada yang kurang menurutku soal fasilitasnya.”⁷¹

⁷⁰ Ibu Siti Holifah, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

⁷¹ Ibu Tuhemi, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

Begitu pula yang dikatakan oleh Bapak Tayib selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 bahwa:

“Saya awalnya di mandiri bukan nasabah KUR, saya ditawarkan mandiri agen dan saya sudah cukup lama pakai mandiri agen. Karena saya sudah lama pake mandiri agen jadi saya ditawarkan KUR sama Bank Mandiri. Jadi saya ambil produk KUR di Mandiri karena salah satu alasannya pelayanannya yang cukup baik menurut saya. Fasilitas disana juga cukup memadai, contohnya kayak kamar mandi yang selalu bersih dan wangi, ruang tunggu yang cukup besar dan tempat duduknya juga banyak, jadi ketika antri nggak nunggu sambil berdiri *mbak*”⁷²

Dari hasil pemaparan ketiga informan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* terkait bukti fisik bisa dikatakan sudah cukup baik, dan fasilitasnya juga membuat nasabah nyaman ketika melakukan transaksi.

Sementara itu, tanggapan dari karyawan mengenai kualitas pelayanan terkait bukti fisik di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 yang telah ditemukan dengan hasil wawancara melalui Bapak Sofyan Hadi yang saat ini menjabat sebagai *Cluster Admin*, bahwa:

“Dalam layanan kami, kami menyediakan berbagai transaksi perbankan, termasuk penarikan, penyetoran, dan pembiayaan kredit. Untuk layanan dana, kami melayani nasabah baik yang ingin menabung maupun yang ingin melakukan pencairan. Kami menawarkan berbagai jenis tabungan, seperti tabungan Giro dan Deposito, sesuai dengan pilihan nasabah. Selain itu, kami juga menyediakan layanan elektronik yang tidak melibatkan interaksi langsung dengan nasabah, seperti ATM dan Mobile Banking,

⁷² Bapak Tayib, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

yang merupakan layanan tambahan dari kami. Bagi karyawan yang berada di lokasi, kami memastikan bahwa mereka mematuhi dan menggunakan SOP yang telah ditetapkan oleh atasan, termasuk memakai atribut atau seragam sesuai dengan kebijakan yang berlaku.”⁷³

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Bapak Sofyan Hadi selaku *Cluster Admin* di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01, bahwa bukti fisik yang telah dimiliki oleh Bank Mandiri sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa informan. Bank Mandiri memiliki fasilitas yang baik. Sedangkan dengan karyawan Bank Mandiri juga mematuhi dan memakai SOP yang telah ditentukan oleh pihak atasan, contohnya menggunakan atribut atau seragam yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan.

b. Empati

Sikap empati dari pihak bank adalah bentuk perhatian terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Pihak bank berusaha untuk mengetahui dan memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah. Sebagaimana wawancara yang telah saya lakukan terkait dengan empati yang dimiliki pihak bank kepada beberapa nasabah.

Berdasarkan wawancara peneliti terhadap Ibu Siti Holifah selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 bahwa:

“Soal pelayanan disini menurut saya sudah cukup baik, perhatian yang saya dapat berupa waktu ketika saya kurang memahami tentang pengisian data waktu itu. Pelayanannya juga cepat saat saya di *customer service*, karna waktu saya kesana kebetulan lagi ramai

⁷³ Bapak Sofyan Hadi, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

jadi pegawainya juga mau mengurus nasabah yang lain. Kemampuan teknologinya juga baik, karna bank menyediakan kayak telepon layanan gitu jadi ketika saya ada keluhan itu bisa memudahkan saya. Respon pegawainya juga baik ketika saya ada kendala. Fitur-fiturnya yang ada di website juga mudah dipahami oleh saya.”⁷⁴

Tidak jauh berbeda hasil wawancara dengan Ibu Tuhemi selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* bahwa:

“Pelayanannya cukup baik buat aku, waktu itu aku kesana kebetulan pas jam istirahat *mbak*. Kata satpamnya *customer service* nya lagi istirahat sampai jam 1, tapi itu aku nunggu nggak sampai 15 menit udah dilayani sama pegawainya. Kalau aku di bank satunya itu tapi bukan bank mandiri lama *mbak* nunggunya, kadang satpamnya bilang jam 1 tapi lebih dari jam 1 belum selesai istirahatnya. Aku nggak senengnya itu kalo ke bank *mbak* soalnya kan aku ninggal toko di rumah, anakku kan juga nggak begitu hafal ke harga, kalo mau tutup toko sayang *mbak*.”⁷⁵

Begitu pula yang dikatakan oleh Bapak Tayib selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* bahwa:

“Saya kan sudah lama kerja sama dengan bank mandiri, selama saya kerja sama dengan bank mandiri belum ada keluhan terkait pelayanannya yang diberikan kepada saya. Bahkan pihak bank sering ke rumah saya karena buat cek atm yang ada di toko itu. Saya kan ambil KUR karna ditawarkan oleh bank mandiri, tapi kok bisa kebetulan saya juga lagi butuh waktu itu. Selama saya juga jadi nasabah yang ambil KUR juga belum ada masalah apapun, semuanya benar-benar di bantu oleh pihak bank”⁷⁶

Dari hasil pemaparan ketiga informan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* terkait empati bisa dikatakan perhatian yang diberikan

⁷⁴ Ibu Siti Holifah, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

⁷⁵ Ibu Tuhemi, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

⁷⁶ Bapak Tayib, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

kepada nasabah sudah cukup baik. Sikap pelayanan disana cepat dan tanggap ketika ada permintaan dari nasabah. Pelayanan yang seperti itu merupakan hal yang diinginkan nasabah dan nasabah akan beranggapan bahwa perhatian yang diberikan membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan terhadap pihak bank dengan nasabah.

Sementara itu, tanggapan dari karyawan mengenai kualitas pelayanan terkait empati di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 yang telah ditemukan dengan hasil wawancara melalui Ibu Ersanti Puspitarini yang saat ini menjabat sebagai *Cluster Admin Officer*, bahwa:

“Hambatan internal sering kali disebabkan oleh rotasi dan mutasi karyawan yang tinggi, dengan banyaknya karyawan yang keluar dan masuk. Hal ini menyulitkan untuk menetapkan standar pelayanan prima karena perubahan staf yang terus-menerus. Dalam pelayanan perbankan, keberadaan karyawan yang konsisten di tempatnya sangat penting untuk menjaga keseragaman pelayanan. Jika staf sering berganti, pelayanan bisa menjadi tidak konsisten, sehingga pelatihan terus-menerus diperlukan untuk memastikan pelayanan tetap sesuai standar, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sementara itu, hambatan eksternal sering kali terkait dengan budaya masyarakat. Di Jember, terdapat perbedaan budaya antara masyarakat Jawa dan Madura. Kadang-kadang nasabah memiliki preferensi yang berbeda; ada yang lebih suka pelayanan yang sederhana dan tidak formal, sementara yang lain mungkin merasa nyaman dengan pendekatan yang lebih resmi. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan, penting untuk mempertimbangkan terlebih dahulu karakteristik dan preferensi nasabah.”⁷⁷

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Ibu Ersanti Puspitarini selaku *Cluster Admin Officer* di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01, bahwa empati yang telah dimiliki oleh Bank Mandiri sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa informan. Bank Mandiri

⁷⁷ Ibu Ersanti Puspitarini, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perbankan. Pihak perbankan berusaha juga dalam memahami budaya nasabah yang dimana berbeda-beda. sehingga perlu dilakukan pelatihan secara terus menerus sehingga nanti yang namanya proses pelayanan prima.

c. Keandalan

Keandalan dalam memberikan layanan, khususnya pada fasilitas teknologi informasi merupakan inti dari kualitas layanan karena nasabah dapat menilai berdasarkan pengalaman dalam penggunaan layanan tersebut. Sebagaimana wawancara yang telah saya lakukan terkait dengan empati yang dimiliki pihak bank kepada beberapa nasabah.

Berdasarkan wawancara peneliti terhadap Ibu Siti Holifah selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* bahwa:

“Sebenarnya nggak semuanya handal dalam menangani nasabah. Karena pernah saya dilayani dengan pegawai mandiri itu tanya terus ke pegawai lainnya. Saya ambil KUR di Mandiri itu karena *Customer Service* nya enak kalo lagi ngejelasin, nah terus diganti itu sama *Customer Service* yang baru. Itu yang tadi saya ngomong kalau tanya terus ke pegawai lainnya, tapi sejauh ini menurut saya pelayanan cukup baik.”⁷⁸

Berbeda hasil wawancara dengan Ibu Tuhemi selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* bahwa:

“Cukup baik kok *mbak*, soalnya aku juga kan nggak begitu ngerti soal kayak gitu tapi sama pegawainya benar-benar dibantu sampai selesai dan sampai aku ngerti.”⁷⁹

⁷⁸ Ibu Siti Holifah, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

⁷⁹ Ibu Tuhemi, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

Begitu pula yang dikatakan oleh Bapak Tayib selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 bahwa:

“Baik kok, bahkan bisa saya katakan sangat baik. Saya kan ambil KUR di Mandiri karena pegawai Mandiri datang kesini nawarin KUR, jadi saya ambil karna pegawai Mandiri *pas* lagi jelasin produk KUR juga saya tertarik untuk ngembangin usaha saya. Saya juga cukup lama kerja sama dengan Bank Mandiri, sejauh ini pegawai Bank Mandiri selalu handal dalam menangani permintaan saya”⁸⁰

Dari hasil pemaparan ketiga informan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* terkait kehandalan bisa dikatakan baik, hanya saja perlu diperbaiki lagi bahkan ditingkatkan lagi dengan menambah pengetahuan lebih dalam mengenai pelayanan agar nasabah merasa puas dan nyaman.

Sementara itu, tanggapan dari karyawan mengenai kualitas pelayanan terkait kehandalan di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 yang telah ditemukan dengan hasil wawancara melalui Bapak Sofyan Hadi yang saat ini menjabat sebagai *Cluster Admin*, bahwa:

“Kalau prosedur pelayanan untuk penanganan keluhan nasabah yang paling pertama tentunya kami mendengarkan keluhan nasabah dan berusaha untuk tetap tenang dan profesional tentunya. Kemudian mengajukan beberapa pertanyaan kepada nasabah agar kami memperoleh data yang diperlukan, lalu mengkonfirmasi kembali keluhan yang telah disampaikan oleh nasabah dan menanggapi dengan solusi yang terbaik”⁸¹

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Bapak Sofyan Hadi selaku *Cluster Admin* di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster*

⁸⁰ Bapak Tayib, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

⁸¹ Bapak Sofyan Hadi, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

Jember 01, bahwa kehandalan yang telah dimiliki oleh Bank Mandiri sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa informan. Bisa dilihat dari cara melayani nasabah, karyawan Bank Mandiri dituntut untuk bersikap ramah kepada semua nasabah dan harus bisa menguasai semua pelayanan jasa khususnya menguasai produk-produk agar dapat menjelaskan kepada nasabah. Apabila nantinya terjadi *complain* atau keluhan dapat menanganinya dengan baik dan bijak.

d. Daya Tanggap

Bank perlu terus meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan nasabah dengan cara meningkatkan tingkat kecepatan dalam menangani keluhan nasabah dan selalu konsisten dalam penerapan pelayanan demi kenyamanan nasabah. Adapun wawancara yang saya lakukan terkait daya tanggap yang dimiliki Bank kepada beberapa nasabah.

Berdasarkan wawancara peneliti terhadap Ibu Siti Holifah selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* bahwa:

“Baik, kalau saya menyampaikan keluhan atau ada permasalahan lewat telepon seluler maupun secara langsung pihak bank langsung tanggap dalam menangani keluhan saya tanpa harus menunggu lama. Dengan adanya itu saya juga nggak perlu antri lagi di Bank untuk menyelesaikan keluhan atau permasalahan saya”⁸²

Tidak jauh berbeda hasil wawancara dengan Ibu Tuhemi selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* bahwa:

⁸² Ibu Siti Holifah, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

“Baik kok *mbak*, pegawai bank tanggap ketika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan secara langsung. Alasanku ambil KUR disana karena apa-apanya cepet gitu *mbak*, nggak perlu nunggu sampe lama kalau ada apa-apa”⁸³

Begitu pula yang dikatakan oleh Bapak Tayib selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 bahwa:

“Baik, karyawannya juga sigap. Mereka membantu dengan menjelaskan berbagai hal secara rinci dan detail dengan menggunakan bahasa-bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.”⁸⁴

Dari hasil pemaparan ketiga informan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* terkait daya tanggap bisa dikatakan cukup baik. Dapat dilihat dari sikap tanggap yang diberikan oleh pihak bank ketika ada nasabah yang menyampaikan keluhannya. Terutama ketika ada nasabah yang kurang mengerti maka pihak bank menjelaskan apa yang nasabah butuhkan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh nasabah itu sendiri.

Sementara itu, tanggapan dari karyawan mengenai kualitas pelayanan terkait daya tanggap di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 yang telah ditemukan dengan hasil wawancara melalui Bapak Sastaji yang saat ini menjabat sebagai *Koordinator Mitra Mikro*, bahwa:

“Mengenai menyelesaikan *problem* para nasabah tentunya kita cari solusinya tetapi kendala nya kan disini nasabahnya tidak sedikit ya, dan *problem* setiap nasabah itu berberda-beda. Jadi, kita akan mengusahakan secepat mungkin untuk memberikan solusi tetapi

⁸³ Ibu Tuhemi, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

⁸⁴ Bapak Tayib, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

dilihat dulu masalahnya apa. Terkadang kami juga menunggu arahan dari atasan kalau memang masalahnya lumayan besar.”⁸⁵

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Bapak Sastaji selaku *Koordinator Mitra Mikro* di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01*, bahwa kehandalan yang telah dimiliki oleh Bank Mandiri sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa informan. Bisa dilihat dari cara melayani nasabah, karyawan Bank Mandiri berusaha untuk memberikan solusi ketika nasabah mengalami *problem* atau masalah. Karena keluhan nasabah berbeda-beda maka dari pihak Bank melihat dari seberapa besar masalah yang dialami oleh nasabah. Maka setiap keluhan nasabah yang tidak terlalu besar bisa langsung dicari solusinya apa sesuai dengan kebijakan yang telah ada, namun ketika masalah nasabah cukup besar maka perlu didiskusikan dan menunggu arahan dari pihak atasan.

e. Jaminan

Dalam layanan perbankan, nasabah membutuhkan jaminan yang dimana pihak bank atau pegawai memberikan sikap konsisten dalam melayani nasabah, teliti saat menyelesaikan pekerjaan, dan dapat menumbuhkan rasa percaya nasabah terutama saat melakukan transaksi.

Berdasarkan wawancara peneliti terhadap Ibu Siti Holifah selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* bahwa:

“Pegawainya rata-rata ramah, jadi saya merasa nyaman ketika berinteraksi dengan pegawai bank dan bahasanya nggak buat saya bingung. Saat pengisian dokumen juga cepat dan sangat teliti, jadi

⁸⁵ Bapak Sastaji, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

data pribadi saya tidak ada masalah kekeliruan. Dulu pernah KUR say aitu cairnya nggak sesuai dengan tanggal yang awal, tapi pihak bank konfirmasi saya dulu kalau ada kendala waktu itu jadi cair nya besok nya, jadi saya nggak kaget gitu kenapa kok punya saya kok terlambat gitu mbak. Mandiri selalu konfirmasi kalau ada apa-apa jadi saya dan nasabah lainnya yang cair nya terlambat juga nggak khawatir”⁸⁶

Tidak jauh berbeda hasil wawancara dengan Ibu Tuhemi selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 bahwa:

“Pokoknya semuanya sudah baik, dan aku merasa cukup puas *mbak*”⁸⁷

Begitu pula yang dikatakan oleh Bapak Tayib selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 bahwa:

“Saya sebagai nasabah yang sudah cukup lama di Bank Mandiri, sejauh ini saya merasa tenang, aman, nyaman. Karna jarang sekali saya ada keluhan yang sampai fatal. Dan selama ini ketika ada kendala atau masalah pihak bank cepat menangani masalah itu.”⁸⁸

Dari hasil pemaparan ketiga informan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* terkait jaminan bisa dikatakan cukup baik. Jaminan yang diberikan pihak bank kepada nasabah berupa jaminan waktu, yang dimana waktu dalam menyelesaikan pekerjaan layanan dengan teliti dan tentunya pihak bank juga dapat menumbuhkan rasa kepercayaan karena data pribadi nasabah tidak ada kekeliruan saat pengisian dokumen-dokumen penting.

⁸⁶ Ibu Siti Holifah, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

⁸⁷ Ibu Tuhemi, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

⁸⁸ Bapak Tayib, diwawancara oleh penulis. Jember, 19 Juni 2024

Sementara itu, tanggapan dari karyawan mengenai kualitas pelayanan terkait jaminan di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01 yang telah ditemukan dengan hasil wawancara melalui Ibu Ersanti Puspitarini yang saat ini menjabat sebagai *Cluster Admin Officer*, bahwa:

“Tentunya kami sangat menjaga kepercayaan nasabah, baik dalam prosedur maupun hal lainnya. Untuk itu karyawan disini dituntut untuk konsentrasi terutama profesional dalam bekerja. Kami juga memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan nasabah, jadi kami memberikan pelayanan yang konsisten dari awal sampai selesai transaksi.”⁸⁹

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Ersanti Puspitarini selaku *Cluster Admin Officer* di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01, bahwa kehandalan yang telah dimiliki oleh Bank Mandiri sesuai dengan apa yang dikatakan oleh beberapa informan. Pihak Bank memberikan sikap konsisten dalam melayani nasabah tanpa membeda-bedakan setiap nasabah. Karyawan Bank Mandiri dituntut untuk konsentrasi maupun profesional dalam bekerja dari awal transaksi hingga selesai.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan temuan dari data observasi, wawancara, dan analisis yang telah dilakukan sesuai dengan fokus penelitian, peneliti akan membahas hasil temuan mengenai 'Peranan Kualitas Pelayanan dalam Pengambilan Keputusan Perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember* 01” sebagai berikut:

⁸⁹ Ibu Ersanti Puspitarini, diwawancara oleh penulis. Jember, 10 Juni 2024

1. **Posedur Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01***

a. Prosedur penerimaan nasabah

Prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas. Prosedur merupakan metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Seperti yang dilakukan oleh Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* dalam menerima nasabah yang datang mereka menyambut dengan baik tidak lupa dengan 3S (senyum, sapa, salam) memperkenalkan diri dan menanyakan nasabah apa yang bisa di bantu. Mendengarkan apa yang nasabah katakan dan selalu mengucapkan maaf jika salah dan tidak lupa selalu menawarkan bantuan. Dengan keramah tamahan karwayan kepada nasabahnya akan membuat nasabah semakin loyal karena mereka akan seakan diistimewakan. Oleh karena itu prosedur penerimaan nasabah sudah sesuai dengan teori.

b. Prosedur penanganan keluhan nasabah

Keluhan atau komplain nasabah merupakan hal yang wajar biasanya dilakukan oleh nasabah jika ada perasaan yang kurang pas terhadap apa yang di terimanya. Prosedur penanganan keluhan yang di lakukan Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* yang pertama dengan medengarkan keluhan nasabah, berempati ikut merasakan apa yang dirasakan nasabah, tetap professional dan bijak dalam mengabil keputusan yang terbaik. Karyawan Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* di

tuntut untuk selalu mengedepankan ke profesionalan, mereka harus selalu bijak dalam mengambil keputusan agar tidak terjadi kesalah pahaman dengan apa yang di inginkan nasabah. Oleh karena itu prosedur penanganan keluhan nasabah sudah sesuai teori.

2. Peranan Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Keputusan Pengambilan Perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01

Dimensi kualitas jasa layanan atau Service Quality merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat di pergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya.

a. Bukti Fisik

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan terkait dengan dimensi bukti fisik di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 dinilai cukup baik. Berdasarkan hasil penyajian dan analisis data yang diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap tiga informan, ditemukan bahwa bukti fisik di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01, termasuk fasilitas, peralatan, tenaga kerja, dan media komunikasi, menunjukkan kualitas yang memadai. Hal ini menciptakan rasa nyaman bagi nasabah saat melakukan transaksi langsung di bank. Kualitas bukti fisik ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap profesionalisme dan kredibilitas bank, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan

nasabah dalam berinteraksi dengan layanan yang disediakan. Fasilitas yang terjaga dengan baik, didukung oleh tenaga kerja yang kompeten dan media komunikasi yang efektif, memperkuat pengalaman positif nasabah selama bertransaksi di bank.

Pernyataan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani, yang menyatakan bahwa bukti fisik mencerminkan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada para pemangku kepentingan. Penampilan dan kualitas sarana serta infrastruktur fisik perusahaan, yang dapat diandalkan dalam konteks lingkungan sekitarnya, menjadi indikasi nyata dari pelayanan yang diberikan. Keberadaan bukti fisik yang memadai tidak hanya memperlihatkan profesionalisme perusahaan tetapi juga meningkatkan kepercayaan pihak luar terhadap layanan yang ditawarkan, sehingga memperkuat citra perusahaan di mata pelanggan.⁹⁰

Berdasarkan temuan dari nasabah Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01, kualitas pelayanan terkait dimensi bukti fisik dapat dilihat dari pelayanannya yang baik, memiliki parkir yang luas, ruang tunggu yang memiliki tempat duduk banyak dan nyaman sehingga nasabah merasa puas ketika melakukan transaksi secara langsung di bank.

⁹⁰ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):64

Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Alif Latippan Parmanto, Supri Hartono, Dida Rahmadanik yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan terkait dimensi bukti fisik yang baik berupa sikap pegawai yang disiplin dan baik saat memberikan layanan, serta mempunyai ruang tunggu yang nyaman.⁹¹

b. Empati

Penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan terkait dengan dimensi empati di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 dinilai cukup baik. Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap tiga informan, ditemukan bahwa empati di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 terlihat dalam perhatian yang diberikan terhadap keinginan nasabah. Bank berusaha untuk memahami dan mengetahui kebutuhan serta keinginan nasabah secara mendalam. Perhatian ini mencerminkan komitmen bank untuk memberikan pelayanan yang personal dan responsif, yang berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Pemahaman terhadap kebutuhan nasabah menjadi kunci dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi mereka.

Pernyataan ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani, yang menyatakan bahwa empati adalah pemberian perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada konsumen

⁹¹ Alif Latippan Parmanto, et.al. "Analisis Kualitas Pelayanan Kelurahan Bongkaran Kota Surabaya" *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, No.5 (2023): 354-361.

dengan tujuan memahami keinginan mereka. Dalam konteks ini, perusahaan diharapkan memiliki pemahaman yang mendalam tentang pelanggan mereka, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan lebih baik. Pemahaman yang mendalam ini menjadi dasar dalam menciptakan hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁹²

Berdasarkan temuan pada nasabah Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01, kualitas pelayanan terkait dimensi empati dapat dilihat dari karyawan memperhatikan nasabah, karyawan selalu siap merespon permintaan nasabah, karyawan menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran.

Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rizka Nur Hidayanti, Farida Yulianti, Ervica Zamilah membuktikan bahwa kualitas pelayanan terkait dimensi empati yang baik berupa karyawan memahami apa keinginan konsumen, dan karyawan melayani dengan ramah kepada konsumen.⁹³

c. Kehandalan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 dinilai cukup baik. Dari hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara

⁹² Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):64

⁹³Hidayanti, R. N. "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Jepang Kokyaku Di Banjarbaru" *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB* (2021). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/6870>

dan observasi terhadap tiga informan, ditemukan bahwa kehandalan di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster Jember 01* tercermin melalui kemampuan mereka dalam menyediakan layanan yang dapat diandalkan. Terutama, hal ini terlihat dalam pemanfaatan fasilitas teknologi informasi yang menjadi salah satu aspek utama kehandalan pelayanan di sana. Kehandalan ini menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah, mengingat layanan berbasis teknologi seringkali menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Kemampuan bank dalam menjaga stabilitas dan keandalan fasilitas tersebut juga menunjukkan komitmen mereka dalam memenuhi harapan nasabah, sehingga memperkuat reputasi bank di mata pelanggan.

Pernyataan ini selaras dengan teori yang diutarakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani, yang menyatakan bahwa kehandalan mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang konsisten dan terpercaya sesuai dengan janji yang telah dibuat. Pelayanan yang andal harus mampu memenuhi harapan pelanggan, termasuk ketepatan waktu, pelayanan bebas dari kesalahan, sikap simpatik, serta ketelitian dalam pelaksanaannya. Selain itu, teori ini juga didukung oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mendefinisikan kehandalan sebagai kemampuan untuk secara tepat memberikan layanan sesuai dengan janji, di mana kinerja yang memenuhi harapan pelanggan, ketepatan waktu, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap simpatik,

dan ketelitian menjadi elemen kunci dalam menciptakan kehandalan tersebut.⁹⁴

Berdasarkan temuan pada nasabah Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01, kualitas pelayanan terkait dimensi kehandalan dapat dilihat dari ketepatan waktu, bersikap simpatik, dan melakukan pekerjaan dengan penuh ketelitian.

Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Mahyuni, Hj Farida Yulianti, Ervica Zamilah membuktikan bahwa kualitas pelayanan terkait dimensi kehandalan yang baik berupa karyawan dituntut untuk cermat dan teiti dalam menyelesaikan pekerjaannya dan bertanggung jawab penuh kepada pelanggan.⁹⁵

d. Daya tanggap

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terkait dimensi daya tanggap di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 dinilai cukup baik. Dari hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan tiga informan, ditemukan bahwa Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 mampu menunjukkan daya tanggap yang efektif dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini terlihat dari peningkatan kecepatan dalam menangani keluhan serta konsistensi dalam memberikan layanan, yang semuanya bertujuan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Daya tanggap

⁹⁴ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):65

⁹⁵ Mahyuni, M. “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kozi Cafe Banjarmasin” *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB*, (2020). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/1028>

yang baik ini menjadi faktor penting dalam menjaga hubungan positif antara bank dan nasabah.

Pernyataan ini konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani, yang menyatakan bahwa daya tanggap mencakup kebijakan untuk memberikan layanan yang responsif dan akurat kepada pelanggan, dengan penekanan pada penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami. Pandangan ini juga sejalan dengan pendapat Kotler, yang menegaskan bahwa daya tanggap perusahaan dalam memberikan layanan melibatkan kemampuan untuk menyediakan jasa dengan cepat, terutama dalam menangani transaksi serta mengatasi keluhan pelanggan.⁹⁶

Berdasarkan temuan pada nasabah Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01, kualitas pelayanan terkait dimensi daya tanggap dapat dilihat dari ketanggapan dalam menyelesaikan masalah dan membantu nasabah dengan cara menjelaskan dengan detail dan rinci, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.

Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Raisa Anisa, Farida Yulianti, Mohammad Zainul membuktikan bahwa kualitas pelayanan terkait dimensi daya tanggap yang baik berupa memberikan

⁹⁶ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):66

respon yang cepat dan tanggap dalam menanggapi pertanyaan ataupun komplain pelanggan.⁹⁷

e. Jaminan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi jaminan di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 dapat dinilai cukup baik. Berdasarkan analisis data yang diambil dari wawancara dan observasi dengan tiga informan, ditemukan bahwa peran jaminan di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 melibatkan konsistensi sikap dari pegawai bank dalam melayani nasabah. Karyawan menunjukkan ketelitian dalam menjalankan tugas-tugas mereka, yang pada gilirannya mampu membangun dan memperkuat kepercayaan nasabah, terutama dalam konteks transaksi. Sikap konsisten dan cermat ini menjadi kunci dalam memastikan kepuasan nasabah dan menjamin kualitas layanan tetap terjaga. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang terfokus pada aspek jaminan berkontribusi signifikan terhadap kepercayaan nasabah dan keberhasilan layanan perbankan di sana.

Pernyataan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani, yang menjelaskan bahwa jaminan mencakup sikap sopan santun dan kompetensi pegawai dengan tujuan utama membangun kepercayaan di kalangan pelanggan. Selain itu, pandangan ini juga didukung oleh Kotler, yang mendefinisikan jaminan sebagai

⁹⁷ Anisa, R. "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Raisa Service di Banjarmasin Kalimantan Selatan)" *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB*, (2020). <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/1851>

kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas dan menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut.⁹⁸



⁹⁸ Dr. Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya : Unitomo Press, 2019):66

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian terkait Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan nasabah yang dilakukan Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 sudah sesuai dengan teori yaitu dalam penerimaan nasabah sebagaimana dalam buku etiket pelayanan bank petunjuk praktis menjangkau nasabah dilihat bahwa yang dilakukan mulai dari posisi siap, menyapa dengan salam atau 3S (Senyum,sapa, salam), menawarkan bantuan, selalu meminta maaf jika terdapat kesalahan. Kemudian prosedur penanganan keluhan nasabah yang dilakukan Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01 sudah sesuai dengan teori sebagai mana yang telah dilakukan oleh pegawai/karyawan yaitu dengan mendengarkan setiap keluhan nasabah, ikut merasakan, menanyakan apa keluhan, karyawan dituntut selalu siap dan sigap dan bijak dalam mengambil langkah atau keputusan.
2. Kualitas layanan nasabah pada Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01. Dimensi kualitas jasa layanan atau Service Quality merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat di pergunakan untuk mengetahui

tingkat kualitasnya. Lupiyoadi dan Hamdani telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan berkualitas, yaitu: Bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Didalam dimensi bukti langsung (tangibles) kenyataannya fasilitas yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan teori yaitu dalam memiliki penampilan fasilitas fisik seperti karyawan yang selalu disiplin memakai seragam sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), fasilitas yang lengkap dan nyaman, dan media komunikasi. Empati (empathy) sudah cukup baik, atau sudah dilakukan cukup baik, sehingga akan membuat nasabah senang dan puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Kehandalan (reliability) lebih diperbaiki lagi dengan menambah pengetahuan tentang kehandalan dalam melayani nasabah. Selainnya itu seperti dimensi daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) sudah cukup baik, atau sudah dilakukan cukup baik, sehingga akan membuat nasabah senang dan puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan hasil analisis pada bab-bab diatas, maka peneliti memberikan sara-saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank

Dari hasil penelitian ini diharapkan Bank Mandiri dapat mengembangkan kualitas pelayanan yang ada serta lebih meningkatkan dan memperluas pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan dalam menangani nasabah.

2. Bagi Nasabah

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman mengenai peran kualitas pelayanan di Bank Mandiri, baik bagi nasabah yang sedang mempertimbangkan untuk menggunakan layanan Bank Mandiri maupun bagi nasabah yang sudah menggunakan layanan tersebut.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus, sebagai tambahan materi di perpustakaan.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Untuk peneliti yang akan melakukan studi dengan tema serupa, diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi. Semoga penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif Latippan Parmanto, et.al. "Analisis Kualitas Pelayanan Kelurahan Kongkaran Kota Surabaya." *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, No.5, (2023): 354-361.
- Anang Asari, Khamdan Rifa'i, et.al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi" *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance*, No.10 (2022): 26-37
- Carmelia Cesariana, et.al. "Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada *Marketplace*: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literatur Review Manajemen Pemasaran)" *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, No.1 (2022): 211-224.
- Christine Pratiwi Natalia Supeno. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Prosedur Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar" Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, 2021.
- Cokorda Istri Mas Kusumaningra, et.al. "Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembeli Konsumen." *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi*, No.2 (2022): 2185-2190.
- Doni Marlius. "Keputusan nasabah KUR dilihat dari suku bunga dan kualitas pelayanan pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Kota Padang" *Jurnal Pundi*, No.3 (2020): 319-330.
- Dr. H. Rudy Haryanto. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Pamekasan : Duta Media, 2021.
- Dr. Muhammad Rifa'i. *Pengambilan Keputusan*. Medan: Kencana, 2020.
- Edy Suprpto, et.al. "Analisis pengaruh kualitas layanan, suku bunga, pendapatan, dan pendidikan terhadap keputusan nasabah mengambil kredit produktif di bank jateng capem margasari." *Jurnal Magisma*, No.1 (2020): 73-79.
- Endah Marendah Ratnaningtyas, et.al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit Muhammad Zaini, 2023.
- Fachrizar, et.al. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Mudharabah Pada BPRS Gebu Prima Medan" *Jurnal Ekonomi Islam*, No.2 (2022): 211-223.

- Febby Evelyn. "Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Pelayanan Dan Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank BRI Cabang Kebume." *Jurnal Inovasi Penelitian*, No.3 (2022): 5683-5696.
- Finda Desi Lutfiana, Munir Is'adi, et.al. "Perspektif Nasabah Terhadap KUR Di Bank BRI Tanjung" *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, No.3 (2024): 596-600
- Fitriani. "Analisis Keputusan Nasabah Terhadap Pemilihan Kredit Usaha Rakyat Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Batua Raya Kota Makassar" Skripsi Universitas Bosowa Makassar, 2022.
- Fitriyah. "Pengaruh pengetahuan produk, promosi dan lokasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih kredit usaha rakyat (KUR) Syariah pada BSI KCP Arjawinangun" Insitut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, 2023
- Haudi, S.Pd. *Teknik Pengambilan Keputusan*. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Indrasari, D. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kumpulan Peraturan Kredit Usaha Rakyat (KUR) <https://kur.ekon.go.id/upload/doc/Buku%20KUR%202018%20rev17012018.pdf>
- Mahyuni, Hj, et.al. "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kozi Cafe banjarmasin" *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB*, 2020.
- Mohammad Sofyan, et.al. "Analisis Keputusan Pembelian Online Pada Shopee Mall Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, No.3 (2021): 306-316.
- Moh Hasan Abdul Wafi, Siti Masrohatin. "Sistem Pelayanan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Si KSPPS, BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung Jember" *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, No.4 (2023): 861-866.
- Muhammad Yusman. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Kredit Pada PT. Finansia Multi Finance Semarang" Skripsi Universitas Muhammadiyah Semarang, 2020.
- Nadia Azalia Putri, Dwi Sofyatul Widad, et.al. " Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember" *Journal Of Indonesia Social Society*, No.2 (2023): 43-48.

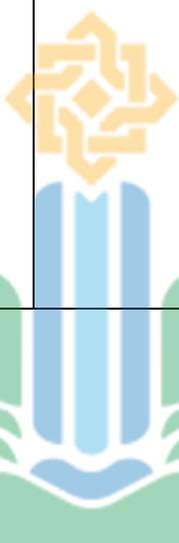
- Nindhi Fitria Ningrum. "Peran Dan Kontribusi Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Di Bank Mandiri Unit Genteng Kabupaten Banyuwangi". Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023
- Noer Fadiya Dwi Amalia. "Efektivitas Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Di Kabupaten Situbondo (Studi Kasus Bank Mandiri KC Situbondo)" Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Nofa Hari Widiyanto, et.al. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Mengambil Kredit Produktif Pada Bank Jateng Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Bank Jateng Cabang Pembantu Wanadadi Banjarnegara)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, No.2 (2022): 244-257.
- Nurmilasari. "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Di Bank BRI Unit Wasuponda Kabupaten Luwu Timur." Skripsi Insitut Agama Islam Negeri Palopo, 2021
- Mrs. N. Ramya, et.al. "Service Quality And Its Dimensions." *EPRA Internasional Journal Of Research And Development*, No.2 (2019): 38-41.
- Putri Sepfiani, et.al. "Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Perubahan Perilaku Konsumen Pada Keputusan secara Online (Studi Kasus: Masyarakat Kota Medan Pengguna Layanan Shopee)." *Jurnal ilmu Komputer dan Manajemen*, No.1 (2022): 1832-1840.
- Rahma. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Memilih Pembiayaan Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bima Soetta I." Skripsi Universitas Islam Negeri Mataram, 2022.
- Raisa Anisa, et.al. "Analisis Kualitas Pelayanan jasa Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Raisa Di Banjarmasin Kalimantan Selatan)." *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB*, 2020.
- Retna Anggita Ningsih, et.al. "Pelayanan Dan Pengembangan Pelaku Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) Melalui Pembiayaan Usaha Rakyat (KUR) Di BRI Unit Kasiyan." *Jurnal Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, No.2 (2024): 103-107.
- Ridho Rafqi Ilhamalimy, et.al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Literatur Review Manajemen Pemasaran)" *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, No.1 (2020): 85-97.

- Rizka Nur Hidayanti, et.al. "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Jepang Kogyaku Di Banjarbaru." *Jurnal Universitas Islam Kalimantan MAB*, 2021
- Roos Nana Sucihati, et.al. "Analisis Pengaruh promosi, Lokasi, Pelayanan Dan Suku Bunga Terhadap keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit usaha Rakyat (KUR) (Studi Pada Nasabah Bank BRI Desa Jaya Makmur Kecamatan Labangka)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No.3 (2020): 2580-7285.
- Sabar, et.al "Kualitas Pelayanan, Prosedur Pinjaman Dan Kepuasan Nasabah KUR BRI Unit Gerokgak." *Jurnal Manajemen Widya Amerta* No.2 (2022): 123-134.
- Septialini Linda Agesta. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember." Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember, 2022
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Yuyun Nanik. "Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Konsumtif Multiguna Pada Bank Aceh Capem Kampung Aie Simeulue." Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER PENELITIAN	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Peranan Kualitas Pelayanan Pada Keputusan Pengambilan Perkreditan Di PT. Bank Mandiri Micro Banking Cluster Jember 01	1. Kualitas Pelayanan	1. Kualitas pelayanan 2. Pengambilan Keputusan 3. Pembiayaan	1. Kualitas Pelayanan a. Dimensi Kualitas Pelayanan 2. Pengambilan Keputusan a. Definisi Pengambilan Keputusan b. Jenis-Jenis Pengambilan Keputusan c. Tahap-Tahap pengambilan Keputusan d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah e. Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan	Data Primer: 1. Karyawan Bank Mandiri Micro Banking Cluster Jember 01, dan nasabah yang mengambil pembiayaan KUR Data Sekunder: 2. Literatur pada buku, jurnal, Undang-Undang, dan internet.	1. Pendekatan Penelitian: Deskriptif Kualitatif 2. Lokasi Bank Mandiri Micro Banking Cluster Jember 01 3. Teknik Penelitian menggunakan teknik purposive dalam penentuan narasumber 4. Teknik pengumpulan data menggunakan: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data (<i>data reduction</i>), penyajian data (<i>data</i>	1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah PT. Bank Mandiri Micro Banking Cluster Jember 01? 2. Bagaimana peranan kualitas layanan karyawan kepada keputusan pengambilan perkreditan Kredit Usaha Rakyat (KUR) PT. Bank Mandiri Micro Banking Cluster Jember 01?

			Pembelian 3. Pembiayaan a. Konsep Pembiayaan b. Jenis-Jenis Pembiayaan c. Manfaat Pembiayaan		<i>display</i>), serta penarikan kesimpulan. 6. Keabsahan data menggunakan Triangulasi Sumber 7. Tahap-Tahap Penelitian: a. Penelitian Pendahuluan b. Pengembangan	
--	--	--	--	---	---	--

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Al Fitri Ummi Isabella
NIM : 204105010117
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak ada unsur-unsur jiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan orang lain, kecuali yang setara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI Jember, 29 Agustus 2024
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ Saya menyatakan
JEMBER




Al Fitri Ummi Isabella
NIM.204105010117

**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK NASABAH YANG MENGAMBIL
PRODUK PEMBIAYAAN MANDIRI *MICRO BANKING CLUSTER*
JEMBER 01**

Pertanyaan

1. Apakah anda merupakan nasabah Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01?
2. Apakah anda nasabah yang mengambil produk pembiayaan KUR di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01?
3. Bagaimana pelayanan di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01?
4. Bagaimana fasilitas di Bank Mandiri *Micro Banking Cluster* Jember 01?

Peranan Bukti Fisik

1. Bagaimana karyawan Bank mengenakan seragam dengan rapi?
2. Apakah lokasi Bank strategis dan mudah dijangkau?
3. Apakah Bank memiliki ketersediaan tempat parkir?
4. Apakah Bank memiliki toilet yang memadai dan bersih?
5. Apakah Bank memiliki ruang tunggu yang nyaman?
6. Apakah Bank memiliki mesin ATM atau fasilitas lain yang aman dan mudah digunakan?
7. Apakah Bank memiliki karyawan khusus untuk melayani nasabah KUR?

Peranan Keandalan

1. Bagaimana karyawan memberikan sambutan pada saat nasabah datang?
2. Bagaimana karyawan memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan KUR?

3. Bagaimana karyawan memberikan informasi KUR dengan akurat dan mudah dipahami?
4. Bagaimana karyawan memberikan perlakuan yang sama terhadap semua nasabah?
5. Bagaimana karyawan simpatik terhadap masalah yang dihadapi nasabah yang berkaitan dengan KUR?
6. Apakah pencairan kredit sesuai dengan waktu yang ditentukan?
7. Apakah pencairan kredit sesuai dengan nominal yang diajukan?

Peranan Daya Tanggap

1. Bagaimana karyawan merespon permintaan dan keluhan nasabah?
2. Bagaimana karyawan memberikan layanan bagi nasabah dengan tepat waktu?
3. Apakah pihak Bank memberikan kemudahan dalam menghubungi via telepon/SMS/WA/dll?
4. Bagaimana karyawan membantu nasabah dalam kelengkapan administrasi?

Peranan Jaminan

1. Apakah karyawan bersikap sopan (konsisten) dalam melayani konsumen?
2. Apakah karyawan teliti saat melayani nasabah?
3. Apakah karyawan mampu menjawab semua pertanyaan nasabah?
4. Bagaimana pihak Bank dapat menumbuhkan rasa percaya para nasabah?
5. Bagaimana pihak Bank mampu membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi?

Peranan Empati

1. Apakah karyawan menangani konsumen dengan penuh perhatian dan kesabaran?
2. Bagaimana karyawan memperhatikan kepentingan nasabah?
3. Apakah karyawan selalu siap merespon permintaan nasabah?
4. Apakah Bank menyediakan tempat layanan yang nyaman?

Keputusan Nasabah

1. Apakah Bapak/Ibu mengambil kredit pada Bank Mandiri karena kinerja para karyawan baik?
2. Apakah Bapak/Ibu mengambil kredit pada Bank Mandiri karena karyawan bekerja sesuai dengan prosedur perkreditan?
3. Apakah Bapak/Ibu merasa puas akan produk kredit yang ditawarkan sehingga memilih mengambil kredit pada Bank Mandiri?
4. Apakah Bapak/Ibu mengambil kredit pada Bank Mandiri karena karyawan memberikan informasi yang jelas dan lengkap pada saat menjelaskan mengenai prosedur perkreditan?
5. Apakah Bapak/Ibu mengambil kredit pada Bank Mandiri karena adanya saran dari orang lain?
6. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank juga menjadi alasan Bapak/Ibu mengambil kredit di Bank Mandiri?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B- 32 /Un.22/7.a/PP.00.9/03/2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

04 Maret 2024

Kepada Yth.

Kepala PT.Mandiri Micro Banking Cluster 01 Jember

Jl. Wijaya Kusuma No.01, Tegal Rejo, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Al Fitri Ummi Isabella
NIM : 204105010117
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Pada Mandiri Micro Banking Cluster 01 Kabupaten Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Nurul Widyawati Islami Rahayu



4.



Nomor : R08/AR.JBR/MBC.JBR/100/2024
Tanggal : 25 Juni 2024
Lampiran : -

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Micro Banking Cluster Jember
Jl. Wijaya Kusuma No. 4 – 5 Jember
Telp. (0331) 427977
Fax. (0331) 423545

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sofyan Hadi
Jabatan : Cluster Admin

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Al Fitri Ummi Isabella
Nim : 204105010117
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Instansi : UIN Khas Jember

Telah selesai melakukan penelitian di Bank Mandiri Micro Bisnis Cluster Jember 01 terhitung mulai 4 Juni 2024 sampai dengan 25 Juni 2024 untuk memperoleh data dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Peranan Kualitas Pelayanan Pada Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Mandiri Micro Banking Cluster Jember 01".

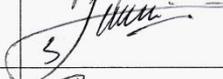
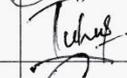
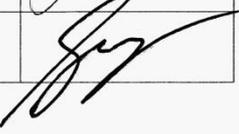
Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

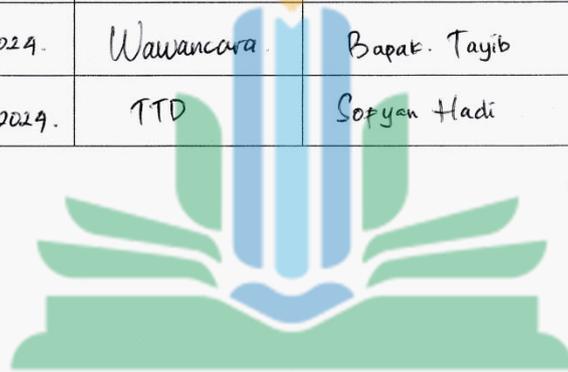
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Micro Banking Cluster – Jember 1

PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk
MICRO BUSINESS CLUSTER JEMBER 1

Sofyan Hadi
CA

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Informan	Tanda Tangan
1.	Senin, 10 Juni 2024.	Wawancara	Sopyan Hadi	
2.	Senin, 10 Juni 2024.	Wawancara	Ibu Ersanti	
3.	Senin, 10 Juni 2024	Wawancara	Sartaji	
4.	Rabu, 19 Juni 2024.	Wawancara	Siti Holifah	
5.	Rabu, 19 Juni 2024.	Wawancara	Ibu Tuhemi	
6.	Rabu, 19 Juni 2024.	Wawancara	Bapak. Tayib	
7.	Selasa, 25 Juni 2024.	TTD	Sopyan Hadi	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Soyan Hadi
(Cluster Admin)



Wawancara dengan Ibu Ersanti Puspitarini
(Cluster Admin Officer)



Wawancara dengan Bapak Sastaji
(Kordinator Mitra Mikro)



Wawancara dengan Bapak Tayib
(Nasabah yang mengambil KUR)



Wawancara dengan Ibu Siti Holifah
(Nasabah yang mengambil KUR)



Wawancara dengan Ibu Tuhemi
(Nasabah yang mengambil KUR)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

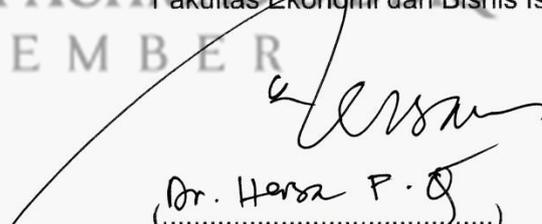
Nama : AL FITRI UMMI ISABELLA
NIM : 204105010117
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Peranan Kualitas Pelayanan Pada Keputusan Pengambilan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Mandiri Micro Banking Cluster Jember 01

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember,
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Harsa P. O.



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Al Fitri Ummi Isabella

NIM : 204105010117

Semester : IX (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.



Jember, 28 Mei 2024

Koordinator Prodi Perbankan Syariah



Ana Pratiwi, M.S.A

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BIODATA



Identitas Diri

Nama : Al Fitri Umami Isabella
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 11 Agustus 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Kauman No.35 Lingkungan Karang Mluwo
Desa Mangli RT 003 RW 008 Kecamatan
Kaliwates, Kabupaten Jember
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
E-mail : alfitriisabella11@gmail.com
Nama Ayah : Saiful Arifin
Nama Ibu : Indah Widyastuti

Riwayat Pendidikan

1. SDN Mangli 01	(2009-2014)
2. SMP PLUS Darus Sholah	(2014-2017)
3. SMA Unggulan BPPT Darus Sholah	(2017-2020)
4. UIN KHAS Jember	(2020-2024)