

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
PADA PRODUK KREDIT HARMONI
DI PT. BPR NUSAMBA RAMBIPUJI JEMBER**

SKRIPSI



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

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

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
PADA PRODUK KREDIT HARMONI
DI PT. BPR NUSAMBA RAMBIPUJI JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Bahrur Rosi
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
NIM: 214105010043
J E M B E R

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

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
PADA PRODUK KREDIT HARMONI
DI PT. BPR NUSAMBA RAMBIPUJI JEMBER**

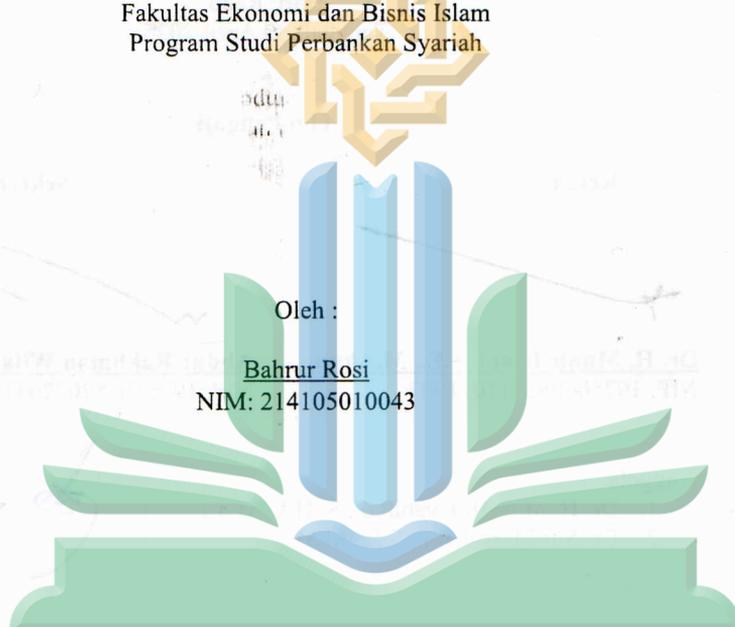
SKRIPSI

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

Oleh :

Bahrur Rosi

NIM: 214105010043



Disetujui Pembimbing

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.

NIP: 197806122009122001

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
PADA PRODUK KREDIT HARMONI
DI PT. BPR NUSAMBA RAMBIPUJI JEMBER**

SKRIPSI

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

Hari: Rabu
Tanggal: 30 April 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. H. Munir Is'adi, S.E., M.Akun.
NIP. 197506052011011002

Abdur Rakhman Wijaya, S.E., M.Sc.
NIP. 199510182022031004

Anggota:

1. Dr. H. M.F. Hidayatullah, S. H.I., M.S.I. ()
2. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M. ()

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كُلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ

"Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar."(Q.S Al-israt ayat 17) ¹



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

¹ Al-Quran Al-Isra 17, *Lajnah Pentashilan Mushaf Al Qur`An Dan Museum Istiqlal*, (Jakarta Timur,13560), 35.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat & karunia-Nya sehingga penulis dengan segala kekurangannya dapat menuntaskan skripsi ini dengan tanpa kendala. Dengan kerendahan hati, Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Aba dan Ummi tercinta Aba Rosidah dan Ummi Jumaani yang selalu mendukung, menyemangati dan selalu mendoakan di setiap proses dalam menyelesaikan pendidikan yang ditempuh.
2. Keluarga besar yang selalu mendo'akan dan nasehat yang senantiasa membuat saya mempunyai semangat baru.
3. Embakku Hosfiatul Jannah, S.Pd. yang juga memberi motivasi serta arahan yang sangat baik.
4. Untuk semua guru yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan, wawasan dan pengalaman TK, MI, MTS, dan MA.
5. Seluruh teman-teman seperjuangan keluarga besar Perbankan Syari'ah 5 (2021) yang selalu membantu dan menemani di setiap ada kesulitan dan dukungan dari kalian semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seseorang yang bernama Hanifah Sulviana terima kasih telah menemani, berjuang bersama, memberikan dukungan, motivasi, serta menjadi tempat berbagi di saat suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan semangat, do'a dan turut membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

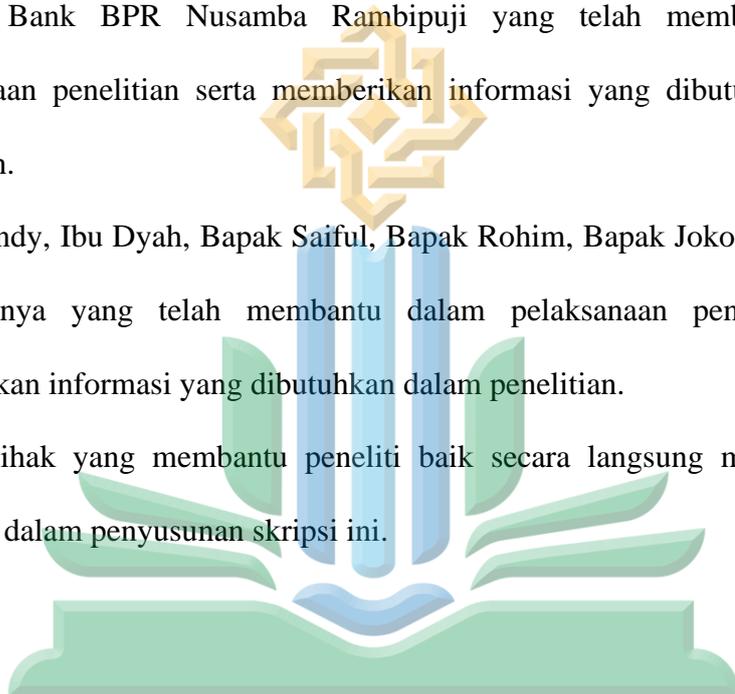
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT. karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat peneliti peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor UIN KHAS Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dikampus ini.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan serta menyediakan fasilitas untuk mahasiswa dalam proses perkuliahan.
3. Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam yang selalu merangkul serta memberikan dukungan tanpa henti kepada seluruh mahasiswa.
4. Ana Pratiwi, SE.,AK., MSA Selaku Koordinator program Studi Perbankan Syariah yang selalu memberikan motivasi dan arahan selama perkuliahan.
5. Ibu Siti Indah Purwaning Yuwana, S.Si., MM selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

6. Ibu Dr. Siti Masrohatin, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. Ibu Ririn Maliani dan pihak Bank BPR Nusamba Rambipuji lainnya serta nasabah Bank BPR Nusamba Rambipuji yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
9. Bapak Andy, Ibu Dyah, Bapak Saiful, Bapak Rohim, Bapak Joko, Ibu Latifah, dan lainnya yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
10. Semua pihak yang membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.



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

Jember, 5 Maret 2025

Bahrur Rosi
Nim: 214105010043

ABSTRAK

Bahrur Rosi, Siti Masrohatin, 2025: *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada Produk Kredit Harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.*

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Produk Kredit Harmoni.

Kualitas pelayanan merupakan keuangan yang sangat tinggi dan diharapkan yang diawasi secara ketat. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember sangatlah memperhatikan akan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Fokus penelitian ini adalah 1) Bagaimana kualitas pelayanan pada produk kredit harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember?. 2) Bagaimana kepuasan nasabah pada produk kredit harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember?

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pada produk kredit harmoni pada PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember. 2) Untuk mendeskripsikan kepuasan nasabah pada produk kredit harmoni pada PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.

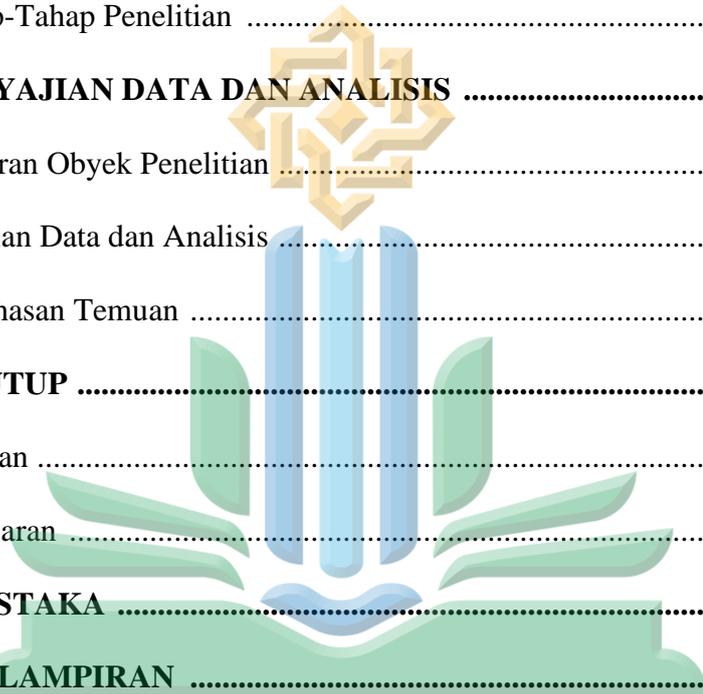
Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan jenis penelitian yaitu *field research*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian yang didapat oleh peneliti: 1) Analisis kualitas pelayanan PT BPR Nusamba Rambipuji menerapkan sistem penilaian kredit yang ketat dan transparan dengan dukungan teknologi serta kerja sama dengan perusahaan penilai ahli. Bank ini menjunjung tinggi keterbukaan dalam syarat kredit, memberikan perlindungan data yang ketat, serta menawarkan solusi fleksibel bagi nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran. Selain itu, berbagai insentif dan program apresiasi diberikan untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah. 2) Kepuasan pada nasabah. Kredit Harmoni PT BPR Nusamba Rambipuji merupakan produk kredit yang menguntungkan dengan persyaratan mudah, suku bunga rendah, serta proses pengajuan dan pencairan yang cepat. Transparansi dalam simulasi kredit dan dukungan OJK menjamin keamanan serta keandalan produk ini. Bank juga memberikan berbagai reward bagi nasabah loyal, layanan yang responsif, serta program promosi yang menarik. Testimoni nasabah menunjukkan bahwa. Kredit Harmoni bermanfaat, terutama bagi usaha kecil, dengan berbagai keunggulan ini, Kredit Harmoni menjadi pilihan tepat bagi masyarakat yang membutuhkan solusi kredit yang terpercaya dan berkualitas.

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
E. Definisi Istilah	16
F. Sistematika Pembahasan	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
A. Penelitian Terdahulu	21
B. Kajian Teori	39
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	54

B. Lokasi Penelitian	54
C. Subyek Penelitian	55
D. Teknik Pengumpulan Data	56
E. Analisis Data	57
F. Keabsahan Data	58
G. Tahap-Tahap Penelitian	59
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	61
A. Gambaran Obyek Penelitian	61
B. Penyajian Data dan Analisis	68
C. Pembahasan Temuan	93
BAB V PENUTUP	106
A. Simpulan	106
B. Saran-saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN



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

DAFTAR TABEL

Uraian	Hal.
1.1 Data Posisi Kredit	12
2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu	34
4.1 Jumlah Data Karyawan	63



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di Indonesia, bank memainkan peran penting dalam mendorong pembangunan ekonomi bangsa. Bank merupakan mitra dalam pengembangan usaha di semua sektor bisnis, baik industri, perdagangan, peran, perkebunan, jasa, perumahan, dan lain-lain. Oleh karena itu, keberadaan bank di tengah-tengah masyarakat sangat membantu masyarakat yang benar-benar membutuhkan dukungan finansial untuk modal usaha.²

Sumber hukum ekonomi lahir disebabkan oleh semakin pesatnya pertumbuhan dan perkembangan perekonomian. Di seluruh dunia hukum berfungsi untuk mengatur dan membatasi kegiatan-kegiatan ekonomi, dengan harapan pembangunan perekonomian tidak mengabaikan hak-hak dan kepentingan masyarakat,³ yang di mana ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan perbankan dapat diakses, mengacu pada hukum positif yang berlaku pada suatu waktu tertentu. Ketentuan-ketentuan yang secara khusus mengatur atau berkaitan dengan perbankan dapat diidentifikasi dalam berbagai undang-undang, antara lain Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang akan diubah menjadi Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, Undang-Undang No. 24 Tahun 1999 yang menjelaskan tentang Lalu Lintas Devisa dan Sistem

² Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), 20.

³ Elisa Kartka Sari, *Hukum dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2021), 13.

Nilai Tukar Mata Uang, Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 yang menjelaskan tentang Perseroan Terbatas. Undang-Undang No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal, Undang-Undang No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda yang Berkaitan dengan Tanah, dasar hukum perkreditan bank, yang secara lebih spesifik bersumber pada kitab undang-undang hukum perdata, mengatur pengaturan perkreditan di sektor perbankan secara nasional dalam sistem ekonomi kontemporer. Peraturan mengenai pinjam meminjam berdasarkan kesepakatan antara bank (kreditur) dan nasabah (debitur) bersumber pada buku iii bab xiii kuh perdata. Selanjutnya, pengaturan kredit internal masing-masing bank diatur oleh standar kredit atau undang-undang kredit kontemporer.⁴

Bank umum, yang juga disebut sebagai bank konvensional, menawarkan berbagai layanan dan dapat menawarkan layanan keuangan kepada individu dan bisnis. Otoritas jasa keuangan (OJK) dan bank Indonesia memiliki peraturan yang lebih ketat untuk bank-bank ini, terutama terkait rasio kecukupan modal, manajemen risiko, dan likuiditas. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di sisi lain, adalah organisasi keuangan yang menawarkan layanan yang lebih kecil. Biasanya, BPR Nusamba Rambibuji membantu masyarakat mereka memiliki aturan yang sedikit berbeda dari bank komersial karena mereka tidak diizinkan untuk menerima deposito dalam mata uang asing.⁵

⁴ Afdal, *Hukum Perbankan Indonesia*, (Pauh Pandang: CV. Gita Lentera Perm. Permata Hijau, 2024), 6.

⁵ Moch Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2019), 36.

Saat ini, bank dan konsumen menempatkan nilai yang tinggi pada kualitas karena hal ini memiliki dampak yang signifikan atau terkait dengan kebahagiaan konsumen. Dalam hal persaingan, kualitas pelayanan dapat menjadi taktik utama. Dua elemen-ekspektasi nasabah dan kinerja yang dirasakan-berdampak pada kualitas layanan. Nasabah akan mengevaluasi kinerja bank dalam hal memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan mereka. Layanan perbankan dianggap berkualitas tinggi dan mampu memuaskan konsumen jika mampu melampaui ekspektasi mereka. Bank perlu terus berinovasi dalam produk dan mampu memberikan strategi pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.⁶

Dalam rangka memuaskan tuntutan nasabah, kualitas pelayanan merupakan keuangan yang sangat tinggi dan diharapkan yang diawasi secara ketat. Menurut Wijaya, Dalam Yasir Iriansyah kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang disampaikan memuaskan ekspektasi klien. Selain memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan komponen krusial dari persepsi konsumen. Semakin baik pelayanan dipersepsikan oleh pelanggan, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang ditawarkan.⁷

Di sektor kualitas merupakan faktor penting. Begitu juga dalam industri jasa. Menurut Goetsch dalam Siti Indah, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa, interaksi manusia, dan

⁶ Mitra Jaya and Mandiri Pusat, "Article History: Received: December 14th, 2023 Revised: February 05th, 2024 Published: February 15th, 2024" 2, no. 1 (2024): 155–63.

⁷ Yasir Iriansyah, Mirga Maulana Rachmadhani, and Mohammad Arief Nur, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Yasir," *Industrial Engineering Journal – System 01*, no. 2 (2023): 1–15.

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Terdapat beberapa kesamaan, yaitu antara definisi kualitas yang diberikan oleh para ahli, meskipun pada kenyataannya tidak ada definisi tunggal yang diakui secara luas. Upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan merupakan bagian dari mutu.⁸ Dengan meningkatkan kualitas layanan suatu perusahaan lembaga keuangan memiliki cara yang riil dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting dalam memuaskan nasabah.⁹

Secara umum, pelayanan juga dikenal sebagai pelayanan nasabah mengacu pada aktivitas apapun yang dimaksudkan untuk memuaskan konsumen, layanan ini memungkinkan permintaan dan keinginan pelanggan terpenuhi. Kualitas pelayanan ini dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, karena kebutuhan dan keinginan mereka dapat dipenuhi oleh pelayanan ini. Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian tindakan yang merupakan suatu proses. Sebagai prosedur pelayanan yang terjadi secara teratur dan konsisten yang meliputi seluruh kehidupan anggota masyarakat, praktik pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain. Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi sebagai tanggapan atas kebutuhan pelanggan dan akan meninggalkan bekas tersendiri. Pelayanan adalah tindakan yang

⁸ KhamdanRifa'i et al., *Kepuasan Konsumen, Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*, 2020, [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf).

⁹ Siti Indah et al., "Jurnal Penelitian Nusantara Strategi Pemasaran Produk Tabungan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BMT NU Cabang Mayang Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara" 1 (2025): 1–6.

dilakukan organisasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan akan meninggalkan kesan tersendiri, dengan pelayanan yang berkualitas.¹⁰

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank pernah dilakukan oleh Bangun Kuntoro Harjo dan Sri Laksmi Riani mengenai analisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jateng Cabang Karanganyar dilihat dari sudut dimensi pelayanan yaitu *reliability* (kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, handal, dan terpercaya), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), *assurance* (kemampuan untuk memberikan jaminan pelayanan), *emphaty* (kemampuan perusahaan untuk memahami keinginan pengguna (nasabah), dan *tangibles* (tampilan fisik pelayanan).¹¹ Meskipun tujuan pelayanan sangat mudah, mempraktikkannya lebih sulit daripada yang terlihat karena membutuhkan pelayanan yang mengutamakan kesopanan dan keramahtamahan yang luar biasa. Sebagai mana dalam Al-Quran Surat Ali-Imran 159.

¹⁰ Nadia Azalia Putri et al., "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, no. 2 (2023): 43–48, <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.

¹¹ Untung Sriwidodo et al., "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10, no. 2 (2010): 164–73, 25.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَالِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.¹²

Pada ayat di atas dijelaskan, satu-satunya tujuan layanan adalah untuk dapat memuaskan harapan klien sebagai konsumen layanan. Tujuan layanan itu sederhana, tetapi mengimplementasikannya lebih menantang daripada yang terlihat pertama kali karena membutuhkan layanan yang menempatkan nilai tinggi pada kesopanan dan keramah-tamahan yang luar biasa dari layanan berkualitas tinggi. Untuk meningkatkan dan mengevaluasi kualitas pelayanan, pengukuran kualitas pelayanan harus dilakukan. Nasabah mungkin akan semakin tidak puas jika kualitas pelayanan di bawah standar, dan persepsi mereka terhadap lembaga tersebut dapat menurun.

Ketika konsumen membandingkan harapannya dengan persepsi atau kesan (kinerja atau hasil) dari suatu produk, mereka mungkin akan merasa puas atau kecewa. Kepuasan pelanggan, menurut Ratnasari, adalah tingkat emosi

¹² Al-Quran Surat Ali-Imran 159, *Lajnah Pentashilan Mushaf Al Qur`An Dan Museum Istiqlal*, (Jakarta Timur, 13560), 159.

yang muncul setelah membandingkan kinerja barang atau jasa yang diterima dengan harapannya.¹³

Lembaga keuangan supaya dapat berkembang dalam menghadapi persaingan yang ketat, koperasi kredit yang dibiayai secara syariah terus memprioritaskan dan mengutamakan kebahagiaan pelanggan. Lembaga keuangan memberikan layanan terbaik dan kualitas tertinggi kepada semua anggotanya dalam upaya mempertahankan nasabahnya. Lembaga keuangan terus berupaya untuk menawarkan produk yang lebih berkualitas dibandingkan dengan produk koperasi lainnya, selain menerapkan cita-cita islam. Lembaga keuangan senantiasa berupaya menawarkan produk yang lebih berkualitas dibandingkan dengan produk koperasi lainnya, selain menerapkan cita-cita islam. Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah sangat penting karena mempertahankan nasabah yang sudah ada lebih sulit daripada mendapatkan nasabah baru. Memang benar bahwa konsumen yang puas saat ini akan mempengaruhi konsumen baru, yang akan meningkatkan jumlah nasabah dan sebaliknya.¹⁴

Menurut Fandy Tjiptono kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pengukuran kepuasan nasabah sangat

¹³ Riska Silvana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung," Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, no. 1 (2020): 10–17, <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>, 11

¹⁴ Agus Wahyu Irawan, "Analisis Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah," *Tasyri` : Jurnal Tarbiyah-Syari'ah-Islamiah* 27, no. 2 (2020): 1–10, <https://doi.org/10.52166/tasyri.v27i2.95>, 2.

penting dalam memberikan gambaran mengenai kinerja perusahaan dari sudut pandang nasabah, mengidentifikasi dan menindaklanjuti aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, serta mengantisipasi kemungkinan masalah di masa depan. Prinsip dasarnya adalah melakukan yang terbaik yang paling penting bagi nasabah. Tujuan pengukuran kepuasan nasabah dapat menggunakan beberapa faktor, seperti harapan, kepentingan, kinerja, dan faktor ideal. Pertanyaan nasabah yang tepat daftar dan akurat. Untuk merancang kuesioner survei.¹⁵

Rasa puas, senang, dan lega seseorang sebagai hasil dari penggunaan suatu barang atau jasa dikenal sebagai kepuasan. Kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dan harapan menentukan tingkat kepuasan. Nasabah akan sangat kecewa jika kinerja tidak sesuai dengan harapannya dan sangat senang jika kinerja memenuhi harapannya. Reaksi emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan barang atau jasa tertentu yang diperoleh, lokasi ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku membeli dan menjual) serta pasar pada umumnya disebut sebagai kepuasan. Tiga indikator sikap (kognitif), perasaan (afektif), dan perilaku (konatif) dapat digunakan untuk mengukur kebahagiaan konsumen.¹⁶

Berdasarkan konsep ekonomi, dikatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika kebutuhan fisik terpenuhi. Dalam Islam, kepuasan terjadi ketika kebutuhan fisik dan non fisik seseorang terpenuhi. Kebutuhan fisik bukan berarti hanya sekedar kebutuhan, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai guna tertentu (berdasarkan tingkat pemanfaatannya). Sedangkan kebutuhan non fisik

¹⁵ Fandy tjiptono *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2022), 160.

¹⁶ KhamdanRifa'i, 49.

berupa nilai ibadah yang memanfaatkan yang telah dilakukan, khususnya pada produk kredit.

Kredit yang tersedia untuk masyarakat umum dipengaruhi oleh tingkat suku bunga saat ini. Ketika suku bunga pinjaman naik, kecil kemungkinan peminjam akan mengalami gagal bayar, sebuah fenomena yang dikenal sebagai lingkaran positif sebaliknya, peningkatan jumlah kredit yang disalurkan dianggap sebagai konsekuensi negatif ketika suku bunga turun *giftetal*. Hipotesis ini menyinggung hukum permintaan yang pada dasarnya menyatakan bahwa jumlah barang yang diminta berbanding terbalik dengan harga barang tersebut, yaitu semakin tinggi harga barang tersebut, maka semakin sedikit jumlah barang tersebut yang diminta, begitu pula sebaliknya. Ketika memutuskan dimana mendapatkan pinjaman, konsumen akan mencari-cari pinjaman dengan suku bunga terbaik. Inilah sebabnya mengapa konsumen akan tertarik pada lembaga keuangan yang menawarkan suku bunga terendah serta layanan tercepat dan ternyaman. Urgensi kebutuhan mereka akan likuiditas atau kualitas layanan yang mereka terima dari lembaga-lembaga keuangan ini dapat memaksa beberapa konsumen untuk membayar lebih untuk pinjaman mereka. Kualitas layanan yang mereka terima dari lembaga-lembaga keuangan ini dapat memaksa beberapa konsumen untuk tidak lagi mempertimbangkan suku bunga.¹⁷

¹⁷ Chrismesi Pagiu and Rati Pundissing, "Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Permintaan Kredit Usaha Produktif Koperasi Credit Union Sauan Sibarrung Kabupaten Tana Toraja," *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 5 (2022): 2411–18, <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i5.2759>, 2412

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pengertian kredit adalah meminjam uang dengan pembayaran secara mengangsur atau pinjaman sampai jumlah tertentu yang disahkan oleh bank atau lembaga lain. Jumlah tertentu yang disahkan oleh bank atau lembaga lain dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dalam ketentuan umum, Pasal 1 ayat (1) Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, sedangkan Pasal 1 ayat (2) Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁸

Menurut Kasmir kredit adalah kepercayaan, kesepakatan, jangka waktu, dan imbalan atas jasa pinjaman perusahaan yang berhasil. Kredit yang digunakan untuk meningkatkan usaha, produksi, atau investasi disebut sebagai kredit produktif. Dalam ini diberikan untuk dikembalikan, dan pelunasan kredit diantisipasi berdasarkan kinerja perusahaan memperluas produksi barang atau jasa.¹⁹ Tujuan dari kredit menyalurkan uang tunai ke bidang komersial adalah salah satu peran kredit komersial, menurut Fahmi. Sektor usaha mendominasi produksi barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Produsen akan dapat membeli bahan mentah dan mengubah barang setengah jadi menjadi barang jadi setelah aset bank dilepaskan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan

¹⁸ Wiwin Dewi Ratna Fabrianti, *Hukum Perbankan dan Jaminan*, (Bandung Bali: CV Intelektual Manifis Media, 2024), 5.

¹⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), 62.

nilai barang tersebut. Di sisi jasa, dengan meminjamkan uang kepada komunitas bisnis, sektor jasa akan terinspirasi untuk meningkatkan penawarannya kepada publik.²⁰

Salah satu jenis bank yang berfokus pada kota-kota kecil adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Salah satu cara memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan adalah dengan menawarkan layanan kredit dengan persyaratan yang tidak terlalu ketat dan prosedur yang mudah. Nasabah juga sensitif terhadap suku bunga karena mereka tertarik untuk menggunakan produk kredit dengan janji penurunan suku bunga bank. Jika dibandingkan dengan pegadaian, bank syariah, atau bank umum, BPR masih dianggap memiliki suku bunga yang tinggi.²¹

Konsumen ketika memilih untuk mendapatkan pinjaman kredit mikro, masyarakat akan terpengaruh oleh reputasi yang tercipta melalui kinerja bisnis dan promosi yang berkelanjutan. Memiliki citra perusahaan yang positif akan membuat bank anda lebih unggul dalam persaingan. Masyarakat juga percaya bahwa BPR menawarkan suku bunga yang relatif tinggi, yang merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah ketika memilih bank. Nasabah ketika memutuskan bank mana yang akan dipilih. Pilihan untuk mengimplementasikan BPR karyawan sadaya mini berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan yang diberikan, reputasi perusahaan, dan tingkat suku bunga

²⁰ Pagiu and Pundissing, “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Permintaan Kredit Usaha Produktif Koperasi Credit Union, Sauan Sibarrung Kabupaten Tana Toraja, 2412

²¹ Hengki Mangiring Parulian Simarmata, “Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan, Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro (Studi Kasus Pada Bank Perkreditan Rakyat Karyawan Sadaya Bandung),” *Jurnal Murni Sadar* 7, no. 2 (2019): 1–10, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>, 15

yang ditawarkan BPR karyajatnika sadaya kepada masyarakat, mempengaruhi keputusan untuk menggunakan produk mikronya.²²

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan, ditemukan bahwa masyarakat lebih memilih untuk menggunakan jasa PT. BPR untuk mendapatkan lebih banyak pembiayaan usaha, menurut temuan para akademisi di sektor ini. Hal ini disebabkan oleh layanan yang diberikan oleh BPR, seperti kriteria pinjaman dan kesederhanaan transaksi yang dapat disesuaikan dengan jenis usaha yang dijalankan oleh masyarakat. Dalam rangka mendorong konsumen untuk memanfaatkan layanan mereka, PT. BPR Nusamba Rambipuji menawarkan fasilitas yang tidak disediakan oleh bank umum. Oleh karena itu, PT. BPR Nusamba Rambipuji memisahkan nasabahnya berdasarkan status sosial ekonomi dan menciptakan rencana pinjaman dan tabungan yang memenuhi persyaratan masing-masing segmen. Seperti tabungan premium yang secara eksklusif yang ditargetkan untuk kalangan menengah ke atas, tabunganku untuk semua orang, tabungan harmoni plus, dan tabungan dasar untuk pelajar. Selain itu, BPR Nusamba Rambipuji berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. PT. BPR Nusamba Rambipuji harus memiliki filosofi pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Selain itu, yang membedakan PT. BPR Nusamba

²² Edi Noersasongk, *Kewarusaahaan, Strategi Mengepung Pelanggan Menjadi Puas*, (Yogyakarta: Andi, 2018), 104.

Rambipuji dengan lembaga keuangan lainnya adalah komitmennya untuk memberikan pelayanan terbaik.²³

Tabel 1.1
Data Posisi Kredit oleh PT. BPR di Jember
Per Desember 2023 dalam Ribuan

Nama PT. BPR	Jumlah Posisi kredit
PT. BPR Nusamba Rambipuji	416.012
PT. BPR Rambipuji Artha Putra	249.363
PT. BPR Bima Hayu Pratama	133.594
PT. BPR Karunia Pakto	106.915
PT. BPR Bumi Hayu	59.101

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat pada beberapa bank PT. BPR yang ada di kabupaten Jember pada tahun 2023 diketahui bahwa jumlah data provisi kredit pada PT. BPR Nusamba Rambipuji sebesar 416.012, pada PT. BPR Rambipuji Artha Putra sebesar 249.363, pada PT. BPR Bima Hayu Pratama sebesar 133.594, pada PT. BPR Karunia Pakto sebesar 106.915, dan pada PT. BPR Bumi Hayu sebesar 59.101.²⁴

Dapat disimpulkan bahwa PT. BPR Nusamba Rambipuji memiliki posisi kredit tertinggi dibandingkan dengan BPR lainnya di Kabupaten Jember. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah nasabah yang memanfaatkan produk kredit di PT. BPR Nusamba Rambipuji lebih banyak, dan mencerminkan tingkat

²³ M Rosi, Bahrur Rosi, and Hardianti Rukmana, "Strategi Pemasaran Dan Pelayanan BPR Nusamba Dalam Meningkatkan Nasabah" 01, no. 03 (2024): 609–14, 611

²⁴ Hasil Wawancara oleh Bahrur Rosi, Jember, 2024.

kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap produk serta kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, PT. BPR Nusamba Rambipuji telah menerima sejumlah penghargaan penting hingga saat ini, seperti SMH Award 2021 sebagai finalis dalam kategori *Non-Performing Loan* (NPL) terbaik pada tahun 2020, terlepas dari kesulitan ekonomi India yang disebabkan oleh pandemi COVID-19. Berkat kerja keras para pekerjanya di tahun 2020, PT. BPR Nusamba mampu melampaui ekspektasi mereka dan menerima penghargaan ini. PT. BPR Nusamba Rambipuji siap untuk menyediakan produk layanan keuangan kepada para nasabahnya.²⁵

Alasan peneliti memilih di PT. BPR Nusamba Rambipuji sebagai objek penelitian karena dibandingkan dengan PT. BPR lainnya, PT. BPR Nusamba Rambipuji memiliki posisi nasabah yang paling lumayan banyak dan mesin kasir yang paling banyak tersebar di wilayah Jember. Peneliti tertarik untuk memilih judul berdasarkan konteks penelitian dan permasalahan yang diangkat. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada Produk Kredit Harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji".

B. Fokus Penelitian

Agar terfokus dan sesuai dengan rencana, maka peneliti merumuskan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar penelitian di atas. Masalah yang mendasar adalah:

²⁵ <http://www.bprnusamba-rambipuji.co.id/page/detail/profilperusahaan>. Diakses 08 Oktober 2024.

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada produk kredit harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada produk kredit harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan fokus penelitian yang disebutkan di atas, tujuan-tujuan berikut memandu pelaksanaan penelitian ini:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pada produk kredit harmoni pada PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan nasabah pada produk kredit harmoni pada PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan di atas, penelitian ini mempunyai beberapa manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi sumber untuk membantu pembaca agar lebih memahami bagaimana cara mengevaluasi kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan produk (Kredit Harmoni) PT. BPR Nusamba Rambipuji.

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti pemula. Tema penelitian ini akan sejauh mungkin selaras dengan isu-isu yang diangkat oleh para peneliti yang lebih muda. Oleh karena itu,

konsep-konsep yang digunakan merupakan pengembangan atau pelengkap bagi para peneliti muda.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Mempelajari hal baru dan menambah wawasan tentang analisis. Evaluasi kebahagiaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap barang (Kredit Harmoni). Berbanggalah dengan prestasi yang sudah dicapai dan nilai ilmu yang sudah didapatkan selama menuntut ilmu di kampus dengan melihat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada produk (Kredit Harmoni)

b. Bagi Dunia Pendidikan

Khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, penelitian ini dapat menjadi panduan bagi peneliti selanjutnya yang ingin menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada produk kredit harmoni. Khususnya di kampus UIN KHAS Jember, penelitian ini dapat digunakan untuk melakukan penelusuran yang menghasilkan informasi yang berharga untuk pengembangan dan masukan.

c. Bagi Masyarakat Umum

Dapat menjadi sumber pengetahuan, inspirasi, dan harga diri, terutama dalam hal membangun hubungan yang positif dengan nasabah dengan meneliti analisis kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan pada produk (kredit harmoni), khususnya di industri perbankan.

E. Definisi Istilah

Sangatlah penting untuk menjelaskan istilah-istilah yang digunakan dalam pembahasan ini untuk menjaga agar pembahasan tetap berfokus pada topik-topik yang penting dan mencegah munculnya sudut pandang yang berlawanan. Berikut ini adalah arti dari istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini:

1. Analisis Kualitas Pelayanan

a. Analisis

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan analisis sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagian dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungannya satu sama lain untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.²⁶

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya.²⁷ Maksud dari analisis dalam penelitian ini adalah memahami suatu pokok permasalahan secara menyeluruh, dengan cara menguraikan, memilah, mengelompokkan, serta menelaah bagian-bagiannya dan hubungan antarbagian, untuk kemudian ditafsirkan maknanya secara tepat.

b. Kualitas pelayanan

²⁶ Roberto Maldonado Abarca, "Pengertian Análisis," *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2021, 2013 – 15, 12

²⁷ Makinuddin, Tri Hadianto Sasongko, *Analisis Sosial Bersaksi dalam Advokasi Irigasi*. (Bandung: Yayasan Akatiga, 2006), 40.

Saat ini persaingan bisnis antara perusahaan sangat ketat di era globalisasi karena kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan penekanan utama, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan konsep kualitas jasa dan ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan.²⁸

Berdasarkan penjelasan diatas kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat bertahan dan disukai terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, gagasan ini juga melibatkan pengukuran kepuasan pelanggan, evaluasi proses pelayanan, dan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

2. Kepuasan nasabah

Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah nasabah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dari produk yang memuaskan harapan konsumen merasa tidak senang jika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, konsumen senang atau sangat senang jika kinerja sesuai atau di atas harapan. Durianto menegaskan bahwa konsumen menggunakan kata "kepuasan konsumen" untuk mencirikan sekumpulan perilaku atau tingkah laku yang diamati sehubungan dengan suatu barang atau jasa.²⁹

Para ahli memberikan beberapa definisi kepuasan nasabah yaitu tingkat kesenangan seseorang ditentukan dengan membandingkan kinerja

²⁸ Salim Alidus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori*, (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 5.

²⁹ Heni Noviarita Tohati, *Kepuasan Nasabah*, (Jawa Barat: CV. Adnu Abimata, 2020), 78.

atau hasil aktual dengan harapannya. Oleh karena itu, tingkat kesenangan tergantung pada kesenjangan antara kinerja yang dirasakan dan harapan; semakin dekat kinerja atau hasil sesuai dengan harapan, seseorang akan semakin puas. Ada juga yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kebutuhan dan keinginan. pelanggan tercapai, sehingga pelanggan tidak berbeda dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.³⁰

Berdasarkan uraian di atas, kepuasan nasabah adalah suatu yang menyenangkan yang berhubungan dengan sikap pelanggan setelah suatu peristiwa atau keadaan yang terjadi pada saat memanfaatkan suatu barang atau jasa.

3. Kredit harmoni

Istilah kredit berasal dari bahasa latin yang berarti iman dan juga dapat dipahami sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh organisasi perusahaan untuk memberikan kredit atas dasar kepercayaan. Dalam pemberian kredit terdapat suatu kontrak perjanjian antara pemberi kredit dengan penerima kredit yang harus ditepati, yaitu kewajiban-kewajiban yang telah ditentukan.³¹

Menurut Kasmir, penyediaan dana atau tagihan yang dapat dibayar berdasarkan kesepakatan antara debitur dan kreditur yang diharuskan membayar bunga yang telah ditentukan jika pinjaman harus dilunasi adalah

³⁰ Dedh kurniasi, *Kepuasan Nasabah Konsumen*, (Kangungan Serang: Bintang Sembilan Visitama, 2021), 22.

³¹ Sumiyanti, *Perbankan Dasar*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), 10.

apa yang didefinisikan oleh Kasmir sebagai pembiayaan atau kredit. Tingkat suku bunga saat ini berdampak pada kredit yang dapat ditebus dan diakses oleh masyarakat umum.³²

Berdasarkan definisi yang diberikan di atas, pinjaman adalah suatu perjanjian di mana peminjam dan pemberi pinjaman menyetujui persyaratan seperti bunga dan jaminan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi mulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup diantaranya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, bagian ini berisi tentang dasar penelitian yaitu, konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka, bagian ini menyajikan ringkasan penelitian terdahulu yang memiliki relevan dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat tentang kajian teori.

BAB III Metode Penelitian, bagian ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis, bagian ini berisi tentang hasil penelitian yang meliputi, gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, dan juga pembahasan temuan.

³² Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), 65.

BAB V Penutup, bagian ini berisi tentang kesimpulan penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari peneliti dan diakhiri dengan penutup.



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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian merangkum penelitian yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan (disertasi, skripsi dan jurnal, review, dan lain-lain).

1. Muktiyatul Ulya Muhsin, Analisis Kualitas Pelayanan Gadai Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Tanggul Wetan Jember. (2022), Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah.³³

Penelitian ini mengenai tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) UPC Tanggul Wetan Jember selama pelaksanaan program Gadai KCA. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Dalam proses pengumpulan data, digunakan metode dokumentasi, wawancara, dan dukumintasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. PT Pegadaian (Persero) UPC Tanggul Wetan telah menjalankan Kredit Cepat Aman (KCA) dengan baik dan sesuai dengan standar operasional. Nasabah juga menyatakan bahwa proses pengajuannya sederhana dan proses pencairannya cepat. Prosedur

³³ Muktiyatul Ulya Muhsin, *Analisis Kualitas Pelayanan Gadai Kredit Cepat Aman (Kca) Pada Pt Pegadaian (Persero) Upc Tanggul Wetan Jember*, 2022.

pencairan KCA PT. Pegadaian (Persero) UPC Tanggul Wetan sudah terstandarisasi dan nasabah hanya perlu menunggu maksimal 15 menit.

Persamaan keduanya adalah untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia pelayanan kredit. Keduanya berkonsentrasi pada evaluasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Perbedaan pelayaan gadai hanya berfokus pada keunggulan pelayanan dan lebih disesuaikan dengan pinjaman gadai. Judul yang saya angkat mencakup jenis pinjaman yang lebih luas dan berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam analisisnya.

2. Maftuhatul Khoiriyah, *Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Nasabah BKD Tanjung Glugur*. (2022), Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah.³⁴

Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan BKD Tanjung Glugur terhadap kepuasan pelanggan. Dan untuk mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dalam kualitas pelayanan BKD Tanjung Glugur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif, yaitu suatu prosedur dimana peneliti melakukan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa, secara umum, tingkat kepuasan pelanggan BKD Tanjung Glugur dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan. Dianggap sangat baik dan sangat memuaskan. Masyarakat

³⁴ Maftuhatul Khoiriyah, *Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Nasabah BKD Tanjung Glugur*. (2022).

memandang baik BKD. Tanjung Glugur karena bukti fisik yang nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Untuk menjadi bank konvensional pertama yang diminati oleh masyarakat setempat, BKD Tanjung Glugur masih harus mengembangkan layanannya ke standar yang lebih tinggi lagi.

Persamaan Keduanya berusaha untuk menilai atau memeriksa cara-cara menyediakan layanan pelanggan yang sangat baik dapat meningkatkan kebahagiaan klien. Perbedaan untuk analisis layanan umum di sektor keuangan karena membahas kualitas layanan secara lebih luas tanpa mengaitkannya dengan jenis produk tertentu. Judul analisis produk kredit, maka penelitian ini terutama berfokus pada elemen-elemen layanan yang secara langsung berkaitan dengan produk kredit.

3. Zusmawati Zusmawati and Anggun Tri Rahmi, "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Mutiara Nagari Tanjung Ampalu," (2022) *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*.³⁵

Jenis penelitian ini terdiri dari pendefinisian dan analisis dampak nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kredit kepuasan kredit nasabah pada PT. BPR Mutiara Nagari Tanjung Ampalu. Metode penelitian ini berlaku untuk seluruh nasabah kredit PT BPR mutiara nagari tanjung ampalu. Penentuan sampel

³⁵ Zusmawati Zusmawati and Anggun Tri Rahmi, "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Mutiara Nagari Tanjung Ampalu," *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 1293–1302, <https://doi.org/10.46306/v1s.v2i2.158>.

dengan rumus slovin, jumlah responden yang ditunjukkan dalam penelitian ini adalah 86 nasabah kredit. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah uji statistikt.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai nasabah, sensitivitas dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan kredit nasabah pada PT. BPR Mutiara Nagari Tanjung Ampalu. Hal ini karena nilai pelanggan, reliabilitas, reaktivitas, keamanan, sensitivitas dan bukti fisik memiliki nilai signifikan dibawah alpha 0,05.

Persamaan judulnya adalah pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kredit pelanggan pada PT. BPR dan analisis kualitas pelayanan dan kepuasan produk kredit. Memahami hubungan antara kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan dan keduanya dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan yang dilakukan.

Perbedaan judul pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan kredit pelanggan pada PT. Memahami hubungan antara kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan dan keduanya dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan yang dilakukan.

4. Slamet Bambang Riono, "Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Koperasi Simpan Pinjam” (2022) *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*.³⁶

Jenis penelitian ini adalah (*field research*) yaitu ketika memasuki lapangan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, berdasarkan filosofi yang digunakan dalam meneliti topik dan objek penelitian. Sumber datanya berasal dari sistem primer yang berasal dari hasil kuesioner yang diberikan kepada pelanggan. Populasi penelitian terdiri dari seluruh nasabah yang mengajukan kredit sebanyak 2.577 orang. Jenis teknik pengambilan sampel non-probabilitas dengan menggunakan metode purposive sampling, yaitu dengan kriteria tertentu atas dasar tujuan penelitian. Selanjutnya diambil sampel dengan Rumus Slovin dengan batas toleransi 5%, yakni $n = N / (1 + N.(e)^2)$, didapatkan jumlah sampel sebesar 96 responden. Data selanjutnya di analisis dengan deskriptif kuantitatif dengan 2.577 orang.

Metode pengambilan sampel yang tepat, yaitu dengan kriteria tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Kemudian sampel diambil menggunakan rumus slovin dengan batas toleransi 5% yaitu $n = n/(1+n(e)^2)$, ditentukan dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Data kemudian dianalisis menggunakan data deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya strategi pemasaran kredit berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan sig. 0,00, $\alpha = 5\%$; prosedur pemberian kredit berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

³⁶ Slamet Bambang Riono, “Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 375–86, <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508.1>

dengan sig. 0,00, dengan $\alpha = 5\%$; dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan penelitian ini terletak pada pemahaman kepuasan nasabah, meskipun dari sudut pandang yang berbeda. Walaupun kedua judul tersebut berhubungan dengan produk perkreditan, baik dalam konteks yang lebih luas maupun spesifik, kedua judul menggunakan metode survei kuesioner sebagai dasar pengumpulan datanya, namun dengan tujuan yang berbeda. Judul pertama lebih kompleks dan mencakup lebih banyak variabel.

Perbedaan penelitian ini adalah mempunyai tujuan yang berbeda dalam konteks penelitiannya. Analisis strategi pemasaran kredit, tata cara pemberian kredit dan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabah koperasi kredit lebih lengkap dan komprehensif, sedangkan judul analisis kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap produk kredit lebih terfokus dan diperdalam pada aspek kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

5. Don Marlius, Chintya Monica. Dampak pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari, (2023), *Jurnal Pundi*, Vol. 07, tidak. 01, Sekolah. Tinggi Ilmu Ekonomi KBP.³⁷

Jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank nagari cabang muara labuh.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank nagari cabang muara labuh sebanyak 100 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus slovin, sehingga

³⁷ Chintia Monica and Doni Marlius, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muara Labuh," *Jurnal Pundi* 7, no. 1 (2023): 53, <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>.

sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan program komputer spss 20 per jendela.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank nagari cabang muara labuh. Hasil penelitian ini dapat diartikan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Persamaan dari penelitian ini adalah dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank nagari. Judul ini memiliki persamaan dalam hal penekanan pada kualitas dan kepuasan layanan, serta pendekatan. Sedangkan analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pada produk kredit harmoni dapat digunakan meskipun khusus untuk bank dan produk kredit lainnya, keduanya berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Perbedaan kedua judul ini mempunyai maksud dan tujuan yang berbeda yaitu dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan fokus pada dampak kualitas layanan secara umum terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan analisis kualitas layanan dan kepuasan terhadap produk kredit memfokuskan analisis pada kepuasan pelanggan dengan kredit.

6. Anggi Pratiwi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar,

(2023) *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar.³⁸

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menguji bagaimana kualitas pelayanan yang dicirikan oleh dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI), dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program aplikasi statistik SPSS versi 23.00 dan analisis regresi linier berganda digunakan untuk analisis penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Keandalan berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Jaminan berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan, dan Empati berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Sedangkan dampak empati terhadap kepuasan pelanggan adalah positif namun tidak signifikan cukup besar terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan judul ini Subjek utama: Keduanya membahas kualitas layanan dan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan. Fokus pada produk kredit diidentifikasi sebagai subjek investigasi dalam kedua studi tujuan keduanya

³⁸ Anggi Pratiwi, "Jurnal Sains Manajemen Nitro Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar," *Jurnal Sains Manajemen Nitro* 2, no. 2 (2023): 206–18, <https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jsmn>.

bertujuan untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank berhubungan dengan tingkat kepuasan nasabah. Judul pertama secara khusus mengacu pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar, sedangkan judul kedua lebih luas, tetapi keduanya berfokus pada bank. Perbedaan. Judul pertama membahas tentang BRI Cabang Somba Opu Makassar dan produk kredit secara lebih spesifik. Judul kedua menekankan pada produk Kredit Harmoni, yang dapat dimiliki oleh bank manapun.

7. Putri Ayu Novianti Maryam, Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Jasa Penilai Publik (Kjpp) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali (2024) Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Badung.³⁹

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan perusahaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan klien sebesar 26,1%, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien terhadap kepuasan klien sebesar 38,6% dan kualitas pelayanan dan citra perusahaan

³⁹ Sakinah Pokhrel, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Jasa Penilai Publik (Kjpp) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Bali Diajukan," *Ayan* 15, No. 1 (2024): 37-48.

berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan klien sebesar 27,8%. secara simultan terhadap kepuasan klien sebesar 27,8%.

Persamaan judul tersebut berfokus pada kualitas layanan, mengukur kebahagiaan pelanggan, menggunakan teknik analisis yang sebanding, relevan dengan industri jasa, dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas klien/pelanggan adalah beberapa kesamaan di antara kedua judul penelitian ini. Objek penelitian (barang kredit vs. jasa profesional) dan faktor lainnya (citra bisnis pada judul kedua) adalah letak perbedaannya. Perbedaan judul ini analisis dan metodologinya berbeda, kedua judul tersebut berpusat pada kebahagiaan nasabah dan kualitas layanan. Perbedaannya adalah Instrumen keuangan tertentu (Kredit Harmuni) adalah subjek dari judul pertama. Layanan profesional (penilaian aset) adalah subjek dari judul kedua.

8. Oktaviandi Wardana, *Analisis Pengaruh Tingkat Pegetahuan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Gadai Emas Pada Pt. Pegadaian Syariah Kota Meulaboh.* (2024), Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.⁴⁰

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan dari religiusitas, kepercayaan, dan. Metodologi menggunakan asosiatif kausal digunakan dalam penelitian ini menggunakan metodologi asosiatif kausal. Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh

⁴⁰ Wardana, “*Analisis Pengaruh Tingkat Pegetahuan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Gadai Emas Pada PT. Pegadaian Syariah Kota,*” 2024, [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/38569/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/38569/1/Oktaviandi Wardana%2C 170603040%2C FEBI%2C PS.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/38569/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/38569/1/Oktaviandi%20Wardana%20170603040%20FEBI%20PS.pdf).

nasabah yang memiliki rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Meureudu Pidie Jaya sebanyak 3314 nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Meureudu dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh agama, kepercayaan, dan kualitas layanan, secara parsial dan simultan. Hal ini mengimplikasikan bahwa kebahagiaan nasabah akan meningkat sebanding dengan tingkat religiusitas, kepercayaan, dan kualitas layanan yang dicapai.

Persamaan judul ini Objek Produk. Judul pertama (Kredit Harmuni) meneliti tentang kredit tradisional, dan judul kedua (Gadai Emas) meneliti tentang produk berbasis syariah. Variabel Penelitian: Sementara judul kedua berfokus pada pengetahuan nasabah sebagai variabel yang signifikan, judul pertama menekankan pada kualitas layanan dan kepuasan. Perbedaan judul ini Penekanan pada kebahagiaan nasabah penelitian produk keuangan, analisis perilaku nasabah, dan keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah poin utama dari kesamaan antara kedua judul tersebut.

Perbedaan utama terletak pada jenis produk yang diteliti dan variabel tambahan (pengetahuan dan keputusan).

9. Fadilah Dwi Agustina, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Studi Kasus. Nasabah Kspps Zam-Zam Barokah Muhammadiyah Cilongok (2024), Skripsi. Universitas Islam Negeri (Uin)

Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.⁴¹

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari keamanan dan kualitas layanan. Metodologi penelitian ini adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei. Nasabah KSPPS Zam-Zam Barokah Muhammadiyah Cilongok merupakan populasi dalam penelitian ini, dan kuesioner didistribusikan sebagai bagian dari teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menurut temuan studi, loyalitas secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan sampai batas tertentu, tetapi tidak oleh elemen keamanan. Berdampak substansial terhadap loyalitas. Meskipun variabel kepuasan tidak dapat mengatur keamanan dan kualitas layanan pelanggan KSPPS Zam-Zam Barokah Muhammadiyah Cilongok, rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut yang akan memasukkan atau mengganti faktor independen tambahan yang tidak tercakup dalam penelitian.

Persamaan judul ini Keduanya berbicara tentang kebahagiaan nasabah dan kualitas layanan. Menganalisis bagaimana faktor-faktor tertentu memengaruhi pengalaman atau perilaku nasabah adalah tujuan utamanya.

Meskipun dengan tingkat kerumitan yang berbeda-beda, keduanya

⁴¹ fadilah Dwi Agustina, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus : Nasabah KSPPS Zam-Zam Barokah Muhammadiyah Cilongok), Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 2024.

menggunakan metode analisis hubungan antar variabel. Kedua judul tersebut berkonsentrasi pada penilaian kualitas layanan dan bagaimana hal itu memengaruhi berbagai aspek nasabah. Perbedaan judul ini Kepuasan nasabah sebagai variabel moderating dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan keamanan dengan loyalitas nasabah (Studi Kasus: Nasabah Kspps Zam-Zam Barokah Muhammadiyah Cilongok) Judul 1 terbatas pada produk tertentu (kredit Harmuni), sementara Judul 2 berfokus pada nasabah di lembaga keuangan tertentu (Kspps Zam-Zam Barokah Muhammadiyah Cilongok).

10. Sri Indah Lestari, Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk Dan Layanan Kredit Gadai Kca (Kredit, Cepat, Aman) Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Pt. Pegadaian Cabang Pembantu Cilacap (2024), Skripsi Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.⁴²

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan, kualitas produk dan layanan kredit gadai KCA (Kredit, Cepat, Aman) terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian Cabang Pembantu Cilacap. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dengan jumlah responden sebanyak 320 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik Analisis Data Teknik

⁴² Sri Indah Lestari, “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk Dan Layanan Kredit Gadai Kca (Kredit, Cepat, Aman) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Cabang Pembantu Cilacap),” *Ayan* 15, No. 1 (2024): 37–48.

analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan signifikan $0,00 < 0,05$, temuan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepercayaan secara parsial. Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas produk, dengan nilai signifikan $0,01 < 0,05$.

Persamaan dari kedua judul penelitian ini adalah sama, yaitu analisis kepuasan nasabah PT Pegadaian terhadap kualitas pelayanan, produk, dan faktor kepercayaan terhadap berbagai produknya (KCA dan Kredit Harmuni). Teknik, metodologi, dan tujuan penelitian juga sama, yang membedakan hanya pada produk jasa yang diteliti. Perbedaan Dengan melihat bagaimana kepercayaan, kualitas produk, dan layanan KCA mempengaruhi kepuasan pelanggan, Judul 1 memiliki fokus yang lebih luas.

Menemukan hubungan sebab akibat antar variabel adalah tujuan utamanya.

Pada produk Kredit Harmuni, Judul 2 lebih menekankan pada kepuasan nasabah dan keunggulan layanan. Variabel independennya lebih sedikit dan analisisnya lebih bersifat deskriptif.

Tabel 2.1
Pemetaan Penelitian Terdahulu

No	Nama / Tahun	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	Mukhtiyatul Ulya Muhsin, 2022	Analisis Kualitas Pelayanan Gadai Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Tanggul Wetan Jember.	untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan kredit. Keduanya berkonsentrasi pada evaluasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.	hanya berfokus pada keunggulan pelayanan dan lebih disesuaikan dengan pinjaman gadai. Judul yang saya angkat mencakup jenis pinjaman yang lebih luas dan berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam analisisnya.
2.	Maftuhatul Khoiriyah, 2022	Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Nasabah BKD Tanjung	menilai atau memeriksa cara-cara menyediakan pelayanan pelanggan yang sangat baik dapat meningkatkan kebahagiaan nasabah	Dalam sektor keuangan karena membahas kualitas layanan secara lebih luas tanpa mengaitkannya dengan jenis produk tertentu.
3.	Zusmawati, Anggun Tri Rahmi, 2022	<i>Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Mutiara Nagari Tanjung Ampalu,</i> ” Jurnal Valuasi: Jurnal	Memahami hubungan antara kualitas pelayanan, nilai nasabah dan kepuasan dan keduanya dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan pelayanan.	Memahami hubungan antara kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan dan keduanya dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan pelayanan

		Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan.		
4.	Slamet Bambang Riono, 2022	Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Simpan Pinjam	Terletak pada pemahaman kepuasan pelayanan, meskipun dari sudut pandang yang berbeda. Walaupun kedua judul tersebut berhubungan dengan produk perkreditan, baik dalam konteks yang lebih luas maupun spesifik,	Mempunyai tujuan yang berbeda dalam konteks penelitiannya, analisis strategi pemasaran kredit tata cara pemberian kredit dan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabah koperasi kredit lebih lengkap dan komprehensif, sedangkan judul 2. lebih terfokus dan diperdalam pada aspek kualitas pelayanan
5.	Don Marliuschintya Monic, 2023	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari	Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank nagari cabang muara labuh. Hasil penelitian ini dapat diartikan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan	dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank nagari. Judul ini memiliki persamaan dalam hal penekanan pada kualitas dan kepuasan layanan,

6.	Anggi Pratiwi, 2023	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar	membahas tentang BRI Cabang Somba Opu Makassar dan produk kredit secara lebih spesifik. Judul kedua menekankan pada produk Kredit Harmoni, yang dapat dimiliki oleh bank manapun.	Keduanya membahas kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan. Fokus pada produk kredit dalam. Judul pertama secara khusus mengacu pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar, sedangkan judul kedua lebih luas, tetapi keduanya berfokus pada bank.
7.	Putri Ayu Novianti Maryam, 2024	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Jasa Penilai Publik (Kjpp) Rengganis, Hamid & Rekan Cabang Ba	keduanya menggunakan metode analisis hubungan antar variabel. Kedua judul tersebut berkonsentrasi pada penilaian kualitas layanan dan bagaimana hal itu memengaruhi berbagai aspek klien	Perbedaannya adalah Instrumen keuangan tertentu (Kredit Harmuni) adalah subjek dari judul pertama. Layanan profesional (penilaian aset) adalah subjek dari judul kedua.
8.	Oktaviandi Wardan, 2024	Analisis Pengaruh Tingkat Pegetahuan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan	judul kedua berfokus pada pengetahuan nasabah sebagai variabel yang signifikan, judul pertama menekankan pada kualitas layanan	poin utama dari kesamaan antara kedua judul tersebut. Perbedaan utama terletak pada jenis produk yang diteliti dan variabel tambahan (pengetahuan dan

		Produk Gadai Emas Pada Pt. Pegadaian Syariah Kota Meulaboh	dan kepuasan.	keputusan).
9.	Fadilah Dwi Agustin, 2024	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Studi Kasus: Nasabah Kspps Zam-Zam Barokah Muhammadiyah Cilongok	Persamaan judul ini Keduanya berbicara tentang kebahagiaan nasabah dan kualitas layanan. Menganalisis bagaimana faktor-faktor tertentu memengaruhi pengalaman atau perilaku nasabah adalah tujuan utamanya. Meskipun dengan tingkat kerumitan yang berbeda-beda,	Judul 1 terbatas pada produk tertentu (kredit Harmuni), sementara Judul 2 berfokus pada nasabah di lembaga keuangan tertentu (Kspps Zam-Zam Barokah Muhammadiyah Cilongok)
10	Sri Indah Lestari, 2024	Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk Dan Layanan Kredit Gadai Kca (Kredit, Cepat, Aman) Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Cabang Pembantu Cilacap	Persamaan dari kedua judul penelitian ini adalah sama, yaitu analisis kepuasan nasabah PT Pegadaian terhadap kualitas pelayanan, produk, dan faktor kepercayaan terhadap berbagai produknya (KCA dan Kredit Harmuni).	Judul 1 memiliki fokus yang lebih luas. Menemukan hubungan sebab akibat antar variabel adalah tujuan utamanya. Pada produk Kredit Harmuni, Judul 2 lebih menekankan pada kepuasan nasabah dan keunggulan layanan.

Sumber: Data Diolah dari Penelitian Terdahulu Tahun 2024

B. Kajian Teori

Kajian teori berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan, dalam penelitian merupakan aktivitas ilmiah untuk menghasilkan temuan baru dalam berbagai bidang keilmuan. Penelitian merupakan tulang punggung perkembangan ilmu pengetahuan dan wawasan penelitian dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dengan pembahasan yang lebih luas.⁴³

1. Kualitas pelayanan

a. Pengertian kualitas layanan

Kata "kualitas" memiliki banyak definisi dan makna. Hal ini termasuk memenuhi keinginan konsumen, cocok untuk perbaikan terus-menerus, sesuai dengan peraturan atau harapan, bebas dari bahaya atau kekurangan, dan melakukan segala sesuatu yang membuat orang bahagia. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan terhadap kinerja layanan sebelum menerima layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Kualitas layanan adalah penilaian objektif yang mencerminkan persepsi pelanggan terhadap dimensi layanan tertentu, termasuk keandalan, daya tanggap, keamanan, dan daya tanggap. bukti material.⁴⁴

⁴³ Ence Surahman, Adrie Satrio, and Herminarto Sofyan, "Kajian Teori Dalam Penelitian," JKTP: *Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan* 3, no. 1 (2020): 49–58, <https://doi.org/10.17977/um038v3i12019p049>, 1.

⁴⁴ Sri Wulansih Manajemen, *Pemasaran Konsep Kualitas Pelayanan* (Jawa tengah: PT. Mardeka Binangun, 2024), 42.

Ayat QS. Al-Baqarah; Ayat 83. Yang Menjelaskan Tentang Kualitas Pelayanan

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا
الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ

(Ingatlah) ketika Kami mengambil perjanjian dari Bani Israil, “Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuatbaiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Selain itu, bertutur katalah yang baik kepada manusia, laksanakanlah salat, dan tunaikanlah zakat.” Akan tetapi, kamu berpaling (mengingkarinya), kecuali sebagian kecil darimu, dan kamu (masih menjadi) pembangkang.⁴⁵

Ayat ini mengajarkan umat islam untuk melayani orang-orang di sekitar mereka dengan ikhlas dan baik, termasuk keluarga, tetangga, dan orang yang membutuhkan. Prinsip pelayanan disini mencakup kasih sayang dan perhatian tanpa rasa tinggi hati.

Kualitas pelayanan menjada alat ukur untuk menilai pelayaan yang diberikan sesuai degan harapan. Kualitas pelayanan adalah kepuasan yang didapat oleh pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya yang memberikan dampak langsung berasal dari kemampuan perusahaan akan pelayanan yang diberikan. Prioritas yang utama bagi suatu perusahaan adalah kualitas pelayanan, sekarang ini setiap perusahaan saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan yang baik, ramah dan mendekatkan antara perusahaan dan konsumen.⁴⁶

⁴⁵ QS. Al-Baqarah; Ayat 83, *Lajnah pentashilan mushaf al qur`an dan museum istiqlal*, (Jakarta Timur,13560), 83.

⁴⁶ Rizaldi Salam, *Manajemen Pemasaran dan Nilai Pelanggan*, (Makasar: PT. Nas Media Indonesia, 2023), 26.

Hal inilah yang menjadi dasar pengusaha mendirikan sebuah perusahaan dan melihat adanya suatu kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk dan jasa.

b. Indikator kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana sebuah pelayanan dapat memuaskan harapan klien, menurut para ahli adalah suatu tindakan yang memberikan manfaat bagi orang lain. Serta menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan akurasi pengiriman untuk menyeimbangkan harapan pelanggan.⁴⁷ Ada lima Indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu untuk menilai kualitas layanan, di antaranya:

- 1) Bukti fisik (*tangibility*), artinya kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan aktivitasnya kepada pihak-pihak eksternal. Dalam menampilkan penampilan dan kapasitas serta sarana dan prasarana fisik perusahaan dapat kondisi lingkungan diyakini merupakan bukti fisik nyata dari pelayanan tersebut dan disediakan oleh pelayanan. Hal ini termasuk struktur fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), peralatan dan perangkat yang digunakan (teknologi), serta penampilan pelayannya.
- 2) Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Kinerja tersebut harus memenuhi

⁴⁷ Risma Amanda Putri, *Model Pengukuran Layanan Perduk dengan Indikator Prosisi Berbasis Kecerdasan* (PT. Nas media Indonesia 2023), 30.

ekspektasi yang berarti keterlambatan pengiriman, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan apapun kesalahan, sikap ramah dan ketelitian tinggi.

- 3) Tanggung jawab (*responsiveness*), merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan langsung kepada koalisi konsumen, memberikan informasi yang jelas, meninggalkan pasar konsumen untuk mengharapkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.
- 4) Garansi dan keamanan (*asuransi*), artinya pengetahuan, tanggung jawab dan kemampuan pegawai untuk itu mengembangkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Hal ini meliputi perbedaan antara komunikasi (*communication*), kehandalan (*reliability*), keamanan (keamanan), *colmpeltelnsi* (*colmpeltelnsi*) dan sopan santun (*color telsy*).
- 5) Empati (*Empati*) mengetahui cara memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi ditawarkan kepada sektor konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Atau suatu perusahaan harus memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap konsumen secara khusus memahami pasar konsumen dan memanfaatkan waktu pemrosesan yang nyaman.⁴⁸

⁴⁸ Hessel Nogi, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Gransindo, 2005), 28.

c. Pentingnya kualitas pelayanan

Fakta bahwa klien menerima pelayanan dan produk/jasa pada saat yang sama adalah salah satu ciri khas pelayanan. Sumber daya manusia dari organisasi menawarkan pelayanan dan mengirimkan barang dan jasa kepada klien selama transaksi. Dengan demikian, menggambarkan berbagai masalah yang berkaitan dengan interaksi antara bisnis sebagai produsen barang atau jasa dan klien. Karena atribut khusus ini, menyediakan layanan berkualitas tinggi adalah salah satu hal yang paling penting untuk mempromosikan sikap pasar yang menguntungkan. Meningkatkan kualitas layanan diperlukan untuk menciptakan penilaian yang baik terhadap (1) keterampilan layanan pelanggan, (2) pakaian yang sesuai dengan konteks, (3) tutur kata staf yang sopan dan santun, dan (4) wajah karyawan yang ramah.⁴⁹

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah maka akan muncul factor yang mempengaruhinya diantaranya:⁵⁰

- 1) Faktor Kesadaran; dengan adanya kesadaran dari pegawai atau petugas medis, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

⁴⁹ Rizaldi Salam, *Manajemen Pemasaran dan Nilai Pelanggan*, (Makasar: PT. Nas Media Indonesia, 2023), 66.

⁵⁰ Hessel Nogi, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Gramidia Widasari Indonesia, 2017), 223.

- 2) Faktor Aturan; aturan yang ditujukan kepada manusia sebagai subjek aturan, ini artinya manusia yang membuat aturan tersebut untuk mereka jalankan, dan dalam mengawasi pelaksanaan aturan itu agar diikuti sesuai dengan peraturan yang ada.
- 3) Faktor Organisasi; organisasi pelayanan tidak berbeda dengan organisasi lain pada umumnya. Namun ada perbedaan dalam cara penerapannya, karena sarana pelayanan ditujukan khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.
- 4) Faktor Empati adalah kesan yang diberikan oleh pelaksana dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan. kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan keterampilan yang maksimal, diharapkan dapat dilakukan atas dasar dengan ketentuan-ketentuan yang ada.
- 6) Faktor Sarana Pelayanan. sarana yang dimaksud adalah jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas penunjang lainnya sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan definisi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersurat maupun tersirat.

3. Kepuasan nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Perbankan adalah industri yang menangani uang tunai, kredit, dan transaksi keuangan lainnya ditangani oleh sektor perbankan. Menerima dan melindungi uang yang dimiliki oleh orang-orang dan organisasi lain adalah definisi lain dari perbankan. Bank kemudian meminjamkan uang ini untuk melakukan operasi ekonomi tambahan yang menguntungkan atau hanya untuk membayar biaya operasional. Bank menawarkan lokasi yang aman untuk menyimpan uang tunai dan kredit tambahan. Selain rekening giro, bank juga menyediakan sertifikat deposito, rekening tabungan, dan produk lainnya. Simpanan ini digunakan oleh bank untuk memberikan pinjaman. Pinjaman ini terdiri dari pinjaman bisnis, pinjaman mobil, dan hipotek rumah.⁵¹

Sedangkan kepuasan nasabah disampaikan oleh beberapa para ahli, yaitu kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁵² Kesimpulan dari pengertian kepuasan nasabah menurut para ahli bahwa memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap pelaku usaha. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup usaha dagang, memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan perusahaan.

⁵¹ Karisna Nugraha, *Teori dan Impelemintasi pada Bank Syariah Indonesia*, (Bandung: Indonesia Emas Grup, 2023), 3.

⁵² Zulkifli sulaiman, *strategi meningkatkan kepuasan nasabah analisis kasus melalui riset di industri asuransi jiwa*, (Malang: CV Pustaka Leaning Center 2020), 4.

b. Indikator kepuasan nasabah

Gerakan pelanggan didasarkan pada anggapan bahwa pelanggan yang bahagia lebih mungkin untuk tetap setia, menahan godaan untuk berpindah ke pemasok dengan harga yang lebih rendah, dan memiliki kemampuan untuk memberi tahu orang lain tentang pengalaman positif mereka. Ciri-ciri berikut ini ada pada pelanggan yang bahagia, dijelaskan Dalam (QS. Al Maidah [5]; 54,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا مَنْ يَرْتَدَّ مِنْكُمْ عَنْ دِينِهِ فَسَوْفَ يَأْتِي اللَّهَ بِقَوْمٍ يُحِبُّهُمْ
وَيُحِبُّونَهُ أَذِلَّةٍ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ أَعِزَّةٍ عَلَى الْكَافِرِينَ يُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ
وَلَا يَخَافُونَ لَوْمَةَ لَائِمٍ ذَلِكَ فَضْلُ اللَّهِ يُؤْتِيهِ مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

*Wahai orang-orang yang beriman, siapa di antara kamu yang murtad dari agamanya, maka Allah akan mendatangkan suatu kaum yang Dia mencintai mereka dan mereka pun mencintai-Nya, yang bersikap lemah lembut terhadap orang-orang mukmin dan bersikap tegas terhadap orang-orang kafir. Mereka berjihad di jalan Allah dan tidak takut pada celaan orang yang mencela. Itulah karunia Allah yang diberikan-Nya kepada siapa yang Dia kehendaki. Allah Maha Luas (pemberian-Nya) lagi Maha Mengetahui.*⁵³

Berdasarkan analisis tersebut dapat ditarik suatu pengertian bahwa kepuasan konsumen berkaitan sangat erat dengan kebutuhan dan keinginan sedangkan kepuasan nasabah dengan layanan ini diukur dengan empat perkara.⁵⁴ (1) Kelemahan lembutan, (2)

⁵³ QS. Al Maidah 54, *Lajnah pentashilan mushaf al qur`an dan museum istiqlal*, (Jakarta timur,13560), 54.

⁵⁴ Amirullah, *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Malang: Media Nusa Creative 2017), 26.

Kenyamanan/Kemurahan hati, (3) Merekomendasikan kepada orang, (4) Itsr (pengutamaan nasabah).

c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kepuasan sangat tergantung dan memahami aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena dapat meningkatkan kepuasan nasabah, maka lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan seseorang yaitu:

- 1) Kualitas Produk Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas Layanan Terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan layanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Tanpa terkecuali dalam industri.
- 3) Emosional Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

- 5) Biaya Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.⁵⁵

4. Kredit

1. Pengertian kredit

Kredit mempunyai dimensi yang beraneka ragam, dimulai dari arti kata “kredit” yang berasal dari bahasa Yunani “*credere*” yang berarti kepercayaan akan kebenaran dalam praktek sehari-hari. Pengertian kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji, pembayaran akan dilaksanakan pada jangka waktu yang telah disepakati.⁵⁶

Ayat Qs. Al-Baqarah; Ayat 280. Yang Menjelaskan Tentang Kredit.⁵⁷

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Jika dia (orang yang berutang itu) dalam kesulitan, berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Kamu bersedekah (membebaskan utang) itu lebih baik bagimu apabila kamu mengetahuinya).

Ayat ini menekankan pentingnya belas kasihan dan toleransi terhadap orang yang sedang mengalami kesulitan dalam membayar hutang. Dalam konteks kredit yang harmonis, pemberi kredit atau lembaga keuangan sebaiknya mempertimbangkan keringanan atau toleransi pembayaran bagi debitur yang mengalami kesulitan keuangan.

⁵⁵ Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, (Malang: CV Pustaka Learning Center, 2021), 38.

⁵⁶ Thomas Suyantno, *Dasar-dasar Perkreditan*, (Jakarta: Pt. Gramidia Pustaka, 2007), 36.

⁵⁷ QS. Al Maidah 54, *Lajnah pentashilan mushaf al qur`an dan museum istiqlal*, (Jakarta timur,13560), 54.

Oleh karena itu, dasar dari kredit adalah pemberi kredit kepercayaan bahwasanya debitur akan mengembalikan pinjaman atau pembiayaan beserta bunganya sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak secara umum kredit adalah pemberian pengguna suatu uang atau barang kepada orang lain di waktu tertentu dengan jaminan atau tanpa jaminan dengan bunga atau tanpa bunga.⁵⁸

a. Tujuan kredit

Tujuan kredit merupakan suatu yang diperoleh seseorang atau organisasi perusahaan dengan menggunakan kredit dikenal dengan usaha. Seiring dengan perkembangan kehidupan masyarakat saat ini yang membutuhkan pendekatan yang cepat untuk mendapatkan pendanaan baik dalam kehidupan sehari-hari maupun bisnis, peran kredit terlihat menjadi solusi yang lebih banyak digunakan. Persetujuan yang cepat dan sederhana pada saat ini, dengan syarat pihak pemberi kredit (kreditur) atau penerima kredit (debitur).

Pemberian kredit bank memiliki tujuan melayani masyarakat.⁵⁹

1. Membantu nasabah (debitur) dalam mencapai tujuan mereka dan mengembangkan usaha mereka. Tantangan pendanaan masyarakat, terutama ketika memulai atau mengembangkan perusahaan.
2. Memberikan bantuan dalam rangka mendukung inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian negara.

⁵⁸ Daeng Naja, *Hukum dan Bank Geransi*, (Malang: PT. Citra Andita Bakti, 2005), 180.

⁵⁹ Caroline, *Amalia Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (insania team, 2021), 98.

3. Untuk mendorong perekonomian, pemerintah saat ini berkonsentrasi untuk memperluas pinjaman bank. Meskipun demikian, perbankan selalu memainkan peran dalam mendorong ekspansi ekonomi negara.

b. Fungsi kredit

Fungsi kredit pada dasarnya mempromosikan perdagangan, produksi, jasa, dan bahkan konsumsi yang pada akhirnya ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat kredit saat ini pada dasarnya melayani kebutuhan masyarakat dengan memenuhi layanan. Berikut ini adalah penjelasan yang lebih menyeluruh tentang bagaimana kredit bekerja.⁶⁰

1. Meningkatkan daya guna uang

Adanya ketersediaan kredit dapat meningkatkan nilai guna uang. Uang tidak akan menghasilkan sesuatu yang bernilai jika hanya disimpan. Ketika kredit diberikan, penerima kredit dapat menggunakan dana tersebut untuk menciptakan barang atau jasa.

Oleh karena itu, kredit membantu membuat uang menjadi lebih berguna.

2. Memperluas Peredaran dan Pergerakan

Uang Kartal Dana yang disalurkan atau disalurkan akan mengalir dari satu daerah ke daerah lain, sehingga menimbulkan perputaran ekonomi di daerah tersebut.

⁶⁰ Sumiyanti, *Perbankan Dasar*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), 10.

3. Meningkatkan Peredaran dan Daya Guna Barang

Debitur dapat menggunakan fungsi kredit bank untuk mengubah barang yang tidak berharga menjadi barang yang berguna atau bermanfaat.

4. Alat untuk Stabilitas Ekonomi

Karena kredit akan meningkatkan jumlah komoditas yang dibutuhkan masyarakat, maka kredit dapat membantu menjaga stabilitas ekonomi. Dalam rangka meningkatkan devisa negara, kredit juga memperlancar ekspor komoditas.

5. Peningkatan Motivasi untuk Bisnis Nasabah

Harus diberikan kredit agar mereka yang tidak memiliki banyak uang dapat mengembangkan bisnis mereka. Hal ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi. Nasabah dapat meningkatkan atau meningkatkan operasi bisnis mereka melalui dorongan.

6. Peningkatan atau Pemerataan Distribusi Pendapatan

Penyaluran kredit dapat meningkatkan motivasi pemilik usaha kecil untuk mengembangkan perusahaan mereka. Kebutuhan tenaga kerja akan meningkat seiring dengan berkembangnya sektor industri, produksi, atau investasi. Secara umum,

7. Sebagai Alat Stabilitas Ekonomi

Kredit dapat membantu pemerintah dalam menjaga stabilitas ekonomi, misalnya dengan menciptakan peluang untuk

mengekspor barang ke luar negeri melalui perusahaan-perusahaan besar. Devisa negara akan meningkat sebagai hasil dari ekspor barang, sehingga meningkatkan stabilitas ekonomi.

8. Meningkatkan Hubungan dengan Negara Lain

Usaha bisnis berbasis komunitas dapat membantu kebutuhan impor dan ekspor negara dalam perdagangan, sehingga meningkatkan hubungan dengan negara lain.

c. Jenis-Jenis Kredit

Saat ini, bank biasanya memberikan dua jenis kredit kepada nasabahnya, yaitu kredit berdasarkan jenis penggunaan dan kredit berdasarkan jangka waktu penggunaan.⁶¹

1) Kredit produktivitas, kredit yang diberikan kepada usaha usaha yang berkontribusi dalam kegiatan operasional dengan memproduksi barang dan jasa. Secara khusus, ada dua pilihan untuk jenis kredit ini:

a) Kredit modal kerja, yang ditujukan untuk membiayai kebutuhan bisnis, seperti membiayai pengeluaran produksi untuk meningkatkan hasil produksi atau penjualan, yang dikenal sebagai kredit modal kerja.

b) Kredit investasi, yang diberikan untuk pembelian barang modal dan jasa dengan tujuan untuk memproduksi barang atau jasa

⁶¹ Daeng Naja, *Hukum dan Bank Geransi*, (Malang: PT. Citra Andita Bakti, 2005), 112.

bagi perusahaan yang bersangkutan, dikenal sebagai kredit investasi.

2) Kredit konsumtif. Kredit yang diberikan kepada perorangan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif masyarakat umum dikenal sebagai kredit konsumtif, dimana pendapatan tetap debitur menjadi sumber pembayaran kembali. Sedangkan jenis kredit berdasarkan jangka waktu yang sudah ditentukan diantaranya: ⁶²

- a) Kredit jangka pendek adalah kredit yang diberikan untuk jangka waktu maksimal satu tahun.
- b) Kredit jangka panjang adalah kredit yang berjangka waktu lebih dari satu tahun namun kurang dari tiga tahun yang dikenal dengan kredit jangka menengah.
- c) Kredit jangka panjang adalah kredit yang diberikan dengan jangka waktu lebih dari tiga tahun

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

⁶² Afdal, Hukum, *Perbankan Indonesia*, (Pauh Pandang: Cv. Gita Lentera Perm. Permata Hijau, 2024), 32.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu objek, fenomena atau *setting* sosial yang kemudian dicurahkan dalam tulisan yang bersifat naratif.⁶³ Pendekatan ini diambil karena peneliti ingin mengetahui dan mendeskripsikan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada produk harmoni yang sedang diteliti dengan mewawancarai pihak PT BPR Nusamba Rambipuji.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu *field research* (penelitian lapangan). *Field research* (penelitian lapangan) adalah jenis penelitian yang mengkaji tentang fenomena dalam lingkungan yang alamiah.⁶⁴ Alasan peneliti mengambil jenis penelitian ini dikarenakan jenis penelitian ini melibatkan pengamatan langsung dan interaksi dengan subjek penelitian untuk mendapatkan hasil penelitiannya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh sebuah data. Penelitian ini dilakukan di PT BPR Nusamba Rambipuji yang berada di Jalan Airlangga Nomor 26 Rambipuji Kabupaten Jember. Telp. (0331) 711439.

⁶³ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 11.

⁶⁴ Dedy Muyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 160.

Alasan peneliti memilih PT BPR Nusamba Rambipuji sebagai objek penelitian karena memiliki kantor kas paling banyak yang tersebar di seluruh wilayah Jember dan jumlah nasabah yang relatif banyak jika dibandingkan dengan BPR lain di Rambipuji.⁶⁵

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber data utama dalam penelitian yang mempunyai data berkaitan dengan variabel-variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini peneliti dalam menentukan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive*. Pengambilan teknik ini berdasarkan pertimbangan dimana pemilihan narasumber yang dianggap mengetahui informasi atau data yang diharapkan oleh peneliti⁶⁶. Adapun subjek informan yang akan dipilih untuk menjadi sumber informasi adalah sebagai berikut:

1. Andy Faturohman, Kabid Kredit BPR Nusamba Rambipuji

Alasan peneliti yaitu dikarenakan Bapak Andy memiliki tanggung jawab langsung dalam pengelolaan dan pengawasan produk Kredit Harmoni.

Informasi dari beliau penting untuk mengetahui kebijakan, prosedur, serta kualitas pelayanan yang dirancang dari sisi manajemen.

2. Dyah Retti Anggraeni, Customer Servis BPR Nusamba Rambipuji

Alasan peneliti yaitu dikarenakan Ibu Dyah perannya sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada nasabah.

⁶⁵ Hasil Wawancarai oleh Bahrur Rosi, Jember, 21 Januari 2025.

⁶⁶ Mochamad Nashrullah dkk, *Metodologi Penelitian Pendidikan Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2023), 18.

Pengalaman dan pandangannya akan memberikan gambaran nyata mengenai interaksi dan kepuasan nasabah dari sisi pelayanan frontliner.

3. Saiful Rizal, Accout Officer BPR Nusamba Rambipuji

Alasan peneliti yaitu Bapak Saiful dikarenakan berperan langsung dalam proses pemasaran, pengajuan, dan pemantauan kredit nasabah. Ia memahami dinamika antara kebutuhan nasabah dan kebijakan perusahaan, serta kendala yang dihadapi di lapangan.

4. Rohim, Joko dan Latifah, Nasabah PBPR Nusamba Rambipuji

Alasan peneliti megambil tiga nasabah diatas, mereka merupakan pengguna langsung dari produk Kredit Harmoni. Pendapat dan pengalamannya sangat penting untuk menilai kepuasan nasabah serta menyoroti aspek pelayanan yang dirasakan secara langsung.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan dengan malakukan *interview* (wawancara), *observasi* (pengamatan), (dokumentasi) dan gabungan ketiganya.⁶⁷ Beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut.

⁶⁷ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 14.

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya.⁶⁸ Dalam hal ini peneliti melakukan kunjungan lapangan ke PT BPR Nusamba Rambipuji dengan melihat letak geografis, dan kondisi serta situasi pada PT BPR Nusamba Rambipuji.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber.⁶⁹ Untuk mendapatkan jawaban dari narasumber yang diwawancarai, beberapa pertanyaan ditanyakan selama wawancara. Di antara informasi yang dikumpulkan yaitu, sebagai berikut:

- a. Kualitas nasabah pada produk kredit harmoni yang ada di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.
- b. Kepuasan nasabah pada produk kredit harmoni yang ada di PT BPR Nusamba Rambipuji Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data atau informasi dengan menggunakan tiga sumber yakni: tulisan, tempat, dan orang. Peneliti meneliti benda-benda

⁶⁸ Mochamad Nashrullah dkk, *Metodologi Penelitian Pendidikan Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2023), 59.

⁶⁹ Mochamad Nashrullah dkk, *Metodologi Penelitian Pendidikan Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2023), 58.

lain berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda, dan lain-lain.⁷⁰

Dengan menggunakan teknik ini memperoleh data berupa:

- a. Sejarah PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember
- b. Visi dan misi PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember
- c. Struktur organisasi PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember
- d. Jumlah nasabah pada PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan metode dalam menyusun data melalui wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi kemudian dikumpulkan menjadi suatu informasi.⁷¹ Menurut teori miles and Huberman dan saldana Pada penelitian ini analisis data yang digunakan peneliti yaitu interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai selesai. Adapun langkah-langkahnya yaitu, sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan sehari-hari sampai berbulan-bulan. Pada tahap awal, peneliti menyelidiki situasi sosial dan obyek yang diteliti. Semua yang dilihat dan didengar peneliti maka akan memperoleh data yang beragam.

⁷⁰ Mochamad Nashrullah dkk, *Metodologi Penelitian Pendidikan Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2023), 62.

⁷¹ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 15.

2. Reduksi data (*Data Reduction*)

Analisis data menggunakan reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan penting, dan juga dicari tema serta polanya. Dengan dilakukannya hal tersebut, maka data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan tindakan selanjutnya.

3. Penyajian data

Setelah dilakukannya reduksi data, langkah selanjutnya yaitu penyajian data. Pada langkah ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahannya.

4. Kesimpulan atau verifikasi

Langkah akhir dalam proses analisis data yaitu kesimpulan atau verifikasi. Pada langkah ini peneliti menyimpulkan dari data-data yang telah diperoleh. Isi dari kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran dari objek yang telah diteliti menjadi lebih jelas.⁷²

F. Keabsahan Data

Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam mengecek keabsahan data. Triangulasi data merupakan pemeriksaan data dengan cara pengecekan atau pemeriksaan ulang data tersebut⁷³. Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis triangulasi yaitu, sebagai berikut:

⁷² Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 123.

⁷³ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Sulawesi: Edisi Pertama, Cetakan Ke 1, 2019), 22.

1. Triangulasi sumber merupakan proses uji keabsahan data dengan cara memvalidasikan hasil data penelitian yang sudah didapat dari beberapa sumber yang berbeda.⁷⁴ Dengan teknik ini peneliti membandingkan hasil wawancara yang didapat dari masing-masing informan untuk pembandingan dalam pengecekan kebenaran informasi.
2. Triangulasi metode, yakni proses uji keabsahan data dengan melakukan perbandingan, pengecekan kebenaran, dan kesesuaian data penelitian, terdapat dua strategi, yakni pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.⁷⁵ Dengan teknik ini peneliti melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni, observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga derajat kepercayaan data dapat meyakinkan.

G. Tahap-tahap Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian memerlukan beberapa tahap yang harus dilakukan. Terdapat tiga poin penting dalam melakukan penelitian yaitu:

1. Tahap Perencanaan

Sebelum dilakukannya penelitian, peneliti harus melaksanakan beberapa persiapan yaitu, yang terdiri dari:

- a. Penyusunan rancangan penelitian
- b. Memilih lokasi penelitian

⁷⁴ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 225.

⁷⁵ Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Sukabumi: CV Jejak, 2017), 94.

- c. Menyusun surat-surat penelitian
- d. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- e. Memilih partisipan penelitian

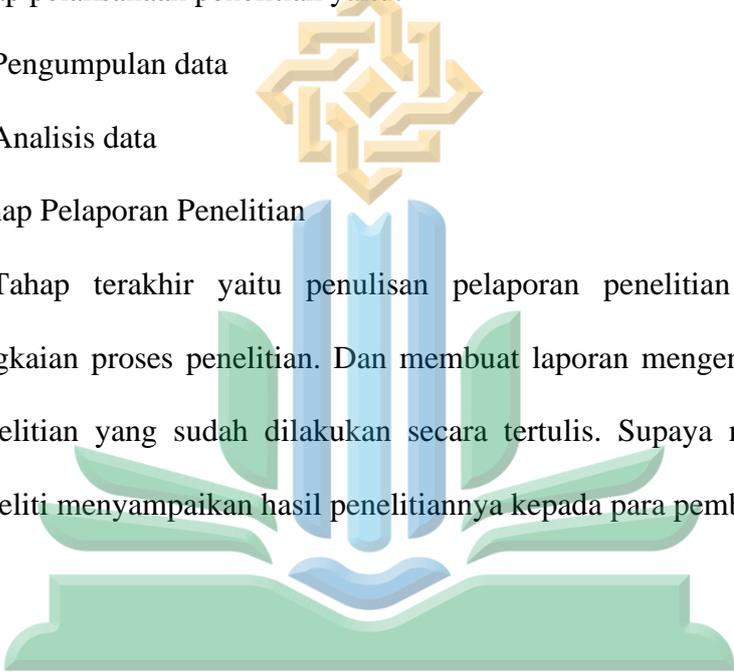
2. Tahap Pelaksanaan

Setelah melakukan tahap persiapan, selanjutnya peneliti melakukan tahap pelaksanaan penelitian yaitu:

- a. Pengumpulan data
- b. Analisis data

3. Tahap Pelaporan Penelitian

Tahap terakhir yaitu penulisan pelaporan penelitian mulai dari rangkaian proses penelitian. Dan membuat laporan mengenai hasil dari penelitian yang sudah dilakukan secara tertulis. Supaya memudahkan peneliti menyampaikan hasil penelitiannya kepada para pembaca.⁷⁶



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

⁷⁶ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 31.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah PT. BPR Nusamba Rambipuji

PT. BPR Nusamba Rambipuji merupakan salah satu Bank perkreditan rakyat yang berdiri di Kabupaten Jember pada tanggal 17 Februari 1990, Bank Perkreditan Rakyat telah memberikan pelayanan jasa keuangan dengan melayani selama 27 tahun terakhir, BPR Nusamba Rambipuji telah menjadi ahli dalam industrinya, menghimpun dana dari masyarakat umum dalam bentuk tabungan dan deposito serta memfasilitasi penyaluran dana tunai dalam bentuk kredit.

PT. BPR Nusamba Rambipuji yang beralamat di JL. Airlangga No. 26 Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember, Jawa Timur, didirikan berdasarkan Akta Notaris No. 112, yang dibuat di Jakarta pada tanggal Akta tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 29 September 1989, dan telah mendapat izin usaha dari Menteri Keuangan Republik Indonesia.⁷⁷

2. Kantor Cabang

PT. BPR Nusamba Rambipuji kini mengoperasikan delapan jaringan kantor. Di antaranya:

- a. Kantor Pusat JL. Airlangga Nomor 26 Rambipuji. Telp. (0331) 711439

⁷⁷ <http://bprnusamba-rambipuji.co.id/page/detail/profil-perusahaan> di akses pada tanggal 19 januari 2025.

- b. Kantor Kas Ambulu JL. Kopral Soetomo Nomor 3 Ds. Karanganyar Ambulu. Telp. (0336) 884686
- c. Kantor Kas Tanggul JL. PB. Lapangan Sudirman Ruko Tanggul Kav. 7 Tanggul Telp. (0336) 442800
- d. Kantor Kas Kencong JL. Krakatau Nomor 42B Kencong Telp. (0336) 323329
- e. Kantor Kas Sukowono JL. Ahmad Yani Nomor 17 Sukowono Telp. (0331) 567115
- f. Kantor Kas Jember JL. KH. Siddiq Nomor 39C Talangsari Telp. (0331) 488667
- g. Kantor Kas wirolegi JL. MT. Hariyono Nomor 130 Wirolegi Telp. (0331) 488667
- h. Kantor Kas Mangli JL. Udang Windu Nomor 8 Mangli Telp. (0331) 487044.43.⁷⁸

3. Visi dan misi

Visi:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
"Menjadi bank yang dapat diandalkan dan memberikan kontribusi bagi pembangunan bangsa secara keseluruhan dan Kabupaten Jember pada khususnya".

Misi:

- a. Memanfaatkan semua sumber daya perusahaan secara maksimal dan efektif.

⁷⁸ <https://bprnusambarambipuji.co.id/page/detail/jaringan-kantor> diakses pada tanggal 19 januari 2025.

- b. Membangun kembali dan mengembangkan perusahaan, membentuk aliansi yang ahli dan menguntungkan dengan semua pihak yang terlibat.
- c. Memaksimalkan seluruh sumber daya yang tersedia secara kreatif, inovatif, dan produktif untuk memberikan nilai tambah yang signifikan bagi para pemangku kepentingan.
- d. Berkontribusi pada masa depan yang berkelanjutan dan bertanggung jawab.
- e. Berkontribusi pada pertumbuhan UMKM dengan menawarkan layanan terbaik.⁷⁹

4. Jumlah data karyawan

Jumlah karyawan di kantor PT. BPR Nusamba Rambipuji sebanyak 62 orang. Setiap karyawan memiliki tanggung jawab dan wewenang tertentu. Jumlah tersebut sudah termasuk data karyawan dan berbagai jabatan atau level bisnis:

Tabel 4.1

Jumlah Data Karyawan

No.	Nama Karyawan	Jabatan
1.	Dinot Sinaga, SE, MM	Komisaris Umum
2.	Nur Salim, SE	Komisaris
3.	Rofiul Qomar, SE	Direktur Umum
4.	-	Direktur
5.	Ahadi Hardianto	Kabit Kpatuhan
6.	Tanti Indawati	Kabit Operasional
7.	Nndy Faturohman	Kabit Pemasana
8.	Ririn Maliani	Kabit PSDM & Umum
9.	Nurman Andy F.	Kabit Karedit
10.	Dwi Daya Saputra	Kabit PPK
11.	Sofysn Eka P.	Kabit SKAI

⁷⁹ <https://bprnusambarambipuji.co.id/page/detail/jaringan-kantor> diakses pada tanggal 19 januari 2025.

12.	Wilda Atika	Staff SKAI
13.	Puguh Adi S.	Staff SKAI
14.	Ahmad Junaidi	Staff SKAI
15.	Ahmad Muzammin	Staff SKAI
16.	Anton K.	Staff SKAI
17.	Dedy Hendra S.	Staff SKAI
18.	Hendra Wahyuni	Kepala Kantor Kas
19.	Dwi Agus D.	Kepala Kantor Kas
20.	Moh Furqon N.	Kepala Kantor Kas
21.	Dwi Hendi N.	Kepala Kantor Kas
22.	Nurul Arifin' I W.	Kepala Kantor Kas
23.	Rahman Pramono	Kepala Kantor Kas
24.	Khrismawan R.A	Kepala Kantor Kas
25.	Yulitad.P	Teller
26.	Dyah Rettia	Teller
27.	Arimalinda	Teller
28.	Aydhafadillahk.	Teller
29.	Umiyatul H.	Teller
30.	Fentys.	Teller
31.	Cahyamalika .F.	Teller
32.	Aisyah W.	Teller
33.	Akhmadrohim	ADM
34.	Umilstifadah	Accounting
35.	Arifsatiawan	Staf IT
36.	Hoirilanwar	Staf IT
37.	Yuwenda S.T.B.	Funding Officer
38.	Amri Azis	Funding Officer
39.	Ahmad Fikri A	Funding Officer
40.	Wahyudiputra	Funding Officer
41.	M. Samsul Badri	Funding Officer
42.	Danil Indra S.	Funding Officer
43.	Fian Risky H.	Funding Officer
44.	Nobela F.S.	Funding Officer
45.	M. Saiful Rizal	Funding Officer
46.	Siti Hanifah	Funding Officer
47.	Cindyk Putri	Funding Officer
48.	Erni Irawa	Funding Officer
49.	Lia Nita M.	Funding Officer
50.	Mar' Atus S.	Funding Officer
51.	Moh Franky P.	Security
52.	Rio Maulana	Security
53.	M. Purwanto	Security
54.	Sudiarto	Security
55.	Nadang P.	Security

56.	Ismail	Security
57.	M. Arifin	Security
58.	Agus Wedi	Security
59.	Hadi Purnumu	Security
60.	Donicarur	Driver
61.	Lasminto	Office Boy
62.	M.Robianto	Office Boy

Sumber: Data diolah Peneliti (2024)

5. Tugas dan wewenang

Tugas dan tanggung jawab karyawan di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember dibagi sesuai dengan struktur kelembagaan ini, yaitu sebagai berikut:

a. Komisaris umum

Menerapkan kebijakan dan prosedur untuk penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, dan secara aktif mengawasi pelaksanaannya. Program APU dan PPT, menjamin adanya mekanisme untuk mengidentifikasi transaksi dan nasabah yang mencurigakan. dan kegiatan yang meragukan, mengesahkan strategi bisnis bank yang dibuat oleh direksi, dan menginformasikan kepada para pemegang saham untuk mengawasi dan membantu. Pemegang saham, agar dapat mengawasi dan memberikan nasihat kepada direksi secara terus menerus sepanjang jam kerja. kepada direksi setiap saat selama jam kerja, dan berwenang untuk mengawasi dan memberikan nasihat kepada direksi. memasuki gedung, halaman, atau area lain yang digunakan atau dikendalikan oleh bisnis. Mereka juga berhak untuk melihat semua pembukuan, surat-surat, dan bukti-bukti lainnya, serta memeriksa dan membandingkan keadaan uang tunai dan barang-barang lainnya.

memiliki hak untuk mengetahui semua tindakan direksi dan memeriksa serta membandingkan keadaan kas dan barang lainnya. mengetahui setiap tindakan yang dilakukan oleh Direksi.

b. Komisaris

Bersama komisaris utama, mengawasi kebijakan direksi dan bersama-sama menyetujui prosedur operasional standar yang ditetapkan oleh direksi. Komisaris utama secara aktif memantau bagaimana kebijakan kredit diimplementasikan, dan melaporkan temuan-temuannya kepada lembaga yang ditunjuk setiap enam bulan. Pihak berwenang memiliki hak, setiap setengah tahun, untuk meminta bantuan dari dewan komisaris dan mendapatkan penjelasan dari direksi atau anggota direksi mengenai masalah apa pun yang diperlukan oleh dewan komisaris. Apabila diperlukan, meminta bantuan tenaga ahli untuk melakukan pemeriksaan terhadap BPR sesuai dengan permintaan dewan komisaris.

c. Direktur utama

Mewakili BPR dalam segala persoalan baik di dalam maupun di luar pengadilan. Dan, dan dalam hal apapun, ia melaporkan kepada perusahaan bahwa ia atau keluarganya memiliki kurang lebih empat puluh tiga saham di perusahaan dan perusahaan lain, yang nantinya akan dicatatkan dalam daftar tersendiri. Usaha lain untuk kemudian dicatatkan dalam daftar khusus, membuat daftar khusus, daftar pemegang saham, dan risalah direksi dan RUPS, Untuk BPR, menyusun rencana bisnis. Risalah direksi, membuat rencana bisnis bank sesuai ketentuan dan

memberitahukan kepada pemegang saham, merencanakan Undangan kepada pemegang saham dikirimkan sebelum RUPS tahunan dan RUPS tambahan. Sebelum RUPS diselenggarakan, menyampaikan hasil RUPS kepada para pemegang saham dan menyetujui semua laporan yang dikirimkan kepada pihak yang berwenang serta pihak-pihak terkait yang berwenang serta pihak-pihak yang berkepentingan.

d. Direktur

Mewakili BPR dalam segala hal dan dalam segala kesempatan, baik di dalam maupun di luar pengadilan. Mengatur semua masalah dan kejadian, berkolaborasi dengan pihak luar, dan melaksanakan semua tugas kepemilikan dan manajemen. Melaporkan kepada BPR, dengan parameter yang jelas, saham yang ia atau keluarganya miliki dalam bisnis dan bisnis lainnya, agar dapat didaftarkan dalam daftar khusus. usaha tambahan wajib dicatatkan dalam daftar khusus, menyusun daftar khusus, daftar pemegang saham, risalah RUPS dan risalah rapat direksi, laporan tahunan dan risalah rapat direksi, laporan keuangan BPR, bekerja sama dengan direktur utama untuk merancang kebijakan dan klausul-klausul yang tidak bertentangan dengan semua peraturan yang berlaku dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, membuat perjanjian dengan perjanjian dengan pihak ketiga yang sesuai sehubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya, memberikan otorisasi tanggung jawab, menyetujui pengeluaran sesuai dengan kewenangannya.

B. Penyajian Data dan Analisis

Proses ini mencakup penjelasan mengenai informasi dan kesimpulan yang dikumpulkan melalui penggunaan teknik dan protokol yang diuraikan Bab III. Uraian ini mencakup tema-tema berdasarkan pertanyaan penelitian bersama dengan deskripsi data yang disajikan. Temuan-temuan penelitian yang disajikan dalam kaitannya dengan pertanyaan penelitian. Dalam temuan penelitian yang ditampilkan sebagai pola, tema, kecenderungan, dan motif yang muncul dalam data merupakan hasil analisis data. Temuan penelitian yang ditampilkan sebagai pola, tema, kecenderungan, dan motif yang muncul dalam data merupakan hasil analisis data. Selanjutnya, hasil dapat disajikan dalam bentuk kategori, tipologi, dan skema kategorisasi

1. Kualitas Pelayanan pada Produk Kredit Harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, konsep kualitas jasa dan ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan nasabah.⁸⁰

PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang ada di Jember memiliki posisi nasabah yang paling

⁸⁰ Yuni Cahya Kurniasih, Siti Masrohatin, Tika Puji Susanti, “Analisis Strategi Pelayanan pada Produk Kredit Umum di PT BPR Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat” 2, no. 1 (2024): 155–63.

banyak dan mesin kasir yang paling banyak tersebar di wilayah Jember. Dengan hal itu PT. BPR Nusamba Rambipuji harus terus menjaga kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang cepat, responsif, dan professional untuk mempertahankan kepercayaan yang telah terbangun. Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan mengenai kualitas pelayanan pada PT. BPR Nusamba Rambipuji.

1. Prosedur pemberian kredit dari PT. BPR Nusamba Rambipuji

Pemberian kredit oleh bank merupakan salah satu pelayanan utama yang mendukung perekonomian dengan menyediakan akses dana bagi individu dan perusahaan. Melalui fasilitas kredit, bank membantu memenuhi kebutuhan finansial nasabah, baik untuk konsumsi pribadi, investasi, maupun modal kerja. Dalam melakukan proses pemberian kredit harus sistematis dan hati-hati untuk memastikan bahwa dana yang disalurkan dapat dikembalikan sesuai dengan kesepakatan.

Prosedur ini tidak hanya melibatkan analisis kelayakan finansial, tetapi juga penilaian terhadap karakter dan kondisi calon debitur.

PT. BPR Nusamba Rambipuji dalam menilai kondisi fisik suatu asset pada kredit yang diberikan kepada nasabah langsung survey ke lapangan. Dijelaskan oleh Bapak Andy faturohman selaku Kepala Bidang Kredit PT. BPR Nusamba Rambipuji menyatakan sebagai berikut:

“Penilaian kondisi fisik aset dilakukan sebagai bagian dari proses agunan. Tim kami biasanya melakukan survei langsung ke lokasi

aset untuk menilai kelayakan dan kondisi fisiknya. Kami mempertimbangkan faktor seperti usia aset, kondisi bangunan atau kendaraan, serta kelengkapan dokumen pendukung. Hasil penilaian tersebut akan dibandingkan dengan nilai pasar sebagai dasar pengambilan keputusan kredit, baik BPKB atau sertifikat dan untuk jaminan jadi untuk penilaian jaminan, semisal jaminan itu sertifikat tanah harus turun ke sawah jadi harus terjun ke lokasi disana itu ada aplikasi namanya digim tanah itu menentukan titik koordinat itu sudah sesuai apa tidak dengan aplikasi sentukalaku semisal lokasinya disini otomatis bisa dilihat oleh aplikasi sentukalaku dengan melihat no sertifikat atau SHM kecamatan itu dimana dan keluar dimana dan sebagainya, apabila mengecek surat tanah palsu setidaknya akan tampil pada aplikasi tersebut.”⁸¹

Ibu Dyah retti selaku *Customer Service* juga menjelaskan terkait menilai kondisi fisik kepada nasabah, bahwa:

“Kami menjelaskan kepada nasabah bahwa setiap pengajuan kredit dengan jaminan akan melalui proses penilaian aset. Nasabah diminta menyediakan dokumen lengkap seperti sertifikat tanah atau BPKB, dan kami bantu dalam proses administrasinya agar tim kredit dapat segera menjadwalkan survei ke lapangan. Melalui survei lapangan, pemeriksaan legalitas dokumen.”⁸²

Bapak Saiful selaku *Account Officer* juga menjelaskan terkait survey langsung untuk menilai kondisi fisik kepada nasabah, bahwa:

“Saya bertugas melakukan survei langsung ke lokasi aset milik nasabah. Kami cek fisik aset, foto aset, dan mencocokkan dokumen yang diberikan. Kami juga melihat kondisi lingkungan sekitar untuk menilai likuiditas aset bila sewaktu-waktu dibutuhkan penjualan. Penilaian ini menjadi salah satu dasar dalam menyusun proposal kredit yang diajukan ke tim.”⁸³

Dari hasil dokumentasi terlihat jelas bahwa PT. BPR Nusamba Rambipuji memiliki metodologi yang ketat dan komprehensif untuk mengevaluasi jaminan. Prosedur ini terdiri dari: Mengirim survei langsung ke lapangan untuk memverifikasi keabsahan aset. Aplikasi

⁸¹ Andy Faturohman, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 21 Januari 2025

⁸² Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

⁸³ Saiful Rizal, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025

Sentukalaku dan Digim Tanah adalah contoh teknologi yang digunakan untuk memverifikasi keabsahan sertifikat tanah. Bekerjasama dengan perusahaan penilai ahli untuk menjamin penilaian aset yang tepat. Sebelum memutuskan berapa banyak kredit yang harus diberikan, kondisi aset dan dokumen yang sebenarnya harus diverifikasi. Dengan menggunakan proses ini, bank dapat mengurangi risiko kredit macet dengan memastikan bahwa agunan yang diberikan nasabah sesuai dengan nilai kredit.⁸⁴

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa PT. BPR Nusamba Rambipuji ketika menilai kondisi fisik suatu aset pada kredit. Dalam hal penilaian jaminan kredit, termasuk sertifikat tanah dan mobil, PT. BPR Nusamba Rambipuji mengikuti prosedur yang ketat dan terbuka. Nilai yang akurat dipastikan dengan penggunaan teknologi digital dalam verifikasi sertifikat tanah dan kriteria dealer untuk BPKB. Selain itu, dengan melakukan survei lapangan dan berkolaborasi dengan perusahaan penilai ahli, Bank dapat menjunjung tinggi kualitas pelayanan kreditnya dan memberikan jaminan yang lebih besar kepada nasabah.

2. Bukti fisik (*tangibility*), artinya kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan aktivitasnya kepada pihak-pihak eksternal. Dalam menampilkan penampilan dan kapasitas serta sarana dan prasarana fisik perusahaan dapat kondisi lingkungan diyakini merupakan bukti fisik

⁸⁴ Hasil dokumentasi, Jember, 15 Februari 2025

nyata dari pelayanan tersebut dan disediakan oleh pelayanan. Hal ini termasuk struktur fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), peralatan dan perangkat yang digunakan (teknologi), serta penampilan pelayannya.

PT. BPR Nusamba Rambipuji telah membuktikan aktivitasnya kepada pihak-pihak eksternal. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Rohim selaku nasabah kredit harmoni PT. BPR Nusamba Rambipuji, bahwa:

“PT. BPR Nusamba Rambipuji memberikan perhatian yang besar dalam mengevaluasi kondisi fisik aset. Bank secara langsung memeriksa aset, baik itu bangunan, kendaraan, atau sebidang tanah untuk memastikan penilaiannya masuk akal sebelum memberikan kredit.”⁸⁵

Dari hasil dokumentasi dengan nasabah mengenai bukti fisik (*tangibility*) pada PT. BPR Nusamba Rambipuji menunjukkan komitmen tinggi dalam proses pemberian kredit. Bank ini tidak hanya mengandalkan dokumen administratif, tetapi juga melakukan verifikasi langsung terhadap kondisi fisik aset yang dijamin oleh nasabah.⁸⁶

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa PT. BPR Nusamba Rambipuji ketika membuktikan aktivitasnya kepada nasabah memberikan perhatian yang besar, tidak hanya menjaga kualitas pelayanan kreditnya, tetapi juga memastikan bahwa nasabah mendapatkan fasilitas kredit yang sesuai dengan kemampuan dan kondisi aset yang dimiliki.

⁸⁵ Rohim, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

⁸⁶ Hasil dokumentasi, Jember, 15 Februari 2025

3. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Kinerja tersebut harus memenuhi ekspektasi yang berarti keterlambatan pengiriman, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan apapun kesalahan, sikap ramah dan ketelitian Produk kredit Harmoni menerapkan prosedur verifikasi untuk memastikan secara teliti dan dapat dipercaya oleh nasabah.

Produk kredit harmoni yang ada di PT. BPR Nusamba Rambipuji dipastikan secara teliti dan dapat dipercaya oleh nasabah sesuai prosedur operasional standar (SOP) dijelaskan oleh Bapak Andy faturuhman selaku Kepala Bidang Kredit PT BPR Nusamba Rambipuji menjelaskan sebagai berikut:

“Kami memastikan produk Kredit Harmoni berjalan sesuai prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku. Setiap proses, mulai dari pengajuan hingga pencairan, diawasi dengan ketat dan melalui verifikasi data yang teliti. Selain itu, kami juga secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja kredit dan kepatuhan terhadap ketentuan yang ditetapkan oleh OJK, agar kepercayaan nasabah tetap terjaga penerapan dasar 5C 1.*Character*, 2.*Capital*. 3.*Capacity*. 4.*Collateral* 5.*Condition Of Economic*. 4P 1.*Personality*. 2.*Purpose*. 3.*Prospect*. 4.*Payment*. caranya produk untuk berkualitas dan aman dan degan menerapkan 5C4P akan melihat karakter dari mana modalnya darimana jaminan seperti apa kondisinya dari apa dalam bentuk mimirelebel ensitif kredit (proposal kredit) dan setiap pengajuan kredit di PT. BPR Nusamba rambipuji jember sekecil apapun semisal 5jt ada proposalnya dan didalam proposalnya ada bagian-bagian tersendiri.”⁸⁷

Ibu Dyah retti selaku *Customer Service* yang menjelaskan terkait produk kredit harmoni dapat dipercaya oleh nasabah, bahwa:

⁸⁷ Andy Faturuhman, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 21 Januari 2025

“Kami memberikan penjelasan secara transparan kepada nasabah terkait syarat, ketentuan, dan manfaat dari Kredit Harmoni. Brosur resmi dan simulasi angsuran juga kami sediakan agar nasabah bisa memahami dengan jelas sebelum mengajukan kredit. Kejelasan informasi inilah yang membangun kepercayaan nasabah terhadap produk kami.”⁸⁸

Bapak Saiful selaku *Account Officer* juga menjelaskan terkait produk kredit harmoni dapat dipercaya oleh nasabah, bahwa:

“Saya selalu memastikan bahwa sebelum pengajuan, nasabah sudah memahami tujuan, besaran pinjaman, tenor, dan kewajiban mereka. Kami juga menjelaskan risiko serta keuntungan secara jujur. Dengan proses ini, nasabah merasa aman dan percaya karena tidak ada informasi yang disembunyikan, dan mereka tahu bahwa produk ini sesuai dengan kebutuhan mereka.”⁸⁹

Bapak rohim selaku nasabah juga mengungkapkan, bahwa:

“Karena prosedurnya jelas, menurut saya produk kredit Harmoni cukup bisa diandalkan. Saya tidak merasa ada yang disembunyikan karena semua hal, termasuk suku bunga sudah dijelaskan secara mendalam dan sangat rinci serta hak kewajiban nasabah juga dipenuhi”⁹⁰

Berdasarkan hasil dokumentasi, dapat dijelaskan bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji menggunakan metode analisis kredit yang menyeluruh (5C4P) untuk menentukan kelayakan calon debitur dan mengurangi risiko gagal bayar. Nasabah juga mempercayai produk Kredit Harmoni karena prosedur kredit yang jelas, penjelasan syarat dan ketentuan yang lengkap, dan pengawasan dari OJK. Hal ini menunjukkan bahwa bank menjunjung tinggi kriteria yang ketat untuk kualitas layanan kreditnya.⁹¹

⁸⁸ Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

⁸⁹ Saiful Rizal, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025

⁹⁰ Rohim, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

⁹¹ Hasil dokumentasi, Jember, 15 Februari 2025

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji menggunakan pendekatan analisis kredit yang ketat dan terbuka, mengevaluasi kelayakan calon debitur dengan menggunakan metode 5C4P. Nasabah juga memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap produk Kredit Harmoni karena: Keterbukaan dalam hal syarat dan ketentuan kredit. Pengawasan OJK yang menjamin keandalan produk keuangan. Proses analisa kredit yang ketat untuk menjamin keamanan transaksi kedua belah pihak, serta menerapkan pendekatan transparansi. Setiap nasabah menerima informasi yang lengkap mengenai syarat, ketentuan, dan rencana pembayaran sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang tepat. Dan juga nasabah diberikan transparansi mengenai persyaratan, suku bunga, dan simulasi pembayaran untuk membantu mereka merasa aman dan mempercayai layanan PT BPR Nusamba Rambipuji. Menjunjung tinggi kualitas layanan kreditnya melalui proses penilaian yang ahli dan terbuka.

4. Tanggung jawab (*responsiveness*), merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan langsung kepada koalisi konsumen, memberikan informasi yang jelas, meninggalkan pasar konsumen untuk mengharapkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

Kebijakan yang dilakukan oleh PT. BPR Nusamba Rambipuji untuk membantu mengatasi permasalahan yang terjadi kepada nasabah

kredit harmoni secara cepat dan tepat. Diungkapkan oleh Bapak Andy faturohman selaku Kepala Bidang Kredit menjelaskan, bahwa:

“Kami memiliki kebijakan restrukturisasi kredit bagi nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran, seperti penjadwalan kembali angsuran, perpanjangan jangka waktu, atau penurunan bunga. Selain itu, kami juga membuka ruang komunikasi aktif agar setiap permasalahan nasabah dapat segera ditindaklanjuti secara profesional dan tepat sasaran. Tujuannya adalah menjaga keberlangsungan usaha nasabah sekaligus menjaga kualitas portofolio kredit kami ada dua cara penyelesaian kredit 1. Kalau nasabah masih produktif semisal si A mampu membayar hanya separuh, kemudian kita melihat kondisinya benar benar kekurangan modal maka ada tambahan modal dari BPR tapi dilihat dari kriterian nasabah apakah bayar angsuran tiap bulannya teratur atau tidak. Yang 2. ada restrukturisasi kredit atau penjadwalan ulang contoh, si B tidak mampu membayar angsuran tersebut maka pihak BPR akan melakukan restrukturisasi atau penjadwalan ulang dengan memperpanjang jangka waktu pembayaran yang awalnya 3 tahun bisa menjadi 8 tahun.”⁹²

Dijelaskan juga oleh Ibu Dyah retti selaku *Customer Service* menjelaskan, bahwa:

“Kami menjadi garda terdepan dalam menerima keluhan atau laporan dari nasabah. Setiap aduan akan langsung dicatat dan diteruskan ke bagian terkait, terutama tim kredit. Kami juga membantu nasabah memahami opsi-opsi solusi yang tersedia, seperti pengajuan keringanan atau konsultasi langsung dengan AO, sehingga nasabah tidak merasa sendirian dalam menghadapi masalahnya.”⁹³

Bapak Saiful selaku *Account Officer* juga menjelaskan terkait kebijakan untuk mengatasi permasalahan nasabah, bahwa:

“Kami rutin melakukan kunjungan atau komunikasi dengan nasabah untuk memantau kondisi usaha atau keuangannya. Jika ada kendala, kami segera melakukan pendampingan dan menawarkan solusi yang sesuai dengan kebijakan bank, seperti evaluasi ulang

⁹² Andy Faturohman, Di Wawancarai Oleh Bahrur Osi, Jember, 21 Januari 2025

⁹³ Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

skema pembayaran. Pendekatan personal dan cepat tanggap ini sangat penting agar masalah tidak menjadi lebih besar.”⁹⁴

Bapak Joko selaku nasabah juga menjelaskan terkait bantuan permasalahan nasabah, bahwa:

“Bank menawarkan bantuan berupa perpanjangan pinjaman untuk meringankan cicilan ketika saya mengalami kesulitan akibat gagal panen dan kesulitan ekonomi entah itu dari segi apaun dan BPR juga menawarkan kerigangan cicilan apa bila ada kendala keuangan.”⁹⁵

Berdasarkan hasil dokumentasi, dapat dijelaskan bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji memiliki kebijakan yang fleksibel dan solutif dalam menangani kredit bermasalah. Bank memberikan tambahan modal bagi nasabah yang produktif dan restrukturisasi kredit bagi nasabah yang mengalami kendala keuangan. Selain itu, bank juga menyediakan layanan konsultasi dan komunikasi aktif untuk membantu nasabah menemukan solusi terbaik sesuai dengan kondisi keuangannya. Dari hasil pengamatan terhadap nasabah, kebijakan ini telah berjalan dengan baik dan telah memberikan manfaat nyata bagi nasabah yang mengalami kesulitan dalam pengembalian pinjamannya.⁹⁶

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, PT BPR Nusamba Rambipuji menangani nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran kredit dengan cara yang fleksibel dan efektif. Bank menyediakan dua opsi penyelesaian: restrukturisasi kredit dengan penjadwalan ulang dan tambahan modal bagi nasabah yang produktif. Untuk membantu

⁹⁴ Saiful Rizal, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025

⁹⁵ Joko, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

⁹⁶ Hasil wawancara, Jember, 15 Februari 2025

nasabah memilih solusi yang paling sesuai dengan situasi keuangan mereka, bank juga menawarkan layanan konsultasi dan komunikasi yang aktif. Strategi ini menunjukkan pengorbana untuk suatu tujuan PT BPR Nusamba Rambipuji dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah dan menjamin kelangsungan usaha mereka.

5. Garansi dan keamanan (*asuransi*), artinya pengetahuan, tanggung jawab dan kemampuan pegawai untuk itu mengembangkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Hal ini meliputi perbedaan antara komunikasi (*communication*), kehandalan (*reliability*), keamanan (keamanan), colmpeltelnsi (*colmpeltelnsi*) dan sopan santun (*color telsy*).

PT BPR Nusamba Rambipuji senantiasa menjaga keamanan dan integritas dalam proses pengajuan kredit harmoni, baik dari data nasabah maupun proses verifikasi. Dijelaskan oleh Bapak Andy faturohman selaku Kepala Bidang Kredit PT BPR Nusamba Rambipuji menjelaskan, bahwa:

“Kami menerapkan sistem verifikasi berlapis terhadap setiap pengajuan Kredit Harmoni. Mulai dari validasi data pribadi, analisis keuangan, hingga survei lapangan dilakukan secara ketat dan terstruktur. Selain itu, kami menjaga kerahasiaan data nasabah dengan sistem keamanan digital yang terintegrasi, serta mematuhi ketentuan perlindungan data sesuai regulasi OJK dan BI. Integritas proses ini menjadi prioritas untuk menjaga kepercayaan nasabah.”⁹⁷

Ibu Dyah retti selaku *Customer Service* menjelaskan juga terkait keamanan data nasabah, bahwa:

⁹⁷ Andy Faturohman, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 21 Januari 2025

“Setiap data yang diserahkan nasabah kami input secara hati-hati ke dalam sistem yang sudah memiliki proteksi. Kami juga selalu mengingatkan nasabah untuk tidak menyerahkan data pribadi kepada pihak yang tidak berwenang. Semua proses administrasi dilakukan secara transparan dan hanya oleh petugas resmi bank, agar keamanan data tetap terjaga.”⁹⁸

Bapak Saiful selaku *Account Officer* juga menjelaskan mengenai keamanan dan integritas data nasabah, bahwa:

“Saat pengajuan kredit, saya memastikan bahwa semua dokumen yang diberikan nasabah adalah asli dan lengkap. Proses survei juga saya lakukan langsung untuk memverifikasi kebenaran data di lapangan. Semua informasi dan dokumen disimpan secara aman di sistem bank, dan tidak disebarluaskan tanpa izin resmi dari nasabah, integritas kepercayaan tetap terjaga sepanjang proses.”⁹⁹

Ibu Latifah selaku nasabah yang sudah berpengalaman menjelaskan, bahwa:

“Keamanan informasi pribadi terjamin. Data saya tidak pernah dibobol karena saat pengajuan dengan cara offline dan hanya digunakan untuk pengajuan kredit, saya tidak pernah dihubungi atau dikirim pesan oleh seseorang yang menyamar sebagai pihak bank.”¹⁰⁰

Berdasarkan hasil wawancara PT. BPR Nusamba Rambipuji memiliki sistem perlindungan data pelanggan yang kuat dan dapat diandalkan, menurut pengamatan. Karena sistem offline lebih aman daripada layanan berbasis online, kemungkinan pencurian atau peretasan data lebih kecil. Untuk mencegah data nasabah disalahgunakan, bank mematuhi standar OJK dan menggunakan manajemen informasi yang ketat. Kode rahasia dan verifikasi berlapis adalah dua contoh teknologi keamanan yang digunakan untuk

⁹⁸ Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

⁹⁹ Saiful Rizal, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025

¹⁰⁰ Latifah, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

menjamin kerahasiaan informasi nasabah dan hanya digunakan untuk pemberian kredit. Testimoni dari para nasabah menunjukkan bahwa keamanan data berjalan efektif, tanpa ada informasi pribadi yang disalahgunakan atau bocor. Nasabah dapat menggunakan layanan perbankan mereka dengan percaya diri dan aman berkat sistem perlindungan data yang dapat diandalkan dari PT BPR Nusamba Rambipuji.¹⁰¹

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa PT. BPR Nusamba Rambipuji memiliki sistem manajemen data yang jujur dan dapat diandalkan. Dibandingkan dengan sistem internet langsung ke konsumen, sistem offline menghasilkan data yang lebih akurat. Verifikasi identitas dilakukan secara ketat dengan membandingkan data nasabah dengan data asli yang ada di Dispenduk untuk mengetahui pemalsuan. Bank mematuhi peraturan OJK dan menerapkan manajemen informasi yang efektif untuk melindungi data sensitif. Kemajuan teknologi dalam hal kerahasiaan dan verifikasi memastikan bahwa informasi nasabah hanya digunakan untuk keperluan kredit. Nasabah mengacu pada keamanan data yang disediakan oleh PT. BPR Nusamba Rambipuji tanpa adanya pelanggaran atau penyalahgunaan informasi pribadi. Secara keseluruhan, bank telah mengembangkan sistem perlindungan data

¹⁰¹ Hasil dokumentasi, Jember, 15 Februari 2025

yang baik, sehingga masyarakat merasa aman dan percaya diri ketika menggunakan layanan kredit yang ditawarkan.

6. Empati (*Empati*) mengetahui cara memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi ditawarkan kepada sektor konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Atau suatu perusahaan harus memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap konsumen secara khusus memahami pasar konsumen dan memanfaatkan waktu pemrosesan yang nyaman.

PT BPR Nusamba Rambipuji selalu memberikan penawaran dan perhatian kepada nasabah khususnya untuk nasabah produk kredit harmoni. Dijelaskan oleh Bapak Andy faturohman selaku Kepala Bidang Kredit PT BPR Nusamba Rambipuji menjelaskan, bahwa:

“Kami secara rutin melakukan evaluasi terhadap kebutuhan nasabah dan kondisi pasar untuk menyusun program penawaran yang relevan, seperti suku bunga kompetitif, tenor fleksibel, atau program loyalitas bagi nasabah yang memiliki riwayat kredit baik. Selain itu, kami juga menyediakan layanan konsultasi kredit agar nasabah merasa diperhatikan dan mendapatkan solusi finansial yang tepat.”¹⁰²

Ibu Dyah retti selaku *Customer Service* juga menjelaskan terkait pemberian penawaran kepada nasabah, bahwa:

“Kami memberikan informasi detail dan pelayanan ramah kepada setiap nasabah yang tertarik dengan Kredit Harmoni. Kami juga sering memberikan reminder atau follow-up kepada nasabah lama yang berpotensi untuk memperbarui atau menambah fasilitas kreditnya. Selain itu, kami turut aktif memberikan informasi

¹⁰² Andy Faturohman, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 21 Januari 2025

promosi atau program khusus yang sedang berjalan, baik melalui media sosial maupun komunikasi langsung.”¹⁰³

Bapak Saiful selaku *Account Officer* juga menjelaskan terkait penawaran yang diberikan kepada nasabah, bahwa:

“Saya selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah melalui kunjungan rutin atau komunikasi berkala. Melalui pendekatan personal ini, saya bisa memahami kebutuhan mereka secara langsung dan menawarkan produk Kredit Harmoni sesuai kondisi usaha atau keuangan mereka. Jika ada program khusus dari bank, saya pastikan nasabah yang tepat mendapatkan informasi dan dibantu dalam proses pengajuannya.”¹⁰⁴

Bapak Joko selaku nasabah yang sudah mengalami menjelaskan, bahwa:

“Untuk nasabah dengan riwayat pembayaran yang baik, tidak menunggak maka ada perbedaan dengan nasabah yang menunggak saya sering menerima informasi mengenai promosi atau diskon bunga. Sebagai pemilik usaha kecil, ini sangat bermanfaat bagi saya.”¹⁰⁵

Berdasarkan hasil dokumentasi, dapat dijeskan bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji memiliki kebijakan insentif dan promosi yang terorganisir dengan baik dengan tujuan tertentu. Diskon bunga khusus ditawarkan kepada nasabah dengan jumlah pinjaman yang besar (di atas Rp 100.000.000), terutama pada akhir tahun atau pada hari ulang tahun bank. Melalui berbagai saluran layanan, nasabah kredit harmoni dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai produk kredit, berpartisipasi dalam program-program hadiah, dan mendapatkan potongan harga. Nasabah yang sesuai dengan persyaratan program ini

¹⁰³ Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

¹⁰⁴ Saiful Rizal, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025

¹⁰⁵ Joko, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

percaya bahwa kebijakan ini langsung memberikan manfaat bagi mereka, terutama dalam hal mendukung usaha mereka. Secara keseluruhan, pendekatan ini menunjukkan bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji tidak hanya berfokus untuk menghasilkan uang, namun juga bertujuan untuk memberikan keuntungan finansial dan edukasi kepada nasabah. Selain edukasi keuangan, nasabah setia yang memiliki riwayat pembayaran yang baik juga berhak mendapatkan insentif bunga rendah atau keringanan biaya administrasi.¹⁰⁶

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji menawarkan berbagai program insentif dan penawaran menarik bagi nasabah, terutama nasabah yang memiliki jumlah pinjaman yang besar atau memiliki riwayat pembayaran yang baik. Peminjam di atas Rp 100.000.000 memenuhi syarat untuk program diskon bunga sebagai tanda terima kasih pada hari jadi bank atau akhir tahun. Nasabah kredit harmoni dapat memperoleh informasi mengenai produk kredit secara online maupun secara langsung, dan sering kali mendapatkan insentif dan promosi khusus. Selain mendapatkan bebas biaya administrasi atau potongan suku bunga, nasabah setia juga dapat menerima edukasi keuangan untuk membantu mereka mengelola kredit. Program-program bank, yang membantu nasabah dalam pengelolaan keuangan dan pengembangan bisnis, secara langsung memberikan manfaat bagi mereka.

¹⁰⁶ Hasil dokumentasi, Jember, 15 Februari 2025

2. Kepuasan Nasabah pada Produk Kredit Harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah nasabah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dari produk yang memuaskan harapan konsumen merasa tidak senang jika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, konsumen senang atau sangat senang jika kinerja sesuai atau di atas harapan. Durianto menegaskan bahwa konsumen menggunakan kata "kepuasan konsumen" untuk mencirikan sekumpulan perilaku atau tingkah laku yang diamati sehubungan dengan suatu barang atau jasa.¹⁰⁷

Kepuasan nasabah di PT. BPR Nusamba Rambipuji menjadi prioritas utama, dengan memberikan pelayanan yang cepat, professional, dan solusi keuangan yang sesuai kebutuhan, sehingga nasabah merasa puas dan terus terpercaya. Berikut ini merupakan hasil wawancara oleh peneliti dari beberapa informan mengenai kepuasan nasabah pada PT BPR Nusamba Rambipuji.

a. Kualitas produk konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

PT. BPR Nusamba Rambipuji meyakinkan kepada nasabah bahwa produk kredit harmoni berkualitas. Dijelaskan oleh Bapak Andy faturrohman selaku Kepala Bidang Kredit menjelaskan terkait produk kredit harmoni berkualitas, bahwa:

¹⁰⁷ Heni Noviarita Tohati, *Kepuasan Nasabah*, (Jawa Barat: CV. Adnu Abimata,2020), 78.

“Kami meyakinkan nasabah bahwa Kredit Harmoni adalah produk berkualitas dengan memastikan seluruh prosesnya mengikuti prinsip kehati-hatian dan peraturan yang ditetapkan oleh OJK. Produk ini dirancang untuk membantu pembiayaan produktif maupun konsumtif dengan suku bunga yang kompetitif dan proses yang transparan. Evaluasi berkala juga kami lakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.”¹⁰⁸

Ibu Dyah retti selaku *Customer Service* juga menjelaskan mengenai meyakinkan kepada nasabah bahwa produk kredit harmoni berkualitas, bahwa:

“Kami memberikan penjelasan yang jelas dan terbuka kepada nasabah mengenai keunggulan Kredit Harmoni, termasuk suku bunga, kemudahan proses, serta keamanan data. Kami juga menunjukkan testimoni dari nasabah lain yang puas, serta menyampaikan bahwa produk ini telah membantu banyak pelaku usaha lokal berkembang. Hal ini membuat nasabah merasa yakin dan percaya terhadap produk kami.”¹⁰⁹

Ditegaskan juga oleh Bapak Saiful selaku *Account Officer* menjelaskan, bahwa:

“Saya meyakinkan nasabah melalui pendekatan langsung dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka. Saya tunjukkan bahwa Kredit Harmoni bisa disesuaikan dengan kemampuan pembayaran dan tujuan finansial mereka. Selain itu, saya juga menjelaskan bahwa proses verifikasi dilakukan secara profesional dan produk ini telah terbukti membantu banyak nasabah dengan lancar dan aman.”¹¹⁰

Bapak rohim selaku nasabah mengutarakan bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji meyakinkan kalau produk kredit harmoni berkualitas, bahwa:

“Bank meyakinkan saya dengan memberikan simulasi kredit yang jelas dan transparan, dengan memberikan informasi yang jelas

¹⁰⁸ Andy Faturohman, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 21 Januari 2025

¹⁰⁹ Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

¹¹⁰ Saiful Rizal, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025

mengenai persyaratan dan proses pengajuan yang mudah, saya sebagai nasabah dapat menentukan cicilan yang harus dibayarkan tanpa ada biaya tersembunyi.”¹¹¹

Berdasarkan hasil dokumentasi, bahwasanya produk kredit harmoni memiliki beberapa keunggulan utama, khususnya. Memberikan keuntungan yang nyata bagi nasabah, dalam hal peningkatan kapasitas keuangan serta pembayaran yang lancar. Transparansi informasi, dengan menjelaskan persyaratan dan prosedur kepada nasabah. Jaminan kepercayaan dari OJK, yang menegaskan bahwa produk ini legal dan sesuai dengan peraturan. Prosedur pengajuan yang mudah, suku bunga yang wajar, dan persyaratan yang tidak berbelit-belit. Menawarkan simulasi kredit yang transparan untuk membantu nasabah memahami kewajiban mereka, bebas dari biaya tersembunyi. Dengan adanya manfaat-manfaat tersebut, pengamatan ini menunjukkan bahwa produk Kredit Harmoni yang ditawarkan oleh PT BPR Nusamba Rambipuji merupakan pilihan kredit berkualitas tinggi yang dapat dipercaya oleh nasabah.¹¹²

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kualitas produk Kredit Harmoni baik karena. Menawarkan keuntungan yang nyata bagi nasabah dalam hal peningkatan kapasitas finansial. Kejelasan tentang persyaratan, fasilitas, dan proses pengajuan. Dukungan dan otorisasi dari OJK yang menjamin keamanan dan keandalan produk. Prosedur pengajuan yang

¹¹¹ Rohim, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

¹¹² Hasil dokumentasi, 15 Februari 2025

mudah dan suku bunga yang rendah. Simulasi kredit yang transparan yang membantu nasabah memahami tanggung jawab pembayaran mereka, tanpa biaya tersembunyi. Dengan berbagai keunggulan yang dimilikinya, produk Kredit Harmoni PT BPR Nusamba Rambipuji dapat diandalkan sebagai pilihan tepat bagi nasabah yang membutuhkan fasilitas kredit berkualitas.

- b. Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan layanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Tanpa terkecuali dalam industri. PT BPR Nusamba Rambipuji supaya nasabah merasa puas ketika menggunakan produk kredit harmoni. Dijelaskan oleh Bapak Andy selaku Kepala Bidang Kredit menjelaskan, bahwa:

“Kami memastikan bahwa setiap proses pelayanan Kredit Harmoni dilakukan secara profesional, cepat, dan sesuai prosedur. Mulai dari analisis kredit, penilaian agunan, hingga pencairan dana dilakukan dengan standar tinggi agar nasabah merasakan kemudahan dan kepercayaan. Selain itu, kami juga terus meningkatkan kualitas SDM dan evaluasi internal agar pelayanan tetap prima dan adaptif terhadap kebutuhan nasabah.”¹¹³

Ditegaskan juga oleh Ibu Dyah retti selaku *Customer Service* terkait pelayanan yang diberikan kepada nasabah, bahwa:

“Pelayanan kami fokus pada kenyamanan dan kepuasan nasabah. Kami memberikan penjelasan yang jelas, membantu proses administrasi, serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara transparan. Kami juga bersikap ramah dan tanggap terhadap keluhan atau pertanyaan, agar nasabah merasa dihargai dan percaya

¹¹³ Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

bahwa Kredit Harmoni adalah produk yang aman dan berkualitas.”¹¹⁴

Bapak Saiful selaku *Account Officer* juga menjelaskan terkait pelayanan yang diberikan supaya nasabah merasa puas, bahwa:

“Saya berusaha menjalin hubungan baik dengan nasabah melalui pelayanan yang cepat, responsif, dan personal. Setiap nasabah yang mengajukan Kredit Harmoni saya pandu dengan jelas, termasuk dalam survei lapangan dan pengumpulan dokumen. Saya juga terus memantau perkembangan nasabah setelah pencairan agar mereka merasa didampingi dan puas dengan layanan yang diberikan”¹¹⁵

Bapak Rohim selaku nasabah yang mengalami menjelaskan, bahwa:

“Pelayanan kantor yang cepat dan ramah, Staf siap membantu nasabah di setiap tahap proses pengajuan kredit, baik secara langsung di kantor cabang dan pusat saya tidak perlu menunggu lama untuk pemrosesan pengajuan kredit dan pertanyaan atau tugas-tugas admin”¹¹⁶

Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa PT BPR Nusamba rambipuji menawarkan penghargaan kepada nasabah yang loyal, terutama dalam bentuk hadiah selama hari raya. Melalui kunjungan pemasaran, bank memperoleh wawasan tentang kondisi nasabah, yang membantu dalam memberikan dukungan dan mengatasi keluhan. Layanan digital dan kantor cabang telah ditingkatkan, sehingga proses transaksi dan pengajuan kredit menjadi lebih cepat. Untuk memastikan nasabah merasa nyaman dan puas, penekanan diberikan pada layanan yang cepat, ramah, dan ahli. Pengamatan menunjukkan bahwa PT BPR Nusamba memiliki sistem layanan yang efektif dan program

¹¹⁴ Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

¹¹⁵ Saiful Rizal, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025

¹¹⁶ Rohim, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

penghargaan untuk menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah Kredit Harmoni.¹¹⁷

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa PT BPR Nusamba menawarkan reward kepada nasabah yang loyal, terutama dalam bentuk hadiah selama musim liburan. Kunjungan pemasaran dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan keadaan nasabah serta mengatasi keluhan mereka. Memberikan layanan yang cepat, ramah, dan responsif merupakan prioritas, baik melalui kantor cabang maupun layanan digital. Dengan menyederhanakan proses pengajuan dan pencairan kredit, nasabah akan merasakan kepuasan yang lebih besar. Dengan penghargaan dan layanan profesional berkualitas tinggi, produk kredit harmoni menawarkan kenyamanan dan nilai tambah bagi pelanggan.

- c. Emosional Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

PT BPR Nusamba Rambipuji juga meyakinkan dan memberikan rasa bangga kepada nasabah ketika memilih produk kredit harmoni. Dijelaskan oleh Bapak Andy faturohman selaku Kepala Bidang Kredit, bahwa:

¹¹⁷ Hasil dokumintasi, Jember, 15 Februari 2025

“Kami meyakinkan nasabah melalui jaminan kualitas pelayanan dan manfaat nyata dari Kredit Harmoni. Produk ini dirancang untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal, terutama UMKM, dengan proses cepat, bunga bersaing, dan pendampingan usaha. Dengan memilih Kredit Harmoni, nasabah tidak hanya mendapatkan pembiayaan, tetapi juga menjadi bagian dari kemajuan ekonomi daerah. Itu sebabnya, kami ingin setiap nasabah merasa bangga menjadi bagian dari solusi keuangan lokal yang terpercaya.”¹¹⁸

Ditegaskan juga oleh Ibu Dyah retti selaku *Customer Service* menjelaskan, bahwa:

“Kami memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh tentang keunggulan Kredit Harmoni, serta testimoni nyata dari nasabah yang telah sukses menggunakan produk ini. Selain itu, kami selalu menyampaikan bahwa BPR Nusamba Rambipuji adalah lembaga keuangan terpercaya yang sudah lama berdiri dan dekat dengan masyarakat. Hal ini membuat nasabah merasa yakin dan bangga karena telah memilih produk dari bank yang peduli dengan kebutuhan lokal.”¹¹⁹

Bapak Saiful selaku *Account Officer* juga menjelaskan, bahwa:

“Saya meyakinkan nasabah dengan menunjukkan bahwa Kredit Harmoni bukan hanya solusi keuangan, tapi juga bentuk dukungan nyata terhadap usaha mereka. Saya juga membagikan pengalaman positif nasabah lain yang berhasil berkembang setelah mendapatkan pembiayaan. Dengan pelayanan yang personal dan hasil yang terlihat, nasabah merasa bangga karena keputusannya tepat dan berdampak positif bagi usaha maupun keluarganya.”¹²⁰

Bapak rohim selaku nasabah merasa bangga ketika menggunakan produk kredit harmoni, bahwa:

“Saya bangga menggunakan produk kredit Harmoni karena sangat membantu dalam permodalan usaha saya tanpa proses yang berbelit-belit serta suku bunga yang terjangkau dan persyaratan mudah dan dijamin aman, sehingga saya merasa puas kredit di PT. BPR Nusamba Rambipuji.”¹²¹

¹¹⁸ Andy Faturohman, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 21 Januari 2025

¹¹⁹ Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

¹²⁰ Saiful Rizal, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025

¹²¹ Rohim, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

Ditegaskan lagi oleh Bapak Joko selaku nasabah juga merasa bangga ketika memilih produk harmoni, bahwa:

“Bank ini benar-benar peduli terhadap nasabah kecil seperti saya, yang serba kekurangan prekonomian hal ini dengan kehadiran bank PT BPR Nusamba Rambipuji saya merasa terbantu dengan kehadiran bank tersebut serta membuat saya bangga.”¹²²

Dari hasil wawancara ini menjelaskan bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji menyediakan Kredit Harmoni sebagai solusi keuangan yang cepat, nyaman, dan aman bagi masyarakat. Produk ini semakin menarik bagi nasabah dengan sejumlah keuntungan, termasuk suku bunga rendah selain itu. Bank dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan nasabah semakin meningkatkan kepercayaan nasabah. Testimoni dari para nasabah yang puas menunjukkan bahwa Kredit Harmoni benar-benar bermanfaat bagi mereka, terutama dalam mendukung usaha kecil dan memenuhi kebutuhan finansial lainnya.¹²³

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji menyediakan Kredit Harmoni, yang memiliki beberapa keuntungan, termasuk proses pengajuan yang cepat, persyaratan yang mudah, suku bunga yang rendah, dan hadiah bagi nasabah dengan riwayat pembayaran yang positif. Selain itu, bank menunjukkan dedikasinya untuk menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi.

¹²² Joko, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

¹²³ Hasil wawancara, Jember, 15 Februari 2025

- d. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

Produk kredit harmoni di PT BPR Nusamba Rambipuji harga yang ditawarkan terjangkau. Dijelaskan oleh Bapak Andy selaku Kepala Bidang Kredit mengungkapkan, bahwa:

“Kredit Harmoni dirancang dengan skema bunga yang kompetitif dan fleksibel agar tetap terjangkau bagi berbagai kalangan, khususnya pelaku UMKM dan masyarakat umum. Kami juga menyesuaikan tenor dan angsuran berdasarkan kemampuan bayar nasabah. Kebijakan ini kami buat agar nasabah tidak terbebani dan tetap nyaman menjalankan kewajiban kreditnya.”¹²⁴

Ibu Dyah retti selaku *Customer Service* menjelaskan terkait harga yang ditawarkan, bahwa:

“Kami selalu menjelaskan kepada nasabah bahwa Kredit Harmoni menawarkan angsuran yang ringan dan suku bunga bersaing. Selain itu, tidak ada biaya tersembunyi, sehingga nasabah tahu secara transparan berapa jumlah yang harus dibayarkan setiap bulan. Hal ini membuat nasabah merasa aman dan yakin bahwa harga yang ditawarkan benar-benar terjangkau.”¹²⁵

Ditegaskan kembali oleh Bapak Saiful selaku *Account Officer* menjelaskan, bahwa:

“Saat saya mendampingi nasabah dalam pengajuan Kredit Harmoni, saya pastikan bahwa jumlah pinjaman, tenor, dan cicilan disesuaikan dengan kondisi keuangan mereka. Saya juga memberikan simulasi angsuran agar nasabah tahu bahwa pembayaran bulannya realistis dan tidak memberatkan. Inilah yang membuat produk ini sangat terjangkau dan diminati oleh berbagai lapisan masyarakat.”¹²⁶

¹²⁴ Andy Faturrohman, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 21 Januari 2025

¹²⁵ Dyah Retti, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025

¹²⁶ Saiful Rizal, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025

Bapak rohim selaku nasabah menjelaskan terkait harga yang ditawarkan PT BPR Nusamba Rambipuji terjangkau, bahwa:

“Tingkat suku bunga yang kompetitif jika dibandingkan dengan bank lain, dan cicilan tetap, sehingga saya tidak perlu khawatir mengenai bunga karena apa bila ada kekurangan mengenai cicilan bisa dibicarakan mengenai tersebut. Saya sudah merasa nyaman sebagai nasabah di PT BPR Nusamba rambipuji.”¹²⁷

Ditegaskan juga oleh bapak Joko selaku nasabah, menjelaskan, bahwa:

“Biaya dan cicilannya sangat masuk akal, dan saya tidak merasa terbebani karena semuanya sudah dijelaskan sebelum saya mengajukan kredit oleh staff PT BPR Nusamba Rambipuji. Semuanya dirincikan satu persatu sampai saya merasa paham mengenai hal tersebut.”¹²⁸

Dari hasil wawancara, yang dilakukan, dapat diketahui bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji menyediakan produk kredit yang mengutamakan kemudahan akses, angsuran yang fleksibel, dan suku bunga yang kompetitif. Hal ini menunjukkan bahwa PT. BPR Nusamba Rambipuji beda dengan bank konvensional lainnya.¹²⁹

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa pada produk kredit harmoni harga yang ditawarkan terjangkau dan untuk pencairannya sewaktu-waktu, memiliki suku bunga yang kompetitif, rencana angsuran yang fleksibel dapat disesuaikan dengan kemampuan nasabah, dan juga sering memberikan program promosi dengan suku bunga rendah.

¹²⁷ Rohim, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

¹²⁸ Joko, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025

¹²⁹ Hasil dokumentasi, Jember, 15 Februari 2025

C. Pembahasan Temuan

Pembahasan temuan ini merupakan gagasan peneliti setelah melakukan penganalisaan terhadap data-data yang telah dikumpulkan melalui beberapa bahan kepustakaan dalam kajian teori dan data-data dari hasil penelitian, relevansi antara kategori dan dimensi-dimensi keduanya dan posisi temuan dengan temuan sebelumnya serta penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkapkan dari lapangan, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada Produk Kredit Harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, konsep kualitas jasa dan ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan nasabah.¹³⁰

PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang ada di Jember memiliki posisi nasabah yang paling banyak dan mesin kasir yang paling banyak tersebar di wilayah Jember. Dengan hal itu PT. BPR Nusamba Rambipuji harus terus menjaga kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang cepat, responsif, dan professional untuk mempertahankan kepercayaan yang telah terbangun.

¹³⁰ Yuni Cahya Kurniasih, Siti Masrohatin, Tika Puji Susanti, “Analisis Strategi Pelayanan pada Produk Kredit Umum di PT BPR Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat” 2, no. 1 (2024): 155–63.

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan mengenai kualitas pelayanan pada PT. BPR Nusamba Rambipuji.

- a. Bukti fisik (*tangibility*), artinya kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan aktivitasnya kepada pihak-pihak eksternal. Dalam menampilkan penampilan dan kapasitas serta sarana dan prasarana fisik perusahaan dapat kondisi lingkungan diyakini merupakan bukti fisik nyata dari pelayanan tersebut dan disediakan oleh pelayanan. Hal ini termasuk struktur fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), peralatan dan perangkat yang digunakan (teknologi), serta penampilan pelayannya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa ketika menilai kondisi fisik suatu aset pada kredit. Dalam hal penilaian jaminan kredit, termasuk sertifikat tanah dan mobil, PT BPR Nusamba Rambipuji mengikuti prosedur yang ketat dan terbuka. Nilai yang akurat dipastikan dengan penggunaan teknologi digital dalam verifikasi sertifikat tanah dan kriteria dealer untuk BPKB. Selain itu, dengan melakukan survei lapangan dan berkolaborasi dengan perusahaan penilai ahli, Bank dapat menjunjung tinggi kualitas pelayanan kreditnya dan memberikan jaminan yang lebih besar kepada nasabah.

Dari hasil analisis data tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan, nilai nasabah dan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan nasabah kredit di PT. BPR, serta kualitas pelayanan

dan kepuasan produk kredit. Memahami hubungan antara kualitas pelayanan, nilai nasabah, dan kepuasan dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan layanan berdasarkan temuan analisis kualitas pelayanan.¹³¹

- b. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Kinerja tersebut harus memenuhi ekspektasi pemerintah Korea Utara yang berarti keterlambatan pengiriman, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan apapun kesalahan, sikap ramah dan ketelitian Produk kredit Harmoni menerapkan prosedur verifikasi untuk memastikan secara teliti dan dapat dipercaya oleh nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji menggunakan pendekatan analisis kredit yang ketat dan terbuka, mengevaluasi kelayakan calon debitur dengan menggunakan metode 5C4P. Nasabah juga memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap produk Kredit Harmoni karena Keterbukaan dalam hal syarat dan ketentuan kredit. Pengawasan OJK yang menjamin keandalan produk keuangan. Proses analisa kredit yang ketat untuk menjamin keamanan transaksi kedua belah pihak, serta menerapkan pendekatan transparansi.

¹³¹ Zusmawati Zusmawati and Anggun Tri Rahmi, "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Mutiara Nagari Tanjung Ampalu," *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 1293–1302, <https://doi.org/10.46306/vls.v2i2.158>.

Setiap nasabah menerima informasi yang lengkap mengenai syarat, ketentuan, dan rencana pembayaran sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang tepat. Dan juga nasabah diberikan transparansi mengenai persyaratan, suku bunga, dan simulasi pembayaran untuk membantu mereka merasa aman dan mempercayai layanan PT BPR Nusamba Rambipuji. Menjunjung tinggi kualitas layanan kreditnya melalui proses penilaian yang ahli dan terbuka.

Dari hasil analisis data tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa, kedua judul tersebut memiliki kesamaan dalam menginvestigasi kualitas layanan dan kepuasan nasabah terkait kredit dan memahami hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Hal ini dilakukan melalui pendekatan analitis yang menunjukkan tujuan penelitian untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan penggunaan produk kredit perbankan.¹³²

- c. Tanggung jawab (*responsiveness*), merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan langsung kepada koalisi konsumen, memberikan informasi yang jelas, meninggalkan pasar konsumen untuk mengharapkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

¹³² Ai Nunung et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank BJB KCP Gedebage," *Journal of Economics and Business UBS* 12, no. 2 (2023): 1138–48, <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i2.176>.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa. Bank menyediakan dua opsi penyelesaian: restrukturisasi kredit dengan penjadwalan ulang dan tambahan modal bagi nasabah yang produktif. Untuk membantu nasabah memilih solusi yang paling sesuai dengan situasi keuangan mereka, bank juga menawarkan layanan konsultasi dan komunikasi yang aktif. Strategi ini menunjukkan pengorbanan untuk suatu tujuan PT BPR Nusamba Rambipuji dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah dan menjamin kelangsungan usaha mereka.

Dari hasil analisis data tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa, penelitian ini terletak pada pemahaman mengenai kepuasan nasabah, meskipun dari sudut pandang yang berbeda, berdasarkan hasil analisis data yang sesuai dengan teori yang menjelaskannya. Meskipun kedua judul tersebut berkaitan dengan produk kredit, baik dalam konteks yang lebih luas maupun lebih spesifik, namun keduanya sama-sama menggunakan metode survei pengumpulan data.¹³³

dr. Garansi dan keamanan (*asuransi*), artinya pengetahuan, tanggung jawab dan kemampuan pegawai untuk itu mengembangkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Hal ini meliputi perbedaan antara komunikasi (*communication*), kehandalan

¹³³ Slamet Bambang Riono, "Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 375–86, <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508.1>

(*reliability*), keamanan (keamanan), *colmpeltelnsi* (*colmpeltelnsi*) dan sopan santun (*color telsy*).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa, sistem manajemen data yang jujur dan dapat diandalkan. Dibandingkan dengan sistem internet langsung ke konsumen, sistem offline menghasilkan data yang lebih akurat. Verifikasi identitas dilakukan secara ketat dengan membandingkan data nasabah dengan data asli yang ada di Dispenduk untuk mengetahui pemalsuan. Bank mematuhi peraturan OJK dan menerapkan manajemen informasi yang efektif untuk melindungi data sensitif. Kemajuan teknologi dalam hal kerahasiaan dan verifikasi memastikan bahwa informasi nasabah hanya digunakan untuk keperluan kredit. Nasabah mengacu pada keamanan data yang disediakan oleh PT. BPR Nusamba Rambipuji tanpa adanya pelanggaran atau penyalahgunaan informasi pribadi. Secara keseluruhan, bank telah mengembangkan sistem perlindungan data yang baik, sehingga masyarakat merasa aman dan percaya diri ketika menggunakan layanan kredit yang ditawarkan.

Dari hasil analisis data tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Nagari. Memiliki kesamaan dalam hal fokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan, serta metode. Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pada produk kredit harmoni, meskipun spesifik untuk bank dan produk kredit lainnya, dapat digunakan untuk meningkatkan

pemahaman mengenai peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.¹³⁴

- e. Empati (*Empati*) mengetahui cara memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi ditawarkan kepada sektor konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Atau suatu perusahaan harus memiliki pengetahuan dan pemahaman terhadap konsumen secara khusus memahami pasar konsumen dan memanfaatkan waktu pemrosesan yang nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa program penawaran menarik bagi nasabah, terutama nasabah yang memiliki jumlah pinjaman yang besar atau memiliki riwayat pembayaran yang baik. Peminjam di atas Rp 100.000.000 memenuhi syarat untuk program diskon bunga sebagai tanda terima kasih pada hari jadi bank atau akhir tahun. Nasabah Kredit Harmoni dapat memperoleh informasi mengenai produk kredit secara online maupun secara langsung, dan sering kali mendapatkan insentif dan promosi khusus. Selain mendapatkan bebas biaya administrasi atau potongan suku bunga, nasabah setia juga dapat menerima edukasi keuangan untuk membantu mereka mengelola kredit. Program-program bank, yang membantu nasabah dalam pengelolaan keuangan dan pengembangan bisnis, secara langsung memberikan manfaat bagi mereka yang disiplin dalam pembayaran pinjaman.

¹³⁴ Chintia Monica and Doni Marlius, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muara Labuh," *Jurnal Pundi* 7, no. 1 (2023): 53, <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>.

Dari hasil analisis data tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam pelayanan kredit. Hal ini menunjukkan bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji menawarkan berbagai program insentif dan penawaran menarik bagi nasabah, terutama nasabah yang memiliki pinjaman dalam jumlah besar atau memiliki riwayat pembayaran yang baik. Inisiatif seperti penurunan suku bunga, penawaran eksklusif, bebas biaya administrasi dan edukasi keuangan merupakan pendekatan bank untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. PT BPR Nusamba Rambipuji menunjukkan dedikasinya dalam menawarkan layanan yang menguntungkan dan membantu manajemen keuangan serta pertumbuhan bisnis nasabah melalui program apresiasi dan promosi yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan berkualitas tinggi dapat berdampak langsung pada kepuasan nasabah.¹³⁵

2. Kepuasan Nasabah pada Produk Kredit Harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah nasabah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dari produk yang memuaskan harapan konsumen merasa tidak senang jika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, konsumen senang

¹³⁵ Pratiwi, Suwandar, and Syam, "Jurnal Sains Manajemen Nitro Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar."

atau sangat senang jika kinerja sesuai atau di atas harapan. Duriyanto menegaskan bahwa konsumen menggunakan kata "kepuasan konsumen" untuk mencirikan sekumpulan perilaku atau tingkah laku yang diamati sehubungan dengan suatu barang atau jasa.¹³⁶

Kepuasan nasabah di PT. BPR Nusamba Rambipuji menjadi prioritas utama, dengan memberikan pelayanan yang cepat, professional, dan solusi keuangan yang sesuai kebutuhan, sehingga nasabah merasa puas dan terus terpercaya. Berikut ini merupakan hasil wawancara oleh peneliti dari beberapa informan mengenai kepuasan nasabah pada PT BPR Nusamba Rambipuji.

- a. Kualitas produk konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas produk Kredit Harmoni baik karena menawarkan keuntungan yang nyata bagi nasabah dalam hal peningkatan kapasitas finansial. Kejelasan tentang persyaratan, fasilitas, dan proses pengajuan. Dukungan dan otorisasi dari OJK yang menjamin keamanan dan keandalan produk. Prosedur pengajuan yang mudah dan suku bunga yang rendah. Simulasi kredit yang transparan yang membantu nasabah memahami tanggung jawab pembayaran mereka, tanpa biaya tersembunyi. Dengan berbagai keunggulan yang dimilikinya, produk Kredit Harmoni PT BPR

78. ¹³⁶ Heni Noviarita Tohati, *Kepuasan Nasabah*, (Jawa Barat: CV. Adnu Abimata,2020),

Nusamba Rambipuji dapat diandalkan sebagai pilihan tepat bagi nasabah yang membutuhkan fasilitas kredit berkualitas.

Dari hasil analisis data tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa, penelitian ini terletak pada pemahaman mengenai kepuasan nasabah, meskipun dari sudut pandang yang berbeda, berdasarkan hasil analisis data yang sesuai dengan teori yang menjelaskannya. Meskipun kedua judul tersebut berkaitan dengan produk kredit, baik dalam konteks yang lebih luas maupun lebih spesifik, namun keduanya sama-sama menggunakan metode survei pengumpulan data.¹³⁷

- b. Kualitas pelayanan Terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan layanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa PT BPR Nusamba menawarkan reward kepada nasabah yang loyal, terutama dalam bentuk hadiah selama musim liburan. Kunjungan pemasaran dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan keadaan nasabah serta mengatasi keluhan mereka. Memberikan layanan yang cepat, ramah, dan responsif merupakan prioritas, baik melalui kantor cabang maupun layanan digital. Dengan menyederhanakan proses pengajuan dan pencairan kredit, nasabah akan merasakan kepuasan yang lebih besar. Dengan

¹³⁷ Slamet Bambang Riono, "Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Peberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 375–86, <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508.1>

penghargaan dan layanan profesional berkualitas tinggi, Harmoni Credit menawarkan kenyamanan dan nilai tambah bagi pelanggan.

Dari hasil analisis data tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan hal tersebut, nilai nasabah dan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan nasabah kredit di PT. BPR, serta kualitas pelayanan dan kepuasan produk kredit. Memahami hubungan antara kualitas pelayanan, nilai nasabah, dan kepuasan dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan layanan berdasarkan temuan analisis kualitas pelayanan¹³⁸

- c. Emosional Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa, PT BPR Nusamba Rambipuji menyediakan Kredit Harmoni, yang memiliki beberapa keuntungan, termasuk proses pengajuan yang cepat, persyaratan yang mudah, suku bunga yang rendah, dan hadiah bagi nasabah dengan riwayat pembayaran yang positif. Selain itu, bank menunjukkan dedikasinya untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi dan solusi keuangan yang tepat bagi para nasabahnya. Testimoni nasabah menunjukkan bahwa

¹³⁸ Zusmawati Zusmawati and Anggun Tri Rahmi, "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Mutiara Nagari Tanjung Ampalu," *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 1293–1302, <https://doi.org/10.46306/v1s.v2i2.158>.

Kredit Harmoni merupakan produk yang bermanfaat, terutama bagi usaha kecil, karena mereka merasa puas dan terbantu dengan adanya layanan ini.

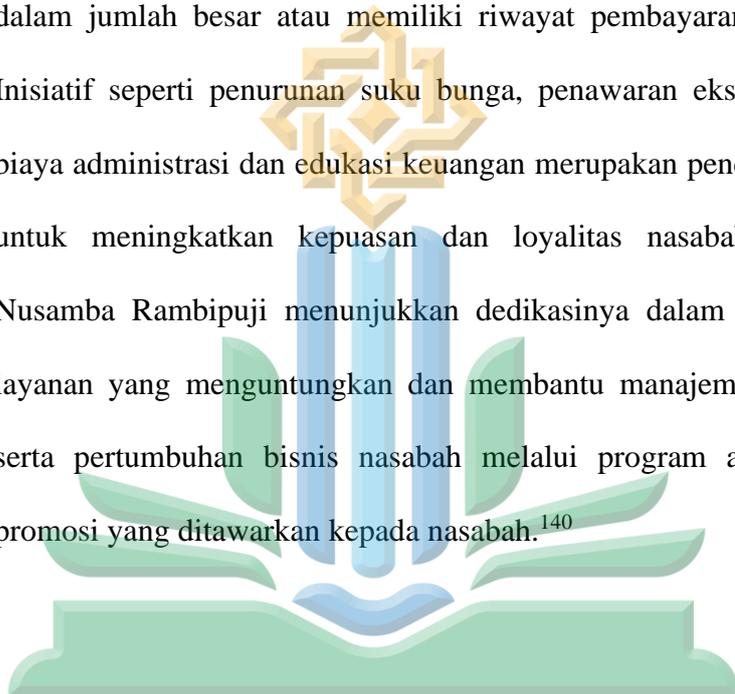
Dari hasil analisis data tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa, kedua judul tersebut memiliki kesamaan dalam menginvestigasi kualitas layanan dan kepuasan nasabah terkait kredit dan memahami hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Hal ini dilakukan melalui pendekatan analitis yang menunjukkan tujuan penelitian untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan penggunaan produk kredit perbankan.¹³⁹

- d. Harga Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

Berdasarkan hasil peneliti pada produk kredit harmoni harga yang ditawarkan standar dan untuk pencairannya sewaktu-waktu, memiliki suku bunga yang kompetitif, rencana angsuran yang fleksibel dapat disesuaikan dengan kemampuan nasabah, dan juga sering memberikan program promosi dengan suku bunga rendah.

¹³⁹ Nunung et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank BJB KCP Gedebage.”

Dari hasil analisis data tersebut sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam pelayanan kredit. Hal ini menunjukkan bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji menawarkan berbagai program insentif dan penawaran menarik bagi nasabah, terutama nasabah yang memiliki pinjaman dalam jumlah besar atau memiliki riwayat pembayaran yang baik. Inisiatif seperti penurunan suku bunga, penawaran eksklusif, bebas biaya administrasi dan edukasi keuangan merupakan pendekatan bank untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. PT BPR Nusamba Rambipuji menunjukkan dedikasinya dalam menawarkan layanan yang menguntungkan dan membantu manajemen keuangan serta pertumbuhan bisnis nasabah melalui program apresiasi dan promosi yang ditawarkan kepada nasabah.¹⁴⁰



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

¹⁴⁰ Pratiwi, Suwandar, and Syam, "Jurnal Sains Manajemen Nitro Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Somba Opu Makassar."

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan memperhatikan hasil temuan penelitian di lapangan serta data dan pembahasan yang telah dipaparkan oleh peneliti mengenai analisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada produk kredit harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

3. Kualitas pelayanan pada produk kredit harmoni yang diberikan PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember secara umum telah memenuhi harapan nasabah. Beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan yang baik diantaranya yaitu dari bukti fisik (*tangibility*), dilihat dalam penilaian jaminan menerapkan prosedur yang ketat dan transparan dengan penggunaan teknologi digital untuk memverifikasi keaslian sertifikat tanah dan memastikan kriteria dealer untuk BPKB kendaraan. Keandalan (*reliability*) menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan layanan melalui pendekatan analisis kredit yang ketat dengan menggunakan metode 5C4P dalam evaluasi kelayakan calon debitur dan transparan dalam memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai syarat, ketentuan, suku bunga, serta simulasi pembayaran. Tanggungjawab (*responsiveness*), menyediakan dua opsi penyelesaian kredit yaitu restrukturisasi kredit atau penjadwalan ulang dan tambahan modal bagi nasabah yang aktif. Garansi dan keamanan (*asuransi*), dengan menerapkan sistem manajemen data yang

jujur, andal, dan aman dengan verifikasi identitas yang ketat dan pemenuhan peraturan OJK. Namun ada titik kelemahannya yaitu dalam bersikap empati (*Empati*) pada nasabah, dilihat melalui program-program yang memberikan manfaat langsung, seperti diskon bunga hanya dibagikan kepada nasabah. PT. BPR Nusamba Rambipuji memberikan pelayanan kredit dengan sistem penilaian yang ketat, transparan, dan berbasis teknologi. Mereka juga menjunjung tinggi perlindungan data nasabah serta memberikan solusi fleksibel terhadap kesulitan pembayaran. Pelayanan yang diberikan terbukti profesional, ramah, dan cepat tanggap, menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah.

2. Kepuasan Nasabah: Produk Kredit Harmoni memberikan kepuasan kepada nasabah melalui persyaratan yang mudah, proses pencairan yang cepat, suku bunga rendah, serta adanya transparansi informasi. Bank juga memberikan berbagai bentuk apresiasi kepada nasabah setia. Testimoni nasabah menunjukkan bahwa produk ini sangat membantu dalam pengembangan usaha, terutama sektor UMKM, sehingga nasabah merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah pada produk kredit harmoni secara umum nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT BPR Nusamba Rambipuji Jember, dilihat dari beberapa faktor yaitu kualitas produk baik karena menawarkan keuntungan yang nyata bagi nasabah dalam hal peningkatan kapasitas finansial, menawarkan reward kepada nasabah yang loyal, memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif baik melalui kantor cabang

maupun pelayanan digital. Harmoni merupakan produk yang bermanfaat, terutama bagi usaha kecil, karena mereka merasa puas dan terbantu dengan adanya layanan ini. Harga yang ditawarkan standar namun untuk pencairannya sewaktu-waktu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diberikan pada pembahasan sebelumnya, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT. BPR Nusamba Rambipuji dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan daya saingnya di sektor perbankan dengan melakukan berbagai peningkatan kualitas pelayanan dan produk serta peningkatan keamanan transaksi, dan peningkatan transparansi dan profesionalisme pelayanan.
2. Untuk memenuhi harapan nasabah, PT BPR Nusamba Rambipuji harus meningkatkan kepuasan kualitas produk dan pelayanannya. Selain itu, perusahaan harus mengatasi aspek-aspek yang melemah, pada PT BPR Nusamba Rambipuji dapat meningkatkan loyalitas nasabah, menarik lebih banyak nasabah, dan memperkuat posisinya di industri perbankan.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya akan lebih menekankan pada kualitas pelayanan dan kepuasan mengenai produk kredit harmoni.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdal, *Hukum Perbankan Indonesia*, (Pauh Pandang: CV. Gita Lentera Perm. Permata Hijau, 2024).
- Alidus, Salim, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori*, (Malang: Media Nusa Creative, 2019).
- Amanda, Putri, Risma, *Model Pengukuran Layanan Perduk dengan Indikator Prosisi Berbasis Kecerdasan* (PT. Nas media Indonesia 2023).
- Amirullah, dan Hermawan, Sigit. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016).
- Amirullah, *Kepuasan dan Loyalitas Pelangan*, (Malang: Media Nusa Creative 2017).
- Anggun, Zusmawati, Tri Rahmi, “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Mutiara Nagari Tanjung Ampalu,” *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 1293–1302, <https://doi.org/10.46306/vls.v2i2.158>.
- Anggito, Albi & Setiawan, Johan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018).
- Anggun, Tri Rahmi, and Zusmawati. “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Mutiara Nagari Tanjung Ampalu,” *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 1293–1302, <https://doi.org/10.46306/vls.v2i2.158>.
- Bambang, Riono, Slamet “Analisis Strategi Pemasaran Kredit, Prosedur Peberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 375–86, <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.508.1>
- Caroline, *Amalia Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (insania team, 2021).
- Djumhana, Moch *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2019).
- Doni, Marlius, Chintia and Monica “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muara Labuh,” *Jurnal Pundi* 7, no. 1 (2023): 53, <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>.
- Fabrianti, Ratna, Dewi, Wiwin, *Hukum Perbankan dan Jaminan*, (Bandung Bali: CV Intelektual Manifis Media, 2024).

- Hardianti, Rukmana, Bahrur, M Rosi, Bahrur Rosi, “*Strategi Pemasaran Dan Pelayanan BPR Nusamba Dalam Meningkatkan Nasabah*” 01, no. 03 (2024): 609–14, 611
- Hartati, Sri Nurdin, dan Nurdi, Ismail. *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).
- <http://bprnusamba-rambipuji.co.id/page/detail/profil-perusahaan> di akses pada tanggal 19 januari 2025.
- <http://www.bprnusamba-rambipuji.co.id/page/detail/profilperusahaan>. diakses 08 Oktober 2024.
- <https://bprnusambarambipuji.co.id/page/detail/jaringan-kantor> diakses pada tanggal 19 januari 2025.
- Indah, Siti, dkk “Jurnal Penelitian Nusantara Strategi Pemasaran Produk Tabungan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BMT NU Cabang Mayang Menulis : *Jurnal Penelitian Nusantara*” 1 (2025): 1–6.
- Irawan, Agus Wahyu. “Analisis Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah,” *Tasyri` : Jurnal Tarbiyah-Syari'ah-Islamiah* 27, no. 2 (2020): 1–10, <https://doi.org/10.52166/tasyri.v27i2.95>, 2.
- Iriansyah, Yasir, Rachmadhani Mirga Maulana, Arief Nur, and Mohammad, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Yasir,” *Industrial Engineering Journal – System 01*, no. 2 (2023): 1–15.
- Ismail, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2015).
- Kartka, Sari, and Elisa, *Hukum dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2021).
- Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004).
- Khoiriyah, Maftuhatul, *Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Nasabah BKD Tanjung Glugur*. (2022).
- Kurniasi, Dedh, *Kepuasan Nasabah Konsumen*, (Kangungan Serang: Bintang Sembilan Visitama, 2021).
- Luthfiyah, Fitrah, Muh. *Metodologi Penelitian Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Sukabumi: CV Jejak, 2017).
- Maldonado, Abarca, Roberto, “*Pengertian Análisis,*” *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2021, 2013 – 15, 12.
- Mangiring, Hengki Simarmata, Parulian, “Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan, Dan Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Produk Kredit Mikro (Studi Kasus Pada Bank Perkreditan

- Rakyat Karyajatnika Sadaya Bandung),” *Jurnal Murni Sadar* 7, no. 2 (2019): 1–10, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>, 15
- Muyana, Dedy. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004).
- Naja, Daeng *Hukum dan Bank Geransi*, (Malang: PT. Citra Andita Bakti, 2005).
- Nashrullah, Mochamad, dkk. *Metodologi Penelitian Pendidikan Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data* (Sidoarjo:UMSIDA Press, 2023).
- Noersasongk, Edi. *Kewirausahaan, Strategi Mengepung Pelanggan Menjadi Puas*, (Yogyakarta: Andi, 2018).
- Nogi, Hessel. *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Gramidia Widasari Indonesia, 2017).
- Nogi, Hessel. *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Gransindo, 2005).
- Nugraha, Karisna. *Teori dan Impelementasi pada Bank Syariah Indonesia*, (Bandung: Indonesia Emas Grup, 2023).
- Pundissing, Rati and Pagiu. “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit Terhadap Permintaan Kredit Usaha Produktif Koperasi Credit Union Sauan Sibarrung Kabupaten Tana Toraja,” *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 5 (2022): 2411–18, <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i5.2759>, 2412
- Pusat, Mandiri. “*Article History: Received: December 14th, 2023 Revised: February 05th, 2024 Published: February 15th, 2024*” 2, no. 1 (2024): 155–63.
- Putri, Nadia Azalia., et al. “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember,” *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, no. 2 (2023): 43–48, <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.
- Quran Surah, *Lajnah pentashilan mushaf al qur`an dan museum istiqlal*, (Jakarta timur,13560).
- Rahmi, Anggun Tri, and Zusmawati, “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bpr Mutiara Nagari Tanjung Ampalu,” *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 1293–1302, <https://doi.org/10.46306/vls.v2i2.158>.
- Ramadhan, Muhammad. *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021).

- Rifa'I, Khamdan. et al., *Kepuasan Konsumen, Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*, 2020, <http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf>.
- Salam, Rizaldi. *Manajemen Pemasaran dan Nilai Pelangan*, (Makasar: PT. Nas Media Indonesia,2023).
- Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, (Malang: CV Pustaka Learning Center, 2021).
- Silvana, Riska “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung,” Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, no. 1 (2020): 10–17, <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76, 11>
- Siyoto, Sandu dan Sodik, Ali *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).
- Sriwidodo, Untung et al., “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10, no. 2 (2010): 164–73, 25.
- Sulaiman, Zulkifli. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa*, (Malang: CV Pustaka Leaning Center 2020).
- Sumiyanti, *Perbankan Dasar*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018).
- Surahman, Ence, Satrio, Adrie, and Herminarto Sofyan, “Kajian Teori Dalam Penelitian,” *JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan* 3, no. 1 (2020): 49–58, <https://doi.org/10.17977/um038v3i12019p049, 1>.
- Suyantno, Thomas. *Dasar-dasar Perkreditian*, (Jakarta: Pt. Gramidia Pustaka, 2007).
- Tijiptono, Fandy *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2022).
- Tohati, Heni Noviarita *Kepuasan Nasabah*, (Jawa Barat: CV. Adnu Abimata,2020).
- Wijaya, Hengki dan Helaluddin. *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Sulawesi: Edisi Pertama, Cetakan Ke 1, 2019).
- Wulansih, Sri. *Manajemen, Pemasaran Konsep Kualitas Pelayanan* (Jawa tengah: PT. Mardeka Binangun, 2024).

Faturohman, Andy Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 21 Januari 2025.

Hasil, dokumintasi, Jember, 15 Februari 2025.

Joko, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025.

Latifah, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025.

Retti, Dyah Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 06 Februari 2025.

Rizal, Saiful Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 10 Februari 2025.

Rohim, Di Wawancarai Oleh Bahrur Rosi, Jember, 02 Februari 2025.



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



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/>



SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Bahrur Rosi
NIM : 214105010043
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)	-	
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 16 April 2025

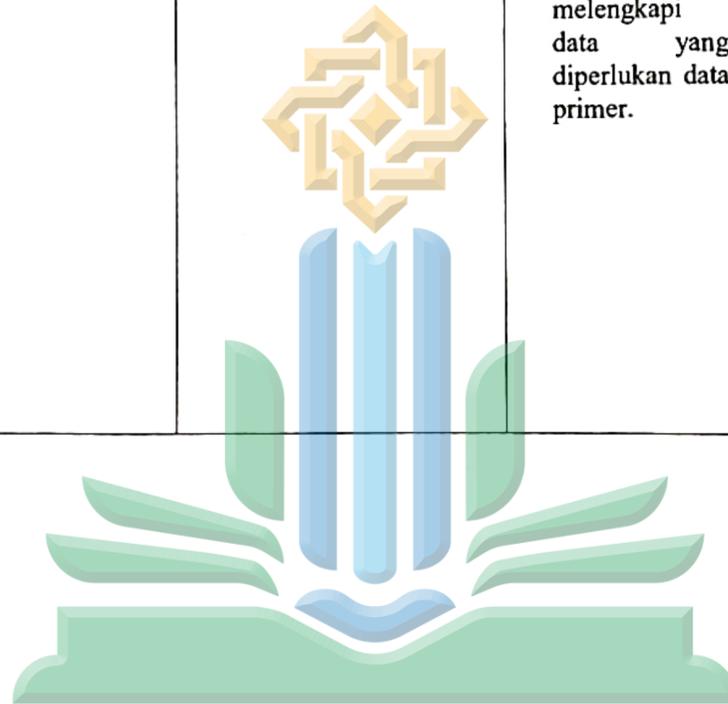
Pembimbing


Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.
NIP.197806122009122001



JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah pada produk (kredit harmoni) BPR nusamba rambibuji jember	Analisis Kualitas Pelayanan (fandy tjiptono,2000)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kehandalan (reliability) b. Kersponsifan (responsiveness) c. Keyakinan (confidence) d. Empati (empaty) e. Berwujud (tangible) (Tjiptono, 2012) 	<ul style="list-style-type: none"> • Data primir Menurut Sugiyono (2016: 225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. • Menurut Sugiyono (2016) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung 	<ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan Dan Jenis Penelitian: kualitatif dengan menggunakan jenis Field Research (Penelitian Lapangan). • Lokasi penelitian: BPR nusamba rambibuji yang berada di jalan Airlangga Nomer 26 Rambibuji • Subjek penelitian: purposive • Teknik pegumpulan Data: Observasi Wawancara Dokumintasi • Analisis Data: Reduksi data 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kualitas pelayanan pada produk kredit harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember? 2. Bagaimana kepuasan nasabah pada produk kredit harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember?
	Kepuasan Nasabah (kotler,philip 2001)	<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur pelayanan b. Persyaratan pelayanan c. Kejelasan petugas pelayanan d. Kedisiplinan petugas pelayanan, e. Tanggung jawab petugas pelayanan f. Keadilan dan mendapatkan pelayanan (Tjiptono (2008:24) 	<ul style="list-style-type: none"> • Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung 		

			<p>diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.</p>	<p>Penyajian Data Kesimpulan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keabsahan Data: Triangulasi sumber Triangulasi teknik • Tahap-tahap penelitian: Tahap Pra Penelitian Lapangan Tahap Pelaksanaan Penelitian Lapangan Tahap Analisa Data 	
--	--	--	---	--	--



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bahrur Rosi
NIM : 214105010043
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

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

Jember, 16 April 2025



Bahrur Rosi
NIM: 214105010043

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana PT. BPR Nusamba Rambipuji menilai kondisi fisik suatu aset pada kredit yang diberikan kepada nasabah?
2. Bagaimana produk kredit harmoni yang ada di PT. BPR Nusamba Rambipuji dipastikan secara teliti dan dapat dipercaya oleh nasabah?
3. Bagaimana kebijakan yang dilakukan oleh PT. BPR Nusamba Rambipuji untuk membantu mengatasi permasalahan yang terjadi kepada nasabah kredit harmoni secara cepat dan tepat?
4. Bagaimana PT. BPR Nusamba Rambipuji untuk menjaga keamanan dan integritas dalam proses pengajuan kredit harmoni, baik dari data nasabah maupun proses verifikasi?
5. Bagaimana PT. BPR Nusamba Rambipuji memberikan penawaran atau perhatian kepada nasabah khususnya untuk produk kredit harmoni?
6. Bagaimana PT. BPR Nusamba Rambipuji meyakinkan kepada nasabah bahwa produk kredit harmoni berkualitas?
7. Bagaimana pelayanan yang diberikan PT. BPR Nusamba Rambipuji supaya nasabah merasa puas ketika menggunakan produk kredit harmoni?
8. Bagaimana PT. BPR Nusamba Rambipuji meyakinkan dan memberikan rasa bangga kepada nasabah ketika memilih produk kredit harmoni?
9. Bagaimana produk kredit harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji harga yang ditawarkan terjangkau?

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



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

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalliwates, 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-1262/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

04 November 2024

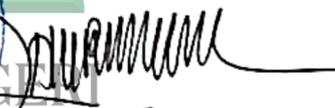
Kepada Yth.
Kepala PT. BPR Nusamba Rambipuji
Jl. Airlangga, No. 26, Rambipuji, Jember

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

Nama : Bahrur Rosi
NIM : 214105010043
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Pada Produk (Kredit Harmoni) di BPR Nusamba Rambipuji Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER





SURAT KETERANGAN MENYELESAIKAN PENELITIAN
GUNA PENYUSUNAN TUGAS AKHIR
Nomor : 064/RBP/DIR/IV/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan kegiatan penelitian di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji :

Nama : **BAHRUR ROSI**
NIM : 214105010043
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Lembaga : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Tanggal penelitian : 04 November 2024 – 21 Maret 2025
Judul tugas akhir : **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
PADA PRODUK KREDIT HARMONI DI PT. BPR NUSAMBA
RAMBIPUJI JEMBER"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 17 April 2025
PT. BPR Nusamba Rambipuji


Ririn Maliani, SH
Kabid SDM dan Umum

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

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Bahrur Rosi

NIM : 214105010043

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada Produk Kredit Harmoni di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf
1.	11 November 2024	Menyerahkan surat izin penelitian	
2.	21 Januari 2025	Wawancara Bapak Andy faturohman selaku Kepala Bidang Kredit PT BPR Nusamba Rambipuji Jember	
3.	02 February 2025	Wawancara dengan nasabah Produk Kredit Harmoni PT BPR Nusamba Rambipuji Jember	
4.	06 February 2025	Wawancara Ibu Dyah Retti selaku Customer Service PT BPR Nusamba Rambipuji Jember	
5.	10 February 2025	Wawancara Bapak Saiful selaku Account Officer PT BPR Nusamba Rambipuji Jember	
6.	16 April 2025	Meminta Surat Keterangan Selesai Penelitian	

Jember, 16 April 2025

BPR Nusamba Rambipuji Jember


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

DOKUMENTASI



Gambar 1.

Wawancara dengan Kabid Kredit BPR Nusamba Rambipuji Jember



Gambar 2.

Wawancara dengan Customer Service BPR Nusamba Rambipuji Jember



Gambar 3.

Wawancara dengan Account Officer BPR Nusamba Rambipuji Jember

Gambar 4.
Wawancara dengan Nasabah Produk Kredit Harmoni BPR Nusamba Rambipuji



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ





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 : Bahrur Rosi
NIM : 214105010043
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada produk harmoni di PT BPR Nusamba Rambipuji

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

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 9 April 2025
Operator DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Maryam Utah, M.Ed.
197709142005012004





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. feb@uinckhas.ac.id Website: <http://feb.uinckhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Bahrur Rosi
NIM : 214105010043
Semester : VIII (Delapan)

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

Jember, 16 April 2025
Koordinator Prodi. Akuntansi Syariah,


Ana Pratiwi, M.S.A.
NIP.198809232019032003

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



5 SITASI DOSEN

1. Putri et al Nadia Azalia, "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, no. 2 (2023): 43–48, <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.
2. Rifa'I Khamdan, *Kepuasan Konsumen*, (Jawa Timur, UIN KHAS Press, 2023).
3. Rosi M Rosi, Bahrur, and Rosi Rukmana Hardianti, "*Strategi Pemasaran Dan Pelayanan BPR Nusamba Dalam Meningkatkan Nasabah*" 01, no. 03 (2024):
4. Siti Masrohatin, Tika Puji Susanti, Yuni Cahya Kurniasih. "Analisis Strategi Pelayanan pada Produk Kredit Umum di PT BPR Mitra Jaya Mandiri Pusat Kalisat" 2, no. 1 (2024): 155–63.
5. Indah, Siti, Purwaning Yuwana, Fatimatus Soleha, dan Zulfiah Nafisah. "Jurnal Penelitian Nusantara Strategi Pemasaran Produk Tabungan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BMT NU Cabang Mayang Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara" 1 (2025): 1–6.



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

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama : Bahrur Rosi
NIM : 214105010043
Tempat, Tanggal Lahir : Pamekasan, 8 Agustus 2003
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Desa Sana Laok, Kecamatan Waru, Kabupaten Pamekasan
Email : bahrurrosi52@gmail.com
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

RIWAYAT PENDIDIKAN

TK/RA : RA PP. Nurul Jihad
SD/MI : MI PP Nurul Jihad
SMP/MTS : MTs PP. Nurul Jihad
SMA/SMK : MA PP. Mambaul Ulum Bata-bata
UNIVERSITAS : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember