

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Peneletian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah kegiatan membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan penulis dengan penelitian yang sudah dilakukan dari penelitian sebelumnya. Kegiatan ini bertujuan untuk melihat persamaan dan perbedaan yang terdapat pada hasil penelitian penulis sebelumnya sehingga penulisan dapat melihat apa saja kekurangan dan kelebihan yang ada pada hasil penelitian yang penulis laksanakan.

**Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Judul<br>Peneliti Dan Tahun                                                                             | Metode     | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Analisis Prinsip 5c Terhadap Pemberian Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Bagi Nasabahandini, Nur 2025. | Kualitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis mengenai pemberian pembiayaan kredit pemilikan rumah (kpr) subsidi pada nasabah di bank tabungan negara (btn) kc palu menggunakan prinsip 5c yaitu: character:dapat dilihat riwayat kredit, memiliki sifat bertanggung jawab, jujur dan disiplin. Capacity: dilihat besarnya perkembangan usaha dan melihat slip gaji yang dimiliki nasabah. Capital: mengetahui modal yang dimiliki nasabah dengan melakukan survey. Collateral: bank meminta jaminan berupa sertifikat rumah yang dimiliki |

|    |                                                                                                                                                                                    |                |                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                    |                | nasabah. Condition of economy: yaitu bank melakukan survey, bi checking, dan memeriksa slik, serta wawancara. Hal ini menunjukkan prosedur yang sistematis dalam mengevaluasi kelayakan nasabah. |
| 2. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Hasab (2020) – Bpr Rokan Hilir                                                                                               | Regresi Linier | Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan sebesar 51,5%                                                                                                       |
| 3. | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Nilai Nasabah Ivantan Dkk. (2022) – Bpr Syariah X                                                                                         | Kuantitatif,   | Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa semua variabel berpengaruh positif signifikan, $r^2 = 38,4\%$                                                                                     |
| 4. | Kualitas Pelayanan Kepuasan Loyalitas Nasabah (Mediasi) Putra & Suarmanayasa (2024) – Bpr Kubutambahan                                                                             | Path Analysis, | Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kepuasan sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas                                                                           |
| 5. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Meryanti & Purba (2020) – Pt Bpr Dana Nagoya                                                                             | Kuantitatif,   | Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi 44,5%, promosi 22,3%, $r^2 = 74,5\%$                                                                             |
| 6. | Pengaruh Physical Evidence, Prosedur Pinjaman Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bpr Solider Kantor Pusat Marelان Dana Nagoya 2024, Zrs Billa, <u>Tn Sari</u> | Kuantitatif    | Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah Pada PT. BPR solider marelان. Karena pada pengujian simultan semuavariabel memenuhi ketentuan hitung $> f$ tabel. |
| 7. | Samsul Rizal, Pengaruh Kualitas                                                                                                                                                    | Kuantitatif    | Menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas                                                                                                                                                          |

|    |                                                                                                                                                                               |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. 2021                                                                                        |             | Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pt. Dan tingkat signifikan sebesar 1%. Hal ini Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hal ini membuktikan Bahwa tindakan pelayanan yang dilakukan memberikan pengaruh yang positif Terhadap kepuasan nasabah. Bank rakyat indonesia (persero) tbk. Unit bengo cabang watampone. Nilai koefisien Kualitas pelayanan sebesar 0,404 dengan Nilai t hitung $7.669 > t_{tabel}$ sebesar 1.98932 |
| 8. | Susanto, Romi. "Keputusan Nasabah Dilihat Dari Kualitas Layanan Dan Promosi Pada PT. Bank BPR Cincin Permata Andalas Cabang Padang." <i>Jurnal Pundi</i> 5.2 (2021).          | Kuantitatif | Berdasarkan hasil penelitian tangibel tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9. | Gede Agus Wina Putra (Dkk) Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR, 2025 <b>PT. BPRS</b> Safir Bengkulu Kota Bengkulu. | Kuantitatif | Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial fasilitas, kualitas pelayanan, dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bpr syariah niaga madani. hal ini ditunjukan dengan hasil uji thitung yaitu fasilitas sebesar 2,685 dengan nilai probabilitas sebesar 0,009 lebih kecil Dari nilai signifikansi 5% atau 0,05, kualitas pelayanan                                                                               |

|     |                                                                                                                                                                                                |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                |             | sebesar 7,885 dengan nilai Probabilitas sebesar 0,000, lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05% dan kualitas Produk sebesar 2,515 dengan nilai probabilitas sebesar 0,014 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05%. ini berarti bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan serta mampu memberikan kepuasan Pada nasabah dan dinyatakan hipotesis diterima. |
| 10. | Zahara Rizki Salsa Billa,<br>Tika Nirmala Sari<br>Pengaruh Physical Evidence, Prosedur Pinjaman Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Solider Kantor Pusat Marelal, 2024 | Kuantitatif | Adapun kesimpulan yang dapat diperoleh dari hasil pembahasan diatas dapat dijelaskan berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa variabel physical evidence diketahui bahwa variabel physical evidence berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.                                                                                                                                             |

Sumber: Data Diolah, 2025

Adapun perbedaan penelitian saat ini dengan sebelumnya adalah lokasi , metode dan waktu. Namun yang paling membedakan adalah penelitian ini menggunakan data kuantitatif terbaru yang diperoleh langsung dari nasabah BPR EKADA DANA MANDIRI Kota Malang pada tahun 2026, sehingga hasilnya lebih relevan dan kontekstual dengan kondisi terkini, dan lebih memberikan kontribusi keilmuan bidang keuangan.

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Defenisi BPR**

Safril (2020) menjelaskan bahwa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan yang menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka, tabungan atau dalam bentuk lainnya. Dimana hal ini disalurkan kepada pemilik usaha sebagai usaha BPR. Adapun tujuan dari Bpr didirikannya BPR untuk memberikan dan menyalurkan dana kepada masyarakat.

Adapun tujuan didirikan BPR untuk meningkatkan pembangunan nasional secara merata di setiap daerah di Indonesia serta meningkatkan pertumbuhan Ekonomi dan menjaga stabilitas nasional. Kesejahteraan masyarakat Indonesia bisa ditingkatkan melalui program yang dikeluarkan BPR pada sektor pertanian, pengusaha kecil, dan juga pegawai. Inilah tujuan didirikan BPR harus berdedikasi tinggi untuk kemajuan bangsa baik pemerataan layanan perbankan, dan menciptakan kesempatan lapangan kerja yang lebih luas bagi para pencari kerja.

#### **A. Pemberdayaan BPR**

Badan perkreditan Rakyat (BPR) telah ada sejak abad ke-19, dimulai dengan berdirinya Bank Kredit Rakyat dan lumbung desa. Keberadaan BPR pada awalnya ditujukan untuk membantu "*Wong cilik*" atau masyarakat kecil seperti petani, pegawai, dan pekerja yang rentan terjatuh dari lintah darat. Tujuan yang mulia dari BPR adalah untuk membebaskan masyarakat dari ketergantungan pada lintah darat yang, meskipun persyaratannya praktis, namun membebankan biaya atau bunga yang sangat tinggi. Wiajaya (2020) mendeskripsikan bahwa perkembangan

BPR dari waktu ke waktu sudah pasti mengalami berbagai pasang surut, berikut suka dan dukanya. Mulai banyak lagi diperhatikan semenjak pemerintah mengeluarkan kebijakan pakto 88 (paket kebijakan oktober 1988) yang isinya antara lain memberikan kemudahan pendirian BPR. Dari data yang ada sampai dengan bulan september 2004 terdapat 2.164 BPR di seluruh indonesia dengan volume usaha mencapai rp16,01 triliun.

Dari data yang ada ternyata perkembangan BPR menarik untuk diperhatikan berkaitan dengan kinerja BPR posisi september 2004. Pertama, dari sisi nasabah yang dilayani telah mencapai 7,85 juta nasabah dengan total kredit mencapai RP11,63 triliun. Kedua, dari sisi lokasi beroperasinya dan definisi mikro dan usaha kecil, hampir dapat dipastikan nasabahnya berasal dari kelompok usaha kecil dan mikro. Ketiga, tingkat LDR yang mencapai 79,50% yang lebih tinggi jika perbandingan LDR bank umum. Teks tersebut membahas perbandingan LDR (Loan To Deposit Ratio) Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan LDR Bank Umum secara nasional, yang mencapai sekitar 60%.

Dana pihak ketiga (DPK) BPR: disebutkan bahwa jumlah dana pihak ketiga (DPK) yang berhasil dikelola oleh bpr telah mencapai rp10,79 triliun. Kontribusi BPR: dari kinerja tersebut, disimpulkan bahwa BPR telah menjadi lembaga intermediasi yang berkembang dan memberikan kontribusi positif.

### **B. Risiko pengelolaan bank**

Haryati (2020) menjelaskan, pengelolaan bank secara tradisional atau konvensional rentan terhadap perubahan faktor risiko. Kompleksitas operasi Bank menuntut pengendalian risiko yang komprehensif dan akurat. Operasi Bank yang

prudent diharapkan terjadi jika risiko yang dihadapi didukung dengan modal yang cukup. Standar internasional dalam pengawasan bank menganjurkan penerapan manajemen risiko dan pemeliharaan *Risk-Based Capital Adequacy Ratio (Car)*.

Berdasarkan surat edaran Bank Indonesia no. 5/8/pbi/2003, jenis-jenis risiko antara lain mencakup risiko kredit jenis-jenis risiko dalam manajemen risiko Bank.

Berikut adalah jenis-jenis risiko

a. Risiko Kredit

Risiko kredit adalah risiko yang timbul akibat kegagalan nasabah memenuhi kewajibannya.

b. Risiko Pasar

Risiko pasar adalah risiko yang timbul karena adanya pergerakan variabel pasar dari portofolio yang dimiliki bank yang dapat merugikan.

c. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko yang antara lain disebabkan karena Bank tidak mampu memenuhi kewajiban yang telah jatuh tempo.

d. Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko yang antara lain disebabkan adanya ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya problem eksternal yang memengaruhi operasional.

e. Risiko Hukum

Risiko hukum adalah risiko yang disebabkan oleh adanya kelemahan aspek Yuridis.

f. Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah risiko yang antara lain disebabkan adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha bank atau persepsi negatif terhadap bank.

g. Risiko Strategis

Risiko strategis adalah risiko yang antara lain disebabkan adanya penetapan dan pelaksanaan strategi bank yang tidak tepat, pengambilan keputusan bisnis yang tidak tepat atau kurang responsifnya bank terhadap perubahan eksternal.

h. Risiko Kepatuhan

Risiko kepatuhan adalah risiko yang disebabkan bank tidak mematuhi atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku.

i. Risiko Modal

Risiko modal (tidak tercantum dalam pbi) adalah risiko karena besarnya modal bank berada di bawah ketentuan modal minimum yang ditetapkan pihak otoritas bank.

### **C. Tingkat Kesehatan Bank BPR**

Yulandari (2020) menjelaskan bahwa tingkat kesehatan Bank perkreditan rakyat (BPR) adalah kemampuan suatu bpr untuk melaksanakan kegiatan operasional perbankan secara normal dan dapat menjalankan semua kewajibannya dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penilaian tingkat kesehatan BPR sangat penting untuk mengevaluasi suatu kondisi dan permasalahan yang

dihadapi BPR, dan menentukan tindak lanjut yang diperlukan untuk perbaikan atau pengawasan oleh otoritas jasa keuangan (OJK).

Berikut adalah aspek-aspek dan kriteria penilaian tingkat kesehatan bpr:

- a. Aspek penilaian: penilaian tingkat kesehatan BPR umumnya menggunakan pendekatan camel, yang meliputi faktor-faktor berikut:
- b. Capital (permodalan): mengukur kecukupan modal BPR.
- c. *Asset quality* (kualitas aset): menilai kualitas aset produktif BPR, seperti kredit yang disalurkan.
- d. Management (manajemen): mengevaluasi kualitas manajemen BPR dalam mengelola operasional dan risiko.
- e. *Earnings* (rentabilitas): mengukur kemampuan BPR dalam menghasilkan keuntungan.
- f. *Liquidity* (likuiditas): menilai kemampuan BPR dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya.
- g. Predikat tingkat kesehatan:
  - 1) Berdasarkan penilaian tersebut, BPR dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa predikat tingkat kesehatan, seperti:
    - a) Sehat: skor 81 s/d 100.
    - b) Cukup sehat: skor 66 s/d <81.
    - c) Kurang sehat: skor 51 s/d <66.
    - d) Tidak sehat: skor 0 s/d <51.
  - 2) Tujuan penilaian, penilaian ini bertujuan untuk
    - a) Mengetahui kredibilitas BPR

- b) Menjadi salah satu indikator penilaian kinerja manajemen BPR.
- c) Menjaga stabilitas dan integritas sistem keuangan secara keseluruhan.

#### **D. Penerapan Tata Kelola di Bank BPR**

Williy abdilah (2025), menjelaskan, dalam beberapa dekade terakhir, globalisasi semakin menekan bisnis untuk beradaptasi dengan meningkatkan efisiensi integrasi melalui proses digital. Berdasarkan penelitian Ekonomi digital asia tenggara oleh *google et al.*, pandemi mempercepat adopsi digital, dengan 36% konsumen layanan digital menjadi pengguna baru dan 90% berniat untuk melanjutkan kebiasaan tersebut pascapandemi. Transformasi ini menyoroti semakin pentingnya transformasi digital yang memerlukan perubahan mendasar dalam bentuk, fungsi, atau struktur organisasi melalui teknologi digital untuk menambah nilai. Di luar TI tradisional, teknologi digital juga menggabungkan kecerdasan buatan, *blockchain*, *robotika*, *realitas virtual*, dan media sosial, seluler, analitik, *Cloud*, Dan *Internet Of Things (IOT)*. Strategi bisnis tradisional dan tatakelola TI konvensional terpengaruh oleh dunia teknologi digital yang berubah dengan cepat.

Transformasi digital di Indonesia yang menjadi prioritas nasional untuk mendorong sektor ekonomi beradaptasi dengan revolusi digital, sebagaimana diatur dalam masterplan sektor jasa keuangan indonesia 2021-2025. Otoritas jasa keuangan (OJK) mendorong lembaga seperti bank perekonomian rakyat (BPR) untuk berinovasi dengan menyediakan layanan keuangan digital, khususnya bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di wilayahnya. BPR memiliki modal

inti minimal RP 6 Miliar, yang lebih kecil dibandingkan bank umum yang modal intinya RP 3 Triliun. BPR dianggap sebagai ukm digital dalam sektor perbankan karena skalanya yang lebih kecil dibandingkan bank umum, dan juga dianggap sebagai salah satu ukm mapan yang terganggu oleh teknologi.

### 2.2.2 kualitas pelayanan

Nenden Nur Annisa (2025), menyatakan, kualitas pelayanan (*service quality*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini mencakup seluruh pengalaman pelanggan selama berinteraksi dengan suatu merek atau perusahaan, berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan secara tepat waktu.

Tingkat kualitas pelayanan merupakan aspek krusial dalam penawaran jasa total. Hardianto, Willy Tri dkk, menjelaskan Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja jasa suatu perusahaan dibandingkan dengan penawaran perusahaan lain.

#### 1) Aspek kualitas pelayanan:

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama:

- a) *Tangible* (bukti fisik): meliputi segala aspek fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan, seperti fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi.
- b) *Reliability* (keandalan): kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

- c) *Responsiveness* (daya tanggap): keinginan dan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d) *Assurance* (jaminan): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- e) *Empathy* (empati): perhatian dan kepedulian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

## 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan meliputi:

- a) Komunikasi pasar: meliputi bauran promosi seperti periklanan, penjualan langsung, hubungan masyarakat, pemasaran interaktif, dan promosi penjualan.
- b) Komunikasi getok tular: faktor eksternal berdasarkan pendapat dari konsumen langsung yang menyebar dari mulut ke mulut.
- c) Citra perusahaan: kesan penilaian tersendiri perusahaan di mata masyarakat.
- d) Kebutuhan konsumen: solusi yang dibutuhkan konsumen untuk
- e) memenuhi kebutuhannya.

### 2.2.3 .Defenisi Kredit

Rdaeng Naja (2020), menjelaskan, kredit adalah pemberian prestasi (misalnya uang atau barang/jasa) oleh satu pihak kepada pihak lain, dengan janji

bahwa balas prestasi (pembayaran kembali) akan dilakukan di kemudian hari, seringkali disertai dengan bunga atau biaya lain sebagai kompensasi atas penggunaan uang atau barang tersebut.

1) Elemen kunci dalam kredit:

Kepercayaan: pemberi kredit harus memiliki kepercayaan terhadap kemampuan dan kemauan penerima kredit untuk memenuhi kewajibannya.

a) Risiko:

Selalu ada risiko gagal bayar yang ditanggung oleh pemberi kredit.

b) Waktu:

Kredit melibatkan penundaan pembayaran, sehingga aspek waktu menjadi krusial.

c) Pertukaran ekonomi:

Kredit memfasilitasi pertukaran Ekonomi yang memungkinkan individu atau entitas mendapatkan akses ke sumber daya yang dibutuhkan saat ini dan membayarnya di masa mendatang.

Eric L. Kohler, mendeskrtifkan kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan ditangguhkan pada suatu waktu tertentu di masa depan.meskipun definisi ini tetap berlaku, perkembangan teknologi finansial (*fintech*), pinjaman online, dan regulasi yang terus diperbarui mungkin akan mempengaruhi cara kredit diakses, dikelola, dan ditawarkan di tahun 2024 dan 2025.

Bank umum memiliki peran penting dalam perekonomian melalui pemberian kredit. Kredit perbankan membantu menyediakan dana untuk membiayai berbagai kegiatan ekonomi, seperti produksi nasional, penyimpanan bahan, pembiayaan kredit penjualan, transportasi barang, dan kegiatan perdagangan. Sebagai balas jasa atas penyediaan kredit, bank menerima bunga kredit. Selisih antara bunga kredit yang diterima dari debitur dengan bunga deposito, bunga pinjaman antar Bank, dan jasa giro yang dibayarkan kepada para penabung merupakan salah satu aspek penting dalam operasional Bank.

Dengan demikian harus diakui bahwa, pendapatan atau keuntungan suatu Bank salah satunya adalah bersumber dari pemberian kredit kepada nasabahnya, terlebih lagi bagi Bank-Bank yang belum berstatus Bank Devisa. Oleh karenanya, pemberian kredit tersebut pasti secara terus menerus dilakukan oleh Bank dalam kesinambungan operasionalnya. Bahkan kredit sudah merupakan kegiatan utama bank sejak semula, hal ini sebagaimana juga disebutkan dalam pertimbangan undang-undang perbankan yang menyebutkan bahwa perbankan yang berasaskan demokrasi ekonomi dengan fungsi utamanya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, memiliki peranan yang strategis. Sehingga dengan demikian, kredit juga merupakan porsi aset terbesar. Selain hal-hal tersebut di atas, manfaat lain bidang perkreditan bagi Bank adalah adanya peluang untuk mengembangkan kegiatan produk dan jasa-jasa Bank lainnya.

#### **2.2.4 kepuasan Nasabah**

Rdaeng Naja (2020), menjelaskan, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang atau gembira. banyak kepuasan memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para nasabah yang kepuasannya hanya sedikit dapat untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Sedangkan nasabah amat puas lebih susah untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kedekatan emosional terhadap produk tertentu Sehingga diperoleh kesetiaan nasabah yang tinggi.

Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Nasabah yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang Bank. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.

#### **A. Pencapaian Kepuasan Nasabah Dapat Ditingkatkan Dengan Beberapa**

##### **Pendekatan:**

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan nasabah .
- b. Bank harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Termasuk di dalamnya cara

berpikir, perilaku kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.

- c. Memberi kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan.
- d. Mengembangkan dan menerapkan dengan cara bank menghubungi nasabah setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan nasabah. Bank juga menghubungi nasabah dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya. Dan mengadakan pendekatan di mana bank membangun kedekatan dengan nasabah yang Bank membangun ke-dekatan dengan nasabah yang bermanfaat untuk menciptakan citra dan posisi bank di pasar.

Konsep yang erat kaitannya dan berdampak langsung terhadap keberhasilan kualitas pelayanan adalah sistem informasi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Bank harus memperhatikan dan mendengarkan pendapat nasabah mengenai produk/jasanya, yaitu nasabah luar bank yang pernah merasakan pelayanan Bank, nasabah bank pesaing dan nasabah yang berada dalam bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah di luar Bank.

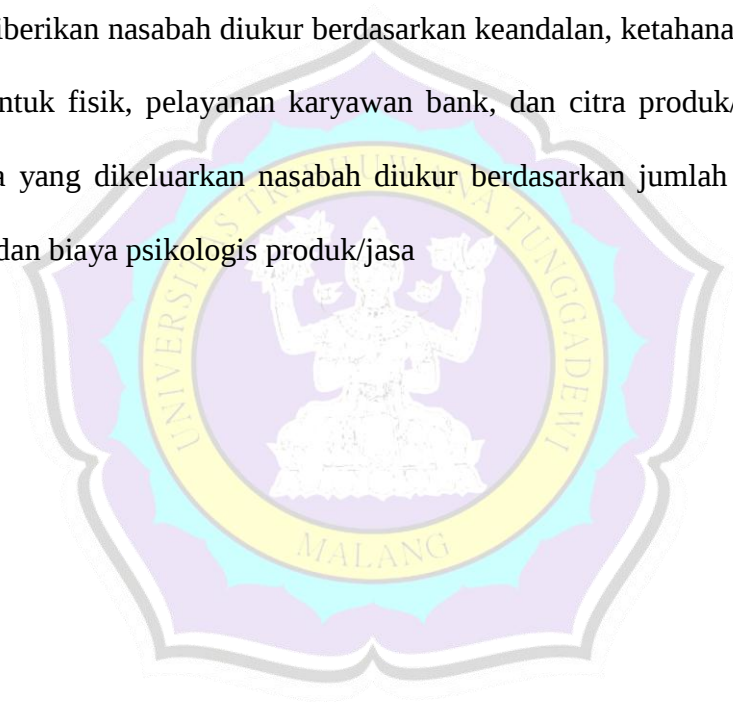
- 1) Dalam mengembangkan kualitas pelayan yang efektif melalui sistem informasi setidaknya ada lima petunjuk yang perlu dilakukan:
  - a) Mengukur besarnya harapan nasabah atas pelayanan. Bank harus dapat mengukur besarnya harapan nasabah atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Misalnya, seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah? Kapan pelayanan dinyatakan baik dan sangat baik

- b) Menentukan di mana titik berat kualitas informasi. Bank harus dapat menetapkan letak titik berat kualitas informasi yang ingin dicapai. Misalnya, penitikberatan kualitas informasi pada proses keputusan pihak manajemen yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang diharapkan.
- c) Mengetahui sasaran nasabah. Bank dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran nasabah mengenai produk/jasa. Misalnya, apa yang menjadi perhatian nasabah kekurangan apa yang terwujud dalam produk/jasa apabila dibandingkan dengan jasa pesaing
- d) Menghubungkan kinerja pelayanan dan output yang dihasilkan oleh bank. Bank diharapkan mampu mengaitkan kinerja pelayanan dengan tujuan bank. Apakah akumulasi kinerja pelayanan dapat berakhir pada loyalitas nasabah dan peningkatan pangsa pasar.
- e) Menjangkau seluruh karyawan. Penerapan sistem informasi dalam kualitas pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hierarki organisasi.

## **B. Nilai Nasabah**

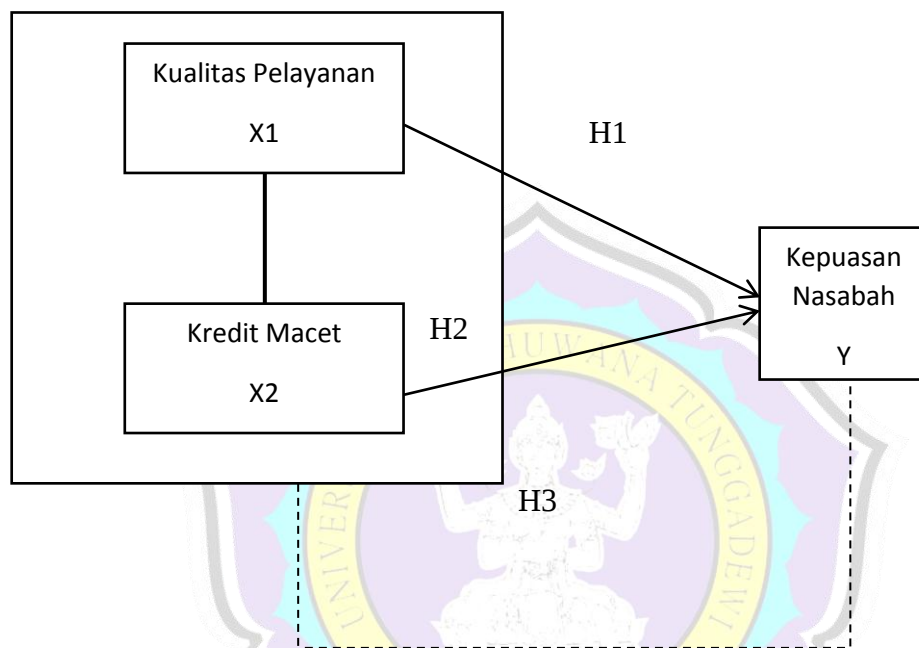
Naja (2020) mendeskripsikan bahwa, nilai nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang nasabah akan melihat dari nilai lebih produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian terhadap produk/jasa dibandingkan dengan bank lain. Nasabah pada dasarnya mencari nilai terbesar yang diberikan suatu produk/jasa. Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan nilai oleh nasabah terhadap produk/jasa Bank yang biasa

disebut *customer delivered value* (nilai yang diterima nasabah) adalah selisih antara nilai nasabah total dan biaya nasabah total. Nilai nasabah total (*Total Customer Value*) adalah sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh nasabah dari produk atau jasa tertentu. Biaya nasabah total (*Total Customer Cost*) adalah sekumpulan biaya yang diharapkan oleh konsumen yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan, dan membuang produk atau jasa (kotler, 1997: 34). Hasil akhir adalah keuntungan yang diterima oleh nasabah. Nizi yang diberikan nasabah diukur berdasarkan keandalan, ketahanan dan kinerja terhadap bentuk fisik, pelayanan karyawan bank, dan citra produk/jasa. Di lain pihak, biaya yang dikeluarkan nasabah diukur berdasarkan jumlah uang, waktu dan energi, dan biaya psikologis produk/jasa



### 2.3 kerangka Berpikir

Dalam sub bab ini peneliti akan menguraikan kerangka berpikir secara sistematis yang dimmulai dari tujuan penelitian hingga hasil yang diharapkan adapun detailnya ada pada gambar 2.1



Gambar 2 1 kerangka pemikiran

—————→ : pengaruh secara parsial  
-----→ : pengaruh secara simultan

### 2.4 Hipotesis

Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan dan krangka berpikir yang telah dijelaskan, hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H1: Diduga Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

H2: Diduga kredit macet berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

H3: Diduga kualitas pelayanan dan kredit macet berpengaruh terhadap kepusan nasabah.