

Persepsi Peternak Ayam Petelur terhadap Pelayanan Kredit Usaha di Bank Nagari Kecamatan Lintau Buo Utara Kabupaten Tanah Datar

Perception of Laying Chicken Farmers on Business Credit Services at Bank Nagari, North Lintau Buo District, Tanah Datar Regency

Novia Dewi*, Novian, Dea Aulia Nastiana

Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Riau, Pekanbaru

*Email: novia.dewi@lecturer.unri.ac.id

(Diterima 12-07-2024; Disetujui 24-10-2024)

ABSTRAK

Sektor perbankan menyalurkan program kredit pertanian yaitu KUR yang diberikan kepada pelaku usaha peternak ayam petelur. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada nasabahnya supaya tidak terjadi komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi peternak terhadap pelayanan kredit usaha rakyat KUR di Bank Nagari Lintau Buo Utara Kabupaten Tanah Datar. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah peternak ayam petelur dengan jumlah sebanyak 32 orang. Data analisis menggunakan analisis deskriptif, untuk mengetahui tingkat persepsi dan harapan adalah diagram kartesius sedangkan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Nagari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan harapan yang menggunakan diagram kartesius dan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) peternak terhadap pelayanan KUR tergolong sangat puas yaitu sebesar 89,55% yang berkaitan dengan kelima variabel yang diteliti yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*). Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) perlu ditingkatkan pelayanannya karena masih terdapat 10,45% kepuasan yang belum terpenuhi yang terdapat pada kuadran I yaitu, peternak ayam petelur memiliki harapan yang besar sedangkan kepuasannya rendah.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan, Peternak

ABSTRACT

*The banking sector distributes agricultural credit programs, namely KUR, which are given to laying hen breeders. One of the factors that determine the level of success and quality of the company is the company's ability to provide quality service to its customers so that there are no complaints about the services provided by bank employees. This study aims to analyze the perceptions of farmers on KUR people's business credit services at Bank Nagari Lintau Buo Utara, Tanah Datar Regency. The population in this study were all customers of laying ayan farmers with a total of 32 people. Data analysis using descriptive analysis, to determine the level of perceptions and expectations is a Cartesian diagram while the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) is to determine the level of customer satisfaction with services at Bank Nagari. The results showed that perceptions and expectations using cartesian diagrams and the Customer Satisfaction Index (CSI) method of farmers towards KUR services were classified as very satisfied, namely 89.55% related to the five variables studied, namely physical evidence (*tangibles*), reliability (*reliability*), responsiveness (*responsive*), assurance, and care (*empathy*). While the Importance Performance Analysis (IPA) method needs to be improved because there is still 10.45% unmet satisfaction found in quadrant I, namely, laying hen farmers have high expectations while satisfaction is low.*

Keywords: Satisfaction, Service, Breeder

PENDAHULUAN

Salah satu lembaga perbankan yang melakukan kegiatan pemberian pinjaman usaha atau pinjaman kredit adalah PT. Bank Nagari yang terletak di Kecamatan Lintau Buo Utara Kabupaten Tanah Datar. Hal ini disebabkan karena Bank Nagari merupakan satu-satunya bank milik pemerintah daerah Sumatera Barat yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat, khususnya di Sumatera Barat. Upaya yang dilakukan oleh Bank Nagari untuk meningkatkan ekonomi dan

mengurangi kesenjangan pihak bank melakukan pinjaman kredit kepada daerah setempat melalui program kredit usaha rakyat (KUR). KUR merupakan salah satu skim kredit yang diberikan oleh Perbankan dengan pola penjaminan, yang bekerja sama dengan Lembaga Penjamin yang ditetapkan oleh Pemerintah. KUR dapat dimanfaatkan untuk membiayai semua usaha produktif termasuk sektor pertanian yang layak (*feasible*) (Firmansyah, 2013).

Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap nasabah dalam memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan upaya yang digunakan oleh Bank Nagari untuk menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para nasabah adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan dan hasil yang memuaskan. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap suatu proses layanan perbankan yang ada di Bank Nagari. Hal yang membuat nasabah komplain dengan pelayanan Bank Nagari yaitu kurang bersedianya pegawai bank dalam membantu keluhan nasabah sehingga nasabah kurang mampu memahami prosedur pinjaman KUR dengan baik. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi peternak terhadap pelayanan di Bank Nagari Kecamatan Lintau Buo Utara Kabupaten Tanah Datar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Nagari Kecamatan Lintau Buo, Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat pada bulan Februari 2023 sampai bulan Desember 2023. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara sensus. Populasi dalam penelitian ini adalah semua peternak ayam petelur yang menjadi nasabah di Bank Nagari Kecamatan Lintau Buo Utara Kabupaten Tanah Datar dengan jumlah nasabah sebanyak 32 orang. Variabel yang digunakan untuk menganalisis persepsi dan harapan peternak meliputi: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*). Analisis data penelitian ini terdiri atas analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi dan Harapan Peternak Ayam Petelur Terhadap Pelayanan KUR

1. Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan pelayanan KUR yang diberikan Bank Nagari kepada nasabah peternak ayam petelur dalam menunjukkan kinerjanya. Indikator dari dimensi ini dibagi menjadi empat bagian yaitu, Bank Nagari memiliki fasilitas yang menarik, lokasi Bank Nagari strategis dan mudah dijangkau, serta pegawai bank terlihat sigap dalam bekerja. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari selisih (GAP) antara persepsi dan harapan nasabah peternak ayam petelur. Nilai GAP (selisih) negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan suatu kriteria dari Bank Nagari tersebut perlu ditingkatkan dan nilai GAP (selisih) 0 (nol) menunjukkan bahwa persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan suatu kriteria sudah sesuai dengan harapan. Apabila nilai GAP (selisih) bernilai positif, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu kriteria tersebut sudah melebihi dari harapan nasabah peternak ayam petelur dan harus dipertahankan (Jienardy, 2017). Hasil penilaian rata-rata persepsi dan harapan peternak terhadap pelayanan KUR dimensi bukti fisik (*tangibles*) dapat dilihat pada Tabel 1.

Jika dilihat dari persepsi dan harapan nasabah, diketahui bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator Bank Nagari memiliki fasilitas yang menarik dengan nilai 4,53 terkategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas menarik yang diberikan oleh Bank Nagari yaitu, disediakannya ruang tunggu yang aman dan nyaman, mesin ATM yang berfungsi dengan baik, tempat parkir yang memadai dan fasilitas pinjaman kredit berjangka yang diberikan oleh pihak bank, sehingga membuat nasabah peternak ayam petelur merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan nasabah berharap fasilitas yang diberikan dapat dipertahankan oleh pihak bank nagari.

Tabel 1. Penilaian pelayanan KUR dimensi bukti fisik (*tangibles*)

No	Indikator	Persepsi		Harapan		Kesenjangan
		Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori	
1.	Bank Nagari menggunakan peralatan-peralatan modern dan sesuai dengan standar perbankan	4,50	Sangat Setuju	4,31	Sangat Berharap	0,19
2.	Bank Nagari memiliki fasilitas yang menarik	4,53	Sangat Setuju	4,56	Sangat Berharap	-0,03
3.	Lokasi Bank Nagari strategis dan mudah dijangkau	4,25	Sangat Setuju	4,59	Sangat Berharap	-0,34
4.	Pegawai bank terlihat sigap dalam bekerja	4,41	Sangat Setuju	4,44	Sangat Berharap	-0,03
	Rata-rata	4,42	Sangat Setuju	4,48	Sangat Berharap	-0,05

Sumber: Data Olahan, 2023

Indikator Bank Nagari menggunakan peralatan-peralatan modern dan sesuai dengan standar perbankan memperoleh nilai rata-rata 4,50 dengan kategori sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya peralatan modern membuat nasabah lebih mudah saat melakukan transaksi atau pembayaran apapun. Sedangkan nasabah yang berumur 46-60 tahun berharap perlu diadakan penyuluhan secara mendalam karena kebanyakan dari nasabah yang berusia 46-60 tahun belum memahami kecanggihan teknologi saat ini.

Penilaian peternak terhadap pegawai bank sigap dalam bekerja memperoleh nilai rata-rata 4,41 dengan kategori sangat setuju. Jika dilihat dari tabel 14 terdapat kesenjangan yaitu -0,03. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat harapan nasabah masih lebih tinggi dari tingkat persepsi yang diterima karena nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi nasabah berharap pegawai bank membantu dan juga mengarahkan ke bagian apa yang akan nasabah datangi saat melakukan transaksi.

Lokasi Bank Nagari strategis memperoleh rata-rata 4,25 dengan kategori sangat setuju hal ini menunjukkan lokasi Bank Nagari mudah dijangkau dan dekat dengan pusat keramaian masyarakat yang berada di Lintau Buo Utara. Hal ini sejalan dengan penelitian Fajar *et al.*, (2015), lokasi bank dapat memengaruhi kelancaran usaha dari suatu perbankan dan lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan pihak bank. Lokasi strategis Bank Nagari Lintau Buo Utara sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah peternak ayam petelur sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank Nagari.

2. Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reability*)

Tabel 2. Penilaian pelayanan KUR dimensi Keandalan (*reliability*)

No	Indikator	Persepsi		Harapan		Kesenjangan
		Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori	
5.	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4,19	Setuju	4,69	Sangat Berharap	-0,50
6.	Pegawai bank terlebih dahulu memberitahu berapa bunga bank	4,47	Sangat Setuju	4,47	Sangat Berharap	0,00
7.	Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mudah dan tidak berbelit-belit	4,28	Sangat Setuju	4,56	Sangat Berharap	-0,28
8.	Bank Nagari memberikan waktu yang cukup dalam menangani keluhan nasabah	4,41	Sangat Setuju	4,56	Sangat Berharap	-0,16
	Rata-rata	4,34	Sangat Setuju	4,57	Sangat Berharap	-0,23

Jika dilihat dari persepsi dan harapan nasabah, diketahui bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator pegawai bank terlebih dahulu memberitahu berapa bunga bank dengan nilai persepsi 4,47

terkategori sangat setuju dan nilai harapan 4,77. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat selisih antara persepsi dan harapan nasabah terhadap indikator tersebut sehingga bank hanya perlu mempertahankan pelayanan yang berkaitan dengan indikator tersebut. Bank Nagari telah mampu memberikan pelayanan kepada nasabah peternak ayam petelur sesuai dengan perjanjian, akurat, dan memuaskan sesuai dengan harapan nasabah. Bunga bank yang diberikan kepada nasabah untuk pinjaman KUR di Bank Nagari sebesar 0,05. Bank Nagari mampu dalam memberikan informasi mengenai besaran suku bunga kredit yang memudahkan nasabah untuk memahami dan menyetujui proses perhitungan bunga kredit yang telah disepakati bersama, serta keputusan teknik perhitungan bunga kredit telah sesuai dengan harapan nasabah. Suku bunga kredit yang ditawarkan oleh Bank Nagari dapat dijangkau oleh kondisi keuangan nasabah dan sudah sesuai dengan manfaat yang diberikan, sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan jasa kredit Bank Nagari. Penelitian Wulan dan Sukaris (2021) menyatakan bahwa dengan adanya suku bunga yang rendah akan membuat nasabah lebih setuju untuk meminjam atau mengajukan dana di bank, namun jika suku bunga yang ditawarkan tinggi maka semakin tinggi pula risiko calon kreditur batal mengajukan kredit. Berdasarkan hal tersebut, nasabah Bank Nagari setuju bahwa pelayanan dengan indikator tersebut sudah sesuai dengan harapan nasabah.

Indikator pelayanan Bank Nagari memberikan waktu yang cukup dalam menangani keluhan nasabah memiliki nilai 4,41 dalam kategori sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa bank wajib memberikan waktu yang cukup kepada nasabah serta memberikan kesempatan nasabah bercerita atas keluhan yang dirasakan. Akan tetapi masih ada dari nasabah peternak yang bercerita bahwa masih ada nasabah yang komplain mengenai sulitnya menghubungi pegawai bank, sehingga untuk kedepannya nasabah peternak ayam petelur berharap pegawai bank di bidang kredit menawarkan bantuan dan solusi atas keluhan yang dirasakan nasabah sehingga nasabah merasa diperhatikan dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mudah dan tidak berbelit-belit memiliki nilai rata-rata 4,28 dengan kategori sangat setuju. Hal ini telah dilakukan oleh pegawai bank guna memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dalam memberikan informasi kepada nasabah pegawai bank dapat membantu untuk mempertahankan nasabah dalam melakukan pinjaman KUR dan nasabah merasa terbantu oleh pegawai bank yang telah menyampaikan informasi yang akurat dan memberikan jawaban langsung untuk setiap pertanyaan yang ditanya oleh nasabah peternak ayam petelur. Sedangkan harapan nasabah memiliki nilai rata-rata 4,56 sehingga terdapat selisih antara persepsi dan harapan nasabah terhadap indikator pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mudah dan tidak berbelit-belit sebesar -0,28 itu artinya nasabah berharap agar pihak Bank Nagari lebih meningkatkan pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, akurat dan tetap konsisten dalam menyampaikan informasi yang diberikan. Menurut Iffah et al (2018), kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan persepsi nasabah dan hendaknya menjadi hal yang perlu diperhatikan demi keberlangsungan usaha penyedia jasa. Dengan pelayanan yang berkualitas maka nasabah akan merasa puas sehingga persepsi yang dimiliki nasabah akan semakin baik dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Indikator ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan memiliki nilai rata-rata 4,19 dalam kategori setuju, sedangkan harapan nasabah memiliki nilai 4,69, dalam hal ini terdapat selisih antara nilai rata-rata persepsi dan harapan sebesar -0,50 itu artinya nasabah merasa bahwa pihak bank beberapa kali mengulur waktu ataupun membatalkan janji temu secara sepihak. Hal tersebut harus menjadi evaluasi bagi pihak bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tidak mengingkari janji temu yang telah disepakati oleh kedua pihak.

3. Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Cepat Tanggap (*Responsive*)

Pada dimensi cepat tanggap (*responsive*) dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator mampu melindungi informasi personal dan kebiasaan nasabah dalam berinteraksi dengan nilai rata-rata sebesar 4,25 dengan kategori sangat setuju dan harapan peternak dengan rata-rata 4,44 dengan kategori sangat berharap. Hal ini menunjukkan terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pada indikator tersebut sebesar -0,19 itu artinya pihak Bank Nagari masih perlu peningkatan pelayanan untuk indikator tersebut.

Tabel 3. Penilaian pelayanan KUR dimensi Cepat Tanggap (*responsive*)

No	Indikator	Persepsi		Harapan		Kesenjangan
		Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori	
9.	Nasabah mampu memahami prosedur bank dengan baik	4,22	Sangat Setuju	4,50	Sangat Berharap	-0,28
10.	Pegawai bank menunjukkan sikap perhatian dalam melakukan pelayanan KUR	4,25	Sangat Setuju	4,66	Sangat Berharap	-0,41
11.	Ketersediaan pegawai bank membantu keluhan nasabah	4,16	Setuju	4,50	Sangat Berharap	-0,34
12.	Mampu melindungi informasi personal dan kebiasaan nasabah dalam berinteraksi	4,25	Sangat Setuju	4,44	Sangat Berharap	-0,19
Rata-rata		4,22	Sangat Setuju	4,52	Sangat Berharap	-0,30

Indikator nasabah mampu memahami prosedur bank dengan baik memiliki nilai rata-rata persepsi 4,22 dengan kategori sangat setuju sedangkan nilai rata-rata harapan 4,50 dengan kategori sangat berharap dalam hal ini terdapat kesenjangan sebesar -0,28 yang artinya pihak bank masih perlu melakukan peningkatan pelayanan agar nasabah mampu memahami prosedur bank dengan baik. Dalam hal ini nasabah mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pihak Bank Nagari dalam menyampaikan prosedur KUR dan pegawai bank harus memastikan nasabah yang berkeinginan untuk kembali untuk melakukan pinjaman KUR kembali.

Indikator ketersediaan pegawai bank membantu keluhan nasabah memiliki nilai rata-rata sebesar 4,16 sedangkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,50 dalam hal ini terdapat kesenjangan sebesar -0,34 yang artinya pihak bank masih perlu meningkatkan ketersediaan pegawai untuk membantu mengatasi keluhan nasabah. Hal ini dianggap penting karena bisa jadi bahan pertimbangan bagi nasabah dimasa yang akan datang.

Indikator pegawai bank menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu memiliki nilai rata-rata sebesar 4,25 sedangkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,66. Dalam hal ini terdapat kesenjangan sebesar -0,41 itu artinya pihak Bank Nagari masih perlu melakukan peningkatan pelayanan agar pegawai Bank Nagari mampu menunjukkan sikap perhatian dan rasa ingin membantu. Nasabah setuju bahwa pegawai Bank Nagari sudah menunjukkan sikap perhatian kepada nasabah, namun nasabah berharap agar pegawai bank mampu meningkatkan sikap ingin membantu kepada nasabah dalam mewujudkan pinjaman kredit yang diajukan oleh peternak.

4. Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4. Penilaian pelayanan KUR dimensi Jaminan (*assurance*)

No	Indikator	Persepsi		Harapan		Kesenjangan
		Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori	
13.	Pihak Bank Nagari mampu menjawab semua pertanyaan yang diberikan	4,31	Sangat Setuju	4,44	Sangat Berharap	-0,13
14.	Pegawai di bidang kredit secara konsisten selalu bersikap sopan kepada nasabah	4,19	Setuju	4,38	Sangat Berharap	-0,19
15.	Jaminan yang diberikan nasabah, apakah sudah sebanding atau melebihi nilai kredit yang didapat oleh peternak ayam petelur	4,09	Setuju	4,47	Sangat Berharap	-0,38
16.	Setelah adanya KUR pendapatan peternak meningkat	4,25	Sangat Setuju	4,34	Sangat Berharap	-0,09
Rata-rata		4,21	Sangat Setuju	4,41	Sangat Berharap	-0,20

Tabel 4 menunjukkan bahwa pelayanan KUR di Bank Nagari Lintau Buo Utara pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan rata-rata nilai persepsi dan harapan tertinggi terdapat pada indikator pihak Bank Nagari mampu menjawab semua pertanyaan yang diberikan memiliki nilai rata-rata persepsi sebesar 4,31 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,44 dalam hal ini menunjukkan terdapat kesenjangan sebesar -0,13. Artinya sebelum melakukan pinjaman kredit umumnya nasabah bertanya terlebih dahulu terkait prosedur yang harus dijalankan untuk mendapatkan pinjaman terkait dengan proses angsuran, bunga yang diberikan, jaminan yang diberikan, dan informasi lain yang dibutuhkan oleh nasabah. Pegawai bank mampu menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh nasabah dengan baik, sehingga nasabah memiliki informasi yang jelas dan akurat. Nasabah berharap agar Bank Nagari mampu mempertahankan kemampuan pegawai dalam menjawab semua pertanyaan nasabah.

Indikator setelah adanya KUR pendapatan peternak meningkat dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 4,25 dan nilai rata-rata harapan 4,34. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan sebesar -0,09 sehingga nasabah peternak ayam petelur berpendapat adanya KUR memperlancar usaha yang dijalankan, sehingga taraf ekonomi keluarga meningkat. Jumlah pinjaman kredit yang diberikan umumnya digunakan untuk keperluan usaha seperti menambah jumlah bibit ayam, membeli pakan, dan kebutuhan lainnya. Penelitian ini sejalan dengan Nurbayani (2018) yang berpendapat bahwa pinjaman kredit yang diberikan dapat digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan usahanya, sehingga dapat meningkatkan keuntungan yang akan diperoleh nasabah. Hal ini akan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan pelaku usaha peternak ayam petelur.

Indikator pegawai di bidang kredit secara konsisten selalu bersikap sopan kepada nasabah memiliki nilai rata-rata persepsi sebesar 4,19 dengan kategori setuju sedangkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,38 dengan kategori sangat berharap, dalam hal ini terdapat kesenjangan sebesar -0,19 itu artinya pihak bank sebagai penyedia layanan diharapkan selalu tersenyum dan bersikap sopan kepada semua nasabah.

Indikator jaminan yang diberikan nasabah, apakah sudah sebanding atau melebihi nilai kredit yang didapat oleh peternak ayam petelur memiliki nilai rata-rata sebesar 4,09 sedangkan nilai harapan sebesar 4,47 itu artinya terdapat kesenjangan sebesar -0,38. Nasabah berpendapat bahwa jaminan yang diberikan berupa sertifikat rumah kurang sebanding dengan jumlah pinjaman yang diberikan yang berkisar ± Rp 200.000.000. Pihak bank sudah memberikan penjelasan kepada nasabah bahwa jaminan yang diberikan hendaknya melebihi jumlah kredit dan akan ditinjau keabsahannya terlebih dahulu oleh pihak Bank Nagari. Pihak bank sebaiknya menjalin komunikasi yang baik dengan para nasabah dan memberikan informasi sedetail mungkin untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antara nasabah dan pihak bank.

5. Persepsi dan Harapan Berdasarkan Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

Kepedulian (*emphaty*) adalah cara yang digunakan oleh pegawai bank terhadap pelayanan yang dapat menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada nasabah peternak ayam petelur tanpa pengaruh hubungan individu atau pribadi (Kustiyah dan Wahyuningsih, 2015). Dimana Bank Nagari memahami permasalahan nasabah peternak ayam petelur dan bertindak bagi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian kepada para nasabah. Indikator dari dimensi ini dibagi menjadi empat bagian yaitu, dalam memberikan pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah, nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi, pihak bank turut merasakan permasalahan yang dialami oleh nasabah dan pihak bank dapat menumbuhkan rasa percaya. Hasil penilaian rata-rata persepsi dan harapan peternak terhadap pelayanan KUR dimensi kepedulian (*emphaty*) dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 menyatakan bahwa indikator pihak bank ikut merasakan permasalahan yang dialami nasabah memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,50 terkategori sangat setuju sedangkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,28. Hal ini terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan sebesar 0,22 itu artinya, pihak Bank Nagari harus meningkatkan kepeduliannya serta ikut terlibat dalam permasalahan yang dialami oleh nasabahnya. Penelitian ini sejalan dengan Sahdan *et al.*, (2023), menyatakan pihak yang dilayani harus memiliki kepedulian (*emphaty*) dalam memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Nasabah menginginkan respon yang cepat, solusi yang efektif serta perhatian dari pihak Bank Nagari terhadap situasi yang dialami. Harapan nasabah peternak ayam petelur, pihak Bank Nagari agar dapat memahami dan meresapi permasalahan yang dialami, di mana nasabah merasa didukung dan dihargai oleh Bank Nagari dalam menghadapi berbagai masalah seperti masalah keuangan atau transaksi mereka.

Tabel 5. Penilaian pelayanan KUR Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

No	Indikator	Persepsi		Harapan		Kesenjangan
		Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori	
17.	Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah	4,38	Sangat Setuju	4,56	Sangat Berharap	-0,19
18.	Nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh pihak Bank Nagari	4,25	Sangat Setuju	4,41	Sangat Berharap	-0,16
19.	Pihak bank ikut merasakan permasalahan yang dialami nasabah	4,50	Sangat Setuju	4,28	Sangat Berharap	0,22
20.	Pihak bank dapat menumbuhkan rasa percaya	4,41	Sangat Setuju	4,41	Sangat Berharap	0,00
	Rata-rata	4,38	Sangat Setuju	4,41	Sangat Berharap	-0,03

Indikator pihak bank dapat menumbuhkan rasa percaya memiliki nilai rata-rata sebesar 4,41 terkategori sangat setuju sedangkan untuk harapan mempunyai rata-rata sebesar 4,41. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Nagari telah mampu memberikan pelayanan terkait menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah peternak ayam petelur telah sesuai dengan harapan nasabah. Lousrianda dan Tabrani (2017) menyatakan bahwa kepercayaan dapat memengaruhi loyalitas nasabah yang dihubungkan pada kepuasan nasabah. Menurut nasabah peternak ayam petelur, mereka merasa nyaman dan yakin dalam mengajukan KUR di Bank Nagari karena pihak bank memberikan informasi yang jelas mengenai pinjaman KUR, pelayanan, transparansi dalam berkomunikasi dengan nasabah, serta merasa mendapatkan dukungan yang memadai saat dibutuhkan.

Indikator dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 4,38 dengan kategori sangat setuju sedangkan harapan mempunyai rata-rata sebesar 4,56 dengan kategori sangat berharap. Dalam hal ini terdapat kesenjangan sebesar -0,19 itu artinya pegawai bank dapat memperbaiki pelayanan kepada nasabah. Menurut nasabah, hal ini membuat nasabah peternak ayam petelur merasa lebih dihargai dipanggil nama saja saat berkomunikasi serta merasa lebih nyaman dalam berinteraksi dengan pegawai Bank Nagari.

Indikator nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh pihak Bank Nagari memiliki nilai rata-rata persepsi sebesar 4,25 sedangkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,41. Dalam hal ini terdapat kesenjangan sebesar -0,16. Itu artinya, apabila nasabah mempunyai masalah terhadap pinjaman kreditnya dapat diharapkan pihak Bank Nagari memberikan kompensasi kepada nasabah peternak ayam petelur. Penelitian ini sejalan dengan Rachmawati (2021) menyatakan bahwa dengan adanya kompensasi yang baik akan menjamin terjadinya keadilan di antara pihak bank dan nasabah.

Kepedulian (*emphaty*) yang dilihat berdasarkan indikator-indikator yang telah dijelaskan menyatakan bahwa nasabah peternak ayam petelur merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari, di mana hal tersebut juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Tjiptonyo (2012) yang menyatakan bahwa semakin baik persepsi nasabah terhadap kepedulian (*emphaty*) yang diberikan oleh pihak perusahaan maka nasabah peternak ayam petelur semakin merasa puas.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat persepsi dan harapan dari atribut-atribut pelayanan. Kepuasan nasabah peternak petelur sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan nasabah dapat terpenuhi oleh pihak Bank Nagari Lintau Buo Utara. Nilai rata-rata yang diharapkan pada setiap atribut kepuasan pelayanan digunakan untuk menghitung CSI. Nilai CSI diperoleh dari pembagian antara total *Weight Score* (WS) dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lima, kemudian dikalikan dengan 100%. Nilai CSI diperoleh untuk kepuasan pelayanan dari Bank Nagari Lintau Buo Utara adalah sebesar 89,55% yang termasuk kepada kategori sangat puas. Nilai kepuasan pelayanan lebih baik jika nilai CSI mendekati 100%. Oleh

karena itu Bank Nagari Lintau Buo Utara perlu meningkatkan pelayanannya karena masih terdapat 10,45% kepuasan pelayanan yang belum terpenuhi. Perhitungan CSI dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

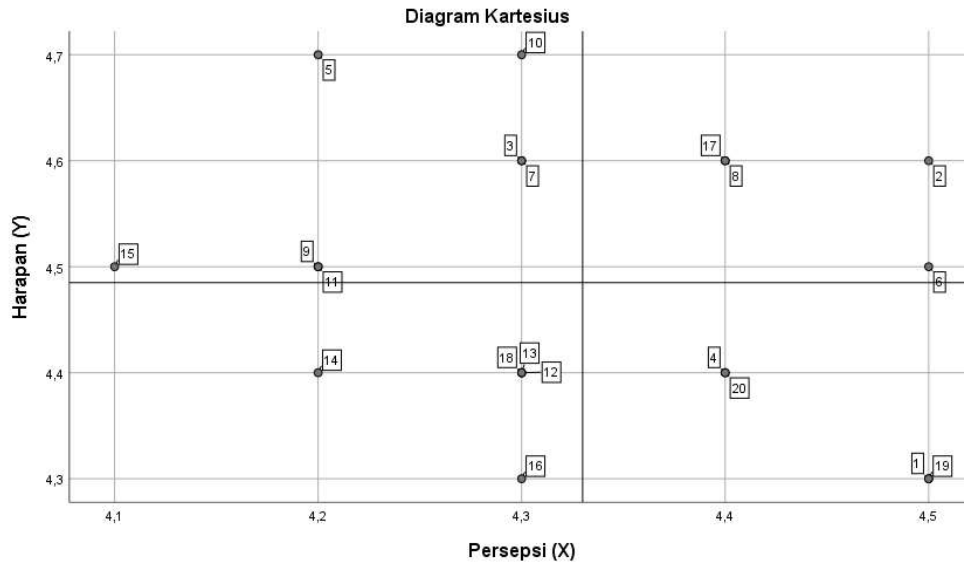
Dimensi	No	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	Bank Nagari menggunakan peralatan-peralatan modern	4,5	4,3	5,22	22,49
	2	Bank Nagari memiliki fasilitas yang menarik	4,5	4,6	5,25	23,96
	3	Lokasi Bank Nagari strategis dan mudah dijangkau	4,3	4,6	4,93	22,63
	4	Pegawai bank terlihat sigap dalam bekerja	4,4	4,4	5,11	22,66
Keandalan (<i>Reliability</i>)	5	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4,2	4,7	4,85	22,75
	6	Pegawai bang terlebih dahulu memberitahu berapa bunga bank	4,5	4,5	5,18	23,14
	7	Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit	4,3	4,6	4,96	22,64
	8	Bank Nagari memberikan waktu yang cukup dalam menangani keluhan nasabah	4,4	4,6	5,11	23,30
Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9	Nasabah mampu memahami prosedur bank dengan baik	4,2	4,5	4,89	22,00
	10	Pegawai bank menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu	4,3	4,7	4,93	22,94
	11	Ketersediaan pegawai bank membantu keluhan nasabah	4,2	4,5	4,82	21,68
	12	Mampu melindungi informasi personal dan kebiasaan nasabah dalam berinteraksi	4,3	4,4	4,93	21,86
Jaminan (<i>Assurance</i>)	13	Pihak Bank Nagari mampu menjawab semua pertanyaan yang diberikan	4,3	4,4	5,00	22,18
	14	Pegawai dibidang kredit secara konsisten selalu bersikap sopan kepada nasabah	4,2	4,4	4,85	21,23
	15	Pihak Bank Nagari dapat menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah	4,1	4,5	4,74	21,20
	16	Setelah adanya KUR pendapatan peternak meningkat	4,3	4,3	4,93	21,40
Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	17	Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah	4,4	4,6	5,07	23,13
	18	Nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh pihak Bank Nagari	4,3	4,4	4,93	21,70
	19	Pihak bank ikut merasakan permasalahan yang dialami nasabah	4,5	4,3	5,22	22,33
	20	Pihak bank dapat menumbuhkan rasa percaya	4,4	4,4	5,11	22,50
			86,3	89,6	100	447,7
			CSI	89,55		

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 89,55%. Menurut Aritonang dalam Salsabila (2016), apabila nilai CSI berkisar antara 81%-100% maka konsumen sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan nilai atribut *weight score* tertinggi adalah 23,96 (bukti fisik) dimana nasabah peternak ayam petelur sangat setuju bahwa Bank Nagari memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih serta aman untuk digunakan (misalnya: ruang tunggu, mesin ATM, tempat parkir, dan lain-lain). Selanjutnya, atribut keandalan dengan *weight score* 22,64 dimana nasabah sangat setuju bahwa informasi yang diberikan oleh pegawai bank mudah dimengerti dan dipahami sehingga nasabah puas dengan informasi yang didapat. Sedangkan atribut yang memiliki nilai *weight score* terendah dengan angka 21,20 adalah atribut jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah dapat menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah peternak ayam petelur.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah bentuk diagram yang menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan pada titik (X,Y). Sumbu X melambangkan skor persepsi, sedangkan sumbu Y melambangkan skor harapan (kepuasan) dari peternsk ayam petelur. Dengan menggunakan diagram kartesius, 20 indikator layanan dijabarkan dan dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan skor rata-rata pada masing-masing indikator layanan menurut penilaian persepsi dan harapan (kepuasan) (X,Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan yang penting bagi nasabah peternak ayam petelur dengan kenyataan yang dirasakan oleh

nasabah peternak ayam petelur di Bank Nagari Lintau Buo Utara, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Bank Nagari Lintau Buo Utara. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Katersius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Keterangan:

1. Bank Nagari menggunakan peralatan-peralatan modern
2. Bank Nagari memiliki fasilitas yang menarik
3. Lokasi Bank Nagari strategis dan mudah dijangkau
4. Pegawai bank terlihat sigap dalam bekerja
5. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
6. Pegawai bank terlebih dahulu memberitahu berapa bunga bank
7. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mudah dan tidak berbelit-belit
8. Bank Nagari memberikan waktu yang cukup dalam menangani keluhan nasabah
9. Nasabah mampu memahami prosedur bank dengan baik
10. Pegawai bank menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu
11. Ketersediaan pegawai bank membantu keluhan nasabah
12. Mampu melindungi informasi personal dan kebiasaan nasabah dalam berinteraksi
13. Pihak Bank Nagari mampu menjawab semua pertanyaan yang diberikan
14. Pegawai dibidang kredit secara konsisten selalu bersikap sopan kepada nasabah
15. Jaminan yang diberikan nasabah, apakah sudah sebanding atau melebihi nilai kredit yang didapat oleh peternak ayam
16. Setelah adanya KUR pendapatan peternak meningkat
17. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah
18. Nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh pihak Bank Nagari
19. Pihak bank ikut merasakan permasalahan yang dialami nasabah
20. Pihak bank dapat menumbuhkan rasa percaya

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan indikator yang dianggap penting oleh nasabah dan peternak ayam petelur memiliki harapan yang besar, sedangkan kepuasannya rendah. Hal tersebut memiliki arti bahwa apabila indikator terdapat di kuadran I maka hal tersebut perlu untuk diperbaiki atau ditingkatkan oleh Bank Nagari. Indikator yang masuk di dalam kuadran I yaitu lokasi Bank Nagari strategis dan mudah dijangkau (3), ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, nasabah peternak

ayam petelur berharap kepada pegawai bank harus memperbaiki indikator ini, karena seringkali tidak tepat waktu dengan pelayanan yang dijanjikan (5), pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mudah dan tidak berbelit-belit sehingga terhadap indikator ini peternak berharap terhadap pelayanan ini diperbaiki, karena nasabah ingin dibantu dan diarahkan saat melakukan transaksi perbankan (7), nasabah mampu memahami prosedur bank dengan baik, dalam hal ini nasabah mengharapkan pelayanan terbaik dari pihak bank dalam menyampaikan prosedur KUR dan pegawai bank juga memastikan nasabah berkeinginan untuk kembali melakukan pinjaman di Bank Nagari (9), pegawai bank menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu (10), ketersediaan pegawai bank membantu keluhan nasabah (11) Jaminan yang diberikan nasabah, apakah sudah sebanding atau melebihi nilai kredit yang didapat oleh peternak ayam, pihak bank sebaiknya menjalin komunikasi yang baik dengan para nasabah dan memberikan informasi sedetail mungkin untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antara pihak nasabah dan pihak bank (15).

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II adalah kuadran yang menyatakan bahwa indikator yang terdapat pada kuadran tersebut memiliki harapan ataupun kepuasan yang tinggi bagi nasabah. Artinya pelayanan atau jasa yang diberikan oleh Bank Nagari sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah peternak ayam petelur sehingga pada indikator-indikator yang terdapat pada kuadran II perlu untuk dipertahankan oleh Bank Nagari. Indikator yang masuk di dalam kuadran II yaitu Bank Nagari memiliki fasilitas yang menarik (2), pegawai bank terlebih dahulu memberitahu berapa bunga bank (6), Bank Nagari memberikan waktu yang cukup dalam menangani keluhan nasabah (8) dan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah (17).

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III yaitu kuadran yang memiliki tingkat kepuasan tinggi namun tingkat harapannya rendah atau kurang, artinya nasabah peternak ayam petelur puas dengan pelayanan atau jasa yang diberikan oleh Bank Nagari namun nasabah juga tidak berharap terlalu besar terhadap indikator yang terdapat pada kuadran tersebut atau nasabah menganggap indikator tersebut tidak terlalu penting. Indikator yang masuk di dalam kuadran III yaitu Bank Nagari menggunakan peralatan-peralatan modern (1), pegawai bank terlihat sigap dalam bekerja (4), pihak bank ikut merasakan permasalahan yang dialami nasabah (19) dan pihak bank dapat menumbuhkan rasa percaya (20).

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepuasan rendah serta memiliki harapan yang rendah, diartikan bahwa indikator yang terdapat di kuadran ini tidak memiliki pengaruh banyak terhadap nasabah dan perlu adanya pertimbangan bagi Bank Nagari karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan bagi nasabah peternak ayam petelur sangat kecil. Indikator yang masuk di dalam kuadran IV yaitu mampu melindungi informasi personal dan kebiasaan nasabah dalam berinteraksi (12), pihak Bank Nagari mampu menjawab semua pertanyaan yang diberikan (13), pegawai dibidang kredit secara konsisten selalu bersikap sopan kepada nasabah (14), setelah adanya KUR pendapatan peternak meningkat (16) dan nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh pihak Bank Nagari (18).

KESIMPULAN

PT. Bank Nagari Lintau Buo Utara adalah salah satu bank yang memberikan fasilitas Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang akan disalurkan kepada sektor pengembangan pelaku usaha peternak ayam petelur. Persepsi dan harapan nasabah dalam melakukan pinjaman KUR di Bank Nagari mendapat respon yang baik dari peternak, hal ini membuktikan bahwa peternak ayam petelur memilih menjadi nasabah di Bank Nagari daripada Bank yang lainnya. Nilai CSI diperoleh untuk kepuasan pelayanan dari Bank Nagari Lintau Buo Utara adalah sebesar 88,99%. Berdasarkan nilai atribut *weight score* tertinggi adalah 23,96 (bukti fisik) dimana nasabah peternak ayam petelur sangat setuju bahwa Bank Nagari memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, dan bersih serta aman untuk digunakan (misalnya: ruang tunggu, mesin ATM, tempat parkir, dan lain-lain). Selanjutnya atribut keandalan dengan *weight score* 22,64 dimana nasabah sangat setuju bahwa informasi yang diberikan oleh pegawai bank mudah dimengerti dan dipahami sehingga nasabah puas dengan informasi yang didapat. Sedangkan atribut yang memiliki nilai *weight score* terendah dengan angka 21,20 adalah atribut jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah dapat menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah peternak ayam petelur.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari.2016. Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Amri, H.R., & Subagio, R.T. 2020. Penerapan Metode CSI Untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3 (3):241-252.
- Fahrial, 2018. Peranan Bank Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. Lembaga Penelitian dan Penerbitan Hasil Penelitian Ensiklopedia, 179-183.
- Fahrudin, M. F., & Yulianti, E. (2015). Pengaruh promosi, lokasi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian nasabah Bank Mandiri Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 5(1), 149-162.
- Huda Badrul, Sukidin, Wahyuni Sri. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*.
- Iffah, L. (2018). Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 79-96.
- Martono Nanang, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nurbayani, N., & Lidiawati, D. (2018). Pengaruh Pemberian Kredit Terhadap Tingkat Pendapatan Usaha Kecil Dan Menengah Pada Program Kemitraan Dan Bina Lingkungan Pt Asabri (Persero) Cabang Makassar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 4(2).
- Notoatmodjo, S. 2014. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung, Alfabeta.
- Umam, R.K., & Hariastuti, N. P. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan. 339-344.
- Widodo, S.M, & Sutopo, J. 2018. Metode *Customer Satifcation Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Upgris, 4(1).
- Yola, M dan Duwi, B. 2012. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Produk pada Supermarket Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. 12 (12): 301-309