

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam tugas akhir ini adalah nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya. Objek penelitian pada produk KUR yang disalurkan oleh Bank Rakyat Indonesia kepada nasabah UMKM di wilayah Manonjaya, dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk KUR terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini mengkaji berbagai aspek kualitas produk seperti kesesuaian plafon kredit, kemudahan proses pengajuan, tingkat suku bunga, fleksibilitas tenor, serta pelayanan pendukung yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia kepada nasabah KUR. Dengan demikian, objek penelitian mencangkup produk KUR sebagai variabel kualitas produk dan nasabah KUR sebagai subjek yang menerima produk tersebut serta merasakan dampaknya dalam bentuk kepuasan.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

3.1.1.1 Sejarah

Bank ini memulai sejarahnya di Purwokerto pada tanggal 16 Desember 1895 saat Raden Bei Aria Wirjaatmadja Mendirikan De Poerwokertosche Hoofden untuk mengelola dan menyalurkan dana masjid kepada masyarakat dengan skema yang sederhana. Nama organisasi tersebut kemudian beberapa kali diubah, mulai dari *Hulp en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenareen, De Poerwokertosche Hulp Spaar-en Landbouw Credietbank atau Volksbank, Centrale Kas Voor*

Volkscredietwezen Algemene, Algemene Volkscredietbank (AVB), Hingga pada masa pendukung Jepang, nama organisasi ini kembali diubah menjadi Bank Rakyat.

Setelah Indonesia merdeka, pada bulan Februari 1946, pemerintah Indonesia menetapkan organisasi ini sebagai sebuah bank pemerintah dengan nama Bank Rakyat Indonesia (BRI). Bank ini sempat berhenti beroprasi pada tahun 1948, tetapi setelah Perjanjian Renville diteken, bank ini dapat kembali beroprasi dengan nama ‘Bank Rakyat Indonesia Serikat’. Pada tahun 1960, pemerintah menggabungkan bank ini kedalam Bank koperasi Tani dan Nelayan (BKTN). Pada tahun 1965, sebagai bagian dari penerapan konsep bank berjuang, BKTN digabung ke dalam Bank Indonesia dan mulai berbisnis dengan nama Bank Indonesia urusan Koperasi, Tani, dan Nelayan. Sebulan kemudian, pemerintah mengubah nama Bank Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia. Sehingga bank tersebut juga diubah namanya menjadi Bank Negara Indonesia Unit II.

Pada tahun 1968, pemerintah memisahkan bank tersebut menjadi sebuah perusahaan tersendiri dengan nama “Bank Rakyat Indonesia”. Setahun kemudian, pemerintah menunjuk bank ini sebagai satu-satunya penyalur program kredit Bimbingan Masal (BIMAS). Pada tahun 1984, pemerintah menghentikan pogram Bimas, sehingga bank ini mulai menyalurkan kredit mikro secara komersial. Pada Tahun 1992, pemerintah menetapkan bank ini sebagai sebuah persero. Pada akhir tahun 2003, bank ini resmi melantai di bursa Efek Jakarta. Pada tahun 2007, bank ini mengakuisisi Bank Jasa Artha dan kemudian Mengubah nama bank tersebut menjadi Bank BRIsyariah untuk berbisnis di bidang perbankan syariah.

Pada bulan Maret 2011,, bank ini mengakuisisi mayoritas saham Bank Agro yang dipegang oleh Dana Pensium Perkebunan (Dapenbun) dan Kemudian mengubah nama bank tersebut menjadi BRI Agro. Pada bulan Desember 2011, bank ini juga mengakuisisi mayoritas saham BRIngin Remittance dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI Remittance. Pada tahun 2015, bank ini mengakuisisi BRIngin Live dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI Life. Pada tahun 2015, bank ini meluncurkan Teras BRI Kapal untuk mempermudah masyarakat di pesisir kepulauan dalam mengakses layanannya. Bank ini kemudian juga meresmikan BRI *Corporate University* untuk menunjang pendidikan bagi para pekerjanya.

Pada bulan Juni 2016, bank meluncurkan satelit BRISAT dari Guyana Prancis untuk mendukung layanan digitalnya. Bank tersebut kemudian mengakuisisi BTMU Finance dan mengubah namanya menjadi BRI Finance. Pada bulan Februari 2017, bank meluncurkan Teras BRI Kapal Bahtera Seva II dan Teras BRI Kapal Bahtera Seva III untuk memudahkan akses layanannya ke wilayah pesisir Labuan Bajo dan Halmahera. Pada tahun 2018, bank tersebut mengakuisisi 67% saham Danalex Sekuritas dan 35% saham Danalex Investment Management senilai Rp819 miliar. Bank tersebut juga memperkenalkan kecerdasan buatan bernama Sabrina pada tahun 2018 untuk membantu nasabah mendapatkan informasi tentang layanannya dengan lebih mudah.

Pada awal tahun 2019, bank tersebut mengakuisisi Sarana NTT Ventura, salah satu anak perusahaan Bahana Artha Ventura, yang kemudian berganti nama menjadi BRI Ventures, sebagai bagian dari rencananya untuk memasuki bisnis

modal ventura. Pada tahun 2019 juga, BRI Agro meluncurkan aplikasi PINANG untuk memudahkan nasabah dalam mengajukan pinjaman. Bank tersebut kemudian mengakuisisi BRINS dan selanjutnya mengubah namanya menjadi BRI Insurance. Bank juga meluncurkan aplikasi BRImo untuk memudahkan masyarakat mengakses layanannya. Bank tersebut memperkenalkan aplikasi CERIA pada bulan Desember 2019 untuk memudahkan nasabah dalam mengajukan pinjaman.

Bank merestrukturisasi kredit sebesar Rp186,6 triliun dan menyalurkan kredit kepada 2,8 juta debitur pada 2020 sebagai bagian dari upaya pemberian keringanan kepada debitur terdampak COVID-19. Pada akhir tahun 2020, bank tersebut mengubah nama Danalex Sekuritas menjadi BRI Danalex Sekuritas yang mengukuhkan statusnya sebagai anak perusahaan perusahaan. Pada tahun 2021, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah resmi bergabung membentuk Bank BRIsyariah sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mengkonsolidasikan bank syariah milik negara. Nama bank tersebut kemudian diubah menjadi Bank Syariah Indonesia dan sebagian besar sahamnya dipegang oleh Bank Mandiri. Pada tahun 2021 juga, pemerintah mengalihkan saham mayoritas kepada Pegadairan dan Permodalan Nasional Madani sebagai bagian dari upaya mendirikan perusahaan induk milik negara untuk sektor ultra mikro. Untuk mendukung proses ini, bank ini kemudian menyelenggarakan rights issue pada bulan September 2021.

Pada akhir tahun 2022, bank meningkatkan kepemilikannya di Danareksa Investment Management menjadi 65% dan selanjutnya berganti nama menjadi BRI Investment Management.

3.1.1.2 Profil Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk atau biasa disingkat menjadi BRI, adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang menyediakan berbagai macam jasa keuangan. Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, sehingga akhir tahun 2022, bank ini memiliki 449 unit kantor cabang dan 13.863 unit ATM yang tersebar di seantero Indonesia. Bank ini juga memiliki kantor di New York, Hong Kong, Singapura, Kepulauan Cayman, Taiwan, dan Timor Leste.

**Tabel 3.1
Profil Perusahaan**

Jenis	Badan Usaha Milik Negara
Kode Emten	IDX BBRI
Industri	Jasa Keuangan
Didirikan	Puwokerto, 16 Desember 1895, 129 tahun lalu
Pendiri	Raden Bei Aria Wirjaatmadja
Kantor Pusat	Jakarta Selatan, DKI Jakarta
Wilayah Operasional	Indonesia
Tokoh Kunci	<ul style="list-style-type: none"> - Sunarso (Direktur Utama) - Kartika Wirjoatmodjo (Komisaris Utama)
Produk	Simpanan, Pinjaman, Kartu Kredit, Reksadana, Asuransi, Surat Kredit, Modal Ventura.

Merek	Britama, Junio, Simpedes, Kupedes, Qlola, Brilink, Brimo, Senyum, Provestara.
Jasa	Manajemen Kas, Kustodian, Remitansi, Bank garansi, Sekuritas, Treasuri, Lindung nilai, Pembiayaan.

Sumber : Wikipedia 2025

3.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

- Visi

Menjadi Bank Komersial Terkemuka yang Mengutamakan Kepuasan Nasabah

- Misi

1. Memberikan Yang Terbaik

Melakukan Kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat

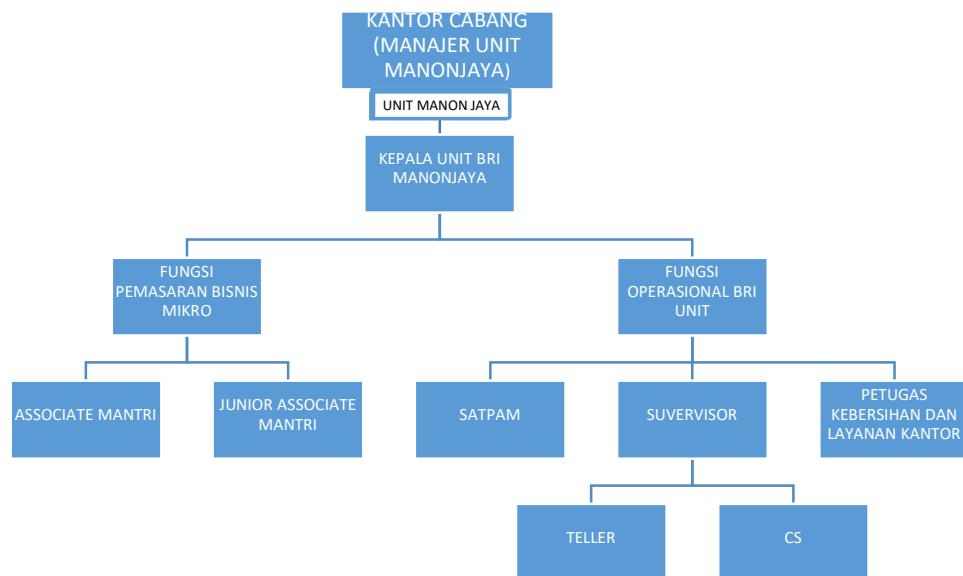
2. Menyediakan Layanan Prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan *risk management excellence*.

3. Bekerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Governance* yang sangat baik.

3.1.2 Stuktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya



Gambar 3.1
Strukur Organisasi

Sumber: Bank BRI Unit Manonjaya

Keterangan pada struktur organisasi pada Bank BRI Unit manonjaya

- Manajer : Angga Jaelani Hidayat
- Kepala Unit : Fauzi Husni
- Supervisor Operasional & Layanan : Feti Nuraliyah
- Associate Mantri :
 - Yandi Lipiyandi
 - Reza Ridwan Zanzani
 - Pusfitasari
 - Ahmad Bastian
 - Gifiek Hidayat
- Junior Associate Mantri :
 - Dede Galih Purnama
 - Neng Devi Apriani
 - Wahana Ulfah
 - Resti Dwi Anggraeni
- Customer Service :
 - Julia Ambarsari
 - Adinda Salsabila
- Teller :
 - Desti Fitriani
 - Nizar Kandila Anugrah
- Satpam :
 - Sona
 - M. Guntur Raharja
- Petugas Kebersihan dan Layanan Kantor : Usep Septiandi

3.1.3 *Job Description* PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya

Kab. Tasikmalaya

1. Manajer

- Mengidentifikasi potensi dan kompetisi bisnis dana
- Melakukan pemasaran terpadu (*Intergrated Banking Solution*)
- Memantau portofolio dana dan jasa bank lainnya
- Memberikan konsultasi keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.
- Menjalin hubungan dengan nasabah, dealer, dan showroom untuk menciptakan pasar baru
- Melakukan proses aplikasi kredit dan analisis kelayakan debitur
- Menyusun dan merencanakan kegiatan yang dapat membangun hubungan baik dengan debitur.

2. Kepala Unit Manonjaya

- Mengelola fungsi indentifikasi potensi dan persaingan bisnis mikro.
- Mengelola fungsi penyusunan dan penyempurnaan strategi pengembangan bisnis BRI Unit.
- Mengelola fungsi penyusunan dan implementasi program pemasaran dan kerjasama bisnis mikro.
- Mengelola fungsi analisis kebutuhan nasabah, pemasaran, relationship dan pemberian solusi terintegrasi (*integrated banking solution*) atas permasalahan nasabah/ calon nasabah.

- Mengelola fungsi pembinaan (antara lain: *Coaching*, mentoring), monitoring dan evaluasi kinerja jajaran pemasar/bisnis dan jajaran non bisnis.
- Mengelola fungsi peningkatan kompetensi (antara lain: Reskilling, upskelling Pekerja sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan Uob tif).
- Mengelola fungsi prakarsa, analisis, rekomendasi, pemberian putusan kredit, pengendalian, kualitas kredit, realisasi penghapus bukan (PH) dan pemasukan *recovery* Daftar Hitam (DH).
- Mengelola fungsi monitoring dan pembinaan (*off/on site*) kinerja portofolio/ *account* nasabah bisnis mikro.
- Termasuk *human capital* dan pelaporan mengelola fungsi operasional.
- Mengarahkan kegiatan pelaksanaan kegiatan literasi digital/ penyuluhan digital.

3. *Supervisor* Operasional & Layanan

a. Fungsi *Bussiness Support*

- Menyupervisi kegiatan identifikasi potensi bisnis mikro dan ekosistem bisnis mikro yang bersumber dari nasabah BRI Unit.
- Menyupervisi kegiatan *costomer relationship management* CCRM, nasabah simpanan utama dan pinjaman BRI Unit serta sinergi bisnis dan ekosistem bisnis mikro dengan Perusahaan Anak.

- Menyupervisi kegiatan edukasi dan literasi produk digital/penyalahgunaan digital kepada nasabah.
 - Melaksanakan kegiatan operasional, administrasi dan dokumentasi kredit.
- b. Fungsi *Operational Excellence & Culture*
- Menyupervisi kegiatan pembinaan (antara lain : *Coaching*, *mentoring*) monitoring, evaluasi kinerja jajaran operasional & layanan serta peningkatan kompetensi (antara lain: reskilling, *upskilling*) pekerja sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan Uob fif).
 - Menyupervisi kegiatan pengelolaan ruangan BRIMEN serta arsip kredit, arsip operasional & layanan (antara lain: simpanan, jasa bank & produk lainnya), arsip HC, arsip logistik, arsip IT & *E-Channel* dan arsip lainnya.
 - Menyupervisi kegiatan pelayanan dan pengawasan operasional transaksi finansial.
 - Menyupervisi kegiatan pengelolaan kas awal hari, jam pelayanan, maupun akhir hari, pergeseran kas serta pengelolan kas *e-channel* termasuk menjaga maksimum kas.
 - Mengelola fungsi operasional perpajakan, akuntansi dan *financial system*.

c. Fungsi *Risk Control*

- Menyupervisi pelayanan dan pengawasan operasional transaksi non finansial dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi, dan jasa bank lainnya termasuk memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan nasabah serta pengelolaan *e-channel*.
- Menyupervisi pelaksanaan kegiatan administrasi berkas rekening, simpanan, jasa bank dan produk lainnya serta pengelolaan kualitas data nasabah dan bukti kepemilikan rekening, kartu debit dan warkat serta pengelolaan APU,PPT, & PPPSPM.

4. *Associate Mantri & Junior Associate Mantri*

- Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan persaingan bisnis mikro dan ekosistem bisnis mikro
- Melaksanakan kegiatan analisis kebutuhan nasabah, pemasaran, relationship, dan pemberian solusi terintegrasi (integrated banking solution) atas permasalahan nasabah/calon nasabah
- Mengelola fungsi akuisisi, pemasaran, penguasaan dan peningkatan usage ekosistem bisnis mikro
- Melaksanakan kegiatan prakasa, analisis, rekomendasi kredit, pengendalian kualitas kredit, realisasi pengapusbukuan (PH) dan pemasukan *recovery* Daftar Hitam (DH) bisnis mikro, ultra mikro dan pinjaman berbasis platform ekosistem bisnis mikro

- Melaksanakan kegiatan *monitoring* dan pembinaan (*off/on site*) kinerja portofolio/ *account* nasabah
- Melaksanakan kegiatan literasi digital/penyuluhan digital sinergi bisnis dan ekosistem bisnis mikro dengan perusahaan anak.
- Melaksanakan kegiatan penyusunan/ penyediaan data, informasi dan laporan bisnis mikro dan ekosistem bisnis mikro

5. *Customer Service*

- Melaksanakan kegiatan operasional transaksi non financial dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya termasuk memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan nasabah serta pengelolaan *e-channel*
- Melaksanakan kegiatan administrasi berkas rekening simpanan jasa bank dan produk lainnya serta pengelolaan kualitas data nasabah dan bukti kepemilikan rekening, kartu debit dan warkat serta pengelolaan Anti Pencurian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme
- Melaksanakan kegiatan edukasi dan literasi digital/penyuluhan digital
- Melakukan kegiatan pengelolaan arsip operasional & layanan (antara lain: simpanan, jasa bank & produk lainnya) Serta arsip dan dokumentasi kredit. (Fungsi Operasional Transaksi Finansial)
- Melaksanakan kegiatan operasional, administrasi dan dokumentasi kredit.

6. *Teller*

- Melaksanakan kegiatan operasional transaksi finansial termasuk pengelolaan kas kantor dan *e-channel* serta perpajakan
- Melaksanakan kegiatan pengelolaan kas serta pengelolaan kas *e-channel* termasuk menjaga maksimum kas
- Melaksanakan operasional perpajakan, akuntansi dan financial system
- Melaksanakan kegiatan cross selling dan referral produk BRI Group kepada nasabah
- Melaksanakan kegiatan edukasi dan literasi produk digital/penyuluhan digital kepada nasabah
- Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip operasional & layanan (antara lain : simpanan, jasa bank & produk lainnya) Fungsi Operasional Kredit
- Melaksanakan kegiatan operasional, administrasi dan dokumentasi kredit.

7. Satpam

- Menjaga keamanan aset fisik dan non-fisik bank
- Menjaga keselamatan nasabah
- Menjaga keamanan transaksi nasabah
- Memberikan informasi dan arahan kepada nasabah
- Membantu mengarahkan nasabah ke lokasi yang tepat
- Menjawab pertanyaan atau kekhawatiran nasabah
- Melakukan patroli rutin untuk mendekripsi aktivitas mencurigakan

- Mengendalikan akses dan memeriksa identitas
 - Menangani keadaan darurat dan memberikan laporan keamanan
8. Petugas Kebersihan dan Layanan Kantor
- Membersihkan lantai, karpet, dinding, plafon, tangga, jendela, teralis, meja,komputer, rak buku, hiasan dinding, dan kap lampu
 - Membersihkan kamar mandi, wastafel, closet, dan membuang sampah dari toilet
 - Membersihkan area pantry dan ruang makan
 - Menjaga kebersihan jendela dan kaca
 - Melakukan general cleaning secara berkala
 - Menjaga kesehatan dan kebersihan udara di kantor
 - Membuang sampah dan mengelola limbah
 - Membersihkan tumpahan dan bahaya lainnya dengan peralatan yang sesuai
 - Menyalakan AC dan Lampu

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas produk (independen) terhadap kepuasan nasabah (dependen) secara terukur dan objektif dengan data numerik. Penelitian asosiatif kausal digunakan untuk mengetahui apakah terdapat

pengaruh signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan nasabah KUR di Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3. 2
Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator Kuisioner
Kualitas Produk	Kinerja	Berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari produk, yaitu seberapa baik produk berfungsi sesuai kegunaannya.
	Daya Tahan (<i>Durability</i>)	Mengukur usia produk atau berapa lama produk tersebut bisa digunakan sebelum harus diganti.
	Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	Kesesuaian produk dengan standar atau spesifikasi yang ditetapkan, serta meminimalkan cacat pada produk.
	Fitur	karakteristik tambahan pada produk yang bertujuan menyempurnakan fungsi dasar dan menambah nilai daya tarik bagi pelanggan.
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan produk untuk dapat diandalkan, yaitu kemungkinan produk dapat terus

Variabel	Dimensi	Indikator Kuisioner
		berfungsi dengan baik dalam jangka waktu tertentu tanpa mengalami kerusakan
	Estetika	Menyusun penampilan, desain, warna, dan kesan visual produk yang dapat mempengaruhi daya tarik konsumen
	Kualitas yang dirasakan	Persepsi pelanggan terhadap kualitas produk berdasarkan kesan secara keseluruhan, sering kali dibentuk oleh merek atau reputasi produsen jika konsumen tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang produk
Kepuasan Nasabah	Kepuasan terhadap produk KUR	<ul style="list-style-type: none"> • Platfom & Tenor • Suku Bunga dan Biaya • Proses Pencairan
	Kepuasan terhadap layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan prosedur • Responsivitas Petugas • Kompetensi & Kejelasan Informasi • Keramahan petugas • Kepercayaan

Variabel	Dimensi	Indikator Kuisioner
	Kepuasan terhadap dampak ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan Pendapatan • Perkembangan Usaha • Lolalitas
	Kepuasan terhadap kepercayaan dan keamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Rasa aman dalam berinteraksi • Kepercayaan terhadap reputasi dan kredibilitas BRI • Perlindungan data pribadi dan informasi nasabah

Sumber : Data diolah Penulis 2025

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya, pengumpulan data merupakan tahap krusial yang menentukan validitas dan keakuratan hasil penelitian. Oleh karena itu, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang saling melengkapi, baik data kualitatif maupun kuantitatif, untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi nyata di lapangan. Teknik-teknik tersebut meliputi wawancara mendalam, kuesioner, studi pustaka, dan partisipasi observasi. Setiap teknik dipilih berdasarkan karakteristik data yang dibutuhkan serta tujuan penelitian, sehingga dapat menggali informasi secara mendalam dari berbagai perspektif terkait kualitas produk KUR dan tingkat kepuasan nasabah di BRI Unit Manonjaya.

1. Kuesioner

Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator kualitas produk dan kepuasan nasabah yang telah ditentukan, menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Kuesioner ini dibagikan kepada sampel nasabah KUR BRI Unit Manonjaya secara langsung maupun daring untuk memperoleh data kuantitatif yang representatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria nasabah aktif KUR. Data dari kuesioner selanjutnya dianalisis secara statistik untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. (Sumber: Sugiyono, 2014; Repository UIN Jakarta, 2020).

2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan tahunan BRI, serta dokumen resmi terkait produk KUR dan kepuasan nasabah. Studi ini bertujuan untuk memperkuat landasan teori, memahami konsep kualitas produk dan kepuasan nasabah, serta membandingkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. (Sumber: Sugiyono, 2014; Jurnal Manajemen Petra, 2023)

3. Partisipasi Observasi

Observasi partisipatif dilakukan dengan cara peneliti turut hadir dan mengamati langsung proses pelayanan KUR di kantor BRI Unit

Manonjaya. Observasi ini mencakup proses pengajuan kredit, interaksi petugas dengan nasabah, fasilitas yang tersedia, serta kendala yang terjadi selama pelayanan berlangsung. Data observasi ini digunakan untuk melengkapi data kualitatif dan memberikan gambaran nyata tentang kualitas produk dan layanan yang diterima nasabah. (Sumber: Fahum UMSU, 2025; Sugiyono, 2014)

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama atau responden penelitian, yaitu nasabah KUR Bank Rakyat Indonesia Kantor unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya yang menjadi sebuah objek penelitian. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang telah disusun berdasarkan indikator- indikator variabel kualitas produk dan kepuasan nasabah. Selain kuesioner, data primer juga dapat diperoleh melalui wawancara atau observasi langsung di lapangan, sehingga informasi yang didapat benar-benar mencerminkan pengalaman, persepsi, dan penilaian nasabah terhadap produk KUR Bank Rakyat Indonesia.

Jenis data yang digunakan menggunakan data kuantitatif dan berupa angka-angka hasil pengisian kuesioner yang dapat diolah secara statistik.

3.2.5 Populasi Sasaran

Populasi sasaran dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dari nasabah KUR di Bank Rakyat Indonesia Kantor unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya yang aktif dan telah menerima pencairan kredit dalam periode tertentu yang ditetapkan peneliti, misalnya dalam satu tahun terakhir.

Populasi ini dipilih karena mereka merupakan kelompok yang secara langsung mengalami dan merasakan layanan dan valid terkait tingkat kepuasan mereka terhadap produk tersebut. Populasi didefinisikan berdasarkan karakter berikut :

- Lokasi : Nasabah KUR di wilayah kerja Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya, Kabupaten Tasikmalaya.
- Kriteria : Nasabah yang telah menerima fasilitas KUR, baik UMKM maupun individu pelaku usaha yang memenuhi syarat sebagai penerima KUR.
- Periode Waktu : Nasabah yang aktif atau telah menerima KUR dalam waktu dari bulan Mei 2024- April 2025.

3.2.5.1 Penentuan Sampel

Penulis dalam penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini dipilih karena sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih representatif dan sesuai dengan karakteristik populasi yang ingin diteliti.

Purposive sampling juga dikenal sebagai judgmental sampling yang dimana metode pengambilan sampel yang tidak acak (non-probabilitas) tetapi berdasarkan pertimbangan khusus peneliti. Dalam konteks penelitian ini penulis memilih nasabah KUR Bank Rakyat Indonesia yang memenuhi kriteria tertentu agar data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan pengalaman dan persepsi nasabah terhadap kualitas produk KUR dan kepuasan nasabah.

- Kriteria sampel
 - Nasabah KUR yang telah menerima pencairan kredit minimal selama 3 bulan sebelum penelitian dilakukan, sehingga mereka memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan produk KUR.
 - Nasabah yang masih aktif mengelola usaha mikro/kecil di wilayah kerja Bank Rakyat Indonesia Unit Manonjaya.
 - Nasabah yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap.
- Jumlah Sampel

Populasi penelitian merupakan beberapa nasabah KUR Aktif di Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya, yang berdasarkan data internal berjumlah 1361 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan tingkat kesalahan 10% ($e=0,1$) diperoleh :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} = \frac{1361}{1 + 1361(0,1)^2} = \frac{1361}{1 + 13,61} = \frac{1361}{14,61} = 93,155$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 94 nasabah yang memenuhi kriteria *purposivesampling* tersebut.

- Prosedur Pengambilan Sampel
 - Mengidentifikasi seluruh nasabah KUR aktif di Bank Rakyat Indonesia Unit Manonjaya.
 - Menyelesaikan nasabah berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.
 - Menghubungi dan mengundang nasabah yang memenuhi kriteria untuk menjadi responden.
 - Melakukan pengumpulan datamelalui kuesioner yang diisi oleh sampel terpilih.

3.2.6 Model Penelitian

Penulis pada penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas produk sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen pada nasabah Kredit Usaha Rakyat di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya. Model penelitian ini didasarkan pada teori dan hasil riset terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3.2.6.1 Variabel Penelitian

- Variabel independen (X) : Kualitas Produk

1. Kinerja

Karakteristik operasi dasar produk, kemungkinan produk menjalankan fungsi utamanya.

2. *Durability* (Daya Tahan)

Kemungkinan lama produk digunakan sebelum harus diganti

3. *Conformance* (Kesesuaian)

Tingkat kesesuaian produk dengan spesifik atau standar yang ditetapkan

4. Fitur

Karakteristik tambahan atau fitur pelengkap yang meningkatkan daya tarik produk

5. *Reliability* (Keandalan)

Kemungkinan produk dapat berfungsi dengan baik dalam jangka waktu tertentu.

6. Estetika

Penampilan, bentuk, dan daya tarik produk di mata konsumen.

7. Kualitas yang dirasakan

Persepsi konsumen terhadap kualitas produk secara keseluruhan

- Variabel dependen (Y) : Kepuasan Nasabah
 - 1. Kepuasan terhadap produk (sesuai harapan dan manfaat)
 - 2. Kepuasan terhadap layanan (kecepatan, keramahan petugas)
 - 3. Kepuasan terhadap dampak ekonomi (peningkatan pendapatan usaha)
 - 4. Kepuasan terhadap kepercayaan dan keamanan transaksi.

3.2.7 Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan reliabilitas

- Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji ini menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria valid jika nilai $r \geq 0,3$.
- Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi instrumen penelitian. Pengujian menggunakan Cronbach's Alpha, dengan kriteria reliabel jika $\alpha \geq 0,6$.

2. Analisis Deskriptif

- Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden (misal : usia, jenis kelamin, jenis usaha) dan distribusi jawaban kuesioner untuk masing-masing indikator variabel penelitian.

- Data yang di sajikan dalam bentuk tabel frekuensi, persentase, rata-rata, dan standar deviasi untuk memberikan gambaran umum tentang persepsi dan kepuasan nasabah.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik agar analisis regresi dapat diinterpretasikan secara tepat :

- Uji Normalitas : Menguji apakah data terdistribusi normal, biasanya menggunakan Kolmogorov-Smirnov.
- Uji Linearitas : Memastikan hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat linier.
- Uji Heteroskedastisitas : Menguji apakah terjadi varians error yang tidak konstan pada model regresi.
- Uji Glejser : Adalah metode untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual (error) pada setiap tingkat variabel independen.

4. Analisis Regesi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel independen (kualitas produk) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Persaman regresi yang digunakan adalah:

$$KN = a + bKP$$

Dimana :

- KN =Kepuasan Nasabah
- KP =Kualitas Produk
- a = Konstanta
- b = Koefesien regresi

Hasil analisis akan menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas terhadap kepuasan nasabah.

5. Uji Hipotesis

- Uji t : Digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah secara parsial. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka pengaruhnya signifikan.

6. Uji Koefisien Determinasi

- Uji ini memberikan informasi tentang seberapa baik model regresi *Linear* dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat, (Ghozali, 2011:97). Koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai yang tinggi menunjukkan kualitas model yang baik.