

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan salah satu program pembiayaan yang sangat penting bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia. Pada PT Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu Bank penyalur KUR terbesar di Indonesia, ini termasuk di wilayah Kabupaten Tasikmalaya, terus berupaya meningkatkan kualitas produk dan layanan agar dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Namun dalam pelaksanaannya tingkat kepuasan nasabah KUR masih menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh Bank BRI, khususnya di Kantor Unit Manonjaya.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang disalurkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu program pembiayaan yang sangat strategis dalam mendukung pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia. Menurut Curup Ekspres (2025), KUR BRI menawarkan kemudahan akses modal dengan bunga yang relatif rendah dan proses pengajuan yang sederhana, sehingga sangat membantu para pelaku usaha dalam mengembangkan bisnisnya. Namun, dalam praktiknya, terdapat permasalahan yang sering dihadapi oleh nasabah, yaitu keterlambatan dalam pembayaran angsuran. Keterlambatan ini tidak hanya berpotensi menimbulkan denda sesuai kebijakan bank, tetapi juga berdampak pada reputasi kredit nasabah di Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK. Seperti yang dijelaskan oleh Pos-Kupang (2025), keterlambatan pembayaran angsuran KUR dapat menyebabkan penurunan skor kredit nasabah,

sehingga menyulitkan mereka dalam mengakses fasilitas kredit di masa mendatang.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk perbankan, khususnya dalam hal pengelolaan risiko kredit dan pelayanan yang responsif, sangat berperan penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan kualitas produk dan layanannya agar dapat meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah secara menyeluruh.

Teori yang dijelaskan oleh Sari (2023) mengenai faktor utama kepuasan konsumen KUR BRI penekanan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen . Dalam penelitiannya, ditemukan bahwa peningkatan kualitas layanan dan produk akan secara positif meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang diberikan oleh Bank BRI.

Lebih spesifik, kualitas produk yang sesuai dengan harapan konsumen dan pelayanan yang ramah, cepat, serta responsif menjadi faktor kunci dalam menghasilkan kepuasan konsumen. Variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan, namun keduanya secara simultan mampu menjelaskan sekitar 44% variasi kepuasan konsumen pada cabang BRI yang diteliti, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian tersebut.

Selain itu kualitas layanan dari petugas bank, seperti keramahan, penjelasan produk yang jelas, serta adanya pendampingan usaha, sangat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap produk KUR, Keamanan dan kepercayaan juga menjadi

dimensi penting, karena nasabah harus merasa yakin bahwa data transaksi mereka aman serta percaya pada reputasi Bank BRI sebagai lembaga penyulur KUR. Terakhir, dampak ekonomi yang dirasakan setelah menerima KUR seperti peningkatan pendapatan, perkembangan usaha, dan kemampuan mengelola keuangan, menjadi tolak ukur keberhasilan produk KUR di mata nasabah.

Namun nasabah khususnya di Kantor Unit Manonjaya antusias banyaknya ingin mengajukan KUR ini karena nasabah yang ada di daerah manonjaya merasa terbantu dengan adanya produk KUR di Bank BRI ini, produk KUR ini bagi nasabah yang belum pernah mengajukan pinjaman dan ingin menambah modal usahanya ini menjadi salah satu pilihan utama untuk mengajukan KUR ini (Kepala Bank BRI Manonjaya, 2025).

Banyak nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Bank BRI Unit Manonjaya mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran akibat kondisi ekonomi yang memburuk, terutama karena penjualan usaha mereka menurun drastis. Penurunan pendapatan ini menyebabkan mereka tidak mampu mencicil kredit tepat waktu, sehingga berpotensi menimbulkan kredit macet dan berdampak negatif pada reputasi kredit nasabah di sistem perbankan. Kondisi ini juga memperberat beban nasabah karena adanya denda keterlambatan dan resiko penagihan yang dapat menggagu kelangsungan usaha mereka.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh nasabah KUR di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya adalah kesulitan dalam melakukan pembayaran angsuran kredit akibat dampak kondisi ekonomi yang tidak stabil. Hal ini menjadi perhatian penting dalam kajian mengenai pengaruh kualitas

produk terhadap kepuasan nasabah, karena kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban kredit sangat dipengaruhi oleh faktor ekonomi yang mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan mereka terhadap produk KUR. Dampak dari permasalahan yang ada di lapangan nasabah yang tidak melaksanakan kewajiban membayar KUR akan mendapatkan dampak kepada Slik OJK nasabah yang akan menjadi jelek dan susah untuk melakukan pinjaman kembali apabila nasabah sudah menyelesaikan kewajiban pembayaran.

Data kepuasan konsumen KUR di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya yang disajikan dalam format GAP (perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi aktual terhadap kualitas produk):

**Tabel 1.1**  
**Format GAP Kredit KUR**

Aspek Kualitas Produk	Harapan Nasabah (1-5)	Persepsi Nasabah (1-5)	GAP (Persepsi harapan)
Kemudahan pengajuan kredit	4,5	4,0	-0,5
Suku bunga	4,7	4,2	-0,5
Proses pencairan dana	4,6	4,1	-0,5
Pelayanan Petugas	4,8	4,3	-0,5
Informasi transparan	4,4	4,0	-0,4

Fakultas pembayaran angsuran	4,3	3,8	-0,5
------------------------------	-----	-----	------

*Sumber: Diolah penulis, 2025*

- Nilai harapan (expectation) mencerminkan tingkat harapan ideal nasabah terhadap kualitas produk KUR.
- Nilai persepsi (persepsi) mencerminkan pengalaman aktual nasabah selama menggunakan produk KUR.
- GAP negatif menandakan adanya ketidaksesuaian atau ketidakpuasan, yaitu aspek yang perlu diperbaiki oleh PT BRI Unit Manonjaya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa penting untuk meneliti lebih lanjut bagaimana pengaruh kualitas produk yang terdiri dari dimensi kesesuaian produk, kemudahan proses, keterjangkauan biaya, kualitas layanan, keamanan dan kepercayaan, serta dampak ekonomi terhadap kepuasan nasabah KUR di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk Bank BRI dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk serta layanan KUR, sehingga mampu memberikan kepuasan optimal bagi seluruh nasabahnya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat 3 pokok permasalahan yang akan diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya

2. Bagaimana Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Kualitas Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya.

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan harapan untuk memberikan kegunaan baik secara tertulis maupun praktis.

#### **1. Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di

PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya (Studi Kasus Pada Nasabah KUR).

2. Secara praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengetahuan serta memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan khususnya mengenai penelitian ini.

b. Bagi Jurusan

Penulis berharap dalam penulisan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta menjadikan bahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa. Khususnya mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan.

c. Bagi Masyarakat Umum

Penulis berharap dapat meningkatkan Kualitas Produk KUR Terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dapat menghasilkan pengalaman yang baik bagi nasabah secara umum.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya yang beralamat Jl. RTA. Prawira Adiningrat, Manonjaya, Kec. Manonjaya, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46197.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan untuk penelitian dimulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2025.

**Tabel 1. 1**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2025														
		Maret			April			Mei			Juni			Juli		
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul Dan Acc Judul															
2	Penyusunan Proposal Tugas Akhir															
3	Proses Bimbingan untuk menyesuaikan proposal															
4	Seminar Proposal Tugas Akhir															
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi															
6	Pengumpulan dan pengolahan data															
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir															
8	Ujian Tugas Akhir, Revisi Tugas Akhir, dan Pengesahan Tugas Akhir															

*Sumber : Diolah Oleh Penulis 2025*