

# Analisis kepuasan pelayanan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) di sektor kredit mikro dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelaku UMKM = Analysis satisfaction of service of micro client Bank Rakyat Indonesia (BRI) credit sector and its influence to loyalties perpetrator take care microly, medium and small

Setiyo Utomo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109771&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peran Lembaga Keuangan Mikro di era Otonomi daerah semakin penting. Untuk itu lembaga keuangan mikro perlu berinovasi guna mengantisipasi peluang bisnis yang semakin terbuka, khususnya dalam hal peningkatan aksesibilitas dan pelayanan produk / jasa.

<br><br>

Penelitian ini dimaksud menganalisis manajemen pemasaran jasa khususnya pelayanan nasabah disektor kredit mikro yang berada diperusahaan Bank Rakyat Indonesia(BRI) khususnya Unit mikro. Dalam hal ini menggunakan analisis penukaran service quality dengan menggunakan 5 karakteristik yang kemudian dikembangkan dengan analisis gap yang terjadi dalam manajemen perusahaan dan persepsi dengan harapan pelanggan selanjutnya dikembangkan dengan mencari format kepuasan pelanggan yang diharapkan bisa menjadi pelanggan yang loyal. Dari hubungan antara perusahaan dan pelanggan penulis menggunakan konsep Customer Relationship Management (CRM) yang fungsinya untuk mengembagkan jaringan antara pelanggan dan perusahaan, mempertahankan pelanggan dengan memberikan fasilitas kemudahan pelayanan baik berupa Internet, database pelanggan dan komunikasi lain yang diharapkan pelanggan/nasabah bisa puas dengan pelayanan perusahaan, selanjutnya bisa loyal dan menjadi nasabah BRI kembali dan harapan akhir dari konsep ini adalah untuk menambah laba perusahaan.

<br><br>

Lembaga keuangan mikro mempunyai peran besar dalam menumbuhkan calon-calon pengusaha khususnya pelaku usaha mikro, kecil dan menengah, meningkatkan produktivitas usaha kecil masyarakat pedesaan/perkotaan, Serta menunjang program pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan. BRI Unit sebagai bagian dari Lembaga Keuangan Mikro yang ada sudah memiliki 4000 lebih kantor seluruh pelosok Indonesia. Dalam beberapa hal pengembangan lembaga keuangan mikro perlu menerapkan prinsip-prinsip komersial / bisnis yang dianut oleh BRI Unit seperti:

<br><br>

Keuletan berusaha ini juga bisa dibuktikan dengan adanya krisis ekonomi yang melanda Indonesia sejak tahun 1997, dimana banyak pengusaha menengah dan besar yang gulung tikar, tetapi para pengusaha kecil di pedesaan usahanya tetap berjalan dan bahkan terus berkembang dan hal ini dapat pula dilihat dari pertumbuhan assets Lembaga Keuangan Mikro yang dibawah pembinaan BRI seperti BRI Unit pada waktu sebelum krisis tahun 1996 sampai dengan akhir tahun 2002.

<br><br>

Melihat kinerja BRI selama ini, nampak bahwa pertumbuhan assets dan jumlah orang yang mendapatkan bantuan permodalan maupun jumlah pinjaman yang disalurkan terus meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa potensi pembentukan lembaga keuangan mikro di pedesaan/kota sangat besar.

<br><br>

Bank BRI sebagai bank yang berfokus kepada keuangan mikro siap melayani sepenuh hati dan diharapkan bisa meningkatkan kepuasan nasabah khususnya di sektor kredit mikro dan kemudian menciptakan loyalitas pelaku UMKM.

<hr><i>Role of Micro Financial Institution Autonomous era important area progressively. For that micro financial institution require to innovate to utilize to anticipate opportunity of business of which open progressively, specially in the case of make-up of accessibilities and steward of service product.

<br><br>

This such research analyzes management marketing of service specially service of client micro credit sector which reside in company of Bank Rakyat Indonesia (BRI) specially micro Unit. In this case use analysis measurement of quality service by using 5 characteristic which then developed with gap analysis that happened in company management and perception on the chance of client hereinafter developed with searching format satisfaction of expected client can become client which loyal. Of relation between take caring and client of writer use concept of Customer Relationship Management (CRM) which its function to develop network between client and company, maintaining client by giving facility amenity of service of goodness of trying internet, client database and other communications which expected client / client can satisfy with service of company, hereinafter can loyal and become client of BRI return and expectation of [is end of this concept is to add profit of company.

<br><br>

Micro financial institution have big role in grow entrepreneur candidates specially perpetrator of micro effort, middle and small, improving rural society small industry productivity / urban, and also support governmental program in poorness abolishing. BRI Unit as part of existing Micro Financial Institution have owned 4000 more office entire/all area of Indonesia in some cases development of micro financial institution need commercial principal applying/ business embraced by BRI Unit like:

<br><br>

Resilient try this also can be proved with existence of economic crisis which knock over Indonesia since year 1997, where many big and middle entrepreneur closing down, but [all] small entrepreneur is rural its effort remain to walk and even continue to expand and this matter earn also seen from growth of Micro Financial Institution asset there under construction of BRI like BRI Unit when before year crisis 1996 up to year-end 2002.

<br><br>

See performance of BRI during the time, look that growth of amount and asset one who get capital aid and also channeled Ioan amount increasing. The mentioned indicate that potency forming of micro financial institution is rural / town very big.

<br><br>

Bank of BRI as bank which focusing to micro finance ready to helper with full-heart and expected can improve satisfaction of client specially micro credit sector and then create loyalties perpetrator of UMKM.</i>