

Visionist

Volume 1, Nomor 2 – September 2012

EFEKTIVITAS PROGRAM <i>COMPETENCY BASED TRAINING</i> DALAM MENINGKATKAN KUALITAS APARATUR PEMERINTAH <i>Habiburrahman dan M Yusuf S Barusman</i>	59 – 69
PERAN PELATIHAN TEKNIS DAN MOTIVASI DALAM PENGAWASAN TEKNIS PEKERJAAN JASA KONSTRUKSI <i>Hery Riyanto dan Dirwansyah Sesunan</i>	70 – 77
PENINGKATAN PRODUKTIVITAS PEGAWAI MELAU Peningkatan Motivasi dan Kepuasan Kerja <i>Sunar Wahid</i>	78 – 86
HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI DENGAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI..... <i>Anggrita Denziana dan Sinung Hendratno</i>	87 – 96
KEPUASAN NASABAH KREDIT BERPENGHASILAN TETAP <i>Abdul Basit dan Iskandar AA</i>	97 – 110
ANALISIS MODEL <i>DECISION SUPPORT SYSTEM</i> (DSS) UNTUK PEMBUKAAN PROGRAM STUDI JENJANG S2 DI UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG <i>Agus Wahyudi, M. Yusuf S. Barusman dan Budhi Waskito</i>	111 - 125

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 1	Nomor 2	Halaman 59 – 125	Bandar Lampung September 2012	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	----------	---------	---------------------	----------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 1, Nomor 2 – September 2012

DEWAN PENYUNTING

Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua)
Sri Utami Kuntjoro
Sinung Hendratno
Agus Wahyudi
Abdul Basit

Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito
Ardansyah
Eka Kusmayadi
Zainal Abidin

Alamat:

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung
Tel. 0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen
Universitas Bandar Lampung

KEPUASAN NASABAH KREDIT BERPENGHASILAN TETAP

Abdul Basit dan Iskandar AA

Universitas Bandar Lampung

Abstract

One sector that became the belle of the target banks claim is the consumption sector. In the banking sector given the level of consumption of a very small risk, plus the pattern offered by the consumption sector was so tempting. The purpose of this study are: 1) To determine the level of customer satisfaction of fixed-income credit (Kretap) at the BRI branch Telukbetung with the implementation of external marketing company; 2) To determine what factors are causing customers of Kretap at Telukbetung BRI branch is satisfied or not satisfied. Research design used is descriptive research. Study sample is 10% of the number of customers at the BRI branch Kretap Telukbetung of 97 respondents. Analysis conducted by the descriptive method the percentage technique. The results showed that customer satisfaction at the BRI branch Telukbetung reached 72% of the expected, with enough categories to satisfy customers. Factors that satisfy customers include interest rates in Kretap, easy to reach location of BRI, the ease in obtaining loans Kretap, staff skills in customer service, staff friendliness and courtesy, and attention in handling customer complaints. While the factors that are less satisfying customers include credit plafond, credit duration, and breadth of the office network (units/on line).

Key words: *customer satisfaction, fixed-income credit*

Abstrak

Salah satu sektor yang menjadi primadona target garapan perbankan adalah sektor konsumsi. Dalam perbankan sektor konsumsi memberikan tingkat risiko yang sangat kecil, ditambah lagi pola yang ditawarkan oleh sektor konsumsi pun begitu menggiurkan. Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah kredit berpenghasilan tetap (Kretap) pada BRI Cabang Telukbetung terhadap pelaksanaan pemasaran eksternal perusahaan; 2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan nasabah pinjaman Kretap pada BRI Cabang Telukbetung merasa puas atau tidak puas. Rancangan penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif. Sampel penelitian adalah 10 % dari jumlah nasabah Kretap pada BRI Cabang Telukbetung sebanyak 97 responden. Analisis dilakukan secara metode deskriptif dengan teknik persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan Nasabah Kretap pada BRI Cabang Telukbetung baru mencapai 72 % dari yang diharapkan, dengan kategori cukup memuaskan nasabah. Faktor-faktor yang memuaskan nasabah di antaranya adalah dalam hal suku bunga Kretap, kemudahan menjangkau lokasi BRI, kemudahan dalam memperoleh pinjaman Kretap, keterampilan petugas dalam melayani nasabah, keramahan dan kesopanan petugas, dan perhatian dalam penanganan keluhan nasabah. Sedangkan faktor-faktor yang kurang memuaskan nasabah di antaranya adalah plafond Kretap, jangka waktu Kretap, dan keluasaan jaringan kantor (unit/on line).

Kata kunci: kepuasan nasabah, kredit berpenghasilan tetap

PENDAHULUAN

Pasca krisis ekonomi yang melanda Indonesia, perkembangan industri perbankan di Indonesia telah banyak mengalami perubahan-perubahan yang cukup mendasar. Perubahan ini selain disebabkan oleh perkembangan internal dunia perbankan terutama kebijakan/ peraturan yang dikeluarkan oleh otoritas moneter, juga disebabkan perkembangan eksternal perbankan, seperti pertumbuhan ekonomi, sektor riil, politik, hukum, dan sosial budaya.

Salah satu sektor yang sekarang menjadi primadona target garapan perbankan adalah sektor konsumsi, selain sektor korporasi dan investasi. Dalam perbankan lazim dianggap bahwa sektor konsumsi memberikan tingkat risiko yang sangat kecil, ditambah lagi pola yang ditawarkan oleh sektor konsumsi pun begitu menggiurkan. Masing-masing saling diuntungkan, baik bank maupun nasabah. Bank bisa memetik keuntungan dari suku bunga

yang dikenakan kepada nasabah, sedangkan nasabah mendapatkan kemudahan memperoleh dana dari bank.

Menggeliatnya sektor konsumsi tentu ditunjang oleh daya beli masyarakat yang semakin meningkat. Terlepas dari daya beli masyarakat, kredit konsumsi memiliki margin yang relatif tinggi bila dilihat dari sisi bankir. Jika dilihat dari sisi konsumen, ini merupakan suatu yang lebih menarik dibandingkan dengan meminjam kepada pihak lain di luar perbankan, misalnya perusahaan pembiayaan (*leasing*) atau kepada perorangan.

Saat ini manajemen perbankan baik bank umum, Bank Pekreditan Rakyat (BPR) dan bank syariah tidak ketinggalan berlomba-lomba mengeluarkan strategi-strategi pemasaran yang terkini antara lain: (1) Mengeluarkan skim-skim produk pinjaman yang baru; (2) Memberikan suku bunga pinjaman yang kompetitif; (3) Menawarkan keunggulan jaringan kerja yang luas; (4) Melakukan promosi di media massa dan elektronik; (5) Mempersiapkan sumber daya manusia yang andal; (6) Memberikan proses pelayanan kredit yang prima “*one day service*”; dan (7) Memperbaiki penampilan fisik bangunan kantor yang ditata dengan arsitektur yang memukau.

Di antara skim-skim produk pinjaman yang telah dikeluarkan oleh Bank BRI seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Kendaraan Bermotor (KKB), Kredit Mitra, Kredit Perkebunan Swasta Nasional (PBSN), Kredit Komersial, Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap) dan sebagainya, yang banyak memberikan kontribusi pendapatan bunga terbesar adalah pinjaman dengan skim Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap) atau identik dengan kredit pegawai. Di samping pangsa pasarnya luas juga tingkat risiko relatif kecil karena mempunyai tingkat pengembalian yang lebih pasti (angsuran dipotong langsung oleh bendahara instansi).

Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap) selama ini merupakan target pasar Bank BRI, bahkan di beberapa daerah dapat dikatakan Bank BRI menjadi Bank Tunggal dalam pelayanan Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap)/Kredit Pegawai. Mengingat Kredit Berpenghasilan Tetap/Kredit Pegawai merupakan lahan yang subur, maka bank-bank lain pun, baik bank umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan bank syariah pun mulai melirik potensi yang ada pada sektor ini termasuk BPD dan Bank Pasar karena dianggap sangat menguntungkan dengan tingkat risiko yang kecil.

Dalam menghadapi situasi persaingan yang ketat pada segmen pasar kredit konsumtif, maka Bank BRI Cabang Telukbetung telah membagi atas empat kelompok segmen pasar Kredit Berpenghasilan Tetap atau kredit pegawai atau antara lain: (1) Pegawai Negeri Sipil (PNS) Daerah dan Pusat; (2) Pegawai BUMN/BUMD; (3) Anggota TNI dan POLRI; dan (4) Pegawai Perusahaan Swasta.

Pembagian segmen pasar di atas untuk mempermudah Bank BRI Cabang Telukbetung memonitoring perkembangan pada setiap segmen pasar. Untuk mempertahankan pangsa pasar dan sekaligus merebut peluang pasar yang ada. Pada awal pertengahan tahun 2004 Bank BRI Cabang Telukbetung telah melakukan ekspansi pinjaman Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap) kepada para pegawai perusahaan swasta dengan peruntukan pembelian kendaraan bermotor roda dua. Terobosan ini dilakukan dalam upaya mempertahankan *portofolio outstanding* pinjaman yang diakibatkan oleh banyaknya nasabah Kretap pada segmen pasar kelompok PNS yang pindah ke bank pesaing. Dampak dari ketatnya persaingan pada segmen Kretap ini berimbas pada kinerja pinjaman Kretap Bank BRI Cabang Telukbetung yaitu rendahnya peningkatan jumlah *outstanding* pinjaman dan jumlah debitur yang dilayani selama kurun waktu dua tahun terakhir.

Masalah yang dihadapi Bank BRI Cabang Telukbetung adalah menurunnya nasabah kretap di mana strategi pemasaran pinjaman Kretap belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah, skim produk pinjaman kretap belum disesuaikan dengan kemauan dan keinginan nasabah. Sehingga perlu adanya penyusunan strategi yang andal dalam rangka

mempertahankan *portofolio outstanding* pinjaman Kretap. Berkaitan dengan uraian tersebut maka rumusan permasalahan yang ada adalah "Seberapa baik tingkat Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Telukbetung?"

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah kredit berpenghasilan tetap (Kretap) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Telukbetung terhadap pelaksanaan pemasaran eksternal perusahaan.; dan (2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan nasabah pinjaman kredit berpenghasilan tetap (Kretap) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Telukbetung merasa puas atau tidak puas.

KERANGKA PEMIKIRAN

Menurut Kotler (2002), pemasaran adalah suatu proses sosial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Sedangkan yang dimaksud dengan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Salah satu cara untuk dapat memenangkan persaingan dalam sektor jasa adalah dengan memberikan kualitas jasa yang tinggi dari pesaing secara konsisten, artinya perusahaan mampu memenuhi atau melebihi pekiraan (ekspektasi) kualitas jasa konsumen sasaran (*target customer*).

Tujuan kegiatan pemasaran adalah memuaskan konsumen dan masyarakat lainnya dalam pertukarannya untuk mendapatkan laba. Selain memuaskan individunya, pemasaran juga mempunyai tujuan untuk memuaskan lembaga-lembaga tempat individu itu bernaung.

Pengertian kepuasan konsumen, menurut Kasali (2005) adalah konsumen bersedia balik kembali mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan orang lain untuk membeli.

Kotler (2000) memberikan batasan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu pelayanan dan harapan-harapannya.

Jika ingin berhasil dalam bisnis perusahaan jasa, manajemen harus memfokuskan perhatiannya pada karyawan dan pelanggan. Hal ini senada yang dikatakan Kotler dan Armstrong (1996) perusahaan jasa perlu memahami rantai pelayanan laba yang menghubungkan laba perusahaan jasa dengan kepuasan karyawan dan pelanggan.

Dalam melayani kebutuhan para pegawai yang mempunyai/berpenghasilan tetap, maka Bank BRI telah mengeluarkan produk pinjaman yang diberi nama "**Kretap**", yaitu kredit yang diberikan kepada pegawai di luar pegawai BRI yang menerima gaji setiap bulan baik untuk keperluan produktif maupun konsumtif sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Bank BRI merupakan bank yang mempunyai jaringan kerja yang terluas di Indonesia, Bank BRI tidak hanya beroperasi di tingkat propinsi dan kabupaten, ditingkat kecamatan dan desa pun Bank BRI mempunyai jaringan kerja.

Nasabah pada umumnya mengharapkan pelayanan yang terbaik, mudah, cepat dan aman. Adapun sub indikator proses pelayanan yang paling dominan mempengaruhi rasa puas atau tidak puas nasabah kretap, antara lain: (1) Kemudahan memperoleh pelayanan pinjaman kretap; (2) Keterampilan petugas pelayanan kretap; (3) Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan kretap; dan (4) Perhatian dalam penanganan keluhan nasabah pinjaman oleh petugas Kretap.

Untuk memperbaiki nasabah yang merasa tidak puas ini dapat dicoba dengan meluruskan persepsi (anggapan) atau memperbaiki ekspektasi (harapan) nasabah yang

bersangkutan. Kepuasan nasabah kredit berpenghasilan tetap (kretap) akan terpenuhi apabila kebutuhannya telah terpenuhi secara optimal.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat terutama para pegawai yang berpenghasilan tetap, baik untuk pegawai negeri/BUMN maupun pegawai swasta serta guna meningkatkan pendapatan BRI, maka BRI telah mengeluarkan skim kredit KRETAP (Kredit kepada golongan berpenghasilan tetap) dimana pembayaran angsuran pinjaman berasal dari penghasilan tetap bulanan pegawai yang bersangkutan.

Menurut Surat Edaran Direksi Bank Rakyat Indonesia (BRI) Nose: S.36-DIR/RLT/KRD/11/2000 tanggal 15 Nopember 2000, Kredit Berpenghasilan Tetap adalah Kredit yang diberikan kepada pegawai diluar pegawai BRI yang menerima gaji setiap bulan baik untuk keperluan produktif dan atau konsumtif sesuai dengan kebutuhan nasabah, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan pemerintah/undang-undang dan kaidah (norma) yang berlaku pada masyarakat setempat.

Pasar Sasaran Kretap adalah seluruh pegawai yang telah diangkat sebagai Pegawai Tetap sedangkan pegawai sementara/kontrak tidak dibenarkan untuk mendapatkan fasilitas Kretap. Adapun segmen pasar kretap yang dilayani di BRI terdiri dari: (1) Pegawai Negeri Sipil, Pusat maupun Daerah yang diangkat berdasarkan peraturan pemerintah; (2) Anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI)/Polisi Republik Indonesia (POLRI); (3) Pegawai Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Pegawai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD); (4) Pegawai Perusahaan Swasta Nasional/Asing/Patungan, yang dinilai mempunyai bonafiditas dan dapat dipercaya BRI, akan kemampuan dan kelangsungan usahanya, mempunyai peraturan ketenagakerjaan/kepegawaian yang jelas.

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan penelitian ini meng-gunakan riset deskriptif. Riset deskriptif adalah untuk mendefinisikan atau mendeskripsikan dan mengumpulkan fakta-fakta yang berkaitan dengan faktor-faktor yang akan diteliti yaitu kepuasan nasabah yaitu: *produk, jaringan kerja dan proses pelayanan* yang menjadi inti dari keberhasilan pemasaran eksternal dan menguraikannya sesuai dengan persoalan yang akan dipecahkan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah pinjaman kredit tetap Bank BRI Cabang Telukbetung. Jumlah nasabah pinjaman kretap sampai dengan tahun 2005 sebanyak 3764 orang. Penarikan sampel menggunakan *probality sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak dan populasi dianggap homogen.

Berdasarkan dengan pokok permasalahan deskriptif yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, maka variabel penelitian disebut variabel mandiri (variabel yang berdiri sendiri), yaitu kepuasan nasabah. Variabel mandiri (kepuasan nasabah) tersebut dibagi menjadi beberapa indikator dan sub indikator yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Produk
 - a. Plafond pinjaman Kretap
 - b. Suku bunga Kretap
 - c. Jangka waktu kretap
2. Jaringan Kerja
 - a. Kemudahan menjangkau lokasi Bank
 - b. Jaringan kantor (*online/unit*) luas untuk melakukan pembayaran
3. Proses Pelayanan
 - a. Kemudahan memperoleh pelayanan pinjaman Kretap (*One Day Service*)
 - b. Keterampilan petugas pelayanan Kretap
 - c. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan Kretap

d. Perhatian dalam penanganan keluhan nasabah pinjaman oleh petugas Kretap.

Instrumen pengukuran adalah dengan kuesioner dan wawancara. Untuk pengisian kuisisioner digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Untuk penilaian kepuasan nasabah terhadap kinerja pelaksanaan pemasaran eksternal diberi penilaian dengan skor sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat puas diberi skor 5.
- b. Jawaban puas diberi skor 4.
- c. Jawaban cukup puas diberi skor 3.
- d. Jawaban tidak puas diberi skor 2.
- e. Jawaban sangat tidak puas diberi skor 1.

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah pinjaman Kretap yang terpilih sebagai sampel. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan membaca buku dan literatur lainnya yang terdiri dari buku-buku teks mengenai pemasaran, motivasi, jurnal-jurnal pemasaran dan internet.

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu: (1) Teknik observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan kredit Kretap di Bank BRI Cabang Teluk Betung; (2) Teknik wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara kepada nasabah pinjaman Kretap Bank BRI Cabang Teluk Betung; (3) Teknik penyebaran kuesioner yaitu dengan membagi-bagikan kuesioner kepada nasabah yang terpilih menjadi sampel; (4) Teknik kepustakaan yaitu dengan mencari data yang berkaitan dengan bidang yang diteliti. Sehubungan data yang dikemukakan berbentuk interval, maka analisis dan pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

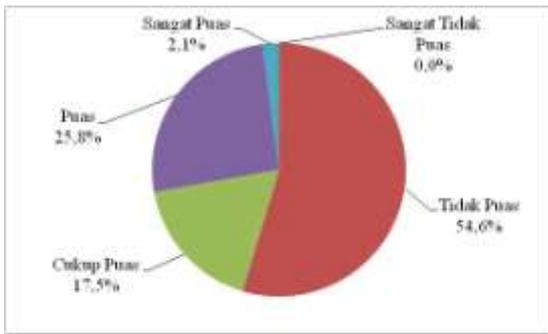
Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap) Terhadap Indikator Produk

Plafond Pinjaman

Atribut ini merupakan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah kretap terhadap produk kretap yang berhubungan dengan kemampuan bank untuk memberikan jumlah pinjaman kretap yang beragam untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang berbeda-beda.

Dari 97 responden yang diteliti mengenai kepuasan nasabah terhadap besarnya plafond pinjaman kretap diketahui bahwa rata-rata hitung (Mean) sebesar 2,75, simpangan baku (SD) 0,913, modus (M) 2 dan median (Me) sebesar 2, Minimum 2 dan maximum 5.

Dilihat dari kepuasan responden terhadap plafond pinjaman, diketahuia bahwa sebanyak 53 orang (54,6 %) menjawab kurang baik, 17 orang (17,5 %) menjawab cukup baik, 25 orang (26 %) menjawab baik dan 2 orang (2,1 %) menjawab sangat baik. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Rata-rata hitung 2,75, sehingga secara rata-rata dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap besaran plafond pinjaman Kretap menunjukkan kondisi yang kurang memuaskan nasabah (Gambar 1).



Gambar 1. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap terhadap Plafond Pinjaman

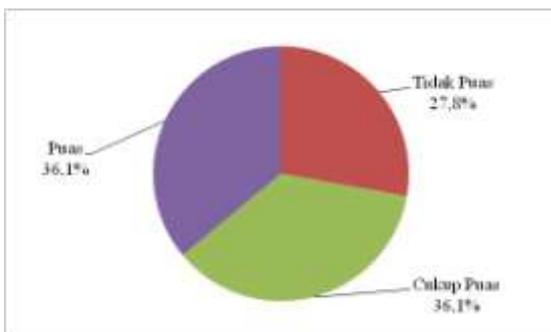
Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui bahwa nasabah Kretap BRI membutuhkan fleksibilitas dalam hal plafond kredit, sehingga dapat memenuhi nominal dana yang mereka anggarkan, serta kemampuan besaran anggsurannya. Oleh karena itu bagi BRI data ini dapat dijadikan dasar dalam merencanakan produk perbankan, khususnya kredit kepada golongan berpenghasilan tetap.

Suku Bunga Pinjaman Kretap

Atribut ini merupakan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah kretap terhadap produk kretap yang berkaitan dengan kemampuan bank untuk menyediakan tingkat bunga yang menarik atau kompetitif serta menguntungkan bagi nasabah.

Dari 97 responden yang diteliti mengenai kepuasan nasabah terhadap suku bunga kretap dapat diketahui bahwa rata-rata hitung (Mean) sebesar 3,08, simpangan baku (SD) 0,799, modus (M) 3 dan 4 dan median (Me) sebesar 3, Minimum 2 dan maximum 4.

Dilihat dari kepuasan responden terhadap tingkat suku bunga pinjaman kretap diketahui bahwa sebanyak 27 orang (27,8 %) menjawab kurang baik, 35 orang (36,1 %) menjawab cukup baik, 35 orang (36,1 %) menjawab baik. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik maupun sangat baik. Rata-rata hitung 3,08, sehingga secara rata-rata dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap suku bunga Kretap menunjukkan kondisi yang cukup memuaskan nasabah (Gambar 2).



Gambar 2. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap terhadap Suku Bunga

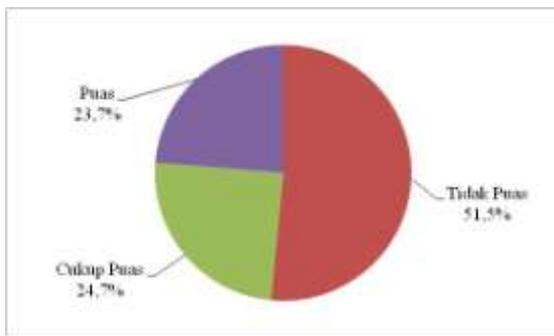
Jika melihat proporsi responden yang menjawab cukup baik dan baik, masing-masing 36,1 %, maka dapat dikatakan bahwa nasabah Kretap BRI merasakan puas atas besaran suku bunga kredit mereka. Dengan kata lain, suku bunga Kretap BRI bagi nasabah dirasakan bersaing dengan bank lain, dan menguntungkan dibanding sumber dana kredit dari tempat lain.

Jangka Waktu Pinjaman Kretap

Atribut ini merupakan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah kretap terhadap produk yang berhubungan dengan ketentuan jangka waktu pinjaman kretap yang diberikan bank kepada publik untuk dapat memperoleh suatu produk jasa bank yang disediakan.

Dari 97 responden yang diteliti mengenai kepuasan nasabah terhadap jangka waktu kretap dapat diketahui bahwa rata-rata hitung (Mean) sebesar 2,72, simpangan baku (SD) 0,826, modus (M) 2 dan median (Me) sebesar 2, Minimum 2 dan maximum 4.

Berdasarkan tingkat kepuasan responden terhadap jangka waktu pinjaman kretap diketahui bahwa sebanyak 50 orang (51,5 %) menjawab kurang baik, 24 orang (24,7 %) menjawab cukup baik, 23 orang (23,7 %) menjawab baik. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik, maupun sangat baik. Rata-rata hitung 2,72, sehingga secara rata-rata dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap jangka waktu Kretap menunjukkan kondisi yang kurang memuaskan nasabah (Gambar 3).



Gambar 3. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap terhadap Jangka Waktu Pinjaman

Data ini memberikan penjelasan bahwa jangka waktu Kretap BRI oleh nasabah masih dianggap kurang fleksibel atau kurang panjang. Dengan demikian dapat diartikan bahwa sebagian besar nasabah Kretap BRI membutuhkan kredit dengan tenor yang lebih panjang. Oleh karena itu bagi manajemen BRI data ini dapat dijadikan dasar dalam merancang produk kredit, khususnya dalam hal tenor angsuran agar lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.

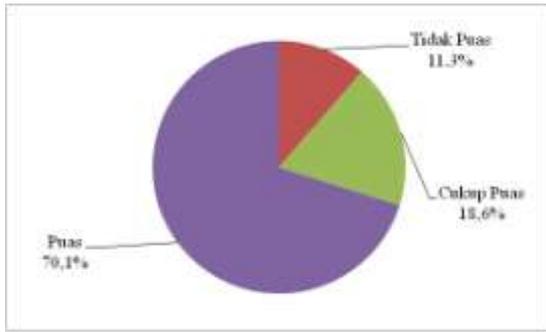
Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap) Terhadap Indikator Jaringan Kerja

Kemudahan Menjangkau Lokasi Bank

Atribut ini merupakan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah kretap terhadap jaringan kerja yang berkaitan dengan kemampuan bank untuk menyediakan tempat-tempat pelayanan yang mudah dijangkau oleh nasabah.

Dari 97 responden yang diteliti mengenai kepuasan nasabah terhadap kemudahan menjangkau lokasi bank diketahui bahwa rata-rata hitung (Mean) sebesar 3,59, simpangan baku (SD) 0,688, modus (M) 4 dan median (Me) sebesar 4, Minimum 2 dan maximum 4.

Jika dilihat tingkat kepuasan responden terhadap indikator kemudahan menjangkau lokasi bank diketahui bahwa sebanyak 11 orang (11,3 %) menjawab kurang baik, 18 orang (18,6 %) menjawab cukup baik, 68 orang (70,1 %) menjawab baik. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik maupun sangat baik. Rata-rata hitung 3,59, sehingga secara rata-rata dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap kemudahan menjangkau lokasi bank menunjukkan kondisi yang memuaskan nasabah (Gambar 4).



Gambar 4. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap terhadap Kemudahan Menjangkau Lokasi Bank

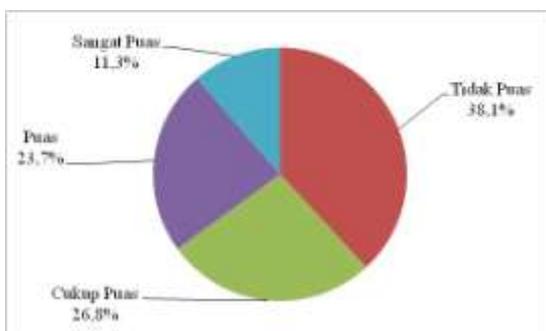
Mencermati data tersebut, maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa lokasi BRI mudah dijangkau oleh nasabah. Data ini menginformasikan bahwa BRI sudah memiliki kantor-kantor yang berada di lokasi strategis, sehingga memudahkan nasabah menjangkau lokasi bank. Oleh karena itu data ini dapat dijadikan dasar bagi BRI di masa datang dalam menentukan lokasi kantor baru.

Jaringan Kantor (*On line*/Unit) Luas Untuk Melakukan Pembayaran

Atribut ini merupakan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah Kretap terhadap jaringan kerja yang berkaitan dengan seberapa luas jaringan kantor/tempat pelayanan yang disediakan oleh bank khususnya di tempat-tempat kantor cabang dan kantor cabang pembantu bank yang telah *on line*.

Dari 97 responden yang diteliti mengenai kepuasan nasabah terhadap jaringan kantor (*unit/on line*) luas untuk melakukan pembayaran dapat diketahui bahwa rata-rata hitung (Mean) sebesar 3,08, simpangan baku (SD) 1,038, modus (M) 2 dan median (Me) sebesar 3, Minimum 2 dan maximum 5.

Berdasarkan tingkat kepuasan responden terhadap indikator jaringan kantor untuk pelayanan diketahui bahwa sebanyak 37 orang (38,1 %) menjawab kurang baik, 26 orang (26,8 %) menjawab cukup baik, 23 orang (23,7 %) menjawab baik, 11 orang (11,3 %) menjawab sangat baik. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Rata-rata hitung (Mean) sebesar 3,08, sehingga secara rata-rata dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap jaringan kantor luas yang telah *online* untuk melakukan pembayaran menunjukkan kondisi yang kurang memuaskan nasabah (Gambar 5).



Gambar 5. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap terhadap Jaringan Kantor untuk Pembayaran

Data ini menginformasikan bahwa nasabah Kretap BRI merasakan kurang puas atas adanya jaringan kantor BRI yang tersebar luas (Unit-unit) maupun diterapkannya sistem *on line*, sehingga nasabah merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi di

BRI. Data ini dapat dijadikan dasar bagi manajemen BRI dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya, khususnya dalam hal jaringan kantor BRI dan sistem *on line*. Oleh karena itu luasnya jaringan BRI dan penerapan sistem *on line* kiranya dapat terus diperbaiki atau ditingkatkan lagi, sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan yang lebih optimal.

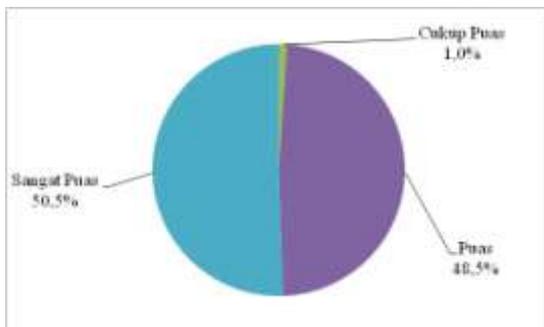
Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap) Terhadap Indikator Pelayanan

Kemudahan Memperoleh Pelayanan Pinjaman Kretap

Atribut ini merupakan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah Kretap terhadap proses pelayanan Kretap yang berkaitan dengan kemampuan bank untuk menyediakan kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh pelayanan pinjaman Kretap secara memadai. Kemudahan ditandai dengan nasabah tidak perlu mengantri atau menunggu terlalu lama untuk mendapat pelayanan dan dengan persyaratan yang wajar.

Dari 97 responden yang diteliti mengenai kepuasan nasabah terhadap kemudahan memperoleh pelayanan pinjaman dapat diketahui bahwa rata-rata hitung (Mean) sebesar 4,49, simpangan baku (SD) 0,523, modus (M) 5 dan median (Me) sebesar 5, Minimum 3 dan maximum 5.

Ditinjau dari tingkat kepuasan responden terhadap indikator kemudahan memperoleh pinjaman diketahui bahwa sebanyak 1 orang (1,0 %) menjawab cukup baik, 47 orang (48,5 %) menjawab baik, 49 orang (50,5 %) menjawab sangat baik. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Rata-rata hitung (Mean) sebesar 4,49, sehingga secara rata-rata dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap kemudahan memperoleh pelayanan pinjaman menunjukkan kondisi yang sangat memuaskan nasabah (Gambar 6).



Gambar 6. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap terhadap Kemudahan Memperoleh Pelayanan Pinjaman

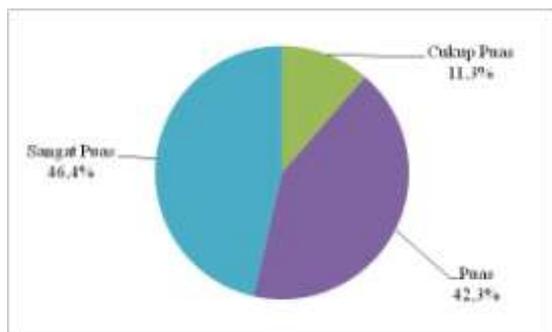
Gambar 6 ini menginformasikan bahwa BRI telah melakukan pelayanan yang baik dalam memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memperoleh pinjaman Kretap. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa produk jasa pinjaman Kretap telah mampu memenuhi kebutuhan nasabah, dalam arti bahwa nasabah merasakan berbagai kemudahan.

Keterampilan Petugas Pelayanan Kretap

Atribut ini merupakan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah kretap terhadap proses pelayanan kretap, yang berkaitan dengan kemampuan bank untuk menyediakan petugas yang mempunyai keterampilan yang memadai yang dinilai dari tingkat kemahiran/keahlian dalam penggunaan alat-alat bantu kegiatan/operasional seperti kalkulator/mesin hitung/komputer dan peralatan lainnya.

Dari 97 responden yang diteliti mengenai kepuasan nasabah terhadap keterampilan petugas pelayanan kretap dapat diketahui bahwa rata-rata hitung (Mean) sebesar 4,35, simpangan baku (SD) 0,678, modus (M) 5 dan median (Me) sebesar 4, Minimum 3 dan maximum 5.

Dilihat dari hasil penilaian nasabah terhadap keterampilan petugas pelayanan diketahui bahwa sebanyak 11 orang (11,3 %) menjawab cukup baik, 41 orang (42,3 %) menjawab baik, 45 orang (46,4 %) menjawab sangat baik. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Rata-rata hitung (Mean) sebesar 4,35, sehingga secara rata-rata dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap keterampilan petugas pelayanan Kretap menunjukkan kondisi yang memuaskan nasabah (Gambar 7).



Gambar 7. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap terhadap Keterampilan Petugas Pe-layanan

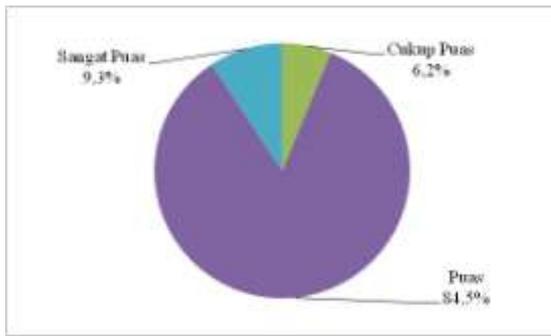
Memperhatikan data mengenai besarnya persentase responden yang menjawab baik dan sangat baik dalam hal keterampilan petugas, dapat ditegaskan bahwa petugas BRI terampil dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sehingga nasabah merasakan puas. Data ini dapat dijadikan dasar bagi manajemen BRI dalam pembinaan pegawai sehingga keterampilan pegawai dapat ditingkatkan lagi yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada nasabah.

Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan Kretap

Atribut ini merupakan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah kretap terhadap proses pelayanan kretap yang berkaitan dengan kemampuan bank untuk menyediakan petugas yang ramah dan memiliki sopan santun baik dalam sikap maupun tutur bahasa dalam melayani nasabah.

Dari 97 responden yang diteliti mengenai kepuasan nasabah terhadap keramahan dan kesopanan petugas pelayanan kretap dapat diketahui bahwa rata-rata hitung (Mean) sebesar 4,03, simpangan baku (SD) 0,394, modus (M) 4 dan median (Me) sebesar 4, Minimum 3 dan maximum 5.

Dilihat dari tingkat kepuasan nasabah terhadap indikator keramahan dan kesopanan petugas pelayanan diketahui bahwa sebanyak 6 orang (6,2 %) menjawab cukup baik, 82 orang (84,5 %) menjawab baik, 9 orang (9,3 %) menjawab sangat baik. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik dan kurang baik. Rata-rata hitung (Mean) sebesar 4,03, sehingga secara rata-rata dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap keramahan dan kesopanan petugas pelayanan Kretap menunjukkan kondisi yang memuaskan nasabah (Gambar 8).



Gambar 8. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan

Data ini menginformasikan bahwa petugas BRI dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Kretap dilakukan dengan ramah dan sopan, sehingga nasabah merasakan kepuasan. Oleh karena itu di masa datang aspek kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar dipertahankan dan ditingkatkan lagi, agar nasabah mendapat kepuasan yang optimal.

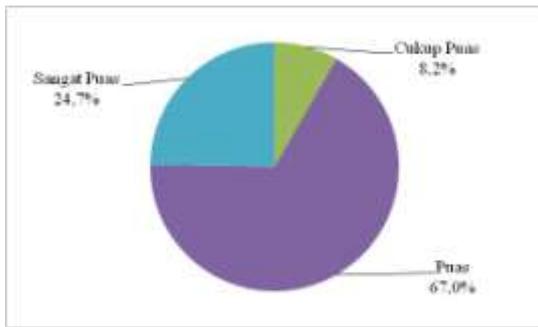
Perhatian dalam Penanganan Keluhan Nasabah Pinjaman oleh Petugas Kretap

Atribut ini merupakan sub indikator dari variabel kepuasan nasabah terhadap proses pelayanan kretap yang berkaitan dengan kemampuan bank untuk menyediakan petugas yang mempunyai perhatian dan kemampuan dalam mengatasi keluhan dan permasalahan yang dihadapi nasabah secara tepat dan benar. Petugas pelayanan seperti bagian pelayanan kretap maupun *customer service*/kehumasan hendaknya adalah orang yang dapat mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, bisa mendengarkan sekaligus menanggulangi berbagai keluhan atau masalah nasabah secara baik dan benar.

Dari 97 responden yang diteliti mengenai kepuasan nasabah terhadap perhatian dalam penanganan keluhan nasabah dapat diketahui bahwa rata-rata hitung (Mean) sebesar 4,16, simpangan baku (SD) 0,553, modus (M) 4 dan median (Me) sebesar 4, Minimum 3 dan maximum 5.

Data hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap perhatian dan penanganan keluhan nasabah diketahui bahwa sebanyak 8 orang (8,2 %) menjawab cukup baik, 65 orang (67,0 %) menjawab baik, 24 orang (24,7 %) menjawab sangat baik. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik dan kurang baik. Rata-rata hitung (Mean) sebesar 4,16, sehingga secara rata-rata dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap perhatian dalam penanganan keluhan nasabah menunjukkan kondisi yang memuaskan nasabah (Gambar 9).

Data ini menginformasikan bahwa pelayanan BRI dalam hal perhatian dan ketanggapan menangani keluhan nasabah sudah baik, yang diindikasikan dari banyaknya responden yang menjawab baik dan sangat baik. Dengan demikian data ini dapat dijadikan dasar bagi manajemen BRI dalam meningkatkan pelayanan, khususnya dalam mendengar, memberi perhatian, dan ketanggapan dalam penanganan keluhan nasabah, sehingga nantinya nasabah merasakan kepuasan yang lebih lagi.



Gambar 9. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap terhadap Perhatian dalam Penanganan Keluhan Nasabah

Komentar Nasabah

Untuk memperdalam atau mengkonfirmasi hasil analisis secara kuantitatif, dalam penelitian ini penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yang menjadi responden penelitian. Responden yang diwawancarai oleh peneliti sebanyak 3 (tiga) orang.

Nara sumber penelitian, Bapak Martono Saputra, salah satu Branch Manager Hotel terkemuka di Bandar Lampung, mengatakan bahwa pihaknya sebagai salah satu nasabah kredit berpenghasilan tetap (Kretap) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Telukbetung merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BRI. "Kredit melalui BRI menurut saya sangat membantu saya sebagai orang yang membutuhkan dana pada periode waktu tertentu. Misalnya, untuk memperoleh tambahan dana membeli rumah".

Namun demikian, beliau berharap untuk di masa yang akan datang agar produk kretap tersebut dapat lebih memenuhi harapan pihaknya sebagai nasabah Kretap. Menurut Bapak Martono Saputra, hal ini dikarenakan ada beberapa bank lain yang menawarkan produk Kretap dengan ketentuan plafond pinjaman yang lebih besar yaitu 90 % dari *take home pay*, jangka waktu yang lebih lama bisa sampai 15 tahun dan suku bunga yang rendah bila dibandingkan dengan produk Kretap yang diberikan BRI.

Harapan narasumber ini agar plafond, jangka waktu, dan suku bunga Kretap BRI dapat lebih disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dimaksudkan agar BRI dapat lebih bersaing dengan produk kredit sejenis Kretap yang ditawarkan bank lain.

Bapak Briпка Risman, Bendahara Sat Brimob Lampung. "Secara umum saya merasakan puas atas pelayanan BRI. Hanya saja, kalau memungkinkan, tolong keluasan jaringan juga terus ditingkatkan." Bapak Briпка Risman mengatakan bahwa pihaknya sebagai salah satu nasabah kredit berpenghasilan tetap (Kretap) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Telukbetung merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh BRI.

Akan tetapi dikarenakan anggota/personil mereka banyak yang bertugas di daerah-daerah kabupaten, beliau berharap agar proses implementasi *online* BRI unit yang ada di daerah-daerah Kabupaten dapat segera terlaksana, sehingga memudahkan personil Satbrimobda yang menjadi nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran maupun untuk memudahkan mereka mengecek transaksi pinjaman kretap tanpa harus ke Kantor Cabang BRI.

Bapak Drs. Syaiful S, Kepala Personalia PT. Pelindo Pelabuhan Panjang, mengatakan bahwa pihaknya sebagai salah satu nasabah kredit berpenghasilan tetap (Kretap) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Telukbetung merasa sangat puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh BRI. "BRI saya kira sesuai dengan motto-nya, sudah melakukan tugas sebagai bank yang konsen terhadap usaha kecil atau masyarakat berbagai golongan. Saya merasakan sendiri, pelayanan yang diberikan BRI

sudah baik”. Bapak Syaiful S berharap pelayanan yang sudah baik tersebut dapat dipertahankan dan dapat lebih ditingkatkan lagi, terutama dalam aspek penanganan keluhan nasabah.

Berdasarkan kajian substansial atas pernyataan-pernyataan narasumber yang diwawancarai tersebut, dapat disimpulkan, bahwa nasabah kredit berpenghasilan tetap (Kretap) pada dasarnya merasa puas dengan pelayanan kredit yang telah diberikan BRI dalam berbagai aspek yang diteliti dalam penelitian ini. Beberapa masukan yang diharapkan untuk meningkatkan kepuasan antara lain dalam hal plafond pinjaman, jangka waktu dan suku bunga dapat lebih disesuaikan lagi sesuai dengan kebutuhan pihak mereka sebagai nasabah Kretap, serta proses implementasi *online* jaringan kerja BRI dapat segera terlaksana.

Atas hasil wawancara tersebut dapat ditegaskan kembali bahwa hasil analisis penelitian ini mencerminkan kondisi kepuasan nasabah Kretap BRI, khususnya BRI Cabang Telukbetung.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kesimpulan

1. Kepuasan Nasabah Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Telukbetung baru mencapai 72% dari yang diharapkan, dengan kategori cukup memuaskan nasabah.
2. Faktor-faktor yang memuaskan nasabah di antaranya adalah dalam hal suku bunga Kretap, kemudahan menjangkau lokasi BRI, kemudahan dalam memperoleh pinjaman Kretap, keterampilan petugas dalam melayani nasabah, keramahan dan kesopanan petugas, dan perhatian dalam penanganan keluhan nasabah. Sedangkan faktor-faktor yang kurang memuaskan nasabah di antaranya adalah plafond Kretap, jangka waktu Kretap, dan keluasan jaringan kantor (*unit/on line*)

Implikasi

Kepuasan Nasabah mutlak harus diutamakan dan diperhatikan dalam rangka meningkatkan Kredit Berpenghasilan Tetap (Kretap). Adapun langkah-langkah yang harus ditempuh pihak manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Telukbetung dengan melakukan pembenahan dan meningkatkan indikator kepuasan nasabah dengan skala prioritas sebagai berikut:

1. Memperbaiki dan mengembangkan kredit berpenghasilan tetap yang lebih memenuhi harapan nasabah, antara lain :
 - a. Besaran plafond pinjaman yang dihitung dari *take home pay* dari 60% ditingkatkan menjadi 80% dengan penambahan syarat tertentu dan lain sebagainya.
 - b. Jangka waktu kredit diperpanjang sampai dengan 120 bulan.
 - c. Memberikan suku bunga khusus terhadap instansi-instansi potensial dan instansi yang telah dimasuki kompetitor yang menawarkan suku bunga rendah.
2. Mempercepat implementasi *on line* terhadap jaringan kerja yang ada dengan mengusulkan ke kantor pusat BRI, sehingga mempermudah proses bendahara atau juru bayar instansi menyetor angsuran pinjaman setiap bulan.
3. Mempertahankan dan atau meningkatkan kinerja yang telah memenuhi harapan nasabah, meliputi: kemudahan menjangkau jaringan kerja, kemudahan memperoleh pelayanan pinjaman Kretap (*one day service*), keterampilan petugas pelayanan kretap, keramahan dan kesopanan petugas pelayanan Kretap dan perhatian dalam penanganan keluhan nasabah pinjaman oleh petugas Kretap.

DAFTAR PUSTAKA

- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Tony Sitinjak. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kasali, R. 2005. *Change*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Keller, K.L. 1998. *Strategic Brand Management*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kartajaya, H. 1997. *Siasat Memenangkan Pasar Persaingan Global*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat.
- _____ dan Gary Armstrong. 1996. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock. 2002. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2002. *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Poerwadarminta, W. J. S. 1994. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rangkuti, F. 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 1999. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Umar, H. 2001. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: RadjaGrafindo Persada

SYARAT-SYARAT PENULISAN ARTIKEL

1. Artikel merupakan hasil refleksi, penelitian, atau kajian analitis terhadap berbagai fenomena manajemen yang belum pernah dipublikasikan di media lain.
2. Artikel ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris dengan panjang tulisan antara 6.000-8.000 kata, diketik di halaman A4 dengan spasi tunggal, menggunakan *font Times New Roman 12 point*.
3. Artikel dilengkapi dengan abstrak sepanjang 100-150 kata dan 3-5 kata kunci yang ditulis dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.
4. Artikel memuat: Judul, Nama Penulis, Instansi asal Penulis, Alamat Kontak Penulis (termasuk telepon dan email), Abstrak, Kata-kata kunci, Pendahuluan, Kerangka Pemikiran, Metodologi, Isi (Hasil dan Pembahasan), Kesimpulan dan Implikasi, serta Daftar Pustaka.
5. Kata atau istilah asing yang belum diubah menjadi kata/istilah Indonesia atau belum menjadi istilah teknis, diketik dengan huruf miring.
6. Daftar Kepustakaan diurutkan secara alfabetis, dan hanya memuat literatur yang dirujuk dalam artikel.
7. Penulis diminta menyertakan biodata singkat.
8. Artikel dikirimkan kepada Tim Penyunting dalam bentuk file MicrosoftWord (*.doc; *.docx; atau *.rtf) disimpan dalam CD, USB flash disk, ataupun dikirim melalui e-mail.
9. Kepastian pemuatan atau penolakan naskah diberitahukan kepada penulis melalui surat atau email. Artikel yang tidak dimuat tidak akan dikembalikan kepada penulis, kecuali atas permintaan penulis.
10. Penulis yang artikelnya dimuat akan menerima ucapan terima kasih berupa nomor bukti 3 eksemplar.
11. Artikel dikirimkan ke alamat di bawah ini:

Jurnal Manajemen VISIONIST
Program Studi Manajemen Universitas Bandar Lampung
Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung
Tel. 0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

**Program Studi Manajemen
Universitas Bandar Lampung**

**Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung
Tel. 0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
E-mail: visionist@ubl.ac.id**



ISSN 1411-1486