

ABSTRAK

Bettria Intan Nuraffiati. 2023. Analisis Produk KUR dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya)

Minat nasabah dapat diartikan sebagai perasaan suka, senang atau ketertarikan seseorang kepada suatu badan usaha yang memiliki rekening simpanan dan tumbuh perhatian serta mendorong untuk terlibat langsung karena suatu hal dan kemudian melakukan transaksi simpan pinjam di bank terpilih. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi Produk KUR dalam meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya. Kemudian untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk Kota Tasikmalaya menjadi nasabah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif deskriptif. Sumber penelitian ini adalah primer dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi produk KUR dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat menjadi nasabah melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Implementasi produk KUR dalam meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Dilihat dari hasil penelitian mengenai ketertarikan mereka terhadap Produk KUR yang ditawarkan secara kognisi, emosi dan konasi, menunjukkan bahwa produk KUR bisa menjadi sarana dalam meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya. Apabila promosi dilakukan secara maksimal dan rencana kegiatan promosi secara langsung direalisasikan.

Ketercapaian pendayagunaan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk, dari hasil penelitian observasi dan wawancara terbukti bahwa kualitas pelayanan di BSI KC Sutisna Senjaya sudah baik. Sehingga dapat dilihat permasalahan timbul karena ada indikator minat yang belum maksimal, yaitu pada poin gejala kemauan (konasi) dimana untuk menarik minat diperlukan untuk merealisasi rencana kegiatan promosi secara langsung dan memaksimalkan promosi digital.

Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi produk KUR dan kualitas pelayanan yang baik di Bank Syariah KC Sutisna Senjaya dapat meningkatkan minat pedagang di Pasar Cikurubuk menjadi nasabah. Dan permasalahan yang terjadi adalah belum terealisasinya rencana kegiatan promosi secara langsung, sosialisasi, dan memaksimalkan promosi digital.

Kata Kunci: Minat, Produk KUR, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Bettria Intan Nuraffiati. 2023. Analysis of KUR Products and Service Quality in Increasing Customer Interest (Case Study of Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Tasikmalaya City)

Customer interest can be defined as a feeling of like, pleasure or attraction of a person to a business entity that has a deposit account and grows attention and encourages direct involvement for a reason and then conducts savings and loan transactions at the selected bank. The purpose of this study is to determine the implementation of KUR products in increasing the interest of traders in Pacar Cikurubuk to become customers at Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Tasikmalaya City. Then to find out the quality of service of Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Tasikmalaya City in increasing the interest of traders in Cikurubuk Market Tasikmalaya City to become customers.

The research method used in this research is descriptive qualitative research method. The source of this research is primary with data collection techniques observation, interviews and documentation. The data analysis technique used in this research is to identify KUR products and service quality in increasing customer interest through data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification.

Implementation of KUR products in increasing the interest of traders in Cikurubuk Market to become customers at Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Judging from the results of research on their interest in KUR products offered in cognition, emotion and conation, it shows that KUR products can be a means of increasing the interest of traders in Cikurubuk Market to become customers at Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya. If the promotion is carried out optimally and the promotional activity plan is directly realized.

The achievement of the utilization of service quality at Bank Syariah Indonesia KC Sutisna Senjaya Tasikmalaya City in increasing the interest of traders in Cikurubuk Market, from the results of observation and interview research, it is proven that the quality of service at BSI KC Sutisna Senjaya is good. So it can be seen that the problem arises because there are indicators of interest that have not been maximized, namely at the point of symptoms of willingness (konasi) where to attract interest it is necessary to realize plans for direct promotional activities and maximize digital promotions.

So it can be concluded that the implementation of KUR products and good service quality at Bank Syariah KC Sutisna Senjaya can increase the interest of traders in Pasar Cikurubuk to become customers. And the problem that occurs is that the plan for direct promotional activities, socialization, and maximizing digital promotions has not been realized.

Keywords: Interest, KUR Products, Service Quality