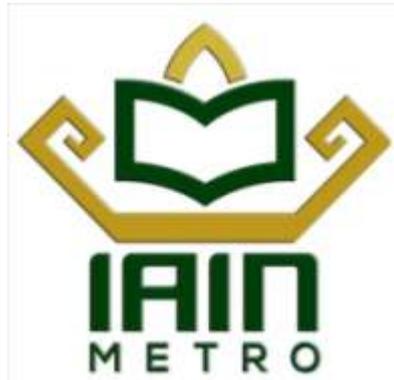


TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAAN BANK LAMPUNG TERHADAP KREDIT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh:

**CHANDRA ADITIA
NPM. 1602080003**



**Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019 M**

**KUALITAS PELAYANAAN BANK LAMPUNG TERHADAP
KREDIT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh:

CHANDRA ADITIA
NPM. 1602080003

Pembimbing Tugas Akhir: Rina El Maza, M.S.I

Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019 M

PERSETUJUAN

JUDUL : Kualitas Pelayanan Bank Lampung Terhadap Kredit
Pegawai Negeri Sipil Di Kabupaten Lampung Tengah

NAMA : Chandra Aditia

NPM : 1602080003

PROGRAM STUDI : Diploma Tiga (D- III) Perbankan Syariah

FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam siding munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Metro Lampung

Pembimbing



Rina El Maza .M.S.I
NIP.19840123 200912 2 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725)41507; faksimili (0725)47296; website: www.metrouniv.ac.id;E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

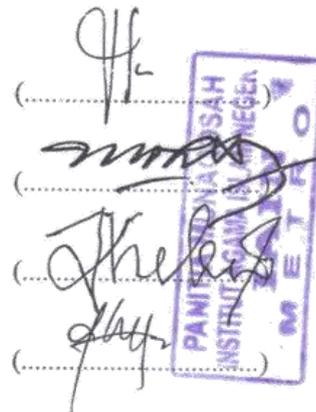
No: 2063 / ln.28.3 / D / PP.09 / 07 / 2019

Judul Tugas Akhir: KUALITAS PELAYANAN BANK LAMPUNG TERHADAP KREDIT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH, disusun Oleh: CHANDRA ADITIA, NPM: 1602080003, Program: D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/26 Juli 2019, di Kampus II (E.7.1.1).

TIM PENGUJI :

Ketua : Rina El Maza, M.S.I
Penguji I : Drs. H. M. Saleh, M.A
Penguji II : Hermanita, SE.MM.
Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, SHI,MSI

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NPM: 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAAN BANK LAMPUNG TERHADAP KREDIT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

**Oleh
CHANDRA ADITIA
NPM 1602080003**

Bank merupakan industry yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat dan merupakan badan atau lembaga keuangan yang tugas utamanya menghimpung dan menyalurkan dananya kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga yang memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana secara langsung. Begitupun PT. Bank lampung yang merupakan lembaga yang tugasnya memberikan jasa kepada masyarakat untuk menghimpun dan menyalurkan dananya. Dalam hal ini pelayanan adalah hal utama yang di prioritaskan oleh PT. Bank Lampung Bandar Jaya memberikan pelayanan terbaik adalah salah satu motivasi kerja baik bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu peneliti berupaya mengumpulkan fakta-fakta yang ada mengenai objek yang akan diteliti, dengan data berupa kata-kata atau gambar yang bukan angka. Sumber data yang diperoleh berupa sumber data primer dan skunder, dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan kualitatif dengan metode berfikir induktif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bank lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil di kabupaten lampung tengah

Hasil penelitian pada PT. Bank Lampung Bandar Jaya menunjukan bahwa kualitas pelayanan di Bank Lampung Bandar Jaya termasuk memuaskan, dalam arti sudah memenuhi apa yang diharapkan oleh pegawai negeri sipil. Hal ini berkenaan dengan sikap sopan, hormat, penuh dengan senyum. Sehingga Bank Lampung Bandar Jaya mampu memberikan pelayanan yang baik. Sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada di Bank Lampung Bandar Jaya

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CHANDRA ADITIA
NPM : 1602080003
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2019
Yang Menyatakan,



Chandra Aditia
NPM. 1602080003

MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

Artinya : barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam (QS. Al. Ankabut : 6)

PERSEMBAHAN

Puji syukur yang selalu terucap kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Dengan kerendahan hati saya mempersembahkan tugas akhir ini kepada:

1. Untuk kedua orang tua ku tercinta ayahanda Priyadi S.ip.,M.M. dan ibunda Sunarti yang selalu memberi doa restu yang tiada henti hingga terselesaikan tugas akhir ini
2. Untuk kakak dan adik-adik saya tersayang hari Prayuda, Frizar firmansyah dan Satria permana yang tidak bosan memberikan semangat agar cepat menyelesaikan tugas akhir ini
3. Serta semua kawan seperjuanganku D3 perbankan syariah 2016 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih banyak, terus semangat semuanya, kesuksesan telah menanti kita semua
4. Untuk almamater kebanggaanku IAIN Metro

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat serta hidayah dan inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Bank Lampung Terhadap Kredit Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Lampung Tengah”. Penulis tugas akhir ini adalah salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma III perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Ahlimadya (Amd)

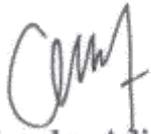
Dalam upaya penyelesaian tugas akhir ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro
3. Ibu Rina El Maza, M.S.I selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
4. Drs.H. Musnad Rozin, MH selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan bimbingan dengan baik.
5. Bapak dan ibu dosen / karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama penulis menempuh pendidikan

6. Bapak M Budi Mulyawan selaku supervisor bisnis PT. Bank Lampung KC Bandar jaya yang telah memberikan izin untuk penelitian sehingga melancarkan penulis dalam mengumpulkan data
7. Ibu Dewi Sartika S selaku administrasi sdm dan umum PT. Bank Lampung KC Bandar Jaya yang telah menjadi praktisi pendamping selama melakukan penelitian
8. Almamater tercinta IAIN Metro yang menjadi kebanggaanku, tempat dimana aku menimba ilmu dan menambah banyak teman untuk menjalin silaturahmi

Kritik dan saran demi perbaikan Tugas Akhir yang sangat diharapkan dan akan diterima oleh lapang dada dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kredit pegawai negeri sipil

Metro, Juli 2019
Peneliti,


Chandra Aditia
NPM. 1602080003

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penelitian.....	5
1. Jenis dan Sifat Penelitian	5
2. Sumber Data.....	6
3. Teknik Pengumpulan Data.....	7
E. Teknik Analisa Data.....	9
F. Sistematika Pembahasan	11
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12

2. Fungsi Pelayanan.....	13
3. Dasar-Dasar Pelayanan.....	14
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	16
5. Kualitas Pelayanan	18
B. Kredit Pegawai Negeri Sipil.....	20
1. Pengertian Kredit.....	20
2. Unsur-unsur Kredit.....	21
3. Tujuan dan Fungsi Kredit.....	22
4. Jenis-Jenis Kredit	23
C. Bank Pembangunan Daerah	26
1. Pengertian Bank Pembangunan Daerah.....	26
2. Ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah.....	27
3. Jumlah Bank Pembangunan Daerah di Indonesia.....	29

BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Lampung.....	30
1. Sejarah PT. Bank Lampung	30
2. Visi dan Misi PT. Bank Lampung.....	31
3. Produk-produk PT. Bank Lampung	31
4. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KC. Bandar Jaya	36
B. Implementasi Pelayanan Bank Lampung Terhadap Kredit Pegawai Negeri Sipil dikabupaten Lampung Tengah.....	37
C. Kualitas Pelayanan Bank Pembangunan Daerah Lampung	40

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Jumlah Nasabah PT. Bank Lampung Bandar Jaya.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Jumlah Nasabah PT. Bank Lampung Bandar Jaya.....	3
3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KC. Bandar Jaya	36

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Bimbingan
2. Alat Pengumpulan Data
3. Outline
4. Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Brousur PT. Bank Lampung
7. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank berasal dari kata *banco*, yang berarti bangku. Bangku atau pelaku bank adalah bankir yang melayani kegiatan operasional bank kepada para nasabah. Bank merupakan industri yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat dan merupakan badan atau lembaga keuangan yang tugas utamanya menghimpun uang dari pihak ketiga sebagai perantara untuk menyalurkan permintaan dan penawaran kredit pada waktu yang ditentukan¹.

Selain itu peran perbankan sangat memengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Bank dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu Negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan Negara tersebut².

Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Percaya bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin dibandingkan ditempatkan di lembaga lain. Di sisi lain bank berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga yang memberikan pinjaman

¹ Dadang Husen Sobana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), 13

² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014), 2

kepada masyarakat yang membutuhkan dana. masyarakat dapat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, sepanjang masyarakat menggunakan dana tersebut dapat memenuhi persyaratan dari bank. Pada dasarnya bank mempunyai peran dari dua sisi yaitu menghimpun dana yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya³. Kegiatan menyalurkan dana kepada masyarakat, disamping merupakan aktivitas yang dapat menghasilkan keuntungan, juga untuk memanfaatkan dana yang idle (idle fund) karena bank telah membayar sejumlah tertentu atas dana yang dihimpunya. Pada akhir bulan atau pada saat tertentu bank akan mengeluarkan biaya atas dana yang telah dihimpun dari masyarakat yang telah menyimpan dananya di bank⁴.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu factor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. karena dewasa ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan

³ Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2010), 2

⁴ *Ibid.*, 5

pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan adanya loyalitas⁵.

Dalam hal ini pelayanan adalah hal utama yang di prioritaskan oleh PT. Bank Lampung cabang Bandar jaya. Memberikan kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu motivasi kerja baik bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.

Berdasarkan data jumlah nasabah PT.Bank Lampung Bandar Jaya setiap tahunnya mengalami peningkatan hal ini dikarenakan banyaknya kebutuhan nasabah. Jumlah nasabah PT. Bank Bandar Jaya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel. 1.1
Jumlah Nasabah PT. Bank Lampung Bandar Jaya⁶

Tahun	Jumlah nasabah
2016	4596
2017	5824
2018	6030

Pelayanan yang dilakukan Bank Lampung terhadap nasabah selalu ditingkatkan dengan berbagai produk sehingga apa yang menjadi kebutuhan nasabah , khususnya kabupaten Lampung Tengah dapat terpenuhi oleh PT.Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dilapangan dengan bapak eko cahyo, M. hatta, gito waluyo,

⁵ Agustinus Anggoro & Syuhada, Sugiarto, "Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Vol. 4, No. 2, Juli, Tahun 2007, 45

⁶ Hasil Wawancara dengan *Customer Service* dengan Ibu Fitri

kuningsih, dan priyadi sebagai nasabah alasan mengapa nasabah memilih untuk mengajukan pinjaman di Bank Lampung salah satunya karena kualitas pelayanan bank Lampung itu sendiri

PT. Bank Lampung kantor cabang Bandar jaya sadar betul bawa kualitas pelayanan memiliki peran sangat penting dalam terciptanya kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat Bank Lampung harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan demikian PT. Bank Lampung kantor cabang Bandar jaya harus memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa aman dan nyaman.dengan melihat dasar ini lah saya melatar belakangi dan membuat penulis merasa tertarik untuk membahas dan menuangkan dalam karya tulis ilmiah dengan judul “ **Kualitas Pelayanan Bank Lampung Terhadap Kredit Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Lampung Tengah** “

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, permasalahan dalam penelitian ini adalah “ bagaimana kualitas pelayanan bank Lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil di Lampung Tengah ?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk melakukan penulisan tugas akhir ini tentulah peneliti memiliki tujuan penelitian agar penelitian ini dapat terarah dan tepat pada sasaran. Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil di Lampung Tengah
- b. Untuk mengetahui penerapan pelayanan Bank Lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil di Lampung Tengah

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini, secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan pembaca, terutama dalam hal pelayanan, khususnya pelayanan kredit
- b. Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan terbaik yang diberikan Bank Lampung KC Bandar Jaya, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada nasabah

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam penugasan tugas akhir ini adalah jenis penelitian lapangan (*field Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajari sebagai suatu kasus.⁷ Dalam hal ini penelitian melakukan penelitian pada PT. Bank Lampung kantor cabang Bandar jaya

⁷ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, cet ke-2 (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), 29

b. Sifat penelitian

Sifat penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. adalah penelitian yang bermaksud membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu⁸. Dalam hal ini penelitian bermaksud memberikan deskripsi mengenai kualitas pelayanan Bank Lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil di kabupaten Lampung Tengah.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data skunder

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang memberikan data kepada pengumpul data⁹. Dalam penelitian ini sumber data primer yang digunakan adalah wawancara langsung dengan pegawai Bank Lampung KC Bandar Jaya dengan bapak M budi mulyawan selaku supervisor bisnis dan ibu adel selaku AO perkreditan dari PT. Bank Lampung dan mewawancarai beberapa nasabah Bank Lampung wawancara dengan bapak eko cahyono, M.hatta, gito waluyo, kuningsih dan bapak priyadi yang menjadi nasabah Bank Lampung

b. Sumber data sekunder

⁸ Sumadi Suryabata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 75

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cet. ke-22 (Bandung: Alfabeta, 2015), 225

Sumber data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen misalnya data mengenai demografi suatu daerah, data mengenai produktifitas suatu perguruan tinggi dan mengenai persediaan pangan disuatu daerah dan lain sebagainya¹⁰. Sumber data sekunder digunakan oleh penulis adalah berupa dokumentasi Bank Lampung KC Bandar Jaya serta berbagai buku yang berkaitan diantaranya: “Dasar-dasar perbankan, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004, Malayu, Hasibuan”, “Manajemen perbankan, Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014, Kasmir, Membangun kinerja pelayanan public, Jakarta: Pustaka Setia, 2016, Zaenal & Muhibun dan lainnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan sumber data yang dihasilkan pada saat penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai¹¹. wawancara juga merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, hingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topic tersebut. Dalam hal ini penulis

¹⁰ Sumadi, *Metode Penelitian*, 39

¹¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 105

mengajukan pertanyaan kepada bapak M Budi Mulyawan selaku supervisor bisnis dan ibu adel selaku AO perkreditan.

Ada dua jenis wawancara dapat dilakukan dengan teknik sampling secara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpulan data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang diperoleh. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis lengkap untuk mengumpulkan datanya.¹² Dari kedua jenis tersebut, peneliti menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur dalam mengajukan pertanyaan kepada pihak bank.

b. Dokumentasi

Untuk memperoleh data data dari responden adalah menggunakan teknik dokumentasi. Pada teknik ini, peneliti dimungkinkan memperoleh informasi dan bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat.

Sumber dokumentasi dibedakan menjadi dua yaitu dokumentasi resmi. termasuk surat keputusan, surat intruksi, dan surat bukti yang dikeluarkan oleh kantor dan sumber dokumen tidak resmi yang mungkin berupa surat nota, surat pribadi yang diberikan informasi kuat

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, cet. Ke- 1, (Bandung: Alfabeta, 2013), 225-226

mengenai suatu kejadian¹³ teknik pengumpulan data pada teknik dokumentasi dengan cara mengambil brosur, mengambil foto, file document serta mengenai profil perusahaan PT. Bank Lampung KC Bandar Jaya.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut agar dapat diinterpretasikan temuannya kepada orang lain.¹⁴ dari data kualitatif data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh¹⁵. Metode analisis data yang dipakai dalam teknik analisis data adalah dengan metode analisis kualitatif karena data yang diperoleh dalam bentuk uraian. analisis data kualitatif tersebut menggunakan cara berfikir induktif merupakan cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta, peristiwa-peristiwa yang konkrit, kemudian dari fakta tersebut ditarik kesimpulan.

Berdasarkan keterangan di atas, data yang diperoleh dengan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Dalam kenyataan analisis data kualitatif

¹³ Hamadi Darmadi, *Dimensi-dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2013), 307

¹⁴ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, cet.ke-3 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 217

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cet. Ke-28, (Bandung: Alfabeta, 2018), 243

berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai mengumpulkan data yaitu:

1. Analisis sebelum lapangan

Peneliti kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan focus penelitian

2. Analisis data dilapangan model miles dan huberman

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah data selesai mengumpul data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai¹⁶

F. Sistematika pembahasan

Dengan sistematika pembahasa ini diharapkan pembaca mampu memahami dengan mudah isi singkat dari penelitian ini

BAB I PENDAHULUAN

di dalam bab ini berisi latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

bab ini berisi pengertian mengenai pelayanan, kredit pegawai negeri sipil dan bank pmbanunan daerah

¹⁶ *Ibid.*, 245-246

BAB III PEMBAHASAN

bab ini berarti tentang hasil dari penelitian yang diperoleh dari lokasi penelitian. Hal ini berupa gambaran umum mengenai PT. Bank Lampung seperti, sejarah PT. Bank Lampung, visi dan misi PT. Bank Lampung dan Produk-produk PT. Bank Lampung. Selain berisi mengenai gambaran bank bab ini juga berisi tentang implementasi pelayanan bank Lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil di Lampung Tengah dan kualitas pelayanan bank pembangunan daerah Lampung

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berisi dengan kualitas pelayanan Bank Lampung terhadap kredit pegawai di Lampung Tengah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus bahasa Indonesia, istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam kamus besar bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa dan kemudiaan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/ jasa¹

Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya pada dasarnya tidak terwujud dan pula berakibat pemilikan sesuatu dan produknya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau

¹ Zaenal Mukarom & Muhibun Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Public*, Cet. Ke- 1, (Jakarta: Pustaka Setia, 2016), 232

² Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, cet. Ke- 3, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2004), 152

perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dimiliki.³

Pelayanan menurut saya adalah pemberian jasa atau kebutuhan kepada orang lain dengan ramah, sopan dan murah senyum sehingga penerima jasa menjadi puas dan terpenuhi kebutuhannya

Kesimpulan, pelayanan bersalah dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani, jadi pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lain dengan ramah, tamah, sopan dan santun untuk memenuhi kebutuhan konsumen

2. Fungsi Pelayanan

Pelayanan yang memuaskan adalah suatu tanggung jawab (kewajiban) pihak pemberian pelayanan dan merupakan hak dari pihak yang menerima layanan yang dibenarkan oleh ketentuan hukum. Pada dasarnya pengembangan mempunyai dua fungsi utama dalam hal operasionalnya yaitu:

- a. Fungsi pelayanan teknis merupakan tata cara yang digunakan dalam pelayanan kepada pelanggan
- b. Fungsi pelayanan administrasi merupakan pelayanan pengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen yang diberikan kepada pelanggan.⁴

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 211

⁴ Zaenal Mukarom & Muhibun Wijaya, *Membangun Kinerja Pelayanan Public.*, cet ke-1, 18

3. Dasar-Dasar Pelayanan

Dasar dasar pelayanan harus dikuasai oleh seorang CS sebelum melakukan tugasnya, mengingat kriteria nasabah sangat beragam. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Berpakain, berpenampilan rapih dan bersih

Artinya petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS juga harus berpakaian necis tidak kummel dan baju lengan panjang jangan digulung. Biasanya petugas CS Diberikan pakaian seragam

b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman

Dalam melayani nasabah petugas CS tidak ragu-ragu yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas CS seolah-olah sudah kenal lama. dalam melayani nasabah, murah senyum dengan raut muka menarik hati

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun jika belum kenal menyebut dengan sebutan Bapak/ Ibu, apa yang dapat kami bantu

d. Tenang, sopan,hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan dapat melayani nasabah dalam keadaan tenang tidak buru-buru, sopan santun dalam bersikap dan menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumen

- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar

Artinya berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Indonesia baik dan benar atau pun bahasa daerah yang benar pula

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemampuan nasabah

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah berbicara usahakan jangan memotong pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat tujuran, sindiran dan menyinggung perasaan nasabah

- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Artinya jika pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab oleh petugas CS, maka harus minta bantuan kepada petugas yang mampu.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya jika pada saat tertentu, petugas CS sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahu kepada nasabah yang akan dilayani dengan simpatik⁵

4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhan dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ini ciri- ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja, kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan harus tenang tidak berisik dan sejuk.

- b. Tersedia personel yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari tugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan santun dan menarik. Petugas

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 252-254

harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam melakukan pelayanan yang diiberikan

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada setiap nasabah. Petugas juga harus mampu memahami keinginan nasabah

f. Memberi jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya menjaga rahasia nasabah. Petugas harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun

g. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

CS harus cepat tanggap apa yang diinginkan nasabah. Usahakan mengerti dan memahami kebutuhan nasabah.

h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan.⁶

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dalam sumber lain dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atau tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan⁷

Kualitas pelayanan adalah fungsi dari apa yang diterima secara actual oleh pelanggan dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan kualitas pelayanan adalah suatu proses untuk mencapai kepuasan nasabah, dalam hal ini proses pemenuhan kebutuhan melalui efektivitas orang lain yang langsung dinamakan pelayanan⁸

Kualitas pelayanan jasa bank, yaitu ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat

⁶ *Ibid.*, 257-259

⁷ Nina Indah Febriana” Analisis Kualitas Pelayanan”, An-Nisbah, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016, 151

⁸ Agustinus, Syuhada” Jurnal Studi dan Organisasi, Vol. 04, No. 02, Juli 2007, 48

mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasanya.

Kualitas pelayanan menurut saya adalah apabila suatu jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang di harapkan maka kepuasan menjadi salah satu kualitas agar kepuasan terpenuhi

Kesimpulan, kualitas dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan namun proses untuk mencapai kepuasan nasabah ditentukan oleh pihak yang melayani untuk mengukur kualitas pelayanan agar mereka memenuhi kepuasanya. Kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 yaitu:

a. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia, faktor pelayanan internal adalah:

- 1) Pola manajemen umum perusahaan
- 2) Penyediaan fasilitas pendukung
- 3) Pengembangan sumber daya manusia
- 4) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- 5) Pola insentif

b. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- 1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa

2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang⁹

B. Kredit Pegawai Negeri Sipil

1. Pengertian Kredit

Secara umum dikatakan bahwa arti kredit adalah kepercayaan dalam bahasa latin disebut “credere” artinya kepercayaan pihak bank (kreditor) kepada nasabah (debitur), bahwa bank percaya nasabah pasti akan mengembalikan pinjamannya sesuai kesepakatan yang telah dibuat.¹⁰ Dalam pengertian sederhana kredit merupakan penyaluran dana dari pihak pemilik dana kepada pihak yang memerlukan dana. penyaluran dana tersebut didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada penggunaan dana¹¹

Kredit adalah suatu pemberian prestasi yang balas prestasinya (kontra prestasi) akan terjadi pada suatu waktu di hari yang akan datang kredit merupakan kepercayaan atas kemampuan pihak debitur (penerima kredit) untuk membayar sejumlah uang pada masa yang akan datang¹²

Pengertian kredit menurut Undang-Undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan orang lain yang mewajibkan pihak meminjam melunasi hutangnya setelah jangka waktu yang ditentukan pemberian

⁹ Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 220-221

¹⁰ Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan*, cet. Ke-1, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2010), 250

¹¹ Ismail, *Manajemen Perbankan.*, cet. Ke 1, 93

¹² *Ibid.*, 93

bunga¹³ Kredit menurut saya adalah usaha untuk meminjam uang untuk membeli suatu barang dan membayar kembali pada jangka yang ditentukan

Kesimpulan, kredit berasal dari kata “ credere” artinya kepercayaan pihak bank kepada nasabah, bahwa bank percaya nasabah pasti akan mengembalikan pinjamannya sesuai kesepakatan yang dibuat, jadi kredit adalah kepercayaan pihak bank kepada nasabah untuk membayar sejumlah uang berdasarkan persetujuan bank dan orang lain dalam waktu yang ditentukan

2. Unsur-unsur Kredit

Unsur ensensial dari kredit bank adalah adanya kepercayaan dari bank sebagai kreditur terhadap nasabah peminjam debitur. Makna dari kepercayaan tersebut adalah adanya keyakinan dari bank sebagai kreditur bahwa kredit yang diberikan akan sungguh-sungguh diterima kembali dalam jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan. Unsur-unsur kredit terdiri atas:

- a. Kepercayaan yaitu keyakinan dari si pemberi kredit bahwa prestasi yang diberikan baik dalam bentuk uang, barang atau jasa yang benar-benar diterimanya kembali dalam jangka waktu tertentu
- b. Tenggang waktu yaitu suatu masa yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima pada masa yang akan datang

¹³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, cet. Ke-13, 113

- c. Degree of risk yaitu tingkat risiko yang akan dihadapi sebagai akibat dari jangka waktu yang memisahkan antara pemberi prestasi dengan kontraprestasi yang akan diterima kemudian hari
- d. Prestasi atau objek kredit diberikan dalam bentuk uang, tetapi juga dapat berbentuk barang atau jasa.¹⁴

3. Tujuan dan Fungsi Kredit

Tujuan penyaluran kredit antara lain adalah untuk:

- a. Memperoleh pendapatan bank dari bunga kredit
- b. Memanfaatkan dan produktifitas dana-dana yang ada
- c. Melaksanakan kegiatan operasional bank
- d. Memenuhi permintaan kredit dari masyarakat
- e. Menambah modal kerja perusahaan
- f. Meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat

Fungsi kredit bagi masyarakat antara lain:

- a. Memperluas lapangan kerja
- b. Memperluas arus barang dan arus uang
- c. Meningkatkan hubungan internasional
- d. Meningkatkan produktifitas dana yang ada
- e. Meningkatkan daya guna
- f. Memperbesar modal kerja
- g. Mengubah cara berfikir/ bertindak¹⁵

¹⁴ Chatamarrasjid Ais, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, cet. Ke-6, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2011), 58-59

¹⁵ Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, cet. Ke-3, 88

4. Jenis-Jenis Kredit

Beragam jenis usaha, menyebabkan beragam pula kebutuhan akan dana. Kebutuhan dana yang beragam menyebabkan jenis kredit menjadi beragam. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan dana yang diinginkan nasabah

Dalam praktik kredit yang diberikan bank umum dan perkreditan rakyat untuk masyarakat terdiri dari berbagai jenis. Umum jenis-jenis kredit dapat dilihat dari berbagai segi antara lain:

a. Jenis Kredit menurut sifat penggunaan

1) Kredit konsumtif

Kredit ini digunakan oleh peminjam untuk keperluan konsumsi artinya uang kredit akan habis dipergunakan atau semua akan terpakai untuk memenuhi kebutuhannya

2) Kredit produktif

Kredit ini ditunjukkan untuk keperluan produksi dalam arti luas sebagaimana telah disinggung terhadulu dalam fungsi kredit, maka melalui kredit produktif inilah suatu utility uang dan barang dapat terlihat dengan nyata

b. Jenis kredit menurut keperluannya

1) Kredit produksi/ eksploitasi

Kredit ini diperlukan perusahaan untuk meningkatkan produk baik untuk meningkatkan kuantitatif yaitu: jumlah hasil produksi maupun peningkatan kualitatif yaitu peningkatan mutu hasil

produksi. Kredit ini juga disebut kredit eksploitasi karena bantuan modal kerja tersebut digunakan untuk menutup biaya-biaya eksploitasi perusahaan secara luas.

2) Kredit perdanganan

Kredit ini digunakan untuk keperluan perdagangan pada umumnya yang berarti *utility of place* dari suatu barang. Barang-barang yang dipergadangkan ini ada yang diperlakukan bagi industri misalnya untuk pabrik minyak kelapa, pertama kali orang melakukan perdagangan kelapa, kemudian menjadi proses pengolahan (produksi) kelapa menjadi kora, kora ini kemudian diperdagangkan untuk keperluan pabrik-pabrik minyak dan setelah proses produksi dalam industri minyak tersebut

3) Kredit investasi

Investasi berarti penanaman modal. Kredit ini bukanlah untuk keperluan penambahan modal kerja, akan tetapi untuk keperluan perbaikan ataupun penambahan barang modal beserta fasilitas-fasilitas yang erat hubungan modal tersebut.

Kredit investasi adalah kredit yang diberikan bank untuk keperluan penambahan modal guna mengadakan rehabilitasi, perluasan usaha ataupun mendirikan suatu proyek baru.¹⁶

¹⁶ Muchdarsyah Sinung, *Manajemen Dana Bank*, cet. Ke-4, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), 212-214

c. Kredit menurut jangka waktu

1) Kredit jangka pendek

Merupakan kredit yang kurang dari satu tahun atau paling lama satu tahun dan biasanya digunakan untuk keperluan modal kerja, contoh: peternakan, pertanian padi

2) Kredit jangka menengah

Jangka waktu ini berkisar antara satu tahun sampai dengan tiga tahun dan biasanya kredit ini digunakan untuk investasi, contoh: petani jeruk atau peternakan kambing

3) Kredit jangka panjang

Merupakan kredit yang masa pengembaliannya paling panjang. Kredit jangka panjang pengembaliannya di atas tiga tahun atau lima tahun. Biasanya kredit ini untuk investasi jangka panjang, contoh: perkebunan karet, kelapa sawit, atau perumahan

d. Dilihat dari segi jaminan

1) Kredit dengan jaminan

Merupakan kredit yang diberikan dengan jaminan. Jaminan tersebut berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud. Artinya setiap kredit yang dikeluarkan akan dilindungi minimal senilai jaminan atau harus melebihi jaminan yang diajukan calon debitur

2) Kredit tanpa jaminan

Merupakan kredit yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang tertentu. Kredit jenis ini diberikan untuk melihat

prospek usaha atau nama baik calon debitur selama berhubungan dengan bank¹⁷

C. Bank Pembangunan Daerah

1. Pengertian Bank Pembangunan Daerah

Bank Pembangunan Daerah (BPD) adalah badan usaha milik daerah (BUMN) merupakan salah satu institusi keuangan (perbankan) milik Negara / public. Sebagai institusi perbankan yang menajlankan fungsi intermediasi keuangan, BPD dituntut setiap saat meningkatkan peran dan kinerjanya dalam mendukung pembangunan daerah . tetapi BPD dalam pelaksanaan kegiatan bisnis harus tunduk pada bank- bank tersebut sebagai besar melakukan operasional usaha disetiap ibukota daerah provinsi bahkan sampai kabupaten/ kota lainnya.¹⁸

Bank Pembangunan Daerah merupakan bagian dari industry perbankan nasional yang harus meninjukan kinerja efesinsi yang optimal dalam rangka mendukung sepenuhnya pembiayaan pembangunan daerah . menurut undang-undang no 13 tahun 1962, bank pembangunan daerah adalah bank yang didirikan di daerah swasta tingkat 1 yang dimaksudkan untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pebangunan nasional sementara bernecana.¹⁹

¹⁷ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, 122

¹⁸ Juli Panglima Sarangih, "Laporan Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah dalam Konteks Transparasi Dan Akuntabilitas Keuangan Public", vol. 10 , No 2 tahun 2017, 59-70

¹⁹ Ahmad Husein, "*Efisiensi Bank Pembangunan Daerah: Pendekatan Stochastic Frontier*", Vol. 4 , No 1 Tahun 2015, 2-3

Bank pembangunan menurut saya adalah badan usaha yang dimiliki pemerintah daerah instansi keuangan (perbankan) yang berada di berbagai wilayah Indonesia

Kesimpulan, bank yang dimiliki pemerintah daerah (BUMN) Sebagai salah satu instansi perbankan yang mempunyai jumlah Bank Pembangunan Daerah sebanyak 26 bank PBD yang ada di Indonesia

2. Ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah

Ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah antara lain sebagai berikut:

- a. Bahwa untuk mempercepat terlaksananya usaha-usaha pembangunan yang merata di seluruh Indonesia perlu adanya pengerahan modal dan potensial di daerah-daerah untuk pembiayaan pembangunan daerah
- b. Bahwa pelaksanaan proyek-proyek pembangunan daerah sebaiknya dijalankan sedemikian rupa, sehingga modal pembelanjanya dapat diperoleh dari hasil proyek
- c. Bahwa karena itu perlu dipertinggi daya usaha untuk membangun antaranya dengan jalan memberikan kemungkinan mendirikan bank-bank di daerah-daerah yang tidak menjalankan usaha-usaha bank umum dan bertugas mengerahkan modal dan potensi di daerah-daerah dengan mengikuti sertakan pihak swasta nasional progresip untuk mengusahakan pembiayaan proyek-proyek daerah dalam rangka pembangunan nasional sementara berencana
- d. Bahwa berhubung dengan itu dan untuk mencapai keseragaman perlu diadakan ketentuan-ketentuan mengenai fungsi, lapangan kerja, cara

mengurus dan cara menguasai serta bentuk hukum dari bank-bank dimaksud dalam rangka ekonomi terpimpin.

3. Jumlah Bank Pembangunan Daerah di Indonesia

Jumlah BPD di Indonesia ada 26 antara lain:

- a. Bank Aceh
- b. BPD Bali
- c. BPD Bengkulu
- d. Bank DKI
- e. BPD Jambi
- f. BPD Jawa Tengah
- g. BPD Jawa Barat dan Banten
- h. BPD Jawa Timur
- i. BPD Kalimantan Timur
- j. BPD Kalimantan Tengah
- k. BPD Kalimantan Barat
- l. BPD Kalimantan Selatan
- m. BPD Lampung
- n. BPD Maluku
- o. BPD Nusa Tenggara Barat
- p. BPD nusa Tenggara timur
- q. BPD Papua
- r. BPD Riau
- s. BPD Sulawsi Tenggara
- t. BPD Sulawesi Selatan dan Barat
- u. BPD Sulawesi Tengah

- v. BPD Sulawesi Utara
- w. BPD Sumatra Barat
- x. BPD Sumatra Selatan dan Bangka Belitung
- y. BPD Sumatra Utara
- z. BPD Yogyakarta²⁰

²⁰ [www. Ojk.go.id](http://www.Ojk.go.id), perbankan di unduh pada tanggal 16 juli 2016 pukul 11.30 wib.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Lampung

1. Sejarah PT. Bank Lampung

Pertama kali didirikan di Bandar Lampung dengan nama Bank Pembangunan Daerah Lampung sesuai dengan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, sebagaimana termaktub dalam Peraturan Daerah Tingkat I Lampung No. 10A/1964 tanggal 1 Agustus 1964 tentang Pembentukan Bank Pembangunan Daerah Lampung, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan Surat Keputusannya No. DES.57/7/31-150 tanggal 26 Juli 1965.

Dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas Sesuai Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Lampung No. 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Dari Perusahaan Daerah (PD) Bank Pembangunan Daerah Lampung Menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Lampung, akta Pendirian PT Bank Pembangunan Daerah Lampung No. 5 tanggal 3 Mei 1999 dibuat di hadapan Soekarno, S.H., Notaris di Bandar Lampung telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik

Indonesia dengan Surat Keputusannya No. C-8261.HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999.

2. Visi dan Misi PT. Bank Lampung

a. Visi

Menjadi Bank Regional Terkemuka dan Terpercaya di Lampung

b. Misi

- 1) Memenuhi kebutuhan Masyarakat akan jasa Perbankan
- 2) Memberikan kontribusi pada pertumbuhan ekonomi regional
- 3) Mempunyai daya saing tinggi
- 4) Tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi
- 5) Memiliki struktur permodalan yang kuat
- 6) Pengembangan Infrastruktur Informasi Teknologi
- 7) Meningkatkan kualitas pelayanan dan Corporate Image di masyarakat serta meningkatkan kualitas pengendalian intern
- 8) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

3. Produk-produk PT. Bank Lampung

a. Produk simpanan (fundimg)

1) Kredit aneka usaha

Kredit yang diberikan kepada pengusaha perorangan maupun kelompok untuk membiayai kebutuhan usaha produktif baik investasi maupun kebutuhan modal kerja.

2) Kredit Kontraktor

Merupakan salah satu produk unggulan di segmen produktif pada PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung, Kredit Modal Kerja Kontraktor merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada kontraktor atau konsultan untuk pembuatan atau penyelesaian atas pengadaan barang dan jasa atau suatu kegiatan konstruksi dari suatu proyek bangunan fisik dan non-fisik.

3) Kredit KI/KMK Lainnya

Merupakan salah satu fasilitas kredit modal kerja dan investasi Bank Lampung dengan plafond pinjaman yang besar.

4) KMK/KI-KUR

Program pembiayaan modal kerja dan investasi melalui perbankan yang mendapatkan subsidi dari Pemerintah untuk membantu para pelaku usaha meningkatkan dan mengembangkan kegiatan usahanya.

5) Kredit Resi Gudang

Kredit yang diberikan kepada pemegang resi gudang yang merupakan pemilik barang atau pihak yang menerima pengalihan dari pemilik barang atau pihak lain yang menerima pengalihan lebih lanjut dari gudang yang telah Memenuhi kebutuhan para pelaku usaha dalam mengembangkan kegiatan usahanya.

6) Kredit Pantas Pegawai Aktif

Merupakan fasilitas kredit pegawai yang diperuntukkan bagi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)/ PNS Otonomi Daerah/Vertikal atau Pusat, dan Pegawai tetap BUMN/BUMD/Lembaga/ Swasta.

7) Kredit Pantas Pra Pensiun

Merupakan fasilitas kredit pegawai yang diperuntukkan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Otonomi Daerah hingga melewati batas masa aktif pegawai.

8) Kredit Pantas Pensiun

Merupakan fasilitas kredit pegawai yang diperuntukkan bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pensiunan BUMN/BUMD/Swasta/Lembaga, Janda/Duda Pensiunan, dan Anak Pensiunan.

9) Kredit Siger Dewan

Merupakan fasilitas kredit kepada anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi, Kabupaten/Kota.

10) Kredit Perorangan (Personal Loan)

Kredit Perorangan (Personal Loan) adalah Kredit yang diberikan kepada calon debitur berpenghasilan tetap maupun penghasilan tidak tetap untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan.

b. Produk Penyaluran Dana (Lending)

1) Simpel (Simpanan Pelajar)

Tabungan simple untuk perorangan diperuntukan untuk siswa-siswi PAUD, TK, SD SMP dan SMA yang dibawah usia 17 tahun dan belum mempunyai ktp. Pembukaan rekening ini dilakukan melalui kerja sama Bank dengan sekolahan. Tabungan tunai memiliki fasilitas perlindungan asuransi jiwa bebas premi sampai dengan Rp. 25 juta.

2) Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan diterbitkan secara bersama oleh bank lampung untuk menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat

3) Tabungan Simpeda

Produk yang dalam hal penarikan juga dapat dilakukan sewaktu-waktu . tabungan sinpeda adalah produk bersama bank pembangunan daerah seluruh Indonesia dengan berbagai hadiah berupa uang tunai tabungan simpeda juga diberikan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bebas premi sampai dengan Rp. 25 juta

4) Giro

Rekening perorangan yang pemilik nya diberikan kartu ATM oleh Bank. Rekening giro ini semakin kompetitif semakin besar saldo rekening semakin tinggi jasa giro yang akan diperoleh

5) Perorangan

Produk yang dimiliki orang pribadi dan diatur dalam dalam pasal 1329 dan 1330 KUH Perdata, serta Surat Edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 3/1963 tanggal 5 September 1963,yaitu sudah dewasa (berumur 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah pengampuan)

6) Usaha perorangan

Cakap bertindak menurut hukum sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 1329 dan 1330 KUH Perdata, serta Surat Edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 3/1963 tanggal 5 September 1963,yaitu sudah dewasa (berumur 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah pengampuan).

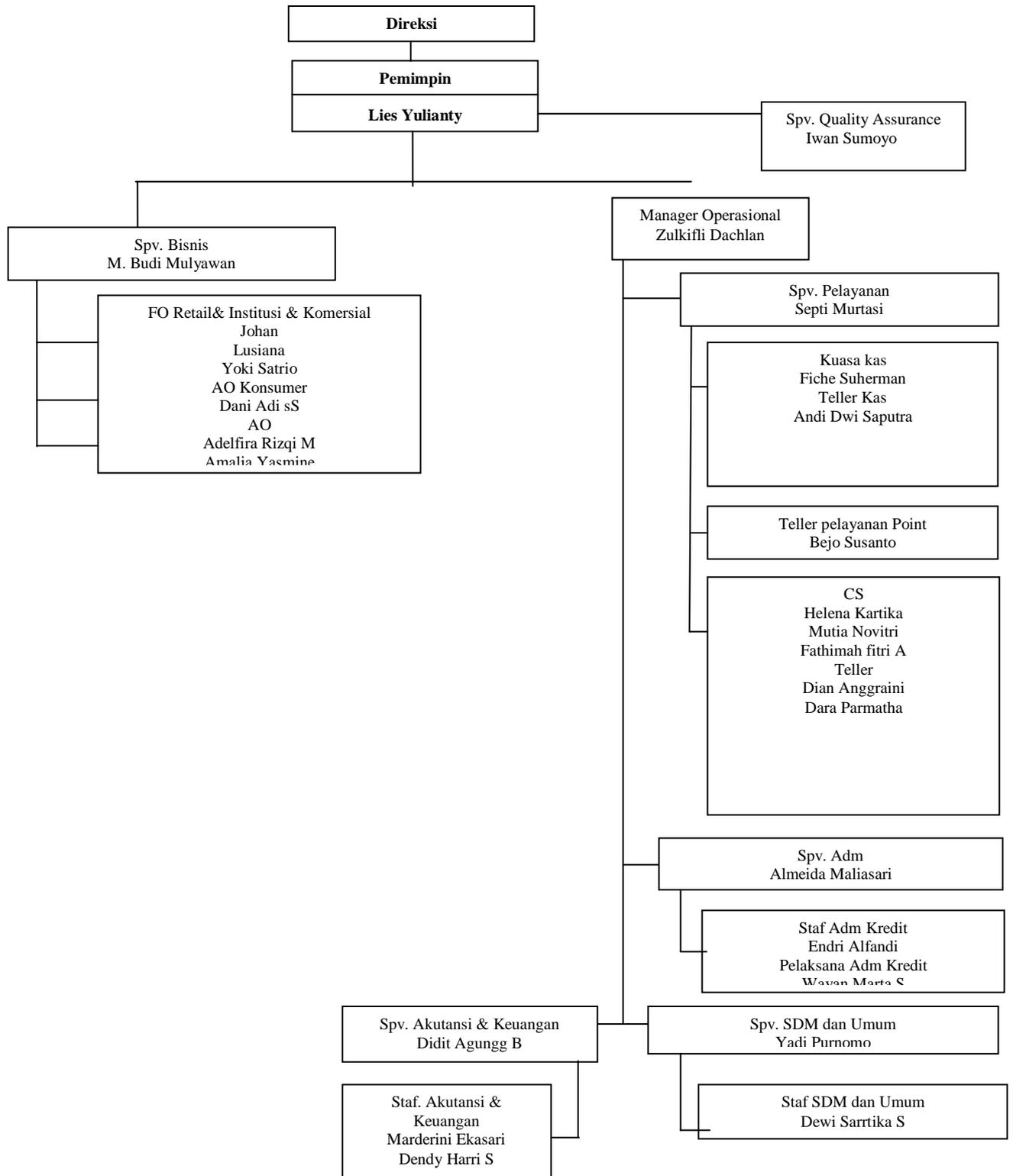
7) Deposito rupiah

Simpanan dalam bentuk mata uang rupiah dari pihak ketiga (deposan) kepada Bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara deposan dan Bank¹

¹ Dokumentasi, PT.Bank Lampung

4. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KC. Bandar Jaya

Gambar 3.1
Struktur Organisasi PT. Bank Lampung KC. Bandar Jaya



B. Implementasi Pelayanan Bank Lampung Terhadap Kredit Pegawai Negeri Sipil dikabupaten Lampung Tengah

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah, tamah, adil, cepat dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima

Pelayanan yang dilakukan Bank Lampung Bandar Jaya sudah maksimum, dikarenakan semua pegawai negeri sipil khususnya Lampung Tengah kebanyakan meminjam di Bank Lampung sempat berbagi dengan bank lain tetapi lebih unggul di Bank Lampung untuk kredit pantas begitupun kredit lunak-lunik²

Dengan pelayanan yang diterapkan pada Bank Lampung Bandar Jaya memperlihatkan kinerja pegawai, menunjukkan sikap yang selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Serta berusaha memberikan standar operasional yang terbaik supaya nasabah merasa puas terhadap pelayanan Bank Lampung Bandar Jaya

1. Customer service

- a. Sikap: CS harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada dari pusat yaitu waktu tungguanya itu 1 menit, lalu waktu antrianya 45 menit, harus berdiri dan memanggil nomor antrian, harus tersenyum saat melayani nasabah, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada nasabah, menerima nomor antrian yang sudah diberikan oleh

² Wawancara dengan account official, adel tanggal 19 juli 2019, di Bank Lampung Bandar Jaya

satpam, lalu CS menayakan nama nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan diakhiri dengan mengucapkan terimakasih

- b. Penampilan: penampilan kerja meja harus rapi dan bersih harus memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan pakaian sesuai ketentuan
- c. Skill: kemampuan CS saat melayani sangat penting dan ada standar seperti CS, menanggapi permintaan buka rekening nasabah

2. Teller

- a. Sikap: sikap teller saat melayani nasabah dimulai dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, sama dengan apa yang dilakukan dengan CS, teller pun memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta no antrian nasabah, menayakan nama nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan dan antusias, fokus terhadap nasabah, mengucapkan terimakasih
- b. Penampilan: penampilan tempat teller meja kerja rapih dan bersih, memakai ID Card sesuai dengan nama, menggunakan pakainya sesuai ketentuan
- c. Skill: kemampuan teller saat melayani nasabah harus memnuhi standar yaitu waktu transaksi 1,5 menit, ketelitian saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas

pembayaran, mengajak nasabah untuk mengitung bersama-sama dan konfirmasi transaksi

3. Satpam

- a. Sikap: sikap satpam diluar berdiri tegap, tersenyum, posisi dekat dengan teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, sopan, antusias, mengawasi area parker, teras gedung dan ATM, membantu mengarahkan kepada CS apabila mengalami permasalahan dengan ATM. Membuka dan menutup pintu untuk nasabah dengan sopan
- b. Penampilan: penampilan satpam diluar maupun dalam harus memakai atribut lengkap, mengenakan sepatu seragam satpam bersih, rambut pendek, wajah segar dan bersih
- c. Skill: satpam menyambut nasabah dengan salam, membukakan pintu, mempersilahkan masuk, menawarkan bantuan, member no antrian, mengarahkan nasbah secara jelas³

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah milik bersama yaitu bagaimana memuaskan nasabah, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan produk yang diberikan oleh bank. Berikut ini implementasi palayanan Bank Lampung terhadap kredit pegawai negri sipil dikabupaten lampung tengah yaitu:

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tamah, tepat dan cepat
2. Menciptakan suasana agar nasabah merasa dipentingkan

³ Hasil Wawancara dengan Cutemer Servia ibu fitri, pada tanggal 19 juli 2019 di Bank Lampung Bandar Jaya

3. Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai
4. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
5. Memebrikan jaminan kerahasiaan saat bertansaksi⁴
6. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah
7. Tersedia sarana dan prasaran yang baik

C. Kualitas Pelayanan Bank Pembangunan Daerah Lampung

Kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan tujuan memberikan kepuasan kepada nasabah. Dalam hal ini Bank Lampung memberikan kualitas pelayanan

1. Ketanggapan

Memberikan bantuan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan

2. Keandalan

Kemampuan bank lampung untuk memberikan layanan yang dijanjikan yang berarti tepat waktu dan terpercaya.

3. Empati

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada keryawan dengan upaya memahami keinginan nasabah Pelayanan yang diberikan oleh Bank Pembangunan Daerah Bandar Jaya menjadi salah satu factor tingkat kepuasan nasabah dengan pelayanan

⁴ Wawancara dengan supervisor bisnis, budi, tanggal 19 juli 2019 di Bank Lampung Bandar Jaya

yang baik serta kenyamanan dan keramahan yang diberikan kepada nasabah dapat membuat nasabah menjadi puas dan senang serta dapat menentukan laju peryumbuhan suatu bank. Jika sebuah bank menginginkan profit yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus, nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang sangat bagus agar nasabah tersebut merasa puas.

Dengan pelayanan yang diterapkan oleh Bank Pembangunan daerah Bandar jaya memperlihatkan kinerja pegawai bank yang menunjukkan sikap siap untuk memberikan pelayanana terbaik kepada semua nasabah, serta memiliki keterampilan, keandalan, berpenampilan dengan baik dan sopan, bersikap ramah dan mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.⁵

Tabel. 3.1
Jumlah Nasabah PT. Bank Lampung Bandar Jaya⁶

Tahun	Jumlah nasabah
2016	4596
2017	5824
2018	6030

Berdasarkan data di atas disimpulkan bahwa nasabah di Bank Lampung Bandar Jaya setiap tahun mengalami kenaikan, hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan di Bank Lampung Bandar Jaya selalu meningkat

⁵ *Ibid*

⁶ hasil wawancara dengan ibu fitri

Untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan bank Lampung, maka saya sebagai peneliti harus mengumpulkan data dengan mewawancarai beberapa nasabah Pegawai Negeri Sipil yang menjadi nasabah Bank Lampung Bandar Jaya.

Dari 5 nasabah yang saya wawancarai yaitu:

1. Eko Cahyono, golongan II. d

.....” saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh PT .Bank Lampung Bandar Jaya, sikap yang ramah yang ditunjukkan oleh setiap karyawan membuat nasabah merasa lebih mudah berkomunikasi dan bertransaksi di bank Lampung Bandar Jaya dan saya juga merasa senang karena pada saat saya meminjam proses pencairan sangat cepat dibutuhkan 1 sudah cair”

2. M. Hatta, golongan III.a

....”pelayanan yang ada di Bank Lampung Bandar Jaya cukup baik mulai dari tempat tunggu, ruangan dan customer servis cukup ramah dan sopan, proses pencairan untuk meminjam sangat cepat,”

3. Gito Waluyo, golongan III.b

.....” pelayanan yang ada di bank Lampung kurang puas, karena vasilitas yang memadai, pegawai yang kurang ramah dan antriannya dari teller yang selalu lama sehingga saya kurang puas dengan pelayanan yang ada, proses pencairan sih cepat 1 hari sudah bisa cair

4. Kusningsih, golongan III. C

.....” pelayanan yang ada di bank lampung cukup baik karena tersedianya fasilitas seperti tempat duduk, televisi, pegawainya yang ramah sehingga saya merasa senang bila meminjam di bank lampung,dari proses pencairan cepat butuh waktu beberpa jam saya menunggu , sudah cair

5. Priyadi, golongan III. D

.....” saya merasa senang dengan pelayanan yang ada di Bank Lampung Bandar Jaya karena sudah cukup baik mulai dari prasana dan prasarana yang baik,sikap pegawai yang ramah tamah, sopan dan santun membuat saya puas, lalu proses pencairan nya cepat 1 hari sudah cair

Berdasarkan hasil analisis data-data nasabah di atas bahwa kualitas pelayanan Bank Lampung cukup baik dengan alasan:

1. Pegawai Bank Lampung menyediakan sarana dan prasaran dengan baik, ramah tamah dan sopan sehingga nasabah merasa puas dengan kinerja Bank Lampung
2. Pelayanan yang diberikan Bank Lampung Bandar Jaya mampu melayani dengan cepat dan tepat
3. Pengajuan kredit pegawai negeri sipil sesuai yang diinginkan oleh nasabah
4. Pencairan yang dilakukan Bank Lampung Sangat cepat 1-3 hari sudah cair apabila persyaratan lengkap
5. Setiap nasabah pegawai negeri sipil di Bank Lampung sebelum jatuh tempo batas pelunasan diperbolehkan memperpanjang kontrak dan meminjam kembali tanpa membayar suku bunga

Berdasarkan data di atas tersebut dan wawancara yang dilakukan oleh saya maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bank Lampung Bandar Jaya terhadap pegawai negeri sipil cukup baik.⁷

⁷ Wawancara dengan nasabah Bank Lampung Bandar Jaya

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah saya lakukan di atas, kualitas pelayanan Bank Lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil di kabupaten lampung tengah termasuk memuaskan, dalam arti sudah memenuhi apa yang diharapkan oleh pegawai negeri sipil, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali kualitas pelayanan yang sangat berkualitas

Hal tersebut berkenaan dengan keramah tamahan karyawan dengan nasabah, bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga selesai, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah dan tersedianya sarana dan prasaranan yang baik. Sehingga Bank Lampung Bandar Jaya mampu memberikan pelayanan yang cukup baik dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saya memberikan saran kepada Bank Lampung Bandar Jaya sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan Bank Lampung Bandar Jaya cukup baik, tetapi harus ditingkatkan lagi sehingga nasabah yang datang merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan.
2. Harus berinovasi guna menciptakan strategi baru dibidang pelayanan dan kepuasan nasabah

3. Lebih maksimalkan pelayanan terhadap nasabah khususnya pegawai negeri sipil

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. cet ke-2 Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Agustinus Anggoro & Syuhada. Sugiarto. "Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi. Vol. 4. No. 2. Juli. Tahun 2007.
- Agustinus. Syuhada" Jurnal Studi dan Organisa. Vol. 04. No. 02. Juli 2007.
- Ahmad Husein. "*Efisiensi Bank Pembangunan Daerah: Pendekatan Stochastic Frontier*". Vol. 4 . No 1 Tahun 2015.
- Chatamarrasjid Ais. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. cet. Ke-6. Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2011.
- Dadang Husen Sobana. *Hukum Perbankan di Indonesia* Bandung: CV Pustaka Setia, 2016.
- Hamadi Darmadi. *Dimensi-dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial* Bandung: Alfabeta, 2013.
- Ismail. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2010.
- Juli Panglima Sarangih. "Laporan Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah dalam Konteks Transparasi Dan Akuntabilitas Keuangan Public". vol. 10 . No 2 tahun 2017.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan* Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- . *Pengantar Manajemen Keuangan*. cet. Ke-1. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2010.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Malayu S.P Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. cet. Ke- 3. Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2004.
- Muchdarsyah Sinung. *Manajemen Dana Bank*. cet. Ke-4. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000.

Nina Indah Febriana” Analisis Kualitas Pelayanan”. An-Nisbah. Vol. 03. No. 01. Oktober 2016.

Nurul Zuriyah. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*. cet.ke-3 Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. cet. Ke-28. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. cet. ke-22 Bandung: Alfabeta, 2015.

----- *Metode Penelitian Manajemen*. cet. Ke- 1. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sumadi Suryabata. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

Zaenal Mukarom & Muhibun Wijaya Laksana. *Membangun Kinerja Pelayanan Public*. Cet. Ke- 1. Jakarta: Pustaka Setia, 2016.

www. Ojk.go.id. perbankan di unduh pada tanggal 16 juli 2016 pukul 11.30 wib.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1356/In.28.3/PP.00.9/05/2019

27 Mei 2019

Lampiran :-

Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth:
Rina El Maza, M.S.I
di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

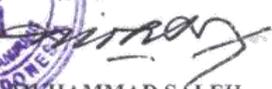
Nama : Chandra Aditia
NPM : 1602080003
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Kualitas Pelayanan Bank Lampung Terhadap Kredit Pegawai Negeri Sipil Di Kabupaten Lampung Tengah

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

OUTLINE
KUALITAS PELAYANAAN BANK LAMPUNG TERHADAP KREDIT
PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

HALAMAN DEPAN
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN
ABSTRAK
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN
MOTTO
PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Metode Penelitian
- E. Teknik Analisis Data
- F. Sistematika Pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pelayanan
 1. Pengertian pelayanan
 2. Fungsi pelayanan
 3. Dasar- dasar pelayanan
 4. Ciri-ciri pelayanan yang baik
 5. Kualitas pelayanan
- B. Kredit Pegawai Negeri Sipil
 1. Pengertian kredit
 2. Unsure-unsur kredit
 3. Tujuan dan fungsi kredit
 4. Jenis-jenis kredit
- C. Bank Pembangunan Daerah
 1. Pengertian BPD
 2. Ketentuan Pokok BPD
 3. Jumlah BPD di Indonesia

BAB III PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum PT. Bank Lampung
 1. Sejarah PT. Bank Lampung
 2. Visi dan Misi PT. Bank Lampung
 3. Produk-Produk PT Bank Lampung

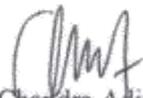
- B. Implementasi Pelayanan Bank Lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil di lampung tengah
- C. Kualitas pelayanan bank pembangunan daerah di lampung tengah

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN- LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Juli 2019
Penulis


Chandra Aditia
NPM.1602080003

Mengetahui,
Pembimbing


Rina El Maza, M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

KUALITAS PELAYANAN BANK LAMPUNG TERHADAP KREDIT
PEGAWAI NEGERI SIPIL DIKABUPATEN LAMPUNG TENGAH
ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

A. Wawancara dengan pihak Bank Lampung Bandar Jaya

1. Wawancara dengan supervisor bisnis
 - a. Apakah anda sudah menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang telah ditentukan Bank ?
 - b. Apakah Standar Pelayanan Bank Lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil?
2. Wawancara dengan *account officer* (AO)
 - a. Bagaimana peranan pelayanan bank lampung terhadap kredit pegawai negeri sipil ?
 - b. Sejauh mana Pelayanan yang diberikan Bank Lampung kepada kredit PNS?
 - c. Produk apa saja yang ditawarkan untuk PNS ?
3. Wawancara dengan *coustemer service*
 - a. Bagaimanakah saat ada melayani nasabah apakah sesuai dengan prosedur yang ada?
4. Wawancara dengan nasabah
 - a. Bagaimanakan pelayanan yang ada di Bank Lampung Bandar Jaya?
 - b. Apakah anda dalam proses pencairan bisa tepat waktu ?

- c. Apakah menurut anda khususnya dibidang perkreditan dilayani dengan baik ?

B. Dokumentasi

1. Sejarah PT. Bank Lampung
2. VisidanMisi PT. Bank Lampung
3. StrukturOrganisasi PT. Bank Lampung
4. Produk- produk PT. Bank Lampung



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id
 e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Chandra Aditia
 NPM : 1602080003

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS
 Semester/TA : VI/2019/2020

NO	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	03/2019 07		revisi outline	
	06/2019 07		Landasan teori A. Pelayanan 1. Pengertian Pelayanan 2. Macam pelayanan 3. Fungsi pelayanan 4. dasar pelayanan 5. Ciri pelayanan baik 6. kualitas pelayanan B. Kredit 1. Pengertian Kredit 2. unsur kredit 3. tujuan dan fungsi 4. jenis kredit C. Bank pembangan nan daerah.	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ysb,

Rina El Maza, M.S.I
 NIP. 1940123 200912 2 005

Chandra Aditia
 NPM. 1602080003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id
e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Chandra aditia
NPM : 1602080003

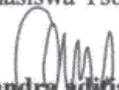
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS
Semester/TA : VI/2019/2020

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda tangan
		<p>Revisi out case</p> <p>C. Pembangunan bank pembangunan daerah.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pengertian BPO 2. ketentuan pokok BPO 3. jumlah BPO di Indonesia <p>BAB III</p> <p>B. implementasi rencana non bank Lampung terhadap Breda Pisana neri supi del computer fungsi.</p> <p>C. fasilitas pelayanan bank Lampung</p> <p>ACC out case</p>	 

Dosen Pembimbing


Rina El Maza, M.S.I
NIP.19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ysb,


Chandra aditia
NPM. 1602080003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id
 e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Chandra aditia
 NPM : 1602080003

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS
 Semester/TA : VI/2019/2020

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda tangan
		<p>Revisi BAB I</p> <p>Pertambahkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. data pas 2. pelayanaan 3. deskripsi hasil kualitas pelayanaan. <p>Pertanyaan berdasarkan data yang di data primer pertam bahkan nasabah pas. m m m m m bahkan sunder buku.</p>	

Dosen Pembimbing

Rina El Maza .M.S.I
 NIP.19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ysb,

Chandra aditia
 NPM. 1602080003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id
e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Chandra aditia
NPM : 1602080003

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS
Semester/TA : VI/2019/2020

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda tangan
		<p>BAB I</p> <p>A. Latar Belakang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data narasabah 2. hasil wawan cara 3. Pertanyaan peneliti 4. Nama-nama narasabah 5. bentuk dan jenis analisis. 	

Dosen Pembimbing


Rina El Maza .M.S.I
NIP.19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ysb,


Chandra aditia
NPM. 1602080003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id
 e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Chandra Aditia
 NPM : 1602080003

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS
 Semester/TA : VI/2019/2020

NO	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc bab 1-IV dapat diugikan	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ysb,

Rina El Maza, M.S.I
 NIP. 1940123 200912 2 005

Chandra Aditia
 NPM. 1602080003

BROSUR

PANTAS

**PINJAMAN BAGI PEGAWAI NEGERI
(PNS/CPNS/PENSIUN)**



- Plafond Pinjaman Maksimal dengan mempertimbangkan gaji pegawai atau pensiun (100% dari gaji)
- Jangka waktu Maksimal s/d 15 tahun
- Bunga Kompetitif : 8,88% p.a. *)
- Angsuran Perbulan Lebih Ringan
- Tanpa Jaminan Tambahan

Persyaratan

- 1 Pas Photo ukuran 4x6 sebanyak 2 (dua) Lembar
- 2 Copy KTP Suami Istri yang masih Berlaku
- 3 Copy NCR gaji terakhir yang telah dilegalisir oleh bendahara
- 4 Copy Gaji Terakhir pensiunan (untuk pensiunan)
- 5 Karpeg, Taspen, SK Terakhir & SK Mutasi (atau salah satu SK)
- 6 Copy NPWP (Pinjaman diatas 100 juta)

PERSYARATAN LENGKAP, 1 (SATU) JAM CAIR

*) Syarat & Ketentuan berlaku

Dapatkan informasi selengkapnya dan layanan ramah serta simpatik dari Customer Service Officer (CSO) Kami pada Cabang Bank Lampung terdekat di kota anda



www.banklampung.co.id

ALAMAT BANK LAMPUNG

KANTOR CABANG, Kantor Cabang Utama : Jl. Wolter Monginsidi No. 182 Teluk Betung Bandar Lampung 35125, Telp : (0721) 487175, 489127, 486836, 486123, Fax : (0721) 485530, 481743, 482703, 489205, 483739, Card Center : (0721) 480666, **Jakarta** : Gedung Wisma Sarinah Lt. 1 Jl. Majapahit No. 8 Harmoni-Jakarta Pusat, Telp : (021) 3441305-06, Fax : (021) 3458712, **Metro** : Jl. Jendral Ahmad Yani No. 5, Telp : (0725) 41114, 42534, 41296, 45633, Fax : (0725) 41045, **Kalianda** : Jl. Kusuma Bangsa No. 29 Lampung Selatan, Telp (0727) 322182, 322184, 321350, Fax : (0727) 322183, **Bandar Jaya** : Jl. Proklamator No. 134 Kec. Gunung Sugih Lampung Tengah, Telp (0725) 529546, 25144, 25133, 528417, Fax : (0725) 25133, **Kotabumi** : Jl. Jenderal Sudirman No. 135 Kotabumi Lampung Utara, Telp : (0724) 21378, 22327, 22298, Fax : (0724) 21377

KANTOR CABANG PEMBANTU, Pringsewu : Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 12 Pringsewu-Tanggamus, Telp : (0729) 21373, 21372, 23222, Fax : (0729) 21373, **Bukit Kemuning** : Jl. Sumber Jaya No. 2 Bukit Kemuning-Lampung Utara, Telp : (0724) 91184, Fax : (0724) 91411, **Liwa** : Jl. R.A. Kartini Pasar Liwa-Lampung Barat, Telp : (0728) 21363, 21343, Fax : (0728) 21343, **Unit II** : Jl. Raya Lintas Timur Pasar Unit II Banjar Agung-Tulang Bawang, Telp : (0726) 750211, 75033, Fax : (0726) 750210, **Baradatu** : Jl. Negara Baradatu No. 180A Baradatu-Way Kanan, Telp : (0723) 475505, Fax : (0723) 475504, **Antasari** : Jl. Pangeran Antasari No. 35A Bandar Lampung 35122, Telp : (0721) 789010, 787288, Fax : (0721) 789192, **Kartini** : Jl. R.A. Kartini Blok E-F No. 99 Tanjung Karang-Bandar Lampung 35118, Telp : (0721) 2642825, 264826, Fax : (0721) 266861, **Menggala** : Jl. Raya Gunung Sakti No. 29 Menggala-Tulang Bawang, Telp : (0726) 21401, 21165, Fax : (0726) 21401, **Kota Agung** : Jl. Juanda No. 58 Kota Agung-Tanggamus, Telp : (0722) 21443, Fax : (0722) 21509, **Sukadana** : Jl. Kolonel Arifin Sukadana-Lampung Timur, Telp : (0725) 625367, Fax : (0725) 625367, **Natar** : Jl. Raya Lintas Sumatera Natar-Lampung Selatan, Telp : (0721) 92805, 92017, Fax : (0721) 92006

KANTOR KAS KHUSUS, Daya Murni : Jl. Raya Daya Murni Tumijajar-Tulang Bawang Barat, Telp : (0724) 351292, Fax : (0724) 351291, **Gading Rejo** : Pasar Gading Rejo-Kabupaten Pringsewu, Telp : (0721) 95109, Fax : (0721) 94919, **Sidomulyo** : Jl. Raya Sidomulyo No. 640 Pasar Sidomulyo-Lampung Selatan, Telp : (0721) 7693000, Fax : (0721) 7693140

KANTOR KAS, PEMDA Prov. Lampung : Jl. Wolter Monginsidi No. 69 Teluk Betung-Bandar Lampung, Telp : (0721) 485753, **RSUAM** : Jl. Dr. Rivai No. 6 Bandar Lampung, Telp : (0721) 786313, **Panjang** : Jl. Yos Sudarso Panjang-Bandar Lampung, **PEMKAB Lampung Tengah** : Jl. Raya Padang Ratu No. 1 Gunung Sugih-Lampung Tengah, Telp : (0725) 527774, **PEMKAB Way Kanan** : Komplek Perkantoran Km. 2 Blambangan Umpu Way Kanan, Telp : (0723) 461234, **RS Bumi Waras** : Jl. Wolter Monginsidi No. 235 Bandar Lampung, Telp : (0721) 252663, **Kas Way Halim** : Jl. Ki Maja No. 122 Way Halim Kedaton Bandar Lampung, Telp : (0721) 701912, **Bakauheni** : Jl. Raya Bakauheni, Pelabuhan Penyebangan Bakauheni-Lampung Selatan, **UNILA** : Komplek Universitas Lampung Gedung PKM Lt. 1 Jl. Prof. Dr. Sumantri Bojonegoro No. 1 Bandar Lampung, **SMKN 1 Kota Bumi** : Jl. Bougenvil No. 48 Kota Bumi-Lampung Utara, Telp : (0724) 423078, **Kemiling** : Pasar Modern Terminal Kemiling Blok R4 No. 4 Jl. Imam Bonjol Bandar Lampung, Telp : (0721) 273235

KANTOR PAYMENT POINT, SMKN 4 Bandar Lampung : Jl. Cokroaminoto No. 82 Bandar Lampung, Telp : (0721) 240798, **Krui** : Jl. Wijaya Pasar Baru, Pasar Mulya Selatan-Krui-Lampung Barat, Telp : (0728) 51056, **Talang Padang** : Jl. Tangsi Raya No. 2 Pasar Baru-Tanggamus, Telp : (0729) 42297, **SMKN 1 Kalianda** : Jl. Soekarno Hatta Komplek Ragom Mufakat No. 1 Kalianda-Lampung Selatan, Telp : (0727) 322949, **RS. Urip Sumoharjo** : Jl. Urip Sumoharjo No. 200 Bandar Lampung, Telp : (0721) 706569

ALAMAT TERMINAL ATM BANK LAMPUNG

Kantor Cabang Utama	: Jl. Wolter Monginsidi No. 182 Bandar Lampung, Card Center : (0721) 480666
Antasari	: Jl. P. Antasari No. 35A Bandar Lampung
SEKDA Provinsi Jakarta	: Jl. Wolter Monginsidi No. 69 Bandar Lampung
	: Jl. Majapahit No. 8 Harmoni - Jakarta Pusat
	: Jl. Tomang Raya No. 42 Jakarta
Bandar Jaya	: Jl. Proklamator No. 134 Bandar Jaya - Lampung Tengah
Kota Bumi	: Jl. Jenderal Sudirman No. 134 Kotabumi - Lampung Utara
	: Jl. Jenderal Sudirman No. 1 Kotabumi
Tulang Bawang	: Jl. Raya Gunung Sakti No. 29 Menggala - Tulang Bawang
	: Jl. Cemara Komplek Perkantoran Pemda Tulang Bawang
Kartini Sukadana	: Jl. R.A. Kartini Blok E-F No. 99 Tanjung Karang - Bandar Lampung
Metro	: Jl. Kolonel Arifin Sukadana - Lampung Timur
	: Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 5
	: Jl. A.H. Nasution No. 3 Metro
Gading Rejo	: Pasar Gading Rejo - Tanggamus
Bukit Kemuning	: Jl. Sumber Jaya No. 2 Bukit Kemuning - Lampung Utara
Unit II	: Jl. Raya Lintas Timur Pasar Unit II Banjar Agung - Tulang Bawang
Kalianda	: Jl. Veteran No. 16 Lampung Selatan
	: Jl. Indra Bangsawan No. 1 Kalianda
RSUAM	: Jl. Dr. Rivai No. 6 Bandar Lampung
Kota Agung	: Jl. Juanda No. 58 Kota Agung
	: Jl. Mayjen S. Parman No. 1 Kota Agung
Natar	: Jl. Raya Natar - Lampung Selatan
RS. Urip Sumoharjo	: Jl. Urip Sumoharjo No. 200 Bandar Lampung
Pringsewu	: Jl. Jenderal A. Yani No. 12 Pringsewu
Liwa	: Jl. R.A. Kartini Pasar Liwa - Lampung Barat
Way Kanan	: Jl. Negara Baradatu No. 180A Baradatu - Way Kanan
	: Komplek Perkantoran KM. 2 Blambangan Umpu
RS. Bumi Waras	: Jl. Wolter Monginsidi No. 235 Bandar Lampung

Hubungi kami :

0812 72105456 *Yosmine*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-673/In.28/SJOT.01/07/2019**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

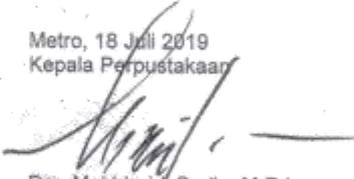
Nama : CHANDRA ADITIA
NPM : 1602080003
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1602080003.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperfunya.

Metro, 18 Juli 2019
Kepala Perpustakaan


Drs. Mokhtari Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001

RIWAYAT HIDUP



Chandra Aditia dilahirkan di desa Rukti Harjo, kecamatan Seputih Raman, Lampung Tengah pada tanggal 24 April 1999, anak kedua dari pasangan Bapak Priyadi, S.IP., MM dan Ibu Sunarti.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh di sekolah Dasar (SDN 1) Seputih Raman yang diselesaikan pada tahun 2010, selanjutnya Sekolah Menengah Atas Ma'arif 01 (Ma'arif) Seputih Raman diselesaikan pada tahun 2013, selanjutnya Sekolah Menengah Atas (SMA N 1) Seputih Raman diselesaikan pada tahun 2016, Pada tahun yang sama 2016, saya diterima menjadi Mahasiswa di Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan D3 Perbankan Syariah.