



**“STUDI LAYANAN BANK MAYAPADA DALAM  
MENANGANI KREDIT MACET SAAT PANDEMI  
COVID 19”**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program S-1  
Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Widya Kartika

Oleh  
**Erick Gunadi Tanjaya**  
111.18.041

**PEMBIMBING**  
Muis Murtadho , S.E.,M.M  
NIP : 111/12.78/10.10/968

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

**SURABAYA  
2022**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih dengan kelimpahan kasih , karunia , serta kehendaknya sehingga Tugas Akhir Skripsi dengan judul “STUDI LAYANAN BANK MAYAPADA DALAM MENANGANI KREDIT MACET SAAT PANDEMI COVID 19” dapat di selesaikan dengan baik. Selesainya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan , serta do’a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini ingin menyampaikan terima kasih kepada semuanya yang telah membantu dalam pembuatan karya ini, ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang membimbing serta menyertai saya dalam menyelesaikan penelitian ini

2. F. Priyo Suprobo ST., M.T. Sebagai Rektor Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika

3. Yulius Hari, S.Kom., M.Kom. MBA., Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Widya Kartika yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Widya Kartika

4. Dr. Erna Ferrinadewi, S.E., M.M selaku Kepala Prodi Manajemen Universitas Widya Kartika

5. Muis Murtadho, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta memberi dukungan dan membimbing saya dalam penyusunan penelitian ini

6. Martinus Rukismono, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta memberi dukungan dan membimbing saya dalam penyusunan penelitian ini

7. Dr. Erna Ferrinadewi, S.E., M.M selaku Dosen Wali saya yang telah membimbing dan menuntun saya selama Proses Belajar Mengajar Dan akhir kata dari peneliti bahwa skripsi ini tidak sempurna karena penulis memiliki keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki.

8. Gusnadi Tan, Ayah saya yang selalu memberi saya semangat dalam melakukan segala hal yang saya kerjakan dan juga Ibu saya Yuliatun dan semua keluarga saya.

9. Anastasia Michelle Sindhunatha Pacar saya yang juga selalu memberi dukungan moral dan memberikan waktunya untuk menemani saya menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya, 1 Agustus 2022

Penulis,

Erick Gunadi Tanjaya



UWIKKA

## ABSTRAK

Seperti yang telah kita ketahui bahwa pandemi Covid-19 telah menyebabkan kerusakan yang sangat signifikan di segala macam bidang sektor industri, dan tentu saja kerusakan yang timbul pada semua sektor industri ini menimbulkan banyak sekali kebangkrutan yang terjadi di perusahaan-perusahaan yang ada di dalam sektor industri terdampak tersebut. Kebangkrutan yang terjadi pada perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam sektor industri yang terdampak pandemi ini tentu menyebabkan banyak-banyaknya gagal bayar hutang perusahaan kepada lembaga-lembaga keuangan, tidak terkecuali kepada bank sebagai mayoritas pendana dari perusahaan.

Selain perusahaan-perusahaan besar yang banyak terkena kredit macet, banyak juga UMKM-UMKM yang juga terkena masalah kredit macet. Banyaknya jumlah UMKM yang bermunculan beberapa tahun belakangan ini ternyata juga menjadi bencana pada saat terjadi pandemi Covid-19, karena UMKM kecil yang banyak bermunculan ini yang juga banyak yang meminta pendanaan dari bank dan terjadi akhirnya banyak juga terjadi gagal bayar dikarenakan bisnis yang baru berjalan dan terhantam pandemi global yang tidak disangka-sangka sebelumnya.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data dan observasi dengan wawancara kepada nasabah karena peneliti ingin mengetahui bagaimana layanan Bank Mayapada kepada nasabah dalam menghadapi fenomena kredit macet di era pandemi covid-19, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pandemic COVID -19 terhadap sektor perbankan di Surabaya khususnya dalam pelayanan perbankan kepada konsumen terkait masalah kredit macet, dan juga untuk menganalisis faktor apa yang sangat dominan sehingga mendukung dan menghambat kredit macet nasabah perbankan saat pandemi.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dari data yang penulis kumpulkan dari para narasumber pelayanan Bank Mayapada dalam menghadapi fenomena kredit macet di era pandemi Covid-19 ini sudah memuaskan para nasabah dan sesuai dengan teori pendukung yang penulis gunakan.

**Kata Kunci : Bank , Kepuasan Pelanggan , Pelayanan**

## **ABSTRACT**

*As we know that the Covid-19 pandemic has caused very significant damage in all kinds of industrial sectors, and of course the damage that has occurred in all of these industrial sectors has caused a lot of bankruptcies that have occurred in companies in the industrial sector. affected by it. Bankruptcy that occurred in companies engaged in the industrial sector affected by this pandemic certainly caused many companies to default on their debts to financial institutions, including banks as the majority of company funders.*

*In addition to large companies that are heavily affected by bad loans, many MSMEs are also affected by bad credit problems. The large number of MSMEs that have sprung up in recent years has also turned out to be a disaster during the Covid-19 pandemic, because many small MSMEs that have sprung up are also asking for funding from banks and in the end there are many defaults due to new businesses. running and hit by an unexpected global pandemic.*

*The research method used in this study is qualitative research with data collection methods and observations with interviews with customers because researchers want to know how Bank Mayapada services to customers in dealing with the phenomenon of bad loans in the covid-19 pandemic era, the purpose of this research is to find out and analyze the impact of the COVID -19 pandemic on the banking sector in Surabaya, especially in banking services to consumers related to the problem of bad loans, and also to analyze what factors are very dominant so that they support and hinder bad loans for banking customers during the pandemic.*

*The results of this study are that from the data that the author collects from the service sources of Bank Mayapada in dealing with the phenomenon of bad loans in the Covid-19 pandemic era, it has satisfied customers and is in accordance with the supporting theory that the author uses.*

**Keywords : Bank , Customer Satisfaction , Service**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Lingkup Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.1.1 Pricilla Journalistha Mali Mau <sup>1</sup> , Dwi Nita Aryani, Yuyuk Liana .....	10
2.1.2 Dwi Kartika Sari, Elfreda Aplonia Lau, Heriyanto.....	12
2.1.3 Wibisono, Otto (2021) .....	13
2.1.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Denelitian Sekarang	15
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Krisis Ekonomi Global.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.3 Pengertian kepuasan konsumen .....	20
2.2.4 Elemen kepuasan konsumen .....	25
2.2.5 Teori Pelayanan.....	26
2.2.6 Kualitas Layanan.....	27
2.2.7. Dimensi Kualitas Layanan .....	30
2.2.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	34
2.2.9 Pengertian Bank .....	35

2.2.10 Jenis Jenis Bank .....	37
<b>BAB III.....</b>	<b>38</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Menentukan Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Sumber Data.....	39
3.4 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Populasi .....	39
3.4.2 Sampel.....	40
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5.1 Metode Interview (Wawancara).....	42
3.5.2 Observasi.....	42
3.5.3 Dokumentasi .....	43
3.6 Metode Analisis Data.....	43
<b>BAB IV .....</b>	<b>45</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.1 Deskripsi tentang Bank Mayapada .....	46
4.1.2 Produk Bank Mayapada .....	48
4.2 Deskripsi Narasumber.....	48
4.2.1 Ibu Putri .....	49
4.2.2 Ibu Fany .....	51
4.2.3 Ibu Vanessa Lie.....	52
4.2.4 Ibu Fonny Kusuma (Ibu Foke).....	53
4.2.5 Kenny Gunawan.....	54
4.2.6 Tabel Hasil Analisis Pertanyaan No. 1 .....	55
4.2.7 Tabel Hasil Analisis Pertanyaan No. 2 .....	55
4.2.8 Tabel Hasil Analisis Pertanyaan No. 3 .....	56
4.2.9 Tabel Hasil Analisis Pertanyaan No. 4 .....	56
4.2.10 Tabel Hasil Analisis Pertanyaan No. 5 .....	57
4.3 Hasil Reduksi .....	58
4.3.1 Hasil Reduksi Data dari Pertanyaan 1 dan 2.....	58
4.3.2 Hasil Reduksi Data dari Pertanyaan 3.....	58
4.3.3 Hasil Reduksi Data dari Pertanyaan 4.....	58
4.3.4 Hasil Reduksi Dari Pertanyaan 5 .....	64
4.3.5 Penyajian Data dari Wawancara .....	64

<b>BAB V.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>83</b>
<b>JURNAL ILMIAH</b>	
<b>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI</b>	





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Distribusi PDB Indonesia Menurut Lapangan Usaha (Dalam Persen).....	4
Tabel 2.1 Perbandingan Jumlah Keluhan .....	11
Tabel 2.2 Tabel Customer Profitability.....	11
Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.4 Proyeks Pertumbuahn GDP Negara Terdampak <i>COVID-19</i> .....	17
Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber.....	49
Tabel 4.2 Hasil Analisis Pertanyaan No. 1.....	55
Tabel 4.3 Hasil Analisis Pertanyaan No. 2.....	55
Tabel 4.4 Hasil Analisis Pertanyaan No. 3.....	56
Tabel 4.5 Hasil Analisis Pertanyaan No. 4.....	56
Tabel 4.6 Hasil Analisis Pertanyaan No. 5.....	57



UWIKKA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data NPL .....	3
Gambar 1.2 Logo PT. Bank Mayapada International.Tbk.....	6
Gambar 1.3 Pertumbuhan KMK dan KI Bank Mayapada.....	7
Gambar 2.1 Pertumbuhan PDB Beberapa Lapangan Usaha .....	19
Gambar 2.2 Customer Satisfication .....	20
Gambar 2.3 Unsur Dimensi Pelayanan Jasa .....	33
Gambar 4.1 Diagram Kepuasan Customer.....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Wawancara

Lampiran 2 : Data Narasumber

Lampiran 3 : Percakapan Wawancara Dengan Narasumber

Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 5 : Draft Jurnal Ilmiah

Lampiran 6 : Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi I

Lampiran 7 : Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi II

