
KUALITAS PELAYANAN BAGIAN KREDIT PADA *CREDIT UNION* SEMANDANG JAYA DI BALAI SEMANDANG KABUPATEN KETAPANG

Lanius Emanuel

email:lanius_emanuel@ymail.com

STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAKSI

Setiap *Credit Union* (CU) yang didirikan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dengan menyediakan produk pelayanan simpanan, produk pelayanan pinjaman (kredit), produk pelayanan sosial dan produk solidaritas. Tingginya pertumbuhan angka kredit macet/*non-performing loans* (NPL) mencapai 98,88 persen tahun 2010 dan 33,59 persen tahun 2012 menimbulkan pertanyaan besar tentang kualitas pelayanan di Bagian Kredit serta bisa mengancam kelangsungan (*sustainability*) *Credit Union* Semandang Jaya ke depan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Bagian Kredit dan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di Bagian Kredit pada *Credit Union* Semandang Jaya. Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif*, teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumenter, populasi sebanyak 11.225 orang anggota peminjam, sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang anggota peminjam dengan berbagai kriteria, sedangkan analisis data dilakukan secara kuantitatif, untuk memperjelas analisis setiap jawaban diberikan bobot dengan Skala Likert.

Kata kunci: Analisis Kualitas Pelayanan Kredit

A. Pendahuluan

Credit Union adalah sekumpulan orang-orang yang saling percaya dalam suatu ikatan pemersatu, yang bersepakat menabungkan uang mereka sehingga menciptakan modal bersama kemudian dipinjamkan diantara sesama mereka dengan bunga yang layak untuk tujuan produktif dan kesejahteraan. Setiap *Credit Union* yang didirikan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dengan menyediakan produk pelayanan simpanan, produk pelayanan pinjaman (kredit) dan produk pelayanan sosial dan solidaritas.

Tingginya pertumbuhan angka kredit macet/*non-performing loans* (NPL) mencapai 98,88 persen tahun 2010 dan 33,59 persen tahun 2012 menimbulkan pertanyaan besar tentang kualitas pelayanan di Bagian Kredit serta bisa mengancam kelangsungan (*sustainability*) *Credit Union* Semandang Jaya ke depan.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Bagian Kredit pada *Credit Union* Semandang Jaya di Balai Semandang, bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Bagian Kredit pada *Credit Union* Semandang Jaya di Balai Semandang.

B. Kajian Teori

Credit Union (CU) di Indonesia yang diterjemahkan sebagai Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam (KSP) adalah koperasi yang hanya bergerak di sektor simpan pinjam. Menurut Munaldus, et al. (2012: 2-3) ada beberapa definisi tentang *Credit Unions* salah satunya “*Credit Union* adalah koperasi keuangan yang didirikan dari, oleh dan untuk anggota di mana para anggota adalah penabung, peminjam, dan sekaligus pemegang saham.”

Menurut Elias dan Situngkir (2006: 17): “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat disamakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam-meminjam antara koperasi kredit dengan anggota/pihak lain, dalam hal mana anggota/pihak peminjam berkewajiban melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga yang telah ditentukan.”

Kredit macet merupakan masalah yang harus memperoleh perhatian khusus dan penanganan yang serius, karena hal tersebut dapat menimbulkan kerugian yang tidak kecil bagi *Credit Union*. Menurut Elias dan Situngkir (2006: 83): “Kredit macet adalah suatu keadaan dimana anggota tidak dapat memenuhi kewajiban atas pinjaman yang diperoleh, yaitu kewajiban membayar bunga dan pinjaman.”

Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2005: 6): jasa didefinisikan sebagai “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Menurut Sunyoto (2013: 45):

“Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan konsumen.”

Menurut Tjiptono (2005: 273): “Lima dimensi kualitas jasa adalah:

1. Reliabilitas (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

4. Empati (*Empathy*), yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.”

C. Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu merupakan metode penelitian yang menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Penelitian deskriptif dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat yang dilakukan.

b. Wawancara

Melakukan tanya jawab dengan Pengurus dan staf-staf *Credit Union* yang dilakukan secara langsung, lisan dan sistematis.

c. Kuesioner

Memberikan daftar pertanyaan kepada responden guna memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

d. Studi Dokumenter

Yaitu pengumpulan laporan-laporan (dokumen-dokumen) *Credit Union* yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota *Credit Union Semandang Jaya* di Balai Semandang yang berjumlah sebanyak 11.225 orang anggota peminjam.

b. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian metode *purposive sampling* yaitu sebanyak 100 responden, dengan kriteria: sudah bekerja, berumur antara 18 hingga 53 tahun, tingkat pendidikan SMA sederajat atau lebih, sudah menjadi anggota *Credit Union Semandang Jaya* lebih dari satu tahun, dan telah melakukan pinjaman,

aktif menabung dan membayar pinjaman dan telah memiliki pekerjaan maupun penghasilan tetap.

Adapun variabel dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a. Keandalan (*Reliability*)

- 1) Keakuratan Staf Bagian Kredit menangani anggota yang melakukan proses simpan pinjam.
- 2) Kemampuan Staf Bagian Kredit melayani anggota yang melakukan penyetoran atau pengambilan uang.
- 3) Kemampuan Staf Bagian Kredit melakukan survei lapangan dan menilai barang jaminan anggota yang mengajukan kredit.
- 4) Kemampuan Staf Bagian Kredit memberi informasi yang dibutuhkan anggota pada saat penyetoran atau mengajukan kredit.
- 5) Kemampuan Staf Bagian Kredit dalam membimbing dan mengarahkan anggota yang mengajukan kredit secara benar, tepat dan akurat.

b. Daya Tanggap (*Responsive*)

- 1) Kesiediaan pihak Credit Union Semandang Jaya menanggapi masalah dan keluhan anggota.
- 2) Kesiapan Staf Bagian Kredit untuk merespon permintaan-permintaan anggota.
- 3) Ketanggapan Staf Bagian Kredit dalam menyambut dan menerima anggota yang ingin mengajukan kredit/pinjaman.
- 4) Ketanggapan Staf Bagian Kredit dalam membantu anggota yang mendapat kesulitan dalam melakukan pengisian formulir permohonan pinjaman pada Credit Union Semandang Jaya.
- 5) Ketanggapan Staf Bagian Kredit dalam menangani anggota yang mengalami kesulitan dalam pembayaran angsuran kredit.

c. Kepastian (*Assurance*)

- 1) Ketepatan waktu Staf Bagian Kredit Credit Union Semandang Jaya dalam melayani anggota.
- 2) Suku bunga kredit/pinjaman yang bersaing pada Credit Union Semandang Jaya.
- 3) Ketepatan waktu Staf Bagian Kredit dalam melakukan komunikasi dengan anggota.
- 4) Keamanan dan kerahasiaan data anggota yang meminjam.
- 5) Keamanan simpanan dan pinjaman pada Credit Union Semandang Jaya.

d. Empati (*Emphaty*)

- 1) Kepedulian Staf Bagian Kredit untuk membantu anggota dalam pengisian formulir pinjaman.
- 2) Kesiediaan Staf Bagian Kredit dalam memahami kebutuhan atau keinginan anggota.
- 3) Kesiediaan Staf Bagian Kredit dalam mendampingi dan membina anggota peminjam yang ditanganinya pasca pencairan kredit/pinjaman.
- 4) Sikap Staf Bagian Kredit pada saat anggota mendapat kesulitan dalam melakukan pengisian formulir permohonan pinjaman pada Credit Union Semandang Jaya.
- 5) Sikap Staf Bagian Kredit pada saat anggota mendapat kesulitan dalam melakukan proses simpan pinjam pada Credit Union Semandang Jaya.

e. Berwujud (*Tangible*)

- 1) Kestrategisan letak lokasi kantor Credit Union Semandang Jaya.
- 2) Keamanan dan kebersihan kantor Credit Union Semandang Jaya.
- 3) Kelengkapan fasilitas operasional termasuk parkir yang digunakan oleh Credit Union Semandang Jaya.
- 4) Kelengkapan fasilitas komunikasi yang digunakan oleh Credit Union Semandang Jaya.
- 5) Kondisi gedung atau kantor Credit Union Semandang Jaya.

4. Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu jawaban dari kuesioner dikelompokkan menurut kriteria yang telah ditentukan, dijumlahkan, dikelompokkan dan dipersentasekan kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Data yang terkumpul melalui pengisian kuesioner yang disebarkan kepada responden, dilakukan pengelompokan berdasarkan kriteria yang ada dan hasil dari masing-masing jawaban ditabulasikan, dihitung dan dianalisis. Untuk memperjelas analisis tersebut setiap jawaban diberikan bobot dengan skala likert untuk menilai kepuasan konsumen.

Menurut Riduwan (2003: 38):“Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok, tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat *item* instrument yang berupa pertanyaan yang wajib dijawab oleh responden.”

Menurut Supranto (2006: 240) penelitian untuk tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kinerja dapat diberikan lima penelitian dengan bobot:

Tingkat Kepentingan	Bobot	Tingkat Kinerja	Bobot
Sangat Penting (SP)	5	Sangat Baik	5
Penting (P)	4	Baik	4
Cukup Penting (CP)	3	Cukup Baik	3
Kurang Penting (KP)	2	Kurang Baik	2
Tidak Penting (TP)	1	Tidak Baik	1

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	Rentang
Sangat Penting (SP)	Sangat Baik (SB)	4,20 - 5,00
Penting (P)	Baik (B)	3,40 - 4,19
Cukup Penting (CP)	Cukup Baik (CB)	2,60 - 3,39
Kurang Penting (KP)	Kurang Baik (KB)	1,80 - 2,59
Tidak Penting (TP)	Tidak Baik (TB)	1,00 - 1,79

Tingkat Kesesuaian	Rentang
Tidak Sesuai	20,00%
Kurang Sesuai	20,00%-40,00%
Cukup Sesuai	40,00%-60,00%
Sesuai	60,00%-80,00%
Sangat Sesuai	> 80,00%

Diagram Kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 berikut ini:

**GAMBAR 1
DIAGRAM KARTESIUS**

\bar{X}	Prioritas Utama <i>A</i>	Pertahankan Prestasi <i>B</i>
\bar{Y}	Prioritas Rendah <i>C</i>	Berlebihan <i>D</i>

Pelaksanaan \bar{X} (Kin \bar{Y} epuasan

Sumber: Supranto (2006: 242)

Dari hasil analisis, ditarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan anggota terhadap variabel keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, empati, dan bukti fisik pada Credit Union Semandang Jaya di Balai Semandang Kabupaten Ketapang.

D. Hasil Analisis Data Penelitian dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Jumlah anggota peminjam Credit Union Semandang Jaya per 31 Desember 2013 yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 11.225 orang, yang dijadikan sampel atau responden adalah sebanyak 100 orang. Berikut ini akan diuraikan mengenai karakteristik responden:

- a. Berdasarkan umur:
 - 1) Umur 18-30 tahun sebanyak 35 orang atau 35,00 persen
 - 2) Umur >30-40 tahun sebanyak 40 orang atau 40,00 persen
 - 3) Umur >50 tahun sebanyak 3 orang atau 3,00 persen
 - b. Berdasarkan Pendidikan:
 - 1) SMA sederajat sebanyak 53 orang atau 53,00 persen
 - 2) DII/DII (Diploma) sebanyak 10 orang atau 10,00 persen
 - 3) S1 (Sarjana) sebanyak 37 orang atau 37,00 persen
 - c. Berdasarkan Pekerjaan:
 - 1) Petani sebanyak 29 orang atau 29,00 persen
 - 2) PNS sebanyak 21 orang atau 21,00 persen
 - 3) Pegawai Swasta 34 orang atau 34,00 persen
 - 4) Wiraswasta sebanyak 16 orang atau 16 persen
 - d. Berdasarkan Jenis Kelamin:
 - 1) Laki-laki sebanyak 61 orang atau 61,00 persen
 - 2) Perempuan sebanyak 39 orang atau 39,00 persen
 - e. Berdasarkan Usia Keanggotaan:
 - 1) >1-5 tahun sebanyak 40 orang atau 40,00 persen
 - 2) >5-15 tahun sebanyak 47 orang atau 47,00 persen
 - 3) >15 tahun sebanyak 13 orang atau 13,00 persen
2. Analisis Kualitas Kinerja

Hasil analisis tingkat kepentingan, tingkat kinerja dan tingkat kesesuaian disajikan dalam bentuk rekapitulasi seperti dalam Tabel 1 berikut ini:

TABEL 1
CREDIT UNION SEMANDANG JAYA DI BALAI SEMANDANG
REKAPITULASI HASIL ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN,
TINGKAT KINERJA DAN TINGKAT KESESUAIAN

No	Indikator Penelitian	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian (%)
1. Reliability (Keandalan)				
a.	Keakuratanmenangani anggota melakukan proses simpan pinjam.	4,23	3,84	90,78

b.	Kemampuan melayani anggota yang menyeter atau menarik uang.	4,18	3,77	90,19
c.	Kemampuan memberikan informasi secara utuh kepada peminjam.	4,06	3,75	92,36
d.	Kemampuan melakukan survei dan menilai barang jaminan calon peminjam.	4,14	3,68	88,89
e.	Kemampuan membimbing dan mengarahkan anggota yang mengajukan kredit.	3,81	3,71	97,38
2. Responsiveness (Daya Tanggap)				
a.	Kesediaan menanggapi masalah/keluhan anggota.	4,08	3,86	94,61
b.	Kesiapan merespon permintaan anggota.	3,97	3,42	86,15
c.	Ketanggapan melayani anggota yang mengajukan kredit.	3,94	3,61	91,62
d.	Ketanggapan membantu anggota mengisi formulir permohonan pinjaman.	4,14	3,84	92,75
e.	Ketanggapan menangani peminjam yang lalai membayar kredit.	4,16	3,73	89,66
3. Assurance (Jaminan)				
a.	Ketepatan waktu melayani anggota.	3,96	3,65	92,17
b.	Suku bunga kredit/pinjaman yang bersaing.	4,12	3,65	88,59
c.	Ketepatan waktu berkomunikasi dengan anggota.	4,09	3,75	91,69
d.	Keamanan dan kerahasiaan data peminjam.	4,01	3,45	86,03
e.	Keamanan simpanan dan pinjaman anggota.	4,04	3,68	91,09
4. Empathy (Empati)				
a.	Kepedulian membantu anggota mengisi formulir pinjaman.	4,22	3,65	86,49
b.	Kesediaan memahami kebutuhan anggota.	4,27	3,50	81,97
c.	Kesediaan mendampingi peminjam pasca pencairan kredit/pinjaman.	4,07	3,45	84,77
d.	Sikap terhadap peminjam yang sulit mengisi formulir pinjaman.	4,02	3,65	90,80
e.	Sikap terhadap anggota yang sulit melakukan proses simpan pinjam.	4,20	3,59	85,48
5. Tangible (Bukti Fisik)				
a.	Kestrategisan letak lokasi kantor.	4,30	3,69	85,81
b.	Keamanan dan kebersihan kantor.	4,16	3,53	84,86
c.	Kelengkapan fasilitas operasional.	4,20	3,81	90,71
d.	Kelengkapan fasilitas komunikasi.	4,04	3,74	92,57
e.	Kondisi gedung atau kantor.	4,00	3,66	91,50
Jumlah		102,41	91,66	2.238,93
Rata-rata		4,10	3,67	89,56

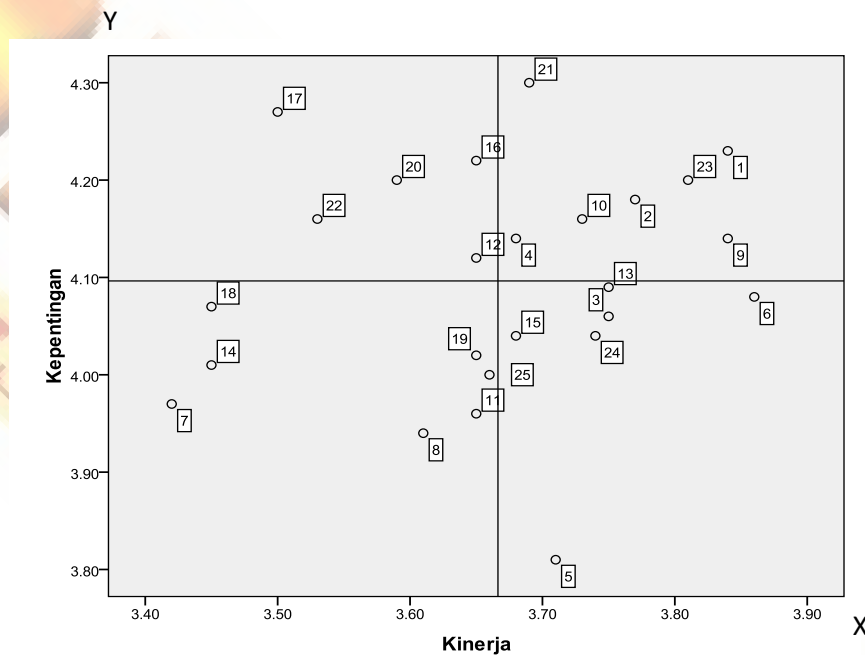
Sumber: Data olahan, 2014

Dari Tabel 1 di atas diketahui rata-rata tingkat kepentingan, rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kesesuaian masing-masing dimensi dan indikator. Berdasarkan tanggapan dari responden didapat hasil rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan sebesar 4,10 lebih besar dari rata-rata tingkat kinerja yaitu 3,67 artinya realisasi kinerja Bagian Kredit Credit Union Semandang Jaya masih belum bisa memenuhi harapan dari anggotanya. Namun rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan mencapai 89,56 persen artinya secara umum kualitas pelayanan jasa

simpan pinjam pada Credit Union Semandang Jaya di Balai Semandang Kabupaten Ketapang sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan hasil nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan anggota yang diperoleh, maka dapat digambarkan dalam bentuk Diagram Kartesius yang diolah menggunakan program SPSS versi 17.0, hasilnya seperti disajikan dalam Gambar 2 berikut ini:

GAMBAR 2
CREDIT UNION SEMANDANG JAYA DI BALAI SEMANDANG
DIAGRAM KARTESIUS



Sumber: Data olahan, 2014

Diagram Kartesius seperti dalam Gambar 2 di atas adalah untuk melihat tingkat kinerja perusahaan pada indikator mana yang pelaksanaannya masih kurang optimal, maka penulis akan menjabarkan masing-masing indikator dalam empat kuadran sesuai Diagram Kartesius yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 17.0. Kemudian hasilnya dianalisis lebih lanjut berdasarkan posisi kuadran tiap-tiap indikator.

Analisis ini berfungsi untuk menggambarkan posisi masing-masing indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun penjelasan masing-masing kuadran dan indikator yang berada pada kuadran yang bersangkutan adalah:

a. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan posisi indikator yang dianggap sangat penting bagi pelanggan dan mempengaruhi kepuasan namun dari tingkat kinerja perusahaan belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini akhirnya mempengaruhi tingkat

kepuasan pelanggan mengenai Credit Union Semandang Jaya di Balai Semandang. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya memperbaiki tingkat kinerja pada indikator-indikator yang dianggap belum optimal bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti tampak pada Gambar 2 di atas, indikator-indikator yang berada pada posisi kuadran A adalah sebagai berikut:

- a. Staf Bagian Kredit Credit Union Semandang Jaya dapat diandalkan dalam menangani anggota yang melakukan proses simpan pinjam, (12).
 - b. Kepedulian Staf Bagian Kredit untuk membantu anggota dalam pengisian formulir pinjaman. (16).
 - c. Kesiediaan Staf Bagian Kredit dalam memahami kebutuhan atau keinginan anggota. (17).
 - d. Sikap Staf Bagian Kredit pada saat anggota mendapatkan kesulitan dalam melakukan proses simpan pinjam pada Credit Union Semandang Jaya. (20).
 - e. Keamanan dan kebersihan kantor Credit Union Semandang Jaya. (22).
- b. Kuadran B

Merupakan bagian dalam diagram yang menunjukkan posisi indikator yang dianggap sangat penting bagi pelanggan dan berhasil dilaksanakan perusahaan dengan baik dalam hal memberi kepuasan pelanggan. Agar dapat terus meningkatkan eksistensi, selanjutnya CU Semandang Jaya di Balai Semandang mempertahankan prestasi kinerjanya.

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti tampak pada Gambar 2 di atas, indikator-indikator yang berada pada posisi kuadran B adalah:

- 1) Keakuratan Staf Bagian Kredit dalam menangani anggota yang melakukan proses simpan pinjam. (1).
- 2) Kemampuan Staf Bagian Kredit dalam melayani anggota yang melakukan penyetoran atau pengambilan uang. (2).
- 3) Kemampuan Staf Bagian Kredit melakukan survei lapangan dan menilai barang jaminan anggota yang mengajukan kredit. (4).
- 4) Ketanggapan Staf Bagian Kredit dalam membantu anggota yang mendapat kesulitan dalam melakukan pengisian formulir permohonan pinjaman pada Credit Union Semandang Jaya. (9).
- 5) Ketanggapan Staf Bagian Kredit dalam menangani anggota yang mengalami kesulitan dalam pembayaran angsuran kredit. (10).

- 6) Ketepatan waktu Staf Bagian Kredit dalam melakukan komunikasi dengan anggota peminjam. (13).
- 7) Kestrategisan letak lokasi kantor Credit Union Semandang Jaya. (21).
- 8) Kelengkapan fasilitas komunikasi yang digunakan oleh Credit Union Semandang Jaya. (23).

c. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan posisi dimana indikator merupakan hal yang pelaksanaannya biasa saja karena tidak terlalu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pada kuadran ini tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berada pada angka di bawah rata-rata. Namun indikator-indikator pada kuadran ini perlu diperhatikan perusahaan sehingga pada beberapa indikator yang dinilai penting bagi konsumen di masa yang akan datang, serta dapat ditingkatkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti tampak pada Gambar 2 di atas, indikator-indikator yang berada pada posisi kuadran C adalah sebagai berikut:

- 1) Kesiapan Staf Bagian Kredit untuk merespon permintaan-permintaan anggota. (7).
- 2) Ketanggapan Staf Bagian Kredit dalam menyambut dan menerima anggota yang ingin mengajukan kredit/pinjaman. (8).
- 3) Ketepatan waktu Staf Bagian Kredit Credit Union Semandang Jaya dalam melayani anggota. (11).
- 4) Keamanan dan kerahasiaan data anggota yang meminjam. (14).
- 5) Kesiediaan Staf Bagian Kredit dalam mendampingi dan membina anggota peminjam yang ditanganinya pasca pencairan kredit/pinjaman. (18).
- 6) Sikap Staf Bagian Kredit pada saat anggota mendapatkan kesulitan dalam melakukan pengisian formulir permohonan pinjaman pada Credit Union Semandang Jaya. (19).

d. Kuadran D

Kuadran D merupakan kuadran di mana indikator dianggap kurang penting bagi pelanggan namun tingkat kinerja perusahaan dinilai sangat baik atau berlebihan.

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti tampak pada Gambar 2 di atas, indikator-indikator yang berada pada posisi kuadran D adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan Staf Bagian Kredit memberikan informasi yang dibutuhkan anggota pada saat penyeteroran atau mengajukan kredit. (3).
- 2) Kemampuan Staf Bagian Kredit dalam membimbing dan mengarahkan anggota yang mengajukan kredit secara benar, tepat dan akurat. (5).

- 3) Ketersediaan pihak Credit Union Semandang Jaya menanggapi masalah dan keluhan anggota. (6).
 - 4) Keamanan simpanan dan pinjaman pada Credit Union Semandang Jaya. (15).
 - 5) Kelengkapan fasilitas komunikasi yang digunakan oleh Credit Union Semandang Jaya. (24).
 - 6) Kondisi gedung atau kantor Credit Union Semandang Jaya. (25).
3. Analisis Rata-rata Tingkat Kesesuaian Dimensi Kualitas Jasa

Untuk mengetahui nilai rata-rata tingkat kesesuaian dimensi kualitas jasa, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

TABEL 2
CREDIT UNION SEMANDANG JAYA DI BALAI SEMANDANG
NILAI RATA-RATA TINGKAT KESESUAIAN
DIMENSI KUALITAS JASA

No.	Dimensi Kualitas Jasa	Nilai Rata-rata Tingkat Kesesuaian	Bobot (persen)	Ranking
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	0,9192	20,53	I
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,9096	20,31	II
3	<i>Assurance</i> (Kepastian)	0,8991	20,08	III
4	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0,8909	19,90	IV
5	<i>Empathy</i> (Empati)	0,8590	19,18	V
Jumlah		4,4778	100,00	

Sumber: Data olahan, 2014

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas jasa keandalan memiliki bobot tertinggi jika dibandingkan dengan dimensi kualitas jasa lain, yang berarti memiliki *ranking* pertama (I). Hal ini berarti tingkat kinerja dimensi keandalan Credit Union Semandang Jaya di Balai Semandang menurut responden dinilai penting dan sesuai dengan harapan atau tingkat kepentingan responden. Dimensi daya tanggap menduduki *ranking* kedua (II), *ranking* ketiga (III) diberikan kepada dimensi jaminan, *ranking* keempat (IV) pada dimensi bukti fisik dan *ranking* kelima (V) untuk dimensi empati.

E. Penutup

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara umum kualitas pelayanan Staf Bagian Kredit pada Credit Union Semandang Jaya di Balai Semandang Kabupaten Ketapang sangat sesuai dengan harapan responden, dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,51 persen.

- b. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Staf Bagian Kredit pada Credit Union Semandang Jaya menunjukkan bahwa dimensi kualitas jasa keandalan memiliki bobot tertinggi jika dibandingkan dengan dimensi kualitas jasa lain, yang berarti memiliki *ranking* pertama (I). Hal ini berarti tingkat kinerja dimensi keandalan Credit Union Semandang Jaya di Balai Semandang menurut responden dinilai penting dan sesuai dengan harapan atau tingkat kepentingan responden. Dimensi daya tanggap menduduki *ranking* kedua (II), *ranking* ketiga (III) diberikan kepada dimensi jaminan, *ranking* keempat (IV) pada dimensi bukti fisik dan *ranking* kelima (V) untuk dimensi empati. Sedangkan dari hasil analisis melalui Diagram Kartesius, dari 25 indikator dimensi kualitas jasa, yang berada pada kuadran A sebanyak 5 indikator, yang berada pada kuadran B sebanyak 8 indikator, yang berada pada kuadran C sebanyak 6 indikator dan yang berada pada kuadran D sebanyak 6 indikator.

Berdasarkan uraian kesimpulan, maka penulis memberikan saran-saran yang kiranya bermanfaat bagi CU Semandang Jaya di masa yang akan datang, yaitu:

- a. Untuk dimensi kualitas jasa Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*) diharapkan kepada Credit Union Semandang Jaya supaya mempertahankannya. Untuk dimensi kualitas jasa Empati (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangible*) Credit Union Semandang Jaya hendaknya lebih meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Staf Bagian Kredit melalui pendidikan dan pelatihan yang berkualitas dan berkelanjutan serta meningkatkan kualitas bangunan atau bukti fisik.
- b. Untuk indikator yang berada di kuadran A (5 indikator) pada Diagram Kartesius hendaknya Credit Union Semandang Jaya lebih meningkatkan kemampuan, keterampilan dan sikap Staf Bagian Kredit agar kinerjanya lebih optimal lagi. Untuk indikator-indikator yang berada pada kuadran B (8 indikator) diharapkan kepada Credit Union Semandang Jaya supaya mempertahankannya. Untuk indikator-indikator yang berada pada kuadran C (6 indikator) diharapkan kepada Credit Union Semandang Jaya supaya terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator-indikator yang dinilai penting bagi anggota di masa yang akan datang. Sedangkan indikator-indikator yang berada pada kuadran D (6 indikator) diharapkan kepada Credit Union Semandang Jaya supaya mempertahankan kinerja yang sudah sangat baik, namun jangan terlalu berlebihan karena indikator tersebut dianggap kurang penting bagi anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anggoro, Toha, et al. 2008. *Metode Penelitian*, edisi kedua. Jakarta: Universitas Terbuka Departemen Pendidikan Nasional.
- Baskoro, Bimmo Dwi. 2014. *Buku Komplet Panduan HRD*. Yogyakarta: Laksana.
- Elias, Abat dan Bernadus SL Situngkir. 2006. *Manajemen Perkreditan untuk Credit Union (Koperasi Kredit) dan Koperasi Simpan Pinjam (KSP)*. Jakarta: Publikasi Inkopdit.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*, edisi pertama. Jawa Timur: Bayumedia.
- Fathoni, H. Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hadi, Amirul dan Haryono. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munaldus, et al. 2012. *Credit Union Kendaraan Menuju Kemakmuran*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- _____, Yuspita Karlana, Herlina. 2014. *Kiat Mengelola Credit Union*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2003. *Dasar-dasar Statistik*, Bandung: Alfabeta.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Yussy, Irwan Setiyadi dan Ronnie R. Rasman. 2013. *Organization Design and Job Analysis*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma Pontianak. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi kesembilan. Pontianak: STIE Widya Dharma.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data: Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.