

KUALITAS PELAYANAN JASA PINJAMAN PADA *CREDIT UNION* KELING KUMANG TEMPAT PELAYANAN NANGA TAMAN

Korintus
xperiaqq68@gmail.com

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diterima anggota pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Nanga Taman. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Jasa Pinjaman Pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Nanga Taman. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Credit Union Tempat Pelayanan Nanga Taman dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Sebagian besar responden tergolong usia produktif dan pria dengan pendidikan rata-rata SLTA dan bekerja sebagai petani. Sedangkan dimensi *intangible* yang harus diperhatikan adalah mengenai kondisi ruangan pelayanan kredit yang masih belum memberikan rasa nyaman serta lokasi tempat parkir yang belum memadai dan belum dapat memberikan kepuasan bagi anggota.

Disarankan agar Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Nanga Taman sebaiknya mendirikan kantor sendiri yang permanen dengan ruangan pelayanan kredit yang nyaman dan lokasi parkir yang memadai, tersedianya *Closed Circuit Television (CCTV)* di lokasi parkir agar anggota merasa aman dalam memarkirkan kendaraan, meningkatkan kualitas pelayanan jasa pinjaman dengan mengembangkan potensi karyawan melalui pelatihan, seperti *Financial Literacy, Customer Service, Account Officer* dan sebagainya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Jasa Pinjaman

A. Pendahuluan

Situasi persaingan bisnis pada era globalisasi sekarang ini semakin pesat, oleh karena itu perusahaan yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus mampu memaksimalkan kinerja perusahaan dengan baik agar dapat bersaing di pasar. Perkembangan dunia usaha yang demikian pesat itu telah menimbulkan kehati-hatian setiap perusahaan sebagai suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Salah satu perusahaan yang bersaing adalah perusahaan jasa. Untuk dapat menang dalam persaingan maka perusahaan jasa harus dapat memberikan keunggulan pelayanan kepada pemakai jasa.

Perusahaan jasa di antaranya lembaga keuangan bank dan bukan bank (seperti *Finance, Koperasi, Credit Union* dan lain-lain). Lembaga keuangan bank dan bukan bank selalu memberikan inovasi terbaru terhadap produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah ataupun anggota, hal ini dimaksudkan agar nasabah ataupun anggota selalu merasa puas terhadap produk dan layanan yang diberikan. Lembaga keuangan

bukan bank, salah satunya *Credit Union* (CU) adalah lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa simpan pinjam.

CU Keling Kumang adalah salah satu CU yang sudah berdiri dan tumbuh besar di Kalimantan Barat. Berdiri pada tanggal 25 Maret 1993 di Dusun Tapang Sambas Desa Tapang Semadak Kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau. Alamat kantor pusat di Jalan Sekadau-Sintang, Km. 27 Desa Tapang Semadak, Kecamatan Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau. Sekarang memiliki 21 Tempat Pelayanan (TP) tersebar di wilayah Kalimantan Barat. Salah satunya TP Nanga Taman yang beralamat di Jalan Nanga Taman-Nanga Mahap, Desa Nanga Taman, Kecamatan Nanga Taman, Kabupaten Sekadau.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota, CU Keling Kumang TP Nanga Taman melakukan berbagai upaya diantaranya kemudahan dalam pengecekan tabungan melalui *SMS Gateway*, adanya Pangkalan Kolektor di beberapa wilayah pedalaman untuk membantu pelayanan serta kunjungan lapangan yang dilakukan secara rutin oleh karyawan CU Keling Kumang setiap bulannya. Hal ini dimaksudkan agar anggota bisa terlayani dengan baik dan memberikan kemudahan bagi anggota.

Berikut data jumlah debitur CU Keling Kumang TP Nanga Taman tahun 2009 hingga tahun 2013:

TABEL 1
CU KELING KUMANG
TEMPAT PELAYANAN NANGA TAMAN
DATA JUMLAH DEBITUR TAHUN 2009-2013

Tahun	Jumlah Debitur	Perkembangan (%)
2009	226	-
2010	413	82,74
2011	502	21,55
2012	590	17,53
2013	574	(2,71)

Sumber: *Data Olahan, 2014*

Berikut data jumlah pinjaman CU Keling Kumang TP Nanga Taman tahun 2009 hingga tahun 2013:

TABEL 2
CU KELING KUMANG
TEMPAT PELAYANAN NANGA TAMAN
DATA JUMLAH PINJAMAN TAHUN 2009-2013

Tahun	Jumlah Pinjaman (Rp)	Perkembangan (%)
2009	1.179.036.400	-
2010	1.932.177.100	63,88

2011	3.165.570.300	63,83
2012	4.552.773.700	43,82
2013	4.953.961.000	8,81

Sumber: *Data Olahan, 2014*

Adapun dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kebijakan kualitas pelayanan jasa pinjaman yang telah dijalankan CU Keling Kumang TP Nanga Taman dan untuk mengetahui bagaimana tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan jasa pinjaman CU Keling Kumang TP Nanga Taman.

B. Kajian Teori

Dalam kehidupan sehari-hari kata kredit bukan merupakan kata yang asing bagi masyarakat kita. Perkataan kredit tidak hanya dikenal oleh masyarakat di kota-kota besar tetapi sampai ke pedesaan kata kredit sudah sangat populer.

Kasmir (2011: 72): “Mengemukakan bahwa kredit sering diartikan memperoleh barang dengan membayar dengan cicilan atau angsuran dikemudian hari atau memperoleh pinjaman uang yang pembayarannya dilakukan dengan cara cicilan atau angsuran sesuai dengan perjanjian.”

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit menurut Kasmir (2011: 75):

1. Kepercayaan
Yaitu suatu kepercayaan pemberi kredit (bank) bahwa kredit yang diberikan baik berupa uang, barang atau jasa akan benar-benar diterima kembali di masa tertentu di masa datang.
2. Kesepakatan
Di samping unsur kepercayaan di dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian di mana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing. Kesepakatan penyaluran dituangkan dalam akad kredit yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, yaitu pihak bank dan nasabah.
3. Jangka Waktu
Setiap kredit yang diberikan pasti memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Hampir dapat dipastikan bahwa tidak ada kredit yang tidak memiliki jangka waktu.
4. Risiko
Faktor risiko kerugian dapat diakibatkan dua hal, yaitu resiko kerugian yang diakibatkan nasabah sengaja tidak mau membayar kreditnya padahal mampu dan risiko yang diakibatkan karena nasabah tidak sengaja yaitu akibat terjadinya musibah seperti bencana alam.
5. Balas Jasa

Akibat dari pemberian fasilitas kredit bank tentu mengharapkan suatu keuntungan dalam jumlah tertentu. Keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga bagi bank prinsip konvensional.

Pertumbuhan sektor jasa keuangan semakin pesat dan menuntut lembaga keuangan terutama *Credit Union* untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan memberikan layanan kepada anggota sesuai dengan kebutuhannya terutama kualitas pelayanan jasa pinjaman.

Menurut Kotler dan Keller (2007: 42): “Jasa merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.”

Supranto (2014: 227): “Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.”

Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pelanggan, terdapat lima dimensi sebagai kriteria penentu kualitas jasa seperti yang diuraikan oleh Lovelock dan Wright (2005: 98):

1. *Kehandalan (Reliability)*
Apakah perusahaan dapat diandalkan dalam menyediakan jasa seperti yang dijanjikan, dari waktu ke waktu?
2. *Keberwujudan (Tangible)*
Seperti apa terlihat fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi penyedia jasa tersebut?
3. *Daya Tanggap (Responsiveness)*
Apakah karyawan perusahaan tersebut senang membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat?
4. *Jaminan (Assurance)*
Apakah karyawan jasa memiliki pengetahuan yang cukup, sopan, kompeten dan dapat dipercaya?
5. *Empati (Empathy)*
Apakah perusahaan jasa tersebut memberikan perhatian yang besar dan khusus?

Kesulitan pendefinisian jasa secara umum disebabkan karena jasa mempunyai empat karakteristik mencolok yang sangat mempengaruhi desain program pemasaran seperti yang diuraikan Kotler dan Keller (2007: 45):

1. *Intangible* (tidak berwujud)
Berbeda dari produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari bukti mutu jasa tersebut. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai mutu dari tempat, orang-orang, peralatan, bahan komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Biasanya jasa yang dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan sebagai persediaan, didistribusikan melalui banyak penjual, dan dikonsumsi kemudian. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediannya adalah bagian dari jasa itu. Karena klien tersebut juga hadir pada saat jasa itu dihasilkan, interaksi penyedia klien merupakan ciri khusus pemasaran jasa.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa sangat bervariasi, tergantung dari siapa memberikannya dan dimana diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusak tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan lancar. Jika permintaan berfluktuasi, perusahaan-perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian anggota tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar anggota sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, anggota bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu dari suatu *Credit Union* tetapi juga lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Menurut Wood (2009: 4): “Layanan pelanggan adalah benar-benar tentang memuaskan kebutuhan pelanggan Anda dan melampaui harapan-harapan mereka.”

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2011: 186) yaitu:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
2. Tersedia karyawan yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Lovelock dalam Al Arief (2010: 219): “Mengemukakan 8 (delapan) suplemen pelayanan yang terdiri dari:

1. *Information*

Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh konsumen.

2. *Consultation*

Setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya konsumen akan membuat suatu keputusan, yaitu membeli atau tidak membeli.

3. *Undertaking*

Keyakinan yang diperoleh konsumen melalui konsultasi akan membawa pada tindakan untuk memesan produk yang diinginkan.

4. *Hospitality*

Nasabah yang berurusan secara langsung ke tempat-tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan.

5. *Caretaking*

Latar belakang konsumen yang beragam akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.

6. *Exception*

Beberapa konsumen kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.

7. *Billing*

Titik rawan berikutnya adalah pada administrasi pembayaran, niat baik pembeli untuk bertransaksi sering gagal pada titik ini.

8. *Payment*

Pada ujungnya pelayanan, harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan konsumen.

C. Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu dengan memaparkan persoalan-persoalan pelayanan jasa pinjaman pada Credit Union Keling Kumang TP Nanga Taman.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk kebutuhan penelitian adalah observasi, kuesioner dan wawancara.

3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh anggota yang memiliki pinjaman di CU Keling Kumang TP Nanga Taman tahun 2013 yang berjumlah 574 orang.

2. Sampel

Dalam penelitian ini bentuk sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria pengambilan sampel adalah:

- 1) Anggota yang pinjam masih aktif.
- 2) Anggota yang sudah pernah minjam minimal dua kali.
- 3) Anggota yang berdomisili di Nanga Taman.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 anggota.

4. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti adalah teknik analisis data kualitatif dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang telah disebar dan kemudian jawaban dari kuesioner tersebut dikelompokkan berdasarkan kriteria yang telah

ditentukan kemudian dijumlahkan, dari hasil penjumlahan tersebut kemudian diambil kesimpulan.

D. Hasil Analisis dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, data yang disiapkan untuk dianalisis adalah data primer yang diterima langsung dari responden dengan menggunakan daftar kuesioner. Daftar kuesioner yang langsung diberikan kepada 100 orang responden yang menjadi debitur pada CU Keling Kumang TP Nanga Taman. Dari 100 kuesioner yang diberikan, semua responden menjawab pernyataan dengan baik dan benar. Sehingga jumlah ini sudah memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan. Dari kuesioner yang disampaikan kepada responden diperoleh data umum tentang identitas responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

2. Kebijakan Kualitas Pelayanan Jasa Pinjaman yang Telah Dijalankan CU Keling Kumang TP Nanga Taman

Untuk bisa menghadapi persaingan dari lembaga keuangan lainnya, CU Keling Kumang TP Nanga Taman melakukan berbagai upaya dan kebijakan yang strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pinjaman. Hal ini dilakukan karena lembaga keuangan lainnya juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi memuaskan para anggotanya dengan cara melayani mereka dengan sebaik mungkin.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan menggunakan tolok ukur berupa penilaian kinerja variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan anggota. Adapun kualitas pelayanan yang dilaksanakan ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa.

a. Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi Keandalan (*Reliability*) kebijakan yang telah dijalankan CU Keling Kumang TP Nanga Taman dapat dilihat dari keterampilan dan kecakapan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan sangat baik, ketenangan dan kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan produk pinjaman serta kemampuan dalam menyelesaikan masalah dengan segera.

b. Keberwujudan (*Tangible*)

Pada dimensi Keberwujudan (*Tangible*) kantor CU Keling Kumang TP Nanga Taman terletak di lokasi yang strategis yaitu di Jalan Poros Nanga Taman-Nanga Mahap yang dilalui oleh angkutan umum sehingga mudah dicapai anggota, dan untuk kenyamanan para anggota CU Keling Kumang TP Nanga Taman membuat

penataan ruangan yang baik dan bersih serta terbuka sehingga sirkulasi udara lancar, dengan tempat parkir yang memadai serta penampilan karyawan CU Keling Kumang TP Nanga Taman yang selalu tampil bersih dan rapi.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) kebijakan yang telah dijalankan CU Keling Kumang TP Nanga Taman dapat dilihat dari pelayanan yang cepat dan tepat, karyawan menerima masukan dari anggota dengan baik serta kemudahan yang diberikan CU Keling Kumang TP Nanga Taman kepada anggota pada saat pengajuan pinjaman dan kemampuan karyawan dalam memberikan solusi kepada anggota dengan baik.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi Jaminan (*Assurance*) kebijakan CU Keling Kumang TP Nanga Taman menjamin kerahasiaan transaksi dan keluhan anggota dan terlayannya anggota dengan baik serta CU Keling Kumang TP Nanga Taman selalu menekankan karyawan agar bersikap ramah dan sopan kepada anggota.

e. Empati (*Empathy*)

Pada dimensi Empati (*Empathy*) adanya perhatian khusus kepada anggota dan CU Keling Kumang TP Nanga Taman menekankan agar karyawan selalu menjalin hubungan baik dengan anggota.

Dari pemaparan yang telah diuraikan sebelumnya, diketahui CU Keling Kumang TP Nanga Taman telah menerapkan kebijakan lima dimensi kualitas pelayanan. Namun muncul pertanyaan apakah kebijakan pelayanan yang telah dijalankan CU Keling Kumang TP Nanga Taman sudah berjalan dengan baik sehingga dapat memuaskan anggota. Oleh karena itu peneliti tertarik mengadakan penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa pinjaman pada CU Keling Kumang TP Nanga Taman agar dapat diketahui bagaimana tanggapan anggota terhadap pelayanan yang telah dilakukan CU Keling Kumang TP Nanga Taman selama ini.

3. Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pinjaman pada CU Keling Kumang TP Nanga Taman

TABEL 3
CREDIT UNION KELING KUMANG
TEMPAT PELAYANAN NANGA TAMAN
REKAPITULASI HASIL TANGGAPAN RESPONDEN

No	Daftar Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
I	Kehandalan (<i>Reliability</i>)					

1.	Ketrampilan karyawan dalam memberikan pelayanan pinjaman sangat baik.	20,00	66,00	8,00	6,00	0,00
2.	Kecakapan karyawan dalam menganalisa kebutuhan anggota pada saat pengajuan pinjaman sangat baik.	24,00	46,00	23,00	7,00	0,00
3.	Karyawan tenang dalam memberikan pelayanan pinjaman	23,00	44,00	25,00	5,00	3,00
4.	Karyawan mampu memberikan penjelasan produk pinjaman dengan baik.	16,00	57,00	22,00	5,00	0,00
5.	Karyawan mampu menyelesaikan masalah yang ada dengan segera.	9,00	45,00	38,00	6,00	2,00
	Rata-rata	18,40	51,60	23,20	5,80	2,50
II. Keberwujudan (Tangible)						
1.	Lokasi kantor CU Keling Kumang TP Nanga Taman strategis.	24,00	42,00	18,00	14,00	2,00
2.	Kondisi ruang pelayanan kredit terasa nyaman.	8,00	36,00	40,00	11,00	5,00
3.	Ruang pelayanan kredit bersih.	8,00	53,00	33,00	6,00	0,00
4.	Lokasi tempat parkir yang memadai.	6,00	23,00	44,00	25,00	2,00
5.	Penampilan karyawan selalu rapi.	24,00	41,00	23,00	12,00	0,00
	Rata-rata	14,00	39,00	31,60	13,60	3,00
III. Daya Tanggap (Responsiveness)						
1.	Karyawan cepat dan tepat dalam melayani proses pinjaman.	17,00	57,00	14,00	10,00	2,00
2.	Karyawan menerima masukan dari anggota dengan baik.	20,00	41,00	31,00	7,00	1,00
3.	Anggota diberikan kemudahan dalam proses pengajuan pinjaman.	22,00	44,00	26,00	8,00	0,00
4.	Karyawan mampu memberikan solusi kepada anggota.	20,00	43,00	32,00	5,00	0,00
5.	Karyawan selalu membantu kesulitan anggota pada saat pengajuan pinjaman.	22,00	40,00	30,00	17,00	1,00
	Rata-rata	20,20	45,00	26,60	17,40	1,33
IV. Jaminan (Assurance)						
1.	Karyawan menjaga kerahasiaan transaksi yang dilakukan anggota.	21,00	48,00	27,00	4,00	0,00
2.	Karyawan menjaga kerahasiaan keluhan masalah anggota setiap mengajukan pinjaman.	12,00	52,00	26,00	9,00	1,00
3.	Anggota merasa terlayani dengan baik pada saat proses pinjaman.	19,00	55,00	19,00	6,00	1,00
No	Daftar Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
4.	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada anggota.	27,00	45,00	21,00	7,00	0,00
5.	Solusi yang diberikan oleh karyawan dapat dipercaya dan diterapkan Anggota.	16,00	49,00	26,00	8,00	1,00
	Rata-rata	19,00	49,80	23,80	6,80	1,00

V Empati (<i>Empathy</i>)						
1.	CUKK TP Nanga Taman selalu memberikan pelayanan pinjaman dengan baik.	25,00	53,00	13,00	9,00	0,00
2.	CUKK TP Nanga Taman selalu memberikan perhatian khusus kepada anggota.	19,00	45,00	24,00	11,00	1,00
3.	Karyawan membimbing anggota dalam pengelolaan keuangan keluarga dengan baik.	18,00	45,00	24,00	13,00	0,00
4.	Perilaku karyawan CUKK TP Nanga Taman sangat baik.	20,00	50,00	23,00	7,00	0,00
5.	Karyawan menjalin hubungan baik dengan anggota.	29,00	54,00	14,00	3,00	0,00
	Rata-rata	22,20	49,40	19,60	8,60	1,00

Sumber: Data Olahan, 2014

Berdasarkan Tabel 3 diketahui pada dimensi kehandalan terdapat rata-rata 18,40 persen responden menjawab sangat setuju, terdapat rata-rata 51,60 persen responden menjawab setuju, terdapat rata-rata 23,20 persen responden cukup setuju, terdapat rata-rata 5,80 persen responden menjawab kurang setuju dan terdapat rata-rata 2,50 persen responden menjawab tidak setuju.

Pada dimensi keberwujudan terdapat rata-rata 14,00 persen responden menjawab sangat setuju, terdapat rata-rata 39,00 persen responden menjawab setuju, terdapat rata-rata 31,60 persen responden cukup setuju, terdapat rata-rata 13,60 persen responden menjawab kurang setuju dan terdapat rata-rata 3,00 persen responden menjawab tidak setuju.

Pada dimensi daya tanggap terdapat rata-rata 20,20 persen responden menjawab sangat setuju, terdapat rata-rata 45,00 persen responden menjawab setuju, terdapat rata-rata 26,60 persen responden menjawab cukup setuju, terdapat rata-rata 7,40 persen responden menjawab kurang setuju dan terdapat rata-rata 1,33 persen responden menjawab tidak setuju.

Pada dimensi jaminan terdapat rata-rata 19,00 persen responden menjawab sangat setuju, terdapat rata-rata 49,80 persen responden menjawab setuju, terdapat rata-rata 23,80 persen responden menjawab cukup setuju, terdapat rata-rata 6,80 persen responden menjawab kurang setuju dan terdapat rata-rata 1,00 persen responden menjawab tidak setuju.

Pada dimensi empati terdapat rata-rata 22,20 persen responden menjawab sangat setuju, terdapat rata-rata 49,40 persen responden menjawab setuju, terdapat rata-rata 19,60 persen responden menjawab cukup setuju, terdapat rata-rata 8,60 persen

responden menjawab kurang setuju dan terdapat rata-rata 1,00 persen responden menjawab tidak setuju.

E. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis kualitas pelayanan jasa pinjaman pada CU Keling Kumang TP Nanga Taman, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dalam Dimensi kandalan pelayanan yang diberikan oleh CU Keling Kumang TP Nanga Taman sudah dirasakan baik oleh anggota, baik itu keterampilan karyawan, kecakapan karyawan, ketenangan karyawan, kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan produk pinjaman dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah dengan segera sudah dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada anggota.

2. Dimensi Keberwujudan (*Tangible*)

Dalam dimensi keberwujudan layanan yang diberikan CU Keling Kumang TP Nanga Taman dirasakan masih kurang oleh anggota ialah mengenai ruangan pelayanan pinjaman yang belum memberikan rasa nyaman hal ini dikarenakan ruangan pelayanan pinjaman yang cukup sempit serta lokasi parkir yang dirasakan masih kurang memadai dan dirasakan belum memuaskan anggota.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam dimensi daya tanggap layanan yang diberikan oleh pihak CU Keling Kumang TP Nanga Taman sudah dirasakan baik oleh anggota, baik itu mengenai kecepatan dan ketepatan dalam melayani, karyawan menerima masukan dari anggota, kemudahan dalam proses pengajuan pinjaman, solusi yang diberikan dan karyawan selalu membantu kesulitan anggota pada saat pengajuan pinjaman.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dalam dimensi jaminan yang diberikan pihak CU Keling Kumang TP Nanga Taman sudah dirasakan baik oleh anggota ialah mengenai terjaminnya kerahasiaan transaksi yang dilakukan anggota, terjaminnya kerahasiaan keluhan masalah anggota pada saat pengajuan pinjaman, terlayannya anggota dengan baik pada saat proses pinjaman, karyawan bersikap ramah dan sopan kepada anggota dan kemampuan karyawan memberikan solusi yang dapat dipercaya dan diterapkan oleh anggota.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dalam dimensi empati layanan yang diberikan oleh pihak CU Keling Kumang TP Nanga Taman sudah dirasakan baik oleh anggota baik itu mengenai pelayanan

pinjaman, perhatian khusus yang diberikan pihak CU Keling Kumang TP Nanga Taman, kemampuan membimbing anggota, perilaku karyawan serta terjalinnya hubungan baik dengan anggota.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, adapun saran-saran yang penulis berikan antara lain:

1. Pihak CU Keling Kumang TP Nanga Taman sebaiknya mendirikan kantor sendiri yang permanen dengan kondisi ruangan pelayanan kredit yang nyaman dan tidak sempit. Lokasi parkir yang memadai, tersedianya *Closed Circuit Television (CCTV)* di lokasi parkir agar anggota merasa aman dalam memarkirkan kendaraan.
2. CU Keling Kumang TP Nanga Taman harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan jasa pinjaman dengan mengembangkan potensi karyawan melalui pelatihan, seperti pelatihan *Financial Literacy, Customer Service, Account Officer* dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Ariief, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* (judul asli: Marketing Management), edisi kedua belas, jilid 2. Penerjemah Benyamin Molan. Jakarta: Indeks, 2007.
- Lovelock, Christopher. H, and Laren K. Keler. *Manajemen Pemasaran Jasa* (judul asli: Principles of Service Marketing and Management). Penerjemah Agus Wiyantoro. Jakarta: Indeks, 2005.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Rangkuti, Freddy. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi kesembilan. Pontianak: STIE Widya Dharma, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2012.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Wood, Ivonne. *Layanan Pelanggan*, edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.