
KEBIJAKAN KUALITAS PELAYANAN JASA KREDIT PADA CREDIT UNION KELING KUMANG TP RUMAH PUNYUNG SINTANG

Yanti

yantiyan014@yahoo.co.id

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAKSI

Dalam rangka meningkatkan perekonomian, Credit Union telah hadir dan bekerjasama dengan pemerintah untuk menurunkan angka kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya dan anggota Credit Union pada khususnya. Alasan dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa kredit yang dilakukan oleh Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Penulis mengumpulkan data dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumenter. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota peminjam Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang yang berjumlah 4.480 orang yang sekaligus merupakan sampel dalam penelitian. Alat analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kebijakan kredit yang dilakukan CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang sesuai dengan pola kebijakan Pengurus (Poljak) yang dijalankan karyawan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tanggapan karyawan dalam melayani keluhan anggota mengenai pinjaman masih kurang. Kepedulian dan kecepatan karyawan dalam memberikan solusi pinjaman bermasalah masih lambat. Saran-saran yang dapat penulis berikan adalah Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang diharapkan harus lebih tanggap dan memperhatikan dalam melayani keluhan anggota, karyawan diharapkan lebih meningkatkan kecepatan dalam memberikan solusi atas pinjaman bermasalah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Jasa Kredit

A. Pendahuluan

Dalam rangka meningkatkan perekonomian, Credit Union telah hadir dan bekerjasama dengan pemerintah untuk menurunkan angka kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya dan anggota Credit Union pada khususnya. Credit Union (CU) adalah koperasi keuangan yang dijalankan secara demokratis dan *profit sharing* (bagi hasil), menawarkan berbagai produk simpanan dan pinjaman berbunga rendah kepada para anggotanya. Dengan pengertian yang lebih sederhana masyarakat memahami Credit Union adalah rukun kepercayaan, dimana sekelompok orang yang saling percaya untuk menyimpan uangnya di satu tempat dan meminjamkannya kepada anggota tersebut demi kesejahteraan para anggotanya.

Saat ini telah banyak Credit Union yang hadir dan berdiri dengan mempunyai keunggulan-keunggulan tersendiri yang dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi

anggota. Oleh karena itu perlunya sebuah badan usaha Credit Union mempunyai Pola Kebijakan (POLJAK) untuk melakukan terobosan baru agar dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota. Agar dapat bertahan maka lembaga Credit Union harus mampu bersaing dengan kompetitornya dengancara memberikan kepuasan anggota, tentunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam menjaga kualitas jasa pihak Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan (TP) Rumah Punyung Sintang mempunyai orang-orang yang cukup mampu berkomunikasi dengan baik, siap berkompetisi, sopan, ramah, kredibilitas dan loyalitas yang tinggi, cepat tanggap serta inovatif. Selain itu pihak Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang berusaha memberikan kemudahan bagi anggota atau masyarakat yang benar-benar serius ingin bergabung menjadi anggota dengan baik dan cepat.

Berkaitan dengan pelayanan jasa pinjaman tersebut, dapat dilihat perkembangannya pada Tabel 1:

TABEL 1
CREDIT UNION KELING KUMANG TP RUMAH PUNYUNG SINTANG
JUMLAH ANGGOTA PEMINJAM
Tahun 2009-2013

Tahun	Jumlah Anggota Peminjam	Jumlah Pinjaman Beredar
2009	3.520	43.640.064.350
2010	3.070	47.536.958.750
2011	4.621	64.741.265.500
2012	4.774	80.918.515.350
2013	4.480	98.673.955.350

Sumber: Data Olahan, 2014

TABEL 2
CREDIT UNION KELING KUMANG TP RUMAH PUNYUNG SINTANG
JUMLAH PINJAMAN BEREDAR
Tahun 2009-2013
(Dalam Rupiah)

Tahun	Jumlah Pinjaman Beredar	ΔPersentase
2009	43.640.064.350	-
2010	47.536.958.750	9,00
2011	64.741.265.500	36,00
2012	80.918.515.350	25,00
2013	98.673.955.350	22,00

Sumber: Data Olahan, 2014

Adapun dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kebijakan kualitas pelayanan jasa pinjaman yang telah dijalankan CU Keling Kumang TP Rumah

Punyung Sintang dan untuk mengetahui bagaimana tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan jasa pinjaman CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang.

B. Kajian Teori

Dewasa ini banyak sekali Credit Union yang hadir dan berdiri dengan memberikan kemudahan bagi anggota atau masyarakat yang ingin bergabung, dengan melakukan terobosan baru untuk menarik minat masyarakat agar menjadi anggota. Pemasaran merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya.

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
Disamping 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.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk. Sebaliknya, jika kecewa, konsumen tidak akan membeli produk yang sama lagi di kemudian hari.

Service Quality (Servqual) merupakan kualitas jasa pelayanan yang kita berikan kepada pelanggan. Tidak ada gunanya produk berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang luar biasa. Pelanggan akan merasa kecewa karena tidak dilayani dengan baik. Sebaliknya, pelayanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas serta harga yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Kotler (2009:65): "Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa dapat dikaitkan dengan produk fisik, tetapi bisa juga tidak dikaitkan."

Menurut Yazid yang dikutip oleh Sangadji dan Sopiah (2013:93): "Jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) yang tidak berwujud yang berkaitan dengannya dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Menurut Tjiptono (2005:18) karakteristik jasa dapat dibagi atas beberapa, yakni:

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Pemeriksaan medis merupakan salah satu contohnya. Dokter tidak dapat memproduksi jasanya tanpa kehadiran pasien.

3. Keanekaragaman (*Variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*. Artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut diproduksi.

4. Jasa Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Perishability berarti, jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon

yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2005:273), terdapat lima dimensi utama yakni sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*Empathy*), 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

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu dengan memaparkan permasalahan yang dibahas sesuai dengan keadaan yang nyata pada Credit Union tersebut.

2. Teknik Pengumpulan Data

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

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:148): "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya." Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota peminjam pada Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang yang berjumlah 4.480 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:149): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *Sampling Purposive*.

Menurut Sugiyono (2008: 156): “*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.”

Adapun sampelnya adalah anggota peminjam Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang yaitu sebanyak 50 orang responden. Dengan kriteria pengambilan sampel adalah:

- 1) Anggota peminjam yang berdomisili di Sintang.
- 2) Anggota peminjam yang saat ini masih aktif pinjamannya.
- 3) Anggota peminjam sudah 3 tahun menjadi anggota CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang telah diperoleh dari Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang dianalisis secara kualitatif yaitu jawaban dari kuesioner dikelompokkan menurut kriteria yang telah ditentukan, dijumlahkan, dipersentasekan, dianalisis dan kemudian ditarik suatu 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 50 orang responden yang menjadi debitur pada CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang. Dari 50 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 Pelayanan Dari Kelima Aspek Dimensi Kualitas Jasa yang Dilaksanakan Oleh Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang

a. Keandalan (*Reliability*)

Karyawan yang memberikan layanan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu koperasi, karena dengan adanya karyawan yang memiliki kemampuan

layanan yang segera/cepat, akurat, dan memuaskan, maka pemasaran jasa dapat dilakukan dengan baik dan lancar.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan yang diberikan oleh CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang salah satunya adalah dari segi pelayanan, tanggap yang biasanya dimulai dari anggota membutuhkan informasi dari jasa kredit yang dibutuhkannya. Biasanya seorang anggota akan menanyakan tentang apa, bagaimana dan berapa, kepada siapa, dan bagaimana memperolehnya, serta berapa lama pinjaman akan cair.

c. Jaminan (*Assurance*)

Karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu koperasi, karena itu pihak koperasi menjamin bahwa karyawannya mampu dalam menguasai bidangnya, sehingga pelayanan kredit yang diberikan akan berjalan dengan baik dan lancar. Dalam hal ini pihak CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang mempunyai karyawan yang mampu berkompetisi, sopan, ramah, kredibilitas dan loyalitas yang tinggi, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan dalam memberikan layanan serta memiliki sifat dapat dipercaya dari para personelnnya.

d. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kesediaan seseorang untuk peduli dan kesediaan untuk memberi perhatian pribadi terhadap anggota, setiap karyawan harus mengerti dan paham akan keinginan dan kebutuhan para anggota. Dalam hal kebijakan ini seperti kemudahan dalam menjalin relasi dengan anggota dan koperasi-koperasi yang ada, berkomunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman tinggi dari personel-personelnnya.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik adalah mengembangkan suatu penampilan dan gaya yang dapat diamati dalam menangani konsumen sehingga dapat menyampaikan nilai yang diharapkan bagi konsumen, baik itu kebersihan, kecepatan, atau manfaat lain. Dalam sebuah badan usaha, bukti fisik merupakan faktor pendukung dalam memasarkan produk atau jasa yang ditawarkan.

3. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kredit

Untuk menganalisis kualitas layanan jasa atau terdapat lima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangible*). Berikut adalah

tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan tiap dimensi pada CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang yang diperoleh dari jawaban kuesioner.

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk menyajikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan. Dalam variabel keandalan kecepatan pengajuan pinjaman dalam mengajukan pinjaman sudah baik, tidak berbelit ataupun dipersulit. Kecepatan proses pinjaman sudah cepat karena keputusan pinjaman diproses dalam 14 hari, sehingga tidak menyebabkan anggota menunggu lebih lama. Kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk pinjaman sudah baik, karena karyawan dalam menjelaskan produk yang dibutuhkan dan diinginkan anggota sudah baik dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan baik sehingga karyawan dapat menjelaskan produk yang dibutuhkan anggota dengan baik dan lebih rinci mengenai informasi yang dibutuhkan anggota pada saat melakukan pinjaman. Dan kecepatan proses pencairan pinjaman sudah baik, sehingga anggota tidak perlu menunggu lama, sewaktu melakukan pencairan pinjaman.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan karyawan untuk membantu anggota yang mendapat kesulitan ketika berada dalam koperasi, hal ini dapat dilihat dari kinerja para karyawan yang tanggap terhadap permasalahan atau keluhan yang disampaikan anggota. Kecepatan karyawan melayani pinjaman sudah baik, karena kemampuan karyawan melayani pinjaman sudah cepat, dan anggota tidak perlu menunggu lama pada saat pengajuan pinjaman. Dan masih ada anggota yang mengatakan kecepatan karyawan melayani pinjaman tidak cepat. Karena masih ada anggota yang merasa kecepatan karyawan dalam melayani pinjaman lama, dan kurang memperdulikan anggota. Kecepatan dan tanggapan karyawan dalam melayani anggota yang mengantri sudah baik karena karyawan sangat tanggap melayani anggota yang mengantri dan dapat terselesaikan dengan cepat sehingga anggota tidak menunggu lama dengan antrian yang panjang karena karyawan selalu mendahulukan kepentingan anggota dan secara adil sehingga anggota tidak merasa dikesampingkan atau disepelekan. Dan masih ada responden yang mengatakan kecepatan dan tanggapan karyawan dalam melayani anggota yang mengantri tidak cepat. Karena anggota menganggap antrian transaksi masih kurang teratur karena pada saat anggota ramai bertransaksi tidak ada nomor antrian sehingga menyebabkan antrian kurang teratur. Kesigapan karyawan dalam melayani pertanyaan yang diajukan anggota mengenai pengajuan

pinjaman sudah baik. Karena penjelasan yang diberikan karyawan jelas, mudah dipahami dan dimengerti. Dan masih ada responden yang mengatakan kesigapan karyawan dalam melayani pertanyaan yang diajukan anggota mengenai pengajuan pinjaman tidak baik. Hal ini menunjukkan kesigapan karyawan dalam menanggapi pertanyaan anggota mengenai pinjaman masih dianggap kurang karena anggota merasa penjelasan karyawan masih kurang jelas dan tidak memuaskan. Dan tanggapan karyawan dalam melayani keluhan anggota yang berhubungan sudah baik, karena apabila anggota yang mengeluh dengan pelayanan pada Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang langsung di tanggapinya karyawan sehingga anggota merasa diperhatikan dan merasa puas dengan pelayanan yang ada. Dan masih ada responden mengatakan tanggapan karyawan dalam melayani keluhan anggota yang berhubungan dengan pinjaman tidak baik, karena menurut anggota karyawan kurang tanggap dalam mengatasi keluhan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan masih dianggap kurang, dalam mengatasi keluhan anggota. Penting bagi karyawan koperasi untuk lebih tanggap terhadap setiap masalah atau keluhan anggota karena karyawan harus memberikan perhatiannya dengan baik kepada anggota ketika anggota menghadapi masalah atau keluhan, dan dengan sangat ramah serta sabar karyawan menanggapi masalah serta keluhan anggota mengenai pinjaman dan memberikan penjelasan-penjelasan yang diperlukan anggota.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan anggota kepada koperasi. Kemampuan karyawan meyakinkan anggota untuk mengajukan pinjaman sudah baik, karena pada saat anggota yang ingin menarik tabungannya, karyawan CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang menawarkan produk pinjaman kepada anggota sehingga anggota tertarik untuk meminjam dari pada menarik tabungan. Dan masih ada responden yang mengatakan kemampuan karyawan meyakinkan anggota untuk mengajukan pinjaman tidak baik karena cara penjelasan dari karyawan kurang meyakinkan anggota sehingga anggota tidak mengerti tentang manfaat produk pinjaman. Kemampuan individu dari karyawan dalam menjaga kerahasiaan pinjaman anggota terhadap anggota lainnya sudah baik karena kerahasiaan pinjaman anggota menjadi tanggung jawab karyawan dan rahasia lembaga, karyawan juga telah diberi pendidikan dan pelatihan tentang kode etik bahwa tidak boleh membocorkan pinjaman anggota dengan anggota lainnya. Dan

masih ada responden yang mengatakan kemampuan individu dari karyawan dalam menjaga kerahasiaan pinjaman anggota terhadap anggota lainnya tidak baik, hal ini dikarenakan masih ada karyawan memberitahukan keluhan dan transaksi anggota terutama pada saat analisis pengajuan pinjaman di lapangan. Kemampuan karyawan dalam menangani barang jaminan yang diserahkan oleh anggota peminjam baik, dan tidak ada responden yang mengatakan kemampuan karyawan dalam menangani barang jaminan tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dinilai sebagai faktor penting karena keamanan barang jaminan dapat terjaga dengan baik, sehingga anggota merasa jaminan mereka tersimpan dan terjaga dengan baik. Dan kesopanan karyawan di Bagian Kredit sudah baik, karena karyawan pada bagian kredit memiliki sifat ramah dan sopan kepada anggota. Dan masih ada responden yang mengatakan kesopanan karyawan di Bagian Kredit tidak baik, karena masih ada anggota yang merasa tidak diperdulikan, hal ini menunjukkan bahwa sangat penting adanya kesopanan karyawan pada Bagian Kredit.

d. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kesediaan seseorang untuk peduli dan kesediaan untuk memberi perhatian pribadi terhadap anggota, dalam hal ini kesediaan karyawan terhadap anggota koperasi. Karyawan peduli akan keperluan anggota dari pinjaman yang diajukan sudah baik, karena setiap anggota yang mengajukan pinjaman selalu dilihat tujuan dari pinjaman tersebut apakah bermanfaat atau tidak dan masih ada responden yang mengatakan karyawan tidak peduli akan keperluan anggota dari pinjaman yang diajukan. Hal ini dikarenakan adanya pinjaman anggota yang tidak dicairkan karena tujuan akan keperluan pinjaman tersebut tidak jelas. Kemudahan anggota mendatangi dan melakukan komunikasi anggota sehubungan dengan pengajuan pinjaman sudah baik. Dan tidak ada responden yang mengatakan kemudahan anggota mendatangi dan melakukan komunikasi anggota sehubungan dengan pengajuan pinjaman tidak mudah. Hal ini menunjukkan kemudahan anggota mendatangi dan melakukan komunikasi sehubungan dengan pengajuan pinjaman mudah, karena lokasi kantor yang tidak jauh dan selain itu komunikasi yang baik antara karyawan dengan anggota akan menciptakan suatu hubungan yang lebih erat. Kepedulian karyawan dalam menangani keluhan/komplain dari anggota peminjam sudah baik, karena karyawan telah memberikan perhatian dan kepada anggotanya, CU Keling Kumang juga telah menyediakan layanan komplain. Dan masih ada responden yang mengatakan bahwa kepedulian karyawan dalam

menangani keluhan/komplain dari anggota peminjam tidak peduli. Hal ini menunjukkan bahwa penting bagi karyawan untuk lebih tanggap terhadap setiap masalah atau keluhan anggota, karena karyawan harus memberikan perhatiannya dengan baik kepada anggota. Dan kecepatan karyawan dalam memberikan solusi atas pinjaman bermasalah sudah baik, karena karyawan cepat memberikan solusi dan anggota tidak merasa diabaikan dan masih ada responden yang mengatakan kecepatan karyawan dalam memberikan solusi atas pinjaman bermasalah tidak cepat. Hal ini dikarenakan karyawan lama dalam memberikan solusi atas pinjaman bermasalah, sehingga anggota merasa tidak diperdulikan.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan sarana komunikasi. Bukti fisik CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang dapat diketahui dengan mengamati atau memperhatikan fasilitas fisik, kelengkapan operasional, kondisi gedung, dan keamanan lingkungan kantor. Fasilitas fisik pendukung proses pengajuan kredit sudah baik. Dan tidak ada responden yang mengatakan fasilitas fisik pendukung proses pengajuan kredit tidak baik. Hal ini menunjukkan fasilitas fisik pendukung proses pengajuan kredit sudah baik, seperti ruang tunggu, ruangan tempat pengajuan pinjaman, peralatan komputer, meja dan kursi sudah baik dan sangat mendukung dalam proses pengajuan kredit. Kenyamanan ruangan tunggu dalam proses pengajuan pinjaman nyaman sudah nyaman, karena ruang tunggu yang luas dan menggunakan *Air Conditioner (AC)*. Dan tidak ada responden yang mengatakan bahwa kenyamanan ruang tunggu tidak nyaman, karena anggota merasa nyaman dan betah dengan ruang tunggu yang luas dan menggunakan AC. Kondisi keamanan tempat penyimpanan barang jaminan anggota sudah aman dan keamanan dinilai sebagai faktor yang penting karena tempat penyimpanan yang aman akan membuat anggota merasa barang jaminan mereka akan tersimpan dan terjaga dengan baik. Dan tidak ada responden yang mengatakan kondisi keamanan tempat penyimpanan barang jaminan anggota tidak aman karena anggota merasa keamanan barang jaminannya aman dan sudah ditangani dengan baik oleh karyawan. Dan ketersediaan lokasi parkir yang sudah memadai dan luas sehingga memudahkan anggota dalam memarkir kendaraannya. Dan masih ada responden mengatakan bahwa ketersediaan lokasi parkir tidak memadai dan tidak luas, dikarenakan responden tersebut masih kurang puas dengan lokasi parkir yang ada.

TABEL 3
REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No	Pertanyaan	Daftar Jawaban Responden		
	Variabel-variabel Servqual	A	B	C
A. Keandalan				
1	Kecepatan prosedur pengajuan pinjaman	76,00	18,00	6,00
2	Kecepatan proses pinjaman	74,00	22,00	4,00
3	Keampuan karyawan menjelaskan produk pinjaman	76,00	16,00	8,00
4	Kecepatan proses pencairan pinjaman	82,00	10,00	8,00
B. Daya Tanggap				
5	Kecepatan karyawan melayani pinjaman	70,00	24,00	6,00
6	Kecepatan dan tanggan karyawan melayani anggota yang mengantri	76,00	20,00	4,00
7	Kesigapan karyawan menanggapi pertanyaan anggota	88,00	10,00	2,00
8	Tanggapan karyawan melayani keluhan anggota	50,00	34,00	16,00
C. Jaminan				
9	Kemampuan karyawan menyakinkan anggota	74,00	20,00	6,00
10	Kemampuan karyawan menjaga kerahasiaan	74,00	22,00	4,00
11	Kemampuan karyawan menangani barang jaminan	94,00	6,00	0,00
12	Kesopanan karyawan	80,00	16,00	4,00
D. Empati				
13	Kepedulian karyawan akan keperluan anggota dari pinjaman yang diajukan	80,00	18,00	2,00
14	Kemudahan anggota mendatangi dan melakukan komunikasi dengan karyawan	94,00	6,00	0,00
15	Kepedulian karyawan menangani keluhan/komplain dari anggota	76,00	20,00	4,00
16	Kecepatan karyawan memberikan solusi atas pinjaman bermasalah	60,00	28,00	12,00
E. Berwujud				
17	Ruang layanan bagian pinjaman	94,00	6,00	0,00
18	Kenyamanan ruang tunggu	98,00	2,00	0,00
19	Kondisi keamanan tempat penyimpanan barang jaminan	78,00	22,00	0,00
20	Ketersediaan lokasi parkir	76,00	22,00	2,00

Sumber: Data Olahan, 2014

E. Penutup

1. Kesimpulan

a. Kebijakan Kredit yang Dilakukan CU Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang

CU Keling KumangTP Rumah Punyung Sintang sudah memiliki kebijakan tentang kredit. Kebijakan tersebut tertuang dalam Pola Kebijakan Pengurus (Poljak). Kebijakan ini diterbitkan setelah disahkan dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT). Untuk mempermudah staf menjalankan kebijakan, sudah dibuat Standar Operasional Prosedurnya (SOP).

b. Tanggapan Anggota Terhadap Kebijakan Kredit

Masih ada anggota yang merasa kurang puas dengan kebijakan dan pelayanan kredit yang diberikan, karena masih ada anggota yang merasa tanggapan karyawan dalam melayani keluhan anggota mengenai pinjaman masih kurang dan kecepatan karyawan dalam memberikan solusi atas pinjaman bermasalah masih dianggap lambat.

2. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan penulis yang kiranyadapat bermanfaat bagi pihak CU Keling Kumang adalah:

- a. Karyawan diharapkan harus lebih tanggap dan memperhatikan dalam melayani keluhan anggota yang berhubungan dengan pinjaman, agar dapat memberikan pelayanan dengan lebih baik sehingga kepuasan anggota terhadap Credit Union Keling Kumang TP Rumah Punyung Sintang dapat lebih meningkat lagi.
- b. Karyawan diharapkan lebih meningkatkan kecepatan dalam memberikan solusiatas pinjaman bermasalah karena solusi yang diberikan akan sangat membantu anggota dan anggota merasa ada kepedulian serta lebih diperhatikan dari para karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Credit Union Keling Kumang. *Pola Kebijakan Pengurus Tahun 2014*. Sekadau: Credit Union Keling Kumang, 2014.
- Gulo, W. *Metode Penelitian*. Jakarta:Grasindo, 2010.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*, edisi revisi. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Kotler, Philip dan Keller. *Manajemen Pemasaran* (judul asli: Marketing Management), jilid 2. Penerjemah Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Munaldus, et al. *Kendaraan Menuju Kemakmuran Praktik Bisnis Sosial Model Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2005.