

KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN PADA CREDIT UNION KELING KUMANG TEMPAT PELAYANAN KHUSUS SENANING

Yusuf Arifin

yusufarifinlungkityeila@gmail.com

Prodi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAKSI

Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Senaning merupakan salah satu koperasi simpan pinjam memiliki permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Anggota terhadap pelayanan pada Credit Union Keling Kumang TPK Senaning dan untuk mengetahui persepsi anggota terhadap pelayanan. Metode penelitian berbentuk deskriptif, dengan teknik pengumpulan data: wawancara, kuesioner dan studi dokumenter, serta sampel yang diambil sebanyak 50 anggota menggunakan metode *purposive sampling*. Dengan karakteristik dilihat dari pendidikan, jenis kelamin, umur, lama menjadi anggota. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Berdasarkan penelitian, diketahui pelayanan CU Keling Kumang TPK Senaning, mengenai keandalan responden menyatakan pelayanan kasir sudah cukup baik hanya saja untuk menepati janji yang masih dianggap anggota kurang. Daya Tanggap, untuk menangani masalah yang masih perlu ditingkatkan. Jaminan responden menganggap sudah sangat puas dengan keamanan dan kejujuran staf. Empati responden merasa sudah puas dengan pelayanan staf yang tidak memandang status sosial. Bukti fisik, responden menganggap peralatan, kantor, dan ruang tunggu sudah baik. Saran dari penulis yaitu, adanya penambahan staf karena staf yang ada saat ini masih kurang untuk melayani wilayah yang cukup luas, dan juga sarana yang digunakan harus diperhatikan misalnya motor.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Jasa

A. Pendahuluan

Maju mundurnya sebuah perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada banyak orang sangat tergantung dengan kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri. Masyarakat tidak hanya melihat bagaimana kualitas barang yang disediakan oleh perusahaan, tetapi bagaimana pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan.

Pelayanan memerlukan suatu trik khusus dalam pemasaran jasa tersebut yang tertuang dalam suatu kebijakan dan standar operasional yang disebut sebagai strategi pemasaran yang merupakan pengembangan suatu rencana untuk mencapai suatu tujuan dalam jangka panjang. Kualitas pelayanan yang beragam membuat orang harus menentukan pilihan, semakin banyak pilihan, semakin banyak persaingan, hanya perusahaan yang memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakatlah

yang akan tetap bertahan dan terus bertumbuh. Di era globalisasi seperti sekarang hampir semua lembaga penyedia jasa fokus pada peningkatan pelayanan.

Salah satu *Credit Union* yang berkembang di masyarakat pada saat ini adalah Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus (TPK) Senaning. Credit Union Keling Kumang TPK Senaning ini didirikan pada tanggal 10 September 2008 yang beralamat di Desa Senaning Kecamatan Ketungau Hulu Kabupaten Sintang. Lembaga yang sudah berusia 21 tahun ini terus menerus meningkatkan pelayanan yang baik kepada anggota, akan tetapi dalam perjalanannya tidak sedikit anggota yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, bahkan memutuskan untuk berhenti dari keanggotaan. Sampai saat ini Credit Union Keling Kumang TPK Senaning tetap mampu menjalankan usahanya dengan baik sebagai lembaga pengelolaan keuangan masyarakat.

TABEL 1.1
CREDIT UNION KELING KUMANG
TEMPAT PELAYANAN KHUSUS SENANING
JUMLAH ANGGOTA PENABUNG DAN JUMLAH TABUNGAN
TAHUN 2008-2013

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Perkembangan (%)	Jumlah Tabungan (Dalam Rupiah)	Perkembangan (%)
2008	983	-	1.323.450.232	-
2009	1.022	3,97	1.923.450.142	45,34
2010	1.135	11,06	2.823.450.765	46,79
2011	1.364	20,18	4.153.450.876	47,11
2012	1.723	26,32	6.113.450.895	47,19
2013	2.200	27,68	8.999.450.213	47,21

Sumber: Data CU Keling Kumang TPK Senaning, 2014

Dari data di atas dapat dilihat pertumbuhan anggota tidak terlalu signifikan hal itu yang membuat penulis tertarik untuk meneliti kebijakan pelayanan pada Credit Union Keling Kumang TPK Senaning.

B. Kerangka Pemikiran

Credit Union adalah sekumpulan orang yang bersepakat untuk menghimpun modal bersama guna dipinjamkan di antara mereka sendiri dengan bunga yang layak untuk tujuan yang baik (Induk Koperasi Kredit). Khasmir (2013:254) menyatakan bahwa “Koperasi merupakan suatu kumpulan dari orang-orang yang mempunyai tujuan atau kepentingan bersama. Jadi Koperasi merupakan bentukan dari sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama.”

Sedangkan menurut Munaldus (2013:192): "Kesulitan si miskin hanya dapat diatasi oleh si miskin itu sendiri. Si miskin harus mengumpulkan uang secara bersama-sama, kemudian meminjamkan kepada sesama mereka."

Credit Union merupakan jenis usaha dalam bentuk jasa menurut Tjiptono (2005: 16), jasa dapat 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."

Penekanan unsur pelayanan dalam bidang jasa adalah berkaitan dengan pengertian bahwa jasa tidak diproduksi seperti halnya barang-barang secara fisik, melainkan jasa hanya dilaksanakan. Sehingga dengan demikian kualitas produk dari jasa tidak dinilai mengeluarkan (*output*) produksi itu sendiri, melainkan dari segi pelaksanaannya menyebabkan kualitas suatu jasa bersifat relatif.

Menurut Tjiptono (2005: 273), terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
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, 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. Berwujud (*Tangible*)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Hasan (2013: 94) ada tiga kemungkinan yang terjadi ketika harapan atas kinerja dibandingkan dengan kinerja aktual produk yaitu:

1. Apabila kualitas lebih rendah dari harapan, yang terjadi adalah ketidakpuasan emosional.
2. Apabila kinerja lebih besar dibandingkan harapan, terjadi kepuasan emosional.
3. Apabila kinerja sama dengan harapan, maka yang terjadi adalah konfirmasi harapan.

Menurut Tjiptono (2006: 9) dalam memberikan kepuasan ada keterkaitan antara 3 elemen pokok yakni:

1. *Customers*

Pemasaran berawal dari kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berakhir dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. *Competitors*

Setiap organisasi harus memperhatikan faktor pesaing, siapa saja yang menjadi pesaing, strategi, kekuatan, kelemahan, kompetensi inti dan rekasi mereka.

3. *Company*

Tujuan perusahaan dicapai melalui upaya memuaskan pelanggan, tidak semata-mata dengan menekankan aspek transaksi, namun justru lebih berfokus pada aspek rasional.

Menurut Kotler dan Armstrong (2009:8): Konsumen biasanya menghadapi sejumlah besar produk dan jasa yang mungkin dapat memuaskan kebutuhan tertentu.

Selain itu produk juga berperan penting bagi perusahaan untuk menarik minat anggota. Menurut Kotler (2009:4): "Karakteristik dan klasifikasi produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide. Pemasar mengklasifikasi produk berdasarkan ketahanan/durabilitas, keberwujudan dan kegunaan (konsumen atau industri). Setiap jenis produk mempunyai strategi bauran pemasaran yang sesuai."

Tujuan sebuah perusahaan haruslah jelas supaya sasaran yang sudah direncanakan bisa tercapai dengan baik. Menurut Wibowo (2006: 29), *management by objective* atau manajemen berdasarkan sasaran menekankan penetapan tujuan yang *tangible* (nyata), *verifiable* (dapat dibuktikan), dan *measurable* (dapat diukur), dan dilakukan secara partisipatif.

Pada dasarnya *Credit Union* mempunyai tujuan yaitu memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil, makmur dan maju berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Dalam upaya meningkatkan meningkatkan minat anggota dalam menabung tentunya sangat terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya baik yang berasal dari dalam maupun dari luar. Kinerja yang baik dari manajemen *Credit Union* dan anggotanya yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan perkembangan usaha tanpa adanya hambatan dan rintangan yang berarti. Namun tingkat persaingan juga cukup tinggi terutama para pesaing dan analisis pesaing juga penting menurut Wahyudi (2006: 74) tujuan dari analisis

ini adalah untuk menentukan posisi perusahaan/SBU dalam suatu industri (dalam persaingan sempurna, monopoli, atau persaingan tidak sempurna).

C. Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada metode diskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara, pedoman wawancara yang dipakai menggunakan jenis wawancara semi-terbuka yakni menyusun daftar pertanyaan yang telah ditentukan jawabannya dan responden juga menjawab secara bebas. Penulis mewawancarai anggota *Credit Union Keling Kumang TPK Senaning*.

Menurut Sugiyono (2012: 2): “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Bentuk penelitian yang digunakan adalah bentuk penelitian survei pendapat umum (*public opinion survey*).

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan informasi dan data yang kongkrit dan relevan untuk dapat mengungkapkan masalah yang diteliti. Maka untuk dapat memperoleh data yang dapat mengungkapkan permasalahan dalam penelitian ini perlu adanya teknik dan alat pengumpulan data yang sesuai.

Menurut Suwartono (2014: 41) “Pengumpulan data adalah berbagai cara yang digunakan untuk mengumpulkan data, menghimpun, mengambil, atau menjangkau data penelitian.”

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang tersaji di atas, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Teknik Observasi Langsung

Yaitu dengan cara mengumpulkan data yang mengharuskan seorang peneliti mengadakan kontak langsung secara lisan atau tatap muka (*face to face*) dengan sumber data. Dalam penelitian ini, penulis mengadakan komunikasi langsung dengan anggota *Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Senaning*.

b. Wawancara dan Kuesioner

Interview atau wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara komunikasi langsung dengan sumber data yang berhubungan langsung dengan penelitian ini, Pimpinan dan Staff Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Senaning. Sedangkan kuesioner yaitu alat pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden guna mendapat informasi yang diperlukan.

c. Studi dokumenter

Studi dokumenter merupakan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Jadi studi dokumenter tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Gulo (2010: 76) “Populasi adalah sekumpulan objek yang menjadi pusat perhatian yang daripadanya terkandung informasi yang ingin diketahui.”

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subyek atau obyek lain. Populasi dalam penelitian ini adalah para anggota CU Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Senaning.

b. Sampel

Menurut Gulo (2010: 78) “Sampel adalah himpunan bagian dari suatu populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi. Dimana jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya.”

Sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi. Pengambilan sampel dari suatu populasi disebut penarikan sampel atau

sampling. Populasi yang ditarik sampelnya pada waktu merencanakan suatu penelitian disebut *target population*, sedangkan populasi yang diteliti pada waktu melakukan penelitian disebut *sampling population*.

Adapun metode dalam pengambilan sampel dalam penelitian adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 50 orang responden.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan ini data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang telah disebar. Kemudian jawaban dikelompokkan menurut kriteria yang ada. Hasil dari masing-masing jawaban pertanyaan dijumlahkan. Dari hasil penjumlahan tersebut ditentukan persentasenya dan kemudian diambil suatu kesimpulan.

D. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN TENTANG ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN PADA CREDIT UNION KELING KUMANG TEMPAT PELAYANAN KHUSUS SENANING

N O	Pertanyaan	Jawaban				JLH
		SP	P	S	TP	
1	Apa perasaan Bapak/Ibu dengan Pelayanan Kasir		13	30	7	50
2	Ketepatan staf dalam memenuhi janji	8	23	15	4	50
3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	1	23	19	7	50
4	Kehandalan staf dalam menggunakan fasilitas		2	22	26	50
5	Menyelesaikan pelayanan/transaksi dengan cepat		12	28	10	50
6	Menyelesaikan masalah dengan cepat	4	22	20	4	50
7	Staf selalu semangat dalam memberikan pelayanan	1	20	24	5	50
8	Staf tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut Anggota	1	22	20	7	50

9	Bagaimana Keamanan tabungan anggota dikantor			24	26	50
10	Kemudahan mendapatkan informasi dari Staf	2	19	24	5	50
11	Kejujuran Staf		1	31	18	50
12	Kesopanan Staf dalam memperlakukan anggota	1	16	23	10	50

N O	Pertanyaan	SP	P	S	TP	JLH
13	Staf tidak memandang status sosial		9	32	9	50
14	Staf mengucapkan salam pembuka pada awal pelayanan	3	26	17	4	50
15	Staf selalu mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan	1	17	25	7	50
16	Staf bersedia menolong anggota ketika mengalami kesulitan	3	23	20	4	50
17	Tempat parkir yang ada		21	26	3	50
18	Kenyamanan ruang tunggu		27	19	4	50
19	Kondisi fasilitas yang ada dikantor untuk pelayanan (Komputer, Mesin Printer)		1	19	30	50
20	Tampilan staf dalam bertugas menggunakan seragam dengan rapi dan bersih		10	18	22	50
TOTAL		25	307	456	212	1.000
PERSENTASE		3%	31%	46%	21%	100%

Ket:

SP : Sangat Puas

P : Puas

S : Sedang

TP : Tidak Puas

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai apa perasaan bapak/Ibu dengan pelayanan kasir, ada 7 orang responden menyatakan sangat puas, 30 orang responden menyatakan puas, 17 orang responden menyatakan sedang.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kasir masih perlu diperhatikan karena hanya beberapa anggota yang mengatakan sangat puas pada pelayanan kasir.

Tanggapan responden mengenai ketepatan staf dalam memenuhi janji dari 50 orang responden ada 4 orang responden menyatakan sangat puas, 15 orang responden menyatakan puas, 23 orang responden menyatakan sedang, 8 orang responden menyatakan tidak puas. Artinya, ketepatan staf dalam memenuhi janji sudah cukup akan tetapi masih perlu diperhatikan dalam ketepatan staf untuk lebih menepati janji kepada anggota.

Tanggapan responden mengenai kemudahan dalam mendapatkan informasi, dari 50 orang responden, sebanyak 7 orang responden menyatakan sangat puas, 19 orang responden menyatakan puas, 23 orang responden menyatakan sedang, 1 orang responden menyatakan tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa masih ada anggota yang mengatakan tidak puas dalam mendapatkan informasi yang ada, hal ini menjadi acuan CU Keling Kumang TPK Senaning untuk melakukan evaluasi apa yang masih menjadi kendala.

Tanggapan responden mengenai kehandalan Staf dalam menggunakan fasilitas, dari 50 orang responden, sebanyak 26 orang responden menyatakan sangat puas, 22 orang responden menyatakan puas, 2 orang responden menyatakan sedang, dan tidak ada yang mengatakan tidak puas. Dapat disimpulkan bahwa staf sudah handal dalam menggunakan fasilitas yang ada.

Tanggapan responden mengenai menyelesaikan pelayanan/transaksi dengan cepat dapat diketahui dari 50 jumlah tanggapan responden informasi mengenai menyelesaikan pelayanan/transaksi dengan cepat, 10 orang responden menyatakan sangat puas, 28 orang responden menyatakan puas, 12 orang responden menyatakan sedang, dan tidak ada anggota yang menyatakan tidak puas. Artinya, staf sudah cukup cepat dalam melayani anggota dan tidak terjadi antri bila anggota menyeteror ke kantor.

Tanggapan responden mengenai penyelesaian masalah dengan cepat diketahui 4 orang responden menyatakan informasi mengenai penyelesaian masalah dengan cepat sangat puas, 40 orang responden menyatakan puas, 44 orang responden menyatakan sedang, 4 orang responden menyatakan tidak puas. Artinya, penyelesaian masalah yang ada masih lamban terlihat masih ada anggota yang mengatakan tidak puas dengan penyelesaian masalah.

Tanggapan responden staf selalu semangat dalam memberikan pelayanan

dapat diketahui tanggapan responden terhadap staf selalu semangat dalam memberikan pelayanan, ada 5 orang responden menyatakan sangat puas, 24 orang responden menyatakan puas, 20 orang responden menyatakan sedang, 1 orang responden menyatakan tidak puas. Artinya, responden menganggap staf cukup semangat dalam memberikan pelayanan hanya saja masih perlu ditingkatkan lagi.

Tanggapan responden staf tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut Anggota dapat diketahui tanggapan responden terhadap staf tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut anggota, ada 7 orang responden menyatakan sangat puas, 20 orang responden menyatakan puas, 22 orang responden menyatakan sedang, 1 orang responden menyatakan tidak puas. Artinya, responden menganggap staf tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut anggota.

Tanggapan responden mengenai bagaimana keamanan tabungan anggota dikantor dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai bagaimana keamanan tabungan anggota dikantor ada 26 orang responden menyatakan sangat puas, 24 orang responden menyatakan puas, dan tidak ada responden menyatakan sedang dan tidak puas. Artinya, keamanan tabungan yang ada di TPK Senaning sudah sangat aman dan tidak ada kekhawatiran untuk terus menambah tabungan yang ada.

Tanggapan responden mengenai kemudahan mendapatkan informasi dari Staf dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kemudahan mendapatkan informasi dari staf ada 5 orang responden menyatakan sangat puas, 24 orang responden menyatakan puas, 19 orang responden menyatakan sedang, 2 orang responden menyatakan tidak puas. Artinya, staf masih belum maksimal dalam menyampaikan informasi langsung kepada anggota hal ini dilihat dari masih adanya anggota yang mengatakan tidak puas ini berarti anggota sangat jarang mendapatkan informasi mengenai perubahan, perkembangan yang ada pada CU Keling Kumang TPK Senaning.

Tanggapan responden mengenai kejujuran staf, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kejujuran staf ada 18 orang responden menyatakan sangat puas, 31 orang responden menyatakan puas, 1 orang responden menyatakan sedang, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Artinya, responden merasa puas dengan kejujuran staf yang ada baik secara pelayanan maupun hubungan baik dengan anggota.

Tanggapan responden mengenai kesopanan staf dalam memperlakukan anggota dari 50 jumlah tanggapan responden dapat diketahui bahwa tanggapan responden

mengenai kesopanan staf dalam memperlakukan anggota ada 10 orang responden menyatakan sangat puas, 23 orang responden menyatakan puas, 16 orang responden menyatakan sedang, dan 1 orang responden yang menyatakan tidak puas. Artinya, anggota merasa kesopanan staf masih terlihat kurang dan perlu dievaluasi kembali untuk kelancaran dalam melayani anggota kedepan.

Tanggapan responden mengenai Staf tidak memandang status sosial dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai staf tidak memandang status sosial ada 9 orang responden menyatakan sangat puas, 32 orang responden menyatakan puas, 9 orang responden menyatakan sedang, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Artinya, pelayanan yang ada di CU Keling Kumang TPK Senaning tidak memandang status sosial dan staf memperlakukan semua anggotanya sama baik petani, PNS, Swasta, pedagang kecil.

Tanggapan responden mengenai staf mengucapkan salam pembuka pada awal pelayanan dari 50 jumlah tanggapan responden dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai staf mengucapkan salam pembuka pada awal pelayanan ada 4 orang responden menyatakan sangat puas, 17 orang responden menyatakan puas, 26 orang responden menyatakan sedang, dan 3 orang responden menyatakan tidak puas. Artinya, staf belum sepenuhnya mengucapkan salam kepada anggota bila anggota datang menyeter ke kantor.

Tanggapan responden mengenai staf selalu mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai staf mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan ada 7 orang responden menyatakan sangat puas, 25 orang responden menyatakan puas, 17 orang responden menyatakan sedang, 1 orang responden menyatakan tidak puas. Artinya, staf sudah cukup baik dalam mengakhiri pelayanan terhadap anggota, dan begitu pentingnya mengucapkan terimakasih pada akhir melayani anggota yang datang ke kantor.

Tanggapan responden mengenai staf bersedia menolong anggota ketika mengalami kesulitan dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai staf bersedia menolong anggota ketika mengalami kesulitan ada 4 orang responden menyatakan sangat puas, 20 orang responden menyatakan puas, 23 orang responden menyatakan sedang, 3 orang responden menyatakan tidak puas. Artinya, anggota merasa kurang mendapatkan bantuan ketika mereka mengalami kesulitan/kendala ini

bisa dilihat ada 3 orang anggota yang mengatakan tidak puas terhadap bantuan yang diberikan oleh staf yang ada di CU Keling Kumang TPK Senaning.

Tanggapan responden mengenai tempat parkir yang ada dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai tempat parkir ada 3 orang responden menyatakan sangat puas, 26 orang responden menyatakan puas, 21 orang responden menyatakan sedang, dan tidak ada responden menyatakan tidak puas. Artinya, tempat parkir yang ada di CU Keling Kumang TPK Senaning sudah cukup baik dan aman.

Tanggapan responden mengenai kenyamanan ruang tunggu dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kenyamanan ruang tunggu ada 4 orang responden menyatakan sangat puas, 19 orang responden menyatakan puas, 27 orang responden menyatakan sedang, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Artinya, kenyamanan ruang tunggu sudah cukup memuaskan.

Tanggapan responden mengenai kondisi fasilitas yang ada di kantor untuk pelayanan (Komputer, Mesin Printer) dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kondisi fasilitas yang ada untuk pelayanan (Komputer, Mesin, Printer) ada 30 orang responden menyatakan sangat puas, 19 orang responden menyatakan puas, 1 orang responden menyatakan sedang, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Artinya, anggota merasa peralatan yang digunakan untuk pelayanan sudah baik karena sistem sudah menggunakan komputerisasi.

Tanggapan responden mengenai tampilan staf dalam bertugas menggunakan seragam dengan rapi dan bersih dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai tampilan staf dalam bertugas menggunakan seragam dengan rapi dan bersih ada 22 orang responden menyatakan sangat puas, 18 orang responden menyatakan puas, 10 orang responden menyatakan sedang, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Artinya, staf sudah menggunakan seragam yang sudah oleh CU Keling Kumang ditentukan setiap hari dengan rapi, baik dan bersih.

Dari keseluruhan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang mengatakan sangat puas berjumlah 25 atau hanya 3 persen, yang mengatakan Puas berjumlah 307 atau 31 persen, yang mengatakan sedang berjumlah 456 atau 46 persen, sedangkan yang mengatakan tidak puas berjumlah 212 atau 21 persen. Dengan demikian keseluruhan pelayanan yang ada di Credit Union Keling Kumang TPK

Senaning masih terlihat kurang hal itu ditunjukkan ada 212 atau hanya 21 persen responden yang mengatakan tidak puas.

E. Penutup

Berdasarkan hasil analisis dari tanggapan responden mengenai penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan

Kebijakan keandalan yang selama ini dilakukan oleh CU Keling Kumang TPK Senaning sudah dilakukan mungkin belum sepenuhnya di terapkan oleh staf yang ada, dan dalam melakukan pelayanan staf dituntut harus memberikan pelayanan yang prima, selalu menepati janji kepada anggota, memberikan informasi, dan juga dapat menggunakan fasilitas yang menggunakan sistem komputerisasi.

Berdasarkan hasil tanggapan dari lima puluh responden, diketahui bahwa pelayanan kasir sudah cukup memuaskan anggota, akan tetapi untuk menepati janji kepada anggota staf masih begitu kurang. Banyak janji yang tidak ditepati oleh staf misalnya tanggal jemput setoran kadang tidak sesuai, hal ini dikarenakan oleh kondisi jalan diwilayah tersebut masih sangat rusak sehingga terkadang jadwal yang sudah ditentukan tidak sesuai karena hambatan diperjalanan.

2. Daya Tanggap

Kecepatan dan ketepatan harus dimiliki oleh sitiap staf CU Keling Kumang TPK Senaning untuk menjaga supaya pelayanan yang ada selalu cepat, mudah dan tidak berbelit-belit, dan transaksi yang dilakukan pada hari itu tidak boleh ditunda dihari berikutnya. Dalam menyelesaikan masalah atau komplain oleh anggota staf harus segera mencari solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut supaya masalah tersebut tidak berkelanjutan.

Berdasarkan hasil tanggapan dari lima puluh responden, staf yang ada di TPK Senaning sudah cukup cepat dalam melayani anggota, staf juga tidak menunjukkan kesan sibuk saat sedang melayani anggota dimana mereka bersikap propesional terhadap pelayanan. Dan yang masih perlu diperbaiki adalah mengenai penanganan masalah yang masih lambat sehingga anggota selalu

menunggu apa solusi yang diambil oleh staf di TPK Senaning untuk menyelesaikan masalah yang ada.

3. Jaminan

Jaminan merupakan hal yang begitu diharapkan oleh anggota terutama jaminan mengenai keamanan tabungan yang ada di CU Keling Kumang TPK Senaning, jaminan yang disediakan CU Keling Kumang terhadap tabungan misalnya tempat yang aman, dengan memiliki tempat yang aman anggota akan merasa aman terhadap tabungan yang ada. Kejujuran staf juga merupakan jaminan yang begitu penting karena bila staf tidak memiliki kejujuran anggota akan merasa tidak aman untuk menyimpan tabungan di CU Keling Kumang TPK Senaning.

Berdasarkan hasil tanggapan dari lima puluh responden, jaminan keamanan misalnya tabungan sudah sangat aman, dan juga TPK Senaning memiliki staf yang jujur sehingga tidak menimbulkan keraguan anggota untuk menabung di TPK Senaning ditambah dengan staf yang selalu sopan kepada anggota.

4. Empati

Berdasarkan hasil tanggapan dari lima puluh responden, staf tidak memandang status sosial dimana semua anggota diperlakukan sama tidak memandang Petani, PNS, Swasta, Pedagang Kecil, staf juga selalu melakukan salam ketika awal melayani anggota dan tidak lupa juga staf mengucapkan terimakasih ketika selesai melayani anggota. Hanya saja staf kurang dalam memberikan bantuan kepada anggota ketika anggota mengalami kesulitan.

5. Berwujud

Bukti fisik pada CU Keling Kumang TPK Senaning terutama peralatan yang digunakan sudah meyakinkan anggota. Anggota menganggap peralatan yang digunakan sudah sesuai dengan perkembangan zaman, dan standar keamanan baik. Sedangkan, bangunan kantor saat ini dan kenyamanan ruang tunggu sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil tanggapan dari lima puluh responden, diketahui bahwa peralatan kantor yang digunakan, bangunan kantor dan kenyamanan ruang tunggu dianggap baik, didukung dengan penampilan staf yang rapi.

Dari kesimpulan yang telah penulis dapatkan berdasarkan tanggapan dari responden, maka penulis memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Untuk mendukung supaya aktivitas yang dilakukan bisa berjalan dengan baik dan lancar agar ada penambahan staf karena kondisi staf yang ada saat ini tidak mencukupi untuk melayani wilayah kerja yang cukup luas. Dengan adanya penambahan staf maka untuk kunjungan kekampung-kampung bisa dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.
2. Agar pelayanan kekampung-kampung bisa maksimal juga perlu diperhatikan alat transportasi misalnya motor yang digunakan oleh staf harus sesuai dengan medan yang ditempuh.
3. Untuk bisa menangani masalah dengan cepat perlu dilakukan pelatihan-pelatihan khusus untuk staf agar permasalahan yang ada bisa diselesaikan oleh staf yang ada di TPK Senaning itu sendiri.
4. Cara pelayanan karyawan terhadap anggota dan pelayanan dengan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam) dianggap beberapa anggota baik dan perlu ditingkatkan lagi supaya menciptakan pelayanan yang prima kepada semua anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Credit Union Keling Kumang. *Pola Kebijakan*. Sintang: CU Keling Kumang, 2014.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*, edisi keenam. Jakarta: PT Gramedia, 2010.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* (judul asli: Marketing Management). Penerjemah Bod Sabran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- _____ and Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (judul asli: Principles Of Marketing). Penerjemah Bod Sabran. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Munaldus, et al. *Hidup Berkelimpahan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013.
- _____. *Credit Union: Kendaraan Menuju Kemakmuran*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi kesembilan. Pontianak: STIE Widya Dharma, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sri Wahyudi, Agustinus. *Manajemen Strategik: Pengantar Proses Berpikir Strategik*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher, 2006.

Suwartono. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2006.

Wibowo. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.

BISMA
Bisnis Manajemen