

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
CREDIT UNION BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG**

Thresia Lili

STIE Widya Dharma

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang selalu merespon keluhan yang disampaikan oleh setiap anggota kepada lembaga yang bersangkutan. Tujuan dari penelitian penulis adalah untuk mengetahui kebijakan Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada anggota dan untuk mengetahui persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang. Bentuk penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui: wawancara, kuesioner, studi dokumenter, dan studi kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 6.535 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Faktor-faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang yaitu kemampuan melaksanakan dan memenuhi layanan yang telah dijanjikan secara akurat, kesiapan dalam membantu dan melayani anggota secara cepat, kemampuan dan kemauan dalam memberikan kepercayaan pada anggota, perhatian dan pelayanan yang diberikan lembaga pada anggota, penampilan dari fasilitas fisik dan perlengkapan staf. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang diterapkan dinilai sudah baik karena anggota menganggap kinerja lembaga memenuhi keinginan anggota. Anggota merasa pihak lembaga membantu dan memudahkan kegiatan transaksi yang dilakukan anggota. Saran yang diberikan penulis dari penelitian ini, yaitu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa, menambahkan kegiatan pelatihan dasar anggota maupun pelatihan bagi para staf guna memperbaiki dan meningkatkan sistem operasional lembaga.

Kata kunci: Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Jasa

A. Pendahuluan

Pada era globalisasi, persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan anggotanya. Kepuasan anggota dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu diantaranya pelayanan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Dengan pelayanan yang

berkualitas anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang didapat sehingga akan berpengaruh kepada besar kecilnya permintaan anggota terhadap jasa yang dihasilkan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang selalu merespon keluhan yang disampaikan oleh setiap anggota kepada perusahaan yang bersangkutan. Tujuan perusahaan dengan pelayanan yang berkualitas adalah agar anggota merasa puas dan kepuasan ini menjadi ukuran untuk meraih keuntungan yang lebih besar dan berkelanjutan. Terciptanya kepuasan anggota dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan anggota menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas anggota dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan.

Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang berlandaskan hukum serta mengutamakan nilai kualitas pelayanan jasa. Dengan bermunculannya badan usaha Credit Union lainnya menunjukkan bahwa tingkat persaingan cukup tinggi. Oleh karena itu, setiap lembaga berusaha memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik, karena anggota pada umumnya menginginkan pelayanan yang diarahkan kepada pelayanan secara tepat isi, tepat waktu dan tepat guna.

Sederhananya, kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari perkembangan anggota dan jumlah aset yang dimiliki. Jika perkembangan anggota dan perkembangan aset lamban maka itu merupakan salah satu indikasi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa perlu mendapat perhatian. Namun apabila yang terjadi sebaliknya, dimana jumlah anggota dan aset berkembang secara proporsional dan terus mengalami peningkatan sesuai yang diharapkan, maka itu merupakan indikator awal kalau pelayanan yang diberikan oleh Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang sudah memenuhi kualitas pelayanan jasa yang diharapkan anggota.

Untuk mengetahui perkembangan jumlah anggota dan jumlah aset Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dari tahun 2009-2013 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

TABEL 1
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
PERKEMBANGAN ANGGOTA DAN ASET
TAHUN 2009-2013

Tahun	Perkembangan Anggota		Perkembangan Aset	
	Jumlah Anggota	% Δ Anggota	Jumlah Aset (Rp)	% Δ Aset
2009	3.789	-	24.895.534.426,00	-
2010	4.323	14,09	33.453.414.807,00	34,38
2011	5.096	17,88	48.157.733.036,00	43,95
2012	5.750	12,83	60.866.064.144,00	26,39
2013	6.535	13,65	71.281.893.568,00	17,11

Sumber: Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang, 2013

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa perkembangan anggota Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang terus mengalami peningkatan dari tahun 2009-2013 meskipun persentase peningkatannya cenderung menurun. Pada tahun 2009 jumlah anggota sebanyak 3.789 orang. Pada tahun 2010 jumlah anggota bertambah menjadi 4.323 orang atau mengalami peningkatan sebesar 14,09 persen dari tahun 2009. Pada tahun 2011 jumlah anggota bertambah menjadi 5.096 orang atau mengalami peningkatan sebesar 17,88 persen dari tahun 2010. Pada tahun 2012 jumlah anggota bertambah menjadi 5.750 orang atau mengalami peningkatan sebesar 12,83 persen dari tahun 2011. Pada tahun 2013 jumlah anggota bertambah menjadi 6.535 orang atau mengalami peningkatan sebesar 13,65 persen dari tahun 2012.

Jumlah aset pada tahun 2009 sebanyak Rp24.895.534.426,00. Pada tahun 2010 jumlah aset bertambah menjadi Rp33.453.414.807,00 atau meningkat sebesar 34,38 persen dari tahun 2009. Pada tahun 2011 jumlah aset bertambah menjadi Rp48.157.733.036,00 atau meningkat sebesar 43,95 persen dari tahun 2010. Pada tahun 2012 jumlah aset

bertambah menjadi Rp60.866.064.144,00 atau meningkat sebesar 26,39 persen dari tahun 2011. Pada tahun 2013 jumlah aset bertambah menjadi Rp71.281.893.568,00 atau meningkat sebesar 17,11 persen dari tahun 2012.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka yang menjadi permasalahan di dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kebijakan Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada anggota?
2. Bagaimana persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada anggota.
2. Untuk mengetahui persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang.

D. Kerangka Pemikiran

Pengertian koperasi menurut Undang-Undang No. 25 tahun 1992 seperti yang dikutip Hendrojogi (2010: 29): “Koperasi Indonesia adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.”

Sedangkan pengertian koperasi menurut Soeriaatmadja seperti yang dikutip Hendrojogi (2010: 22): “Koperasi ialah suatu perkumpulan dari orang-orang yang atas dasar persamaan derajat sebagai manusia, dengan tidak memandang haluan agama dan politik secara sukarela masuk, untuk sekedar memenuhi kebutuhan bersama yang bersifat kebendaan atas tanggungan bersama.”

Menurut Widiyanti dan Sunindhia (2008: 54) menyatakan bahwa:

“Koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam ialah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus-menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para anggota dengan cara mudah, murah, cepat, dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.”

Jadi, koperasi ialah untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang sebagian besar dinyatakan dalam tujuan-tujuannya, bagaimana koperasi itu diawasi, dibiayai dan dioperasikan serta bagaimana sisa hasil usahanya didistribusikan maka orang-orang membentuk koperasi ialah untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan anggotanya.

Persepsi tidak hanya bergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu itu sendiri. Memahami dan mengetahui persepsi konsumen sangat penting, karena dengan perusahaan dapat mengidentifikasi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Demikian halnya dengan koperasi kredit, pihak koperasi harus lebih mengetahui dan memahami persepsi anggotanya, terutama dalam hal pelayanan pemberian kredit. Selain itu, dengan adanya persepsi anggota dapat menilai sejauh mana kinerja pelayanan yang diberikan selama ini. Hal ini penting mengingat upaya koperasi dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan bagi anggotanya.

Menurut Ma'ruf (2006: 57): “Persepsi adalah cara pandang pada sesuatu. Contohnya: barang luar negeri lebih baik daripada barang buatan dalam negeri.”

Proses persepsi menurut Kotler (2009: 228-230), meliputi tiga proses, yaitu:

1. Perhatian Selektif, yaitu kecenderungan seseorang yang menyaring sebagian besar informasi yang dihadapi membuat orang pemasaran harus bekerja keras dalam rangka menarik perhatian konsumen.

2. Distorsi Selektif, yaitu kecenderungan menafsirkan informasi sehingga sesuai dengan pra-konsepsi kita.
3. Ingatan Selektif, yaitu orang akan melupakan banyak hal yang mereka pelajari, tapi cenderung mengingat informasi yang mendukung pandangan dan keyakinan mereka.

Kualitas erat hubungannya dengan pelanggan. Pelanggan dapat menjadi barometer kinerja perusahaan dalam menilai mutu pelayanan yang diberikan. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggannya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas. Kualitas memiliki arti yang berbeda bagi setiap orang. Kualitas memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus-menerus karena sifat kualitas yang dinamis.

Menurut Kotler (2009: 143): “Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

Kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada anggota mengacu kepada tingkatan yang baik atau tidak sebuah pelayanan. Kepuasan anggota lah yang menjadi prioritas utama perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa yang berkualitas. Pada gilirannya, kepuasan yang dirasakan anggota akan menciptakan loyalitas terhadap Credit Union.

Untuk menilai suatu kualitas jasa pelayanan, para anggota dapat menggunakan lima dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Kotler (2007: 56) yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara menyakinkan dan akurat.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.
5. Benda Berwujud (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi.

Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Penawaran jasa didasarkan kepada strategi pemasaran yang dipakai sehingga adanya penyampaian barang atau jasa ke tangan konsumen. Penawaran jasa hendaknya dilakukan

secara terbuka agar masyarakat dapat mengetahui keberadaan barang atau jasa. Pemasaran jasa harus di promosikan melalui media promosi yang selektif dan terarah.

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

Menurut Nasution (2001: 61): “Jasa adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.”

Penawaran jasa yang ditawarkan oleh pihak perusahaan biasanya mencakup jasa. Komponen jasa dapat berupa bagian kecil atau bagian utama dari total penawaran. Menurut Kotler (2007: 43-44), penawaran dibedakan menjadi lima kategori:

1. **Barang Berwujud Murni**
Tawaran tersebut terutama terdiri atas barang berwujud seperti sabun, pasta gigi atau garam. Tidak satu pun jasa menyertai produk tersebut.
2. **Barang Berwujud yang Disertai Jasa**
Tawaran terdiri atas barang berwujud yang disertai oleh satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumen, seperti: produsen mobil tidak hanya menjual satu mobil.
3. **Campuran**
Tawaran tersebut terdiri atas barang dan jasa dengan bagian yang sama. Misalnya, orang pergi ke restoran untuk mendapatkan makanan maupun layanan.
4. **Jasa Utama yang Disertai Barang dan Jasa yang Sangat Kecil**
Tawaran tersebut terdiri atas jasa utama bersama jasa tambahan atau barang pendukung, seperti: penumpang kapal terbang membeli jasa transportasi.
5. **Jasa Murni**
Tawaran tersebut terutama terdiri atas jasa. Misalnya, mencakup penjaagaan bayi, psikoterapi dan pijat.

Hal yang sangat perlu diperhatikan pihak perusahaan penyedia jasa adalah bagaimana anggota diberikan dan mendapatkan pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang penting dalam pemasaran jasa. Untuk itu setiap pengurus dalam Credit Union hendaknya selalu mengutamakan mutu kualitas pelayanan jasa bagi anggotanya.

E. Metode Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama dan data ini diolah lebih lanjut agar diperoleh suatu kesimpulan. Menurut Nazir (2011: 54): “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.”

F. Analisis dan Pembahasan

1. Kebijakan Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa

Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan yang wajib diterapkan oleh Credit Union terhadap anggota, guna mewujudkan pelayanan yang prima. Beberapa kebijakan yang diterapkan oleh Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang, antara lain:

a. Kebijakan Dalam Meningkatkan Keandalan Dalam Pelayanan (*Reability*)

Beberapa kebijakan yang dilakukan Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dalam usaha memberikan pelayanan yang handal kepada anggota terutama saat melakukan transaksi. Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang mewajibkan seluruh karyawan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan seperti:

- 1) Pelatihan *accounting*, untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam melakukan transaksi, seperti kasir dan bagian keuangan.
- 2) Pelatihan manajemen keuangan, untuk mempercepat proses penyusunan laporan keuangan baik dalam bulanan maupun tahunan.

- 3) Pelatihan *personality skill*, untuk meningkatkan kepercayaan diri kasir dalam berkomunikasi kepada anggota pada saat melakukan transaksi.
- 4) Pelatihan kecerdasan emosional, untuk meningkatkan kesabaran karyawan dalam melayani anggota agar tidak terpancing emosi atau emosional.

Dengan telah mengikuti pelatihan-pelatihan tersebut di atas maka diharapkan pelayanan kepada anggota dapat lebih ditingkatkan sehingga anggota merasa dilayani dengan baik dan memuaskan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu anggota atau nasabah dan memberikan jasa dengan cepat. Para Staf Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang memberikan layanan dengan cepat dan memiliki kemampuan membantu para anggota sehingga mereka merasa tidak diabaikan. Para Staf Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang selalu memprioritaskan kepentingan pelanggan. Setiap pelayanan untuk anggota atau untuk calon anggota selalu dikerjakan dengan cepat dan tepat. Kecepatan dan ketelitian kasir dalam melayani transaksi anggota yang akurat, tersedianya waktu luang yang dimiliki Staf dalam melayani kebutuhan anggota saat menggunakan jasa simpan pinjam, serta kecepatan dan kemudahan dalam mengganti buku tabungan anggota apabila buku tersebut rusak atau hilang. Jika hilang buku tabungan tersebut harus diganti sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh pihak Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang, dengan biaya Rp5.000 per buah. Biaya tersebut berlaku untuk semua jenis buku tabungan.

Untuk meningkatkan pelayanan yang prima agar anggota tidak menunggu terlalu lama dan tidak saling mendahului Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang membuat nomor antri sehingga anggota

mengantri untuk dilayani sesuai dengan nomor urut. Disamping itu pihak Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang mewajibkan kepada semua kasir untuk melayani anggota maksimum 5 menit.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan bentuk kepribadian yang meliputi pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan suatu kepercayaan dan keyakinan terhadap orang lain. Setiap Staf dibekali dengan pengetahuan dan kesopanan dalam melayani anggota sehingga dapat membentuk rasa kepercayaan dan keyakinan anggota. Dalam hal ini kinerjanya Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang anggota merasa aman pada saat melakukan transaksi keuangan, pengetahuan Staf yang baik dalam memberikan penjelasan dan santun dalam melakukan komunikasi kepada anggota, serta kepribadian yang baik yakni kesopanan dan keramahan yang dimiliki oleh masing-masing Staf. Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang memberikan jaminan kepada setiap anggota kalau yang ada tidak akan hilang bahkan berkembang dari waktu ke waktu. Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang selalu mempertanggungjawabkan kondisi keuangan anggota setiap tahun dalam rapat anggota tahunan secara terbuka.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan kesediaan Staf Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang untuk peduli dan memberi perhatian kepada anggota sebagai pengguna jasa pelayanan. Peduliakan kebutuhan anggota merupakan kewajiban yang harus diutamakan oleh suatu lembaga guna meningkatkan nilai kualitas pelayanan. Dengan demikian Staf Credit Union Bina

Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang memberikan informasi secara jelas serta mudah dipahami oleh anggota.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang selalu memberikan informasi melalui *SMSSGateway* mengenai kapan harus melakukan transaksi terutama dalam melaksanakan kewajiban. Karyawan juga berkewajiban mengunjungi anggota yang tertimpa musibah atau sakit. Sehingga anggota merasa diperhatikan dengan baik.

e. Benda Berwujud (*Tangibles*)

Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu benda-benda yang berwujud atau nyata yang ada di dalam lembaga. Dalam hal ini Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang memiliki ketersediaan peralatan yang memadai seperti kelengkapan di ruang tunggu seperti meja, kursi, televisi, kipas angin, penampilan Staf yang mengenakan pakaian seragam agar terlihat menarik dan rapi, tata letak ruang kantor yang memberikan kenyamanan dan privasi bagi anggota dalam melakukan kegiatan transaksi.

2. Analisis Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang

a. Umur Responden

Penulis mengelompokkan umur responden kedalam empat kelompok seperti dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

TABEL 2
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN UMUR

Umur Responden	Jumlah Responden	Persentase
17-28 tahun	33	33,00
29-40 tahun	47	47,00
41-52 tahun	13	13,00
53-64 tahun	7	7,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

b. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin anggota Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

TABEL 3
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN
JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	58	58,00
Perempuan	42	42,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

c. Tingkat Pendidikan Responden

Berikut ini disajikan Tabel 4 mengenai karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang sebagai berikut:

TABEL 4
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN
TINGKAT PENDIDIKAN

Tingkat Pendidikan Responden	Jumlah Responden	Persentase
SD	8	8,00
SMP	10	10,00
SMA/SMK	56	56,00
Diploma 3	12	12,00
Strata 1	24	24,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

d. Pekerjaan Responden

Berikut ini disajikan Tabel 5 mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya:

TABEL 5
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pegawai Negeri Sipil	9	9,00
Pegawai Swasta/Karyawan	6	6,00
Pengusaha/Wiraswasta	21	21,00
Petani	30	30,00
Pekerjaan Lainnya	34	34,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

e. Lama Menjadi Anggota

Tabel 6 berikut menyajikan informasi tentang berapa lama responden menjadi anggota:

TABEL 6
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN
LAMA MENJADI ANGGOTA

Lama Menjadi Anggota	Jumlah Responden	Persentase
1 tahun-3 tahun	12	12,00
>3 tahun-6 tahun	28	28,00
>6 tahun-9 tahun	41	41,00
Di atas 9 tahun	19	19,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

3. Analisis Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa

a. Keandalan

Keandalan yaitu kemampuan yang dimiliki dalam memberikan jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dipercaya, akurat dan konsisten. Anggota akan merasa puas dan loyal apabila lembaga memberikan suatu bentuk pelayanan yang baik serta dapat dipercaya oleh anggota.

1) Kesesuaian Jadwal Pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kesesuaian jadwal pelayanan Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dapat dilihat pada Tabel 7 berikut:

TABEL 7
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAIJADWAL PELAYANAN

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Sesuai	15	15,00
Sesuai	73	73,00
Cukup Sesuai	12	12,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

2) Kecepatan Layanan Transaksi Kepada Anggota

Tanggapan responden mengenai kecepatan staf dalam melaksanakan transaksi dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

TABEL 8
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAIKECEPATAN
LAYANAN TRANSAKSI

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Cepat	15	15,00
Cepat	54	54,00
Cukup Cepat	30	30,00
Kurang Cepat	1	1,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

3) Kecepatan dan Ketepatan Kasir Dalam Melakukan Perhitungan pada Saat Transaksi

Adapun tanggapan responden mengenai kecepatan dan ketepatan Kasir dalam melakukan perhitungan pada saat transaksi dapat dilihat pada Tabel 9 berikut:

TABEL 9
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KECEPATAN DAN KETEPATAN
KASIR PADA SAAT PERHITUNGAN TRANSAKSI

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Cepat	15	15,00
Cepat	46	46,00
Cukup Cepat	37	37,00
Kurang Cepat	2	2,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

b. Ketanggapan

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan lembaga dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para anggotanya.

1) Pelayanan Staf Dalam Memberikan Informasi yang Dibutuhkan Anggota

Adapun tanggapan responden mengenai pelayanan Staf dalam memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dapat dilihat pada Tabel 10 berikut:

TABEL 10
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PELAYANAN STAF DALAM
MEMBERIKAN INFORMASI

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Jelas	18	18,00
Jelas	52	52,00
Cukup Jelas	24	24,00
Kurang Jelas	6	6,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

2) Kesalahan Kasir Dalam Melakukan Transaksi

Adapun tanggapan responden mengenai apakah Kasir pernah melakukan kesalahan dalam melakukan transaksi dapat dilihat pada Tabel 11 berikut:

TABEL 11
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KESALAHAN KASIR DALAM
MELAKUKAN TRANSAKSI

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Pernah Sama Sekali	24	24,00
Kadang-Kadang	41	41,00
Sering	19	19,00
Selalu	16	16,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

3) Kemampuan Kasir Dalam Menghadapi Masalah Pada Saat Salah Melakukan Transaksi

Tanggapan responden mengenai kemampuan Staf dalam menghadapi masalah pada saat salah melakukan transaksi dapat dilihat pada Tabel 12 berikut:

TABEL 12
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEMAMPUAN KASIR
MENGHADAPI MASALAH SAAT SALAH MELAKUKAN TRANSAKSI

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Cepat	11	11,00
Cepat	46	46,00
Cukup Cepat	39	39,00
Kurang Cepat	3	3,00
Tidak Cepat	1	1,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

c. Analisis Faktor Kepastian

Faktor yang dianalisis meliputi pengetahuan dan kesopanan Staf serta kemampuan berkomunikasi yang baik kepada anggota sehingga dapat memunculkan kepercayaan dan keyakinan.

1) Melakukan Komunikasi yang Baik Dengan Anggota

Tanggapan responden mengenai komunikasi yang baik dengan anggota dapat dilihat pada Tabel 13 berikut:

TABEL 13
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEMAMPUAN STAF
MELAKUKAN KOMUNIKASI YANG BAIK

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Ramah	20	20,00
Ramah	56	56,00
Cukup Ramah	24	24,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

2) Tanggung Jawab Lembaga Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Anggota

Tanggapan responden mengenai tanggung jawab lembaga terhadap keamanan dan kenyamanan selama menjadi anggota Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dapat dilihat pada Tabel 14 berikut:

TABEL 14
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KEAMANAN DAN
KENYAMANAN SELAMA MENJADI ANGGOTA

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Bertanggung Jawab	19	19,00
Bertanggung Jawab	63	63,00
Cukup Bertanggung Jawab	18	18,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

3) Pengetahuan dan Kecakapan Staf pada Saat Memberikan Pelayanan Kepada Anggota

Tanggapan responden mengenai pengetahuan dan kecakapan Staf pada saat memberikan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 15 berikut:

TABEL 15
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PENGETAHUAN DAN
KECAKAPAN STAF SAAT MEMBERIKAN PELAYANAN

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	15	15,00
Baik	55	55,00
Cukup Baik	29	29,00
Kurang Baik	1	1,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

d. Analisis Empati

Empati merupakan sikap yang dimiliki oleh para Staf yang meliputi kepedulian dan perhatian pada anggota. Selalu memberikan yang terbaik untuk kepentingan anggota, terutama memberikan perhatian secara individual kepada anggota.

- 1) Sikap Staf Pada Saat Menyampaikan Permasalahan Program Komputer Pada Anggota

Tanggapan responden mengenai sikap Staf Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang pada saat menyampaikan permasalahan program komputer dapat dilihat pada Tabel 16 berikut:

TABEL 16
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI SIKAP STAF
SAAT MENYAMPAIKAN PERMASALAHAN PROGRAM
KOMPUTER

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	14	14,00
Baik	67	67,00
Cukup Baik	18	18,00
Tidak Baik	1	1,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

- 2) Sikap Staf Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang Dalam Melayani Anggota

Tanggapan responden mengenai sikap Staf yang diberikan oleh Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dapat dilihat pada Tabel 17 berikut:

TABEL 17
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI SIKAP STAF DALAM
MELAYANI ANGGOTA

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Ramah	12	12,00
Ramah	68	68,00
Cukup Ramah	19	19,00
Tidak Ramah	1	1,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

e. Analisis Faktor Berwujud

Faktor keberwujudan meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

1) Pemeliharaan dan Perawatan Gedung Kantor Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang

Tanggapan responden mengenai pemeliharaan dan perawatan bangunan kantor Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dapat dilihat pada Tabel 18 berikut:

TABEL 18
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PEMELIHARAAN DAN
PERAWATAN GEDUNG KANTOR

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	16	16,00
Baik	55	55,00
Cukup Baik	29	29,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

2) Kenyamanan Dalam Menikmati Fasilitas yang Tersedia

Tanggapan responden mengenai kenyamanan dalam menikmati fasilitas yang tersedia, dapat dilihat pada Tabel 19 berikut:

TABEL 19
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KENYAMANAN
MENIKMATI FASILITAS YANG TERSEDIA

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Puas	10	10,00
Puas	47	47,00
Cukup Puas	40	40,00
Kurang Puas	2	2,00
Tidak Puas	1	1,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

3) Fasilitas Pelayanan yang Diberikan Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang

Tanggapan responden mengenai keadaan fasilitas pelayanan yang disediakan dapat dilihat pada Tabel 20 berikut:

TABEL 20
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI FASILITAS PELAYANAN
YANG DIBERIKAN LEMBAGA

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	21	21,00
Baik	54	54,00
Cukup Baik	25	25,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

4) Kebersihan Ruangan Kantor Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang

Tanggapan responden mengenai kebersihan ruangan kantor dapat dilihat pada Tabel 21 berikut:

TABEL 21
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI
KEBERSIHAN RUANGAN KANTOR

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Bersih	9	9,00
Bersih	64	64,00
Cukup Bersih	26	26,00
Tidak Bersih	1	1,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

5) Tempat Parkir Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang

Tanggapan responden mengenai memadai atau tidaknya tempat parkir pada Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang dapat dilihat pada Tabel 22 berikut:

TABEL 22
CU BINA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAUK
KABUPATEN SINTANG
TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI TEMPAT PARKIR

Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Memadai	11	11,00
Memadai	34	34,00
Cukup Memadai	31	31,00
Kurang Memadai	20	20,00
Tidak Memadai	4	4,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data olahan, 2014

G. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan uraian dan analisis persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan jasa pada Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kebijakan Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang yang menerapkan kinerja berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan benda berwujud sudah baik karena anggota menganggap kinerja yang diterapkan memenuhi ekspektasi keinginan anggota.
- b. Persepsi anggota Credit Union Bina Masyarakat di Kecamatan Sepauk Kabupaten Sintang baik. Anggota merasa kegiatan operasional yang dilakukan pihak lembaga sudah membantu dan memudahkan semua kegiatan transaksi yang dilakukan anggota.

H. Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi keenam. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Fuad, M. et al. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.

- Gitosudarmo, Indriyo dan I Nyoman Sudita. *Perilaku Keorganisasian*, edisi pertama. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012.
- Handoko, Tani. Hani. *Manajemen*, edisi kedua. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2013.
- Hendrojogi. *Koperasi: Asas-asas, Teori, dan Praktik*, edisi revisi 2004. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* (judul asli: Marketing Management), edisi kedua belas, jilid 2. Penerjemah Benyamin Molan. Jakarta: Indeks, 2007.
- _____. *Manajemen Pemasaran* (judul asli: Marketing Management), edisi kedua belas, jilid 1. Penerjemah Benyamin Molan. Jakarta: Indeks, 2009.
- _____. *Manajemen Pemasaran* (judul asli: Marketing Management), edisi ketiga belas, jilid 1. Penerjemah Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Ma'ruf, Hendri. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Mandar Maju, 2002.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi kedelapan. Pontianak: STIE Widya Dharma, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, edisi kedua. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Widiyanti dan Sunindhia. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*, edisi kelima. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.