
**KEBIJAKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PINJAMAN KELOMPOK
PADA CREDIT UNION KELING KUMANG DI TEMPAT PELAYANAN SINGA
MACAN**

Antonius Antong

antonius_antong@yahoo.com

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAKSI

CU Keling Kumang TP Singa Macan di Sungai Kura merupakan salah satu Koperasi Simpan Pinjam yang berada di bawah naungan Pusat Koperasi Kredit Khatulistiwa Pontianak. Sudah terdaftar pada Dinas Koperasi dengan Berbadan Hukum Nomor 50b/BH/PAD/X beralamat Jalan Lintas Saran, Desa Benua Kencana, Kecamatan Tempunak, Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap pinjaman kelompok yang diterapkan. Bentuk penelitian deskriptif dengan metode survei variabel penelitian yaitu: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Berwujud. Bentuk penelitian artikel ini adalah penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, kuesioner dan studi dokumenter. Populasi penelitian adalah anggota CU Keling Kumang yang meminjam secara kelompok yang berjumlah 637 orang. Sampel yang dipilih sebanyak 100 orang dengan teknik *purposive sampling*. Kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa CU Keling Kumang TP Singa Macan sudah cukup baik dalam menerapkan kebijakan pelayanan terhadap kebijakan Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan sedangkan tanggapan responden tentang empati dan bukti fisik belum terlaksana dengan baik. Saran yang diberikan penulis adalah CU harus meningkatkan pendampingan dan melakukan kunjungan lapangan secara terus menerus. CU harus gencar melakukan pendidikan keuangan keluarga secara terus menerus melalui program *Financial Literacy* (FL). CU harus menyediakan buku kas kelompok dan mengajarkan sistem pencatatan keuangan kelompok kepada Pengurus kelompok.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pinjaman Kelompok

Pendahuluan

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.

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. Koperasi sebagai badan usaha ekonomi kerakyatan yang memprioritaskan pelayanan kepada para anggota memiliki tujuan utama meningkatkan kesejahteraan anggota. Di Indonesia koperasi dikembangkan dengan landasan Pancasila dan landasan dasar tertuang dalam UUD 1945 Pasal 33. Koperasi juga tertuang dalam UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian yang kembali direvisi di Undang-undang No. 17 Tahun 2012. Pada Pasal 1 ayat

(1) dijelaskan bahwa: “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perorangan atau badan hukum koperasi dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip ekonomi.”

Sebagai salah satu bentuk koperasi yang berkembang di masyarakat, koperasi dikenal dengan sebutan “*Credit Union*” (CU) yang didefinisikan sebagai berikut: “Sekumpulan orang yang saling percaya dalam suatu ikatan pemersatu yang bersepakat untuk menabung uang mereka sehingga menciptakan modal bersama untuk dipinjamkan di antara sesama mereka dengan bunga yang layak untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.”

Berdasarkan peluang yang diberikan oleh pemerintah dengan melihat ketentuan Undang-undang Perkoperasian, maka pihak swasta mendirikan badan usaha yang di antaranya berupa *Credit Union* dan untuk di Kalimantan Barat, khususnya di Kabupaten Sintang telah berdiri salah satu *Credit Union* yang diberi nama Credit Union Keling Kumang atau yang dikenal CU Keling Kumang.

CU Keling Kumang (CUKK) yang berkantor pusat di Tapang Sambas Kabupaten Sekadau, memiliki Kantor Tempat Pelayanan (TP) di Desa Benua Kencana, Kecamatan Tempunak, Kabupaten Sintang. Credit Union Keling Kumang adalah lembaga yang menyediakan pelayanan jasa keuangan. 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.

Dalam artikel ini penulis mengevaluasi kebijakan dan tanggapan anggota CU terhadap kualitas pelayanan dalam memberikan pinjaman kelompok.

Kajian Teori

Sejalan dengan keberhasilan pembangunan yang dilaksanakan oleh bangsa Indonesia seperti bisnis-bisnis lainnya dan bermunculannya para pesaing baru di bidang jasa menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan tempat untuk mendapatkan pelayanan jasa. Sehingga perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memuaskan konsumen agar konsumen tetap setia dan tidak pindah ke pesaing. Semua konsumen ingin mendapatkan pengalaman yang berkesan. Posisi perusahaan pun tidak lagi mendikte *customer* untuk memaksa mereka menyukai produk tertentu, tetapi bersama-sama menciptakan keinginan melalui aktivitas perusahaan.

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.

Credit Union merupakan salah satu lembaga jasa keuangan rakyat yang sudah dikenal oleh masyarakat umum terutama di Wilayah Timur Kalimantan Barat, berbagai macam jenis pelayanan yang ditawarkan kepada calon anggota sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota serta menyesuaikan dengan kemajuan sekarang ini, di mana dalam usaha pengembangan jasa perusahaan harus mampu bersaing dengan penyedia jasa lainnya yang mempunyai jenis pelayan yang sama dan dengan harga jasa pelayanan yang hampir sama. Kehadiran Credit Union berperan aktif dalam proses pembangunan bangsa ini, hampir di semua kabupaten bahkan kecamatan di Kalimantan Barat, tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kehadiran Credit Union sangat melekat dan akrab di hati masyarakat, baik itu masyarakat biasa maupun menengah ke atas.

Sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa pelayanan simpan pinjam Credit Union harus fokus pada pelayanan yang maksimal agar kualitas dan harapan anggotanya dapat terwujud. Kualitas anggota yang diharapkan lebih efektif dan efisien dari pada pesaingnya.

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 reaksi mereka.
3. *Company*
Tujuan perusahaan dicapai melalui upaya memuaskan pelanggan, tidak semata-mata dengan menekankan aspek transaksi, namun justru lebih berfokus pada aspek relasional.

Menurut Tjiptono (2005: 16): "Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu." Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk. Secara terpisah tidak berwujud, produksinya secara langsung

berkaitan dengan fisik produk dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2005: 18-21), jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dari barang, yaitu:

1. *Intangibility*
Jasa bersifat *intangible*, maksudnya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
2. *Inseparability*
Jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. *Variability*
Dalam jasa terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
4. *Perishability*
Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Usaha di bidang jasa pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan pada konsumen. Dalam hal pelayanan tersebut, konsumen pada umumnya tidak dapat melihat secara visual bentuk fisik jasa apa yang telah dibelinya atau diterimanya, namun pada kenyataan konsumen dapat merasakan manfaat yang diperoleh dari pelayanan tersebut. 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 keraguguan.
4. Empati (*Empathy*)
Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tangible*)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dalam perusahaan, aspek pemasaran (*marketing*) merupakan hal yang sangat penting. Melalui pemasaran, perusahaan memperkenalkan, menawarkan, dan menjual

produk mereka yang berupa barang atau jasa kepada konsumen. Menurut Assauri (2012: 55) “Pemasaran adalah proses pengelolaan hubungan dengan pelanggan yang saling menguntungkan, untuk menarik pelanggan baru serta mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan yang ada.”

Perusahaan dapat melakukan penawaran produk yang dicari oleh konsumen, akan tetapi untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangat sulit karena nilai kepuasan bagi setiap pelanggan berbeda-beda antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya. Menurut Wilkie yang dikutip Tjiptono (2006: 349) “Kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi barang dan jasa.” Menurut Westbrook dan Reilly yang dikutip Tjiptono (2005: 349): “Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli) serta pasar secara keseluruhan.” Sedangkan menurut Howard dan Sheth yang dikutip dari Tjiptono (2005: 349): “Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.” Menurut Day yang dikutip Tjiptono (2005: 349): “Kepuasan pelanggan sebagai penilaian evaluatif purnabeli menyangkut pilihan pembelian spesifik.” Menurut Mowen yang dikutip Tjiptono (2005: 349): “Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya.”

Untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota maka pola kebijakan dan Board Policy (2008: 76): Pinjaman kelompok adalah pinjaman yang dicairkan kepada anggota Credit Union Keling Kumang untuk menyelesaikan proyek masyarakat untuk kepentingan bersama (seperti membangun gereja, mesjid, balai desa, jalan kampung, mengalirkan air bersih, mengalirkan listrik PLN atau PLTMH, jembatan kampung, pembelian pupuk kelompok tani, bibit karet, buat jalan blok dll).

Metode Penelitian

Bentuk penelitian artikel ini adalah penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, kuesioner dan dokumenter. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota CU Keling Kumang yang menggunakan pinjaman kelompok sebanyak 637 orang. Sampel yang dipilih sebanyak 100 orang dengan teknik *purposive sampling*.

Analisis Data dan Pembahasan

1. Analisis Data Penelitian dan Pembahasannya

a. Kebijakan Dalam Melayani Pinjaman Kelompok

Adapun kebijakan tentang pinjaman kelompok pada tahun 2014 di CU Keling Kumang TP Singa Macan adalah sebagai berikut:

- 1) Anggota mengambil Surat Permohonan Pinjaman (SPP) yang disediakan oleh CUKK TP Singa Macan di depan atau meminta kepada petugas kredit.
- 2) Jika anggota merasa kesulitan mengisi Surat Permohonan Pinjaman (SPP), anggota yang bersangkutan bisa meminta bantuan Staf yang ada di kantor TP Singa Macan.
- 3) Bisa diisi di rumah (dibawa pulang) atau diisi di kantor CUKK.
- 4) Menyerahkan surat permohonan pinjaman (SPP) yang sudah diisi lengkap dan KTP/identitas asli kepada Staf admin/kasir yang selanjutnya di Fotocopy.
- 5) Staf mengucapkan Salam; Selamat Pagi,siang,sore. Dan ucapan “ada yang bisa saya bantu”. Jika anggota banyak, berlakukan sistem antri. Jika isian SPP ada yang belum benar, maka Staf Admin Kredit/Kasir harus membetulkannya dengan melakukan komunikasi/tanya jawab langsung dengan calon peminjam
- 6) Lakukan wawancara dengan calon peminjam untuk menjelaskan tentang angsuran pokok,bunga, denda, tanggal jatuh tempo & kemampuan membayar. Jika semua kelengkapan SPP, keabsahaan peminjam sudah terpenuhi, staf admin menyerahkan kepada Kabag Kredit/Manajer untuk diverifikasi ulang.
- 7) Memeriksa SPP dan dicocokkan dengan keaslian & kebenaran KTP/Identitas calon debitur. Hal-hal yang harus diperiksa adalah sbb:
 - a) Apakah SPP sudah diisi lengkap?
 - b) Apakah informasi yang diberikan sudah jelas?
 - c) Apakah SPP sudah ditandatangani?
- 8) Memeriksa apakah permohonan kredit ada penyimpangan/deviasi dengan Kebijakan Pelayanan Kredit di CUKK.
- 9) Staf AO melakukan analisis lapangan (OTS) terhadap pengajuan Pinjaman Anggota, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa anggota tersebut layak diberikan pinjaman, selanjutnya staf AO membuat narasi dari hasil OTS tersebut.
- 10) Staf AO menyerahkan hasil analisis kepada staf Admin/Kasir, selanjutnya Staf Admin mengecek kembali kelengkapan hasil analisis AO, jika sudah lengkap maka diserahkan kepada Komite Kredit TPK/TP/AO/BOD sesuai wewenang masing-masing komite.

- 11) Komite Kredit melakukan penjadwalan Rapat Komite Kredit Manajemen minimal 4 kali dalam sebulan.
- 12) Komite Kredit manajemen melakukan rapat untuk membahas permohonan pinjaman anggota yang telah dianalisis (OTS) oleh Staf AO dan Staf AO mempresentasikan hasil analisis kepada Komite Kredit Manajemen/Area sebagai panduan dalam pengambilan keputusan.
- 13) Komite Kredit manajemen membuat berita acara keputusan kredit atas permohonan pinjaman anggota, dan membuat surat/via SMS/PK, pemberitahuan kepada anggota yang bersangkutan, baik yang disetujui maupun yang ditolak.
- 14) Staf Admin melakukan penjadwalan dan memberitahukan atas pinjaman yang telah disetujui/ditolak oleh Komite Kredit Manajemen kepada anggota yang bersangkutan.
- 15) Meminta calon peminjam menandatangani Surat Perjanjian Kredit, Jadwal Pembayaran Angsuran dan Bunga Kredit, Kwitansi Pencairan, SUM dan SUK. Setelah itu kasir juga menandatangani slip pencairan untuk kemudian mencetak Buku Anggota pada Lembaran Pinjaman. Mengitung uang pencairan kredit di depan peminjam. Menyerahkan uang pencairan kredit kepada peminjam. Meminta Debitur menghitung ulang uang pencairan. Lalu Mengucapkan ‘kata terima kasih Bapak/Ibu dan ‘Ada yang bisa saya bantu lagi’
- 16) Kasir menyerahkan berkas kepada Staf Admin untuk diarsipkan. Staf Admin mengarsipkan dokumen berdasarkan SOP pengarsipan.

Pelayanan pinjaman kelompok juga dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tujuannya untuk memudahkan para staf dan anggota calon peminjaman memahami proses dalam menggunakan produk pinjaman tersebut.

Hingga saat ini terdapat dua model generik paling populer untuk mengukur kualitas pelayanan *offline* yaitu: *Total Perceived Quality Model* (TPQM) dan SERVQUAL. Dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada SERVQUAL.

b. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pinjaman Kelompok pada CU Keling Kumang TP Pelayanan Singa Macan

Berdasarkan hasil pengumpulan data dalam bentuk penyebaran kuesioner kepada para responden mengenai pelaksanaan pelayanan pada Credit Union Keling Kumang TP Singa Macan yang dibagi dalam lima strategi pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Variabel Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat akurat serta memuaskan anggota menjadi nilai tambah tersendiri bagi CU Keling Kumang TP Singa Macan yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan yang cepat dan akurat haruslah sesuai standar kebijakan. Dalam penanganan masalah yang ada pada anggota membutuhkan keterampilan khusus oleh para Staf agar terkesan mampu mencari solusi atas masalah tersebut. Keakuratan dapat menjadi strategi dalam memberikan pelayanan yang tersaji secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini:

TABEL 4
CREDIT UNION KELING KUMANG TP SINGA MACAN
REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN

| No | Keterangan | Persentase | | |
|--|---|------------|-------|-------|
| | | SS | S | TS |
| Keandalan (<i>Reliability</i>): | | | | |
| 1 | Staf datang tepat waktu. | 33,00 | 57,00 | 10,00 |
| 2 | Prosedur permohonan pinjaman dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit. | 35,00 | 53,00 | 12,00 |
| 3 | Kesiapan Staf melayani anggota | 33,00 | 63,00 | 4,00 |
| 4 | Pinjaman dicairkan sesuai waktu atau sesuai protap | 31,00 | 64,00 | 5,00 |
| 5 | Staf menyampaikan secara detail segala perubahan kepada anggota sewaktu melakukan analisis pinjaman | 39,00 | 53,00 | 8,00 |
| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>): | | | | |
| 6 | Staf selalu memberikan kesempatan bertanya kepada anggota | 37,00 | 53,00 | 10,00 |
| 7 | Staf memberi penjelasan tentang pinjaman dan tujuannya | 45,00 | 50,00 | 5,00 |
| 8 | Staf bersikap ramah dan sopan | 48,00 | 51,00 | 1,00 |
| 9 | Staf memperhatikan kebutuhan dan keluhan anggota | 24,00 | 58,00 | 18,00 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>): | | | | |
| 10 | Perilaku staf menimbulkan rasa aman | 31,00 | 63,00 | 16,00 |
| 11 | Staf terdidik dan mampu melayani anggota | 37,00 | 55,00 | 8,00 |
| 12 | Memberi jaminan bahwa pinjaman bisa dibayar tepat waktu dan tepat jumlah | 38,00 | 51,00 | 11,00 |
| 13 | Biaya administrasi sesuai Poljak yang berlaku | 40,00 | 50,00 | 10,00 |
| Empati (<i>Empathy</i>): | | | | |
| 14 | Staf meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan anggota | 17,00 | 54,00 | 29,00 |
| 15 | Staf selalu mengingatkan jatuh tempo angsuran pinjaman | 23,00 | 54,00 | 23,00 |
| 16 | Staf sering mendampingi kegiatan kelompok | 15,00 | 36,00 | 49,00 |
| 17 | Staf selalu melakukan kunjungan lapangan dan rapat kepada anggota | 20,00 | 32,00 | 48,00 |
| 18 | Pendidikan manajemen keuangan keluarga terus menerus | 18,00 | 33,00 | 49,00 |
| 19 | Staf selalu mengajarkan pembukuan keuangan kelompok | 17,00 | 36,00 | 47,00 |
| Bukti Fisik (<i>Tangible</i>): | | | | |
| 20 | Ruang pelayanan kredit tertata rapi dan bersih | 30,00 | 63,00 | 7,00 |
| 21 | Memiliki alat kerja cukup lengkap | 34,00 | 63,00 | 3,00 |
| 22 | Penampilan staf yang rapi dan bersih | 44,00 | 55,00 | 1,00 |
| 23 | Kursi tersedia di ruang tunggu | 35,00 | 64,00 | 1,00 |
| 24 | Meja pelayanan yang rapi dan bersih | 27,00 | 61,00 | 12,00 |
| 25 | Brosur angsuran pinjaman kelompok tersedia | 23,00 | 39,00 | 38,00 |
| 26 | Telah tersedia buku kas kelompok | 19,00 | 38,00 | 43,00 |

Sumber: Data olahan, 2014

Pada variabel keandalan dapat dilihat rata-rata responden menjawab sangat setuju sebanyak 34,00 persen. Rata-rata responden menjawab setuju sebanyak 58,00 persen dan rata-rata responden menjawab tidak setuju sebanyak 7,80 persen.

Dalam variabel keandalan, anggota setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh CU Keling Kumang TP Singa Macan mengenai Kedisiplinan Staf, prosedur permohonan pinjaman, kesiapan Staf dalam melayani, proses pencairan pinjaman, keterampilan Staf menyampaikan perubahan.

2. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan dan kesediaan para Staf untuk membantu para anggota dan memberikan layanan dengan tanggap mestinya selalu dilakukan agar apa yang menjadi kesulitan para anggota dapat terbantu hingga akhirnya mendapatkan anggota yang setia. Kemampuan Staf untuk memahami kebutuhan dan keinginan para anggotanya sangat diperlukan agar apa yang menjadi kendala atau kesulitan para anggotanya dapat terpenuhi, Staf juga perlu mengetahui situasi dan kondisi para anggota agar CU Keling Kumang TP Singa Macan benar-benar menjadi pilihan masyarakat.

Pada variabel daya tanggap dapat dilihat rata-rata responden menjawab sangat setuju sebanyak 39,00 persen. Rata-rata responden menjawab setuju sebanyak 53,00 persen dan rata-rata responden menjawab tidak setuju sebanyak 8,50 persen.

Dalam variabel daya tanggap layanan yang diberikan oleh pihak CU Keling Kumang TP Singa Macan anggota setuju mengenai Staf memberikan kesempatan bertanya kepada anggota, Staf menjelaskan tentang pinjaman dan tujuannya, Staf bersikap ramah dan sopan, Staf memperhatikan kebutuhan dan keluhan anggota dalam melayani.

3. Variabel Jaminan (*Assurance*)

Rasa aman yang terjamin bagi anggota saat melakukan transaksi, menitipkan barang jaminan, keamanan investasi, haruslah menjadi kebijakan yang dapat dibuktikan oleh para Staf terhadap pelayanan kepada anggota agar tercipta rasa saling percaya antara CU Keling Kumang TP Singa Macan dan anggota. Staf juga dituntut memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya agar terbebas dari bahaya fisik, resiko dan keragu-raguan.

Pengetahuan yang baik akan membuat anggota merasa senang mendapatkan penjelasan yang akurat, kemampuan dalam memberikan rasa aman agar anggota merasa nyaman, kesopanan yang sesuai sosial budaya setempat dan sifat yang dapat dipercaya akan membuat anggota mendapatkan kepuasan tersendiri.

Pada variabel jaminan dapat dilihat rata-rata responden menjawab sangat setuju sebanyak 39,00 persen. Rata-rata responden menjawab setuju sebanyak 53,00 persen dan rata-rata responden menjawab tidak setuju sebanyak 8,50 persen.

Dalam variabel jaminan yang diberikan pihak CU Keling Kumang TP Singa Macan anggota setuju mengenai kelakuan Staf memberikan rasa aman, Staf yang terdidik, memberi jaminan bahwa pinjaman bisa dibayar tepat waktu tepat jumlah, biaya administrasi sesuai kebijakan.

4. Variabel Empati (*Empathy*)

Kemudahan dalam menjalin hubungan dengan berkomunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual kepada para anggota dapat menentukan kualitas pelayanan yang prima. Memberikan perhatian tentang apa yang menjadi keinginan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh CU Keling Kumang TP Singa Macan menjadi kelebihan tersendiri, khususnya anggota yang membutuhkan pelayanan pinjaman kelompok. Tujuan dari pinjaman kelompok diberikan kepada anggota yang kesulitan penyelesaian proyek bersama seperti membangun listrik tenaga air, mengalirkan air bersih, membuat jalan dan jembatan, memasang listrik tenaga surya dan lain sebagainya, ini merupakan perhatian khusus bagi mereka. Kelompok ini mendapatkan bimbingan khusus dari pihak manajemen.

Pada variabel empati dapat dilihat rata-rata responden menjawab sangat setuju sebanyak 18,00 persen. Rata-rata responden menjawab setuju sebanyak 41,00 persen dan rata-rata responden menjawab tidak setuju sebanyak 41,00 persen.

Dalam variabel empati layanan yang diberikan oleh pihak CU Keling Kumang TP Singa Macan anggota merasakan kurang setuju mengenai Staf mendampingi kegiatan dan pinjaman kelompok, kunjungan lapangan, pendidikan manajemen keuangan keluarga, mengajarkan pembukuan keuangan

kelompok, informasi pinjaman jatuh tempo dan waktu berkomunikasi dengan anggota terbatas. Artinya anggota berharap Staf bisa melakukan tersebut di atas.

5. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti pelayanan yang nyata meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi serta sarana transportasi yang memadai, sangat menunjang keberhasilan pelayanan guna memenuhi kebutuhan anggota. Kelancaran pelayanan tentunya harus ditunjang oleh sarana dan prasarana yang cukup sehingga pelayanan dapat dimaksimalkan sesuai kebijakan demi mencapai tujuan CU Keling Kumang TP Singa Macan. Pelayanan yang nyata haruslah ditunjang dengan fasilitas yang cukup seperti komputer, ATK, kalkulator, meja pelayanan, kursi tunggu, brosur-brosur dan sebagainya.

Pada variabel berwujud dapat dilihat rata-rata responden menjawab sangat setuju sebanyak 30,00 persen dan rata-rata responden menjawab setuju sebanyak 55,00 persen dan rata-rata responden menjawab tidak setuju sebanyak 15,00 persen.

Dalam variabel keberwujudan layanan yang diberikan CU Keling Kumang TP Singa Macan dirasakan masih kurang oleh anggota ialah mengenai brosur angsuran pinjaman dan buku kas kelompok. Hal ini dikarenakan belum ada Staf khusus yang mengurus pinjaman kelompok. Artinya anggota berharap pelayanan tersebut disediakan dan diwujudkan.

Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis kualitas pelayanan terhadap pinjaman kelompok pada CU Keling Kumang TP Singa Macan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. CU Keling Kumang TP Singa Macan membuat kebijakan agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan dibuat pelatihan dalam meningkatkan *skill*, menanamkan nilai-nilai inti dari CU Keling Kumang yaitu: *Integrity* (Jujur, Konsisten, dan Bersikap Terbuka), *Network* (Menedepankan Jaringan Dengan Alam, Tuhan, dan Sesama), *Value Creations* (SDM, Pelayanan, dan Ide) *Innovation* (Berinovasi Dengan Pemikiran, Tindakan, dan Hasil), *Credibility*

(Bertanggungjawab, Terpercaya, dan Ikhlas), *Togetherness* (Menanamkan Kebersamaan Dalam Emosi, Fisik, dan Respek), *Unity* (Bersatu Dalam Tindakan, Tempat, dan Waktu), dan *Speed* (Keakuratan, Disiplin, dan *Superteam*) yang disingkat dengan “INVICTUS” dijadikan sebagai semboyan CU Keling Kumang TP Singa Macan yang memiliki arti “Tak Tertaklukkan Atau Tak Terkalahkan.”

b. Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Pinjaman Kelompok

CU Keling Kumang TP Singa Macan sudah cukup baik dalam menerapkan kebijakan pelayanan terhadap kebijakan Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan sedangkan tanggapan responden tentang empati dan bukti fisik belum terlaksana dengan baik.

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

- a. CU Keling Kumang TP Singa Macan perlu memperbaiki, mensosialisasikan dan menerapkan kebijakan dan SOP agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan dibuat pelatihan guna meningkatkan *skill*.
- b. CU Keling Kumang TP Singa Macan harus meningkatkan pendampingan kepada kelompok dan melakukan kunjungan lapangan secara terus menerus, melakukan pendidikan manajemen keuangan keluarga secara terus menerus melalui program *Financial Literacy* (FL), menyediakan buku kas kelompok dan mengajarkan sistem pencatatan pembukuan keuangan kelompok kepada pengurus kelompok.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.

CU Keling Kumang. *Pola Kebijakan Pengurus*. CU Keling Kumang, 2014.

Gulo, W. *Metodologi Penelitian*, edisi keenam. Jakarta: PT Gramedia, 2010.

Hasan, Ali. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS, 2013.

Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*, edisi pertama. Yogyakarta: CAPS, 2011.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, edisi pertama. Malang: Bayumedia Publishing, 2005.