
FAKTOR-FAKTOR MINAT MENABUNG PADA CREDIT UNION KELING KUMANG TEMPAT PELAYANAN KHUSUS PUNJUNG TELAGA KUMANG DI SENANING

Nikolaus

niko_laus93@yahoo.com

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAKSI

Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Punjung Telaga Kumang Senaning merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa pelayanan dengan mengutamakan pelayanan simpan pinjam kepada para anggota, oleh karena itu kualitas pelayanan sangat menentukan serta menciptakan segala kebutuhan para anggota serta meningkatkan kesejahteraan dalam bidang keuangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat analisis faktor-faktor minat menabung, apakah produk dan pelayanan yang menjadi objek. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data: wawancara, kuesioner untuk mengetahui responden para anggota yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah para anggota yang memiliki simpanan dan pinjaman dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Berdasarkan penelitian, diketahui produk sudah sesuai dengan kebijakan yang ada, biaya perlu pertimbangan untuk biaya masuk anggota baru, dan tingkat bunga pinjaman yang tinggi perlu dikaji kembali serta manfaat produk sosial terus ditingkatkan agar menjadi unggulan, promosi terus dilakukan melalui pendidikan anggota yang berkelanjutan, tempat perlu dipertimbangkan mengenai akses pelayanan, fasilitas dan para staf yang profesional dalam melayani anggota terus ditingkatkan, pelayanan dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa), proses pengajuan pinjaman perlu diperbaiki, tingkat suku bunga simpanan dan suku bunga pinjaman perlu dipertimbangkan agar mengikuti bunga simpanan pasar, Proses penarikan tabungan tetap menerapkan pada kebijakan yang ada, setoran anggota melalui Pangkalan Kolektor harus ada kebijakan agar tidak menyimpang dari tugas dan wewenang, kriteria dan kerja pangkalan kolektor harus memenuhi standar yang ada agar pelayanan anggota maksimal dan efisien hal pelayanan.

KATA KUNCI: Faktor-faktor Minat Menabung

PENDAHULUAN

Dalam kegiatan ekonomi nasional koperasi merupakan badan usaha yang berperan serta aktif membantu jalannya pembangunan nasional koperasi Indonesia menganut dua azas, yaitu azas kekeluargaan dan azas kegotongroyongan. Koperasi sebagai badan usaha ekonomi kerakyatan yang memprioritaskan pelayanan kepada para anggota memiliki tujuan utama meningkatkan kesejahteraan anggota.

Koperasi kredit merupakan salah satu jenis koperasi di Indonesia. Koperasi kredit masuk dalam jenis koperasi jasa sama dengan koperasi-koperasi lainnya bahwa walaupun dalam koperasi kredit terdiri dari sekumpulan orang yang dimiliki oleh orang namun wujud koperasi kredit adalah badan usaha pelayanan keuangan yang perlu dikelola sebagai bisnis di bidang jasa.

Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Punjung Telaga Kumang di Senaning yang merupakan salah satu koperasi kredit yang ada di wilayah Ketungau Hulu berusaha terus meningkatkan pelayanan kepada anggota sehingga apa yang menjadi target dapat tercapai yaitu dengan jumlah anggota yang terus bertambah dari peningkatan jumlah anggota. Dalam artikel ini penulis meneliti apakah tanggapan responden mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung pada Credit Union Keling Kumang Tempat pelayanan Khusus Punjung Telaga Kumang di Senaning.

KAJIAN TEORITIS

Koperasi merupakan usaha jasa yang meliputi usaha yang mendatangkan jasa dan barang bagi keperluan anggota atau mengolah jasa dari anggotanya untuk dipasarkan kepada masyarakat sehingga mendatangkan keuntungan bagi anggota. Pengertian jasa menurut Hamdani (2006: 6) ialah: "Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya."

Dari definisi tersebut ada produk jasa murni merupakan produk yang tidak kentara dan tidak dapat diraba dan penjualannya tidak terikat pada produk jasa lainnya. Menurut Tjiptono (2005: 23) jasa bisa diklasifikasikan menjadi lima klasifikasi, yaitu:

1. Berdasarkan Sifat dan Tindakan

Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat tindakan jasa (*tangible actions dan intangible actions*) sedangkan sumbu horizontalnya merupakan penerima jasa (manusia dan benda).

2. Berdasarkan Hubungan dengan Pelanggan

Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan tipe hubungan antara perusahaan jasa dan pelanggannya (status keanggotaan dan hubungan temporer). Sedangkan sumbu horizontalnya sifat penyampaian jasa (penyampaian secara berkesinambungan/kontinyu dan penyampaian diskrit).

3. Berdasarkan Tingkat *Customization* dan Kemampuan Mempertahankan Standar Konstan Dalam Penyampaian Jasa

Jasa diklasifikasikan berdasarkan dua sumbu utama, yaitu tingkat *customization* karakteristik jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan individu (tinggi dan rendah) dan tingkat kemampuan penyedia jasa dalam mempertahankan standar yang konstan (tinggi dan rendah).

4. Berdasarkan Sifat Permintaan dan Penawaran Jasa

Jasa diklasifikasikan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sejauh mana penawaran jasa menghadapi masalah sehubungan dengan terjadinya permintaan puncak (permintaan puncak dapat dipenuhi tanpa penundaan berarti dan permintaan puncak biasanya melampaui penawaran), sedangkan sumbu horizontalnya adalah tingkat fluktuasi permintaan sepanjang waktu (tinggi dan rendah).

5. Berdasarkan Metode Penyampaian Jasa

Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat interaksi antara pelanggan dan perusahaan jasa (pelanggan mendatangi perusahaan jasa, perusahaan jasa mendatangi pelanggan serta pelanggan dan perusahaan jasa melakukan transaksi melalui surat atau media elektronik), sedangkan sumbu horizontalnya adalah ketersediaan *outlet* jasa (*single site* dan *multiple site*).

Pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Menurut Dharmmesta (2007: 10): "Pemasaran suatu sistem proses kegiatan usaha untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan yang bernilai barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan untuk kepentingan pasar, berupa konsumen rumah tangga yang ada dan konsumen pemakai produk jasa dan industri."

Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa dalam hal pemasaran produk yang berupa pelayanan jasa, pemimpin harus merencanakan dan melaksanakan tindakan-tindakan yang akan membantu tercapai sasaran penjualan serta mengetahui faktor-faktor yang mendukung. Faktor-faktor tersebut merupakan pendekatan yang akan diteliti untuk memastikan apakah masing-masing produk memenuhi peranan. Selain faktor-faktor yang dapat dikendalikan oleh perusahaan seperti kekuatan demografis dan ekonomi, usaha pemasaran juga dipengaruhi oleh sikap atau cara pandangan anggota terhadap suatu produk yang ditawarkan.

Koperasi kredit terlebih dahulu harus mempelajari apa yang akan dicari para anggota untuk memperoleh kepuasan sebelum mencipta, memberi pelayanan atau menyampaikan kebutuhan anggota. Untuk itu koperasi harus terus menerus mempelajari perilaku konsumen serta tren atau gaya hidup anggota di wilayah tersebut. Menurut Setiadi (2003: 3) perilaku konsumen didefinisikan sebagai: "Tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dikemukakan oleh Setiadi (2003: 11) adalah:

"Faktor kebudayaan yang dapat ditinjau dari budaya, sub-budaya dan kelas sosial, faktor sosial yang ditinjau oleh kelompok referensi, keluarga serta peran dan status, faktor pribadi yang ditinjau dari umur dan tahap siklus hidup pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadian dan

konsep diri, dan faktor psikologis yang bisa ditinjau dari teori motivasi, persepsi, proses belajar, kepercayaan dan sikap.”

METODE PENELITIAN

Bentuk Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif. Dengan metode teknik pengumpulan data wawancara, kuesioner dan studi perpustakaan, populasi dan sampel sebanyak 100 orang anggota. Teknik analisis data adalah kualitatif

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini data yang diperoleh berasal dari data hasil tanggapan kuesioner anggota Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Punjung Telaga Kumang di Senaning, untuk melihat:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jumlah laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan dengan angka laki-laki 61 orang atau 61,00 persen dan sisanya sebanyak 39 orang atau 39,00 persen.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.

Penulis mengelompokkan umur responden ke dalam empat kelompok yaitu usia kurang dari 25 tahun, usia 23-35 tahun, 36-45 tahun dan lebih dari 46 tahun.

c. karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan

Pendidikan sangat menentukan keputusan-keputusan yang diambil oleh seseorang. Termasuk keputusan untuk menabung demi masa depan agar lebih baik kehidupannya.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Responden yang menikah dengan yang tidak menikah memiliki pertimbangan yang berbeda sebelum memutuskan untuk bergabung dan menabung, hal ini mendorong agar kehidupan mereka kelak berubah ke arah yang lebih baik.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan yang dilakukan merupakan sumber pendapatan bagi responden. Dalam penelitian ini, diketahui terdapat empat kelompok jenis pekerjaan yang dilakukan oleh responden.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan

Dari jumlah tanggungan yang menjadi beban dalam keluarga dapat dilihat berapa jumlah tanggungan responden yang bergabung menjadi anggota Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Punjung Telaga Kumang di Senaning

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan per Bulan

Jumlah pendapatan responden juga dapat mempengaruhi minat menabung serta keaktifan menabung seorang responden, ini sangat menentukan seberapa cepat suatu lembaga keuangan bisa berkembang di wilayah tersebut.

2. Faktor-faktor Minat Menabung pada Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Punjung Telaga Kumang di Senaning

Salah satu faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga atau perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, melaksanakan dan merumuskan segala kebijakan pemasaran yang baik menghasilkan keuntungan bagi perusahaan demi keberlangsungan hidup suatu perusahaan tersebut.

a. Jenis Simpanan dan Pinjaman

Jenis simpanan dan pinjaman yang ditawarkan Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus Punjung Telaga Kumang Tempat Pelayanan Khusus Punjung Telaga Kumang yang ditawarkan kepada anggota sangat beragam jenisnya, produk Simpan dan Pinjaman adalah bentuk penawaran pelayanan yang ditujukan kepada anggota untuk pemuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

1. Tanggapan Responden Mengenai Syarat Masuk Menjadi Anggota

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan mengenai mudahnya syarat masuk, biaya yang dikeluarkan serta Pola Kebijakan (Poljak) yang ada dapat diterapkan dan tidak dipersulit sehingga menjadi kemudahan dan pilihan anggota.

2. Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Produk Sosial Bagi Anggota

Selain menyediakan pelayanan produk Simpan Pinjam, juga menyediakan Produk Sosial dan Solidaritas tersebut adalah sebagai berikut: Solidaritas Kesehatan (SOLKES), Solidaritas Rawat Inap (SOLRANAP), Dana Menuju Sebayon (DMS) Solidaritas Kebakaran (SKABAN), Solidaritas Wanita Bersalin (SWALIN), Dana Perlindungan Anggota (DPA) dan Beasiswa Anggota.

3. Tanggapan Responden Mengenai Apakah Asuransi Tabungan SSKA Dapat Membantu Anggota.

Simpanan yang selalu dilindungi oleh asuransi. Dengan demikian jika anggota meninggal maka ahli waris berhak atas santunan sejumlah simpanan dalam jumlah dan usia tertentu

4. Tanggapan Responden Mengenai Tabungan Investasi Masa Depan

Apakah semua produk memiliki kelebihan karena mendapatkan perlindungan asuransi tabungan bagi anggota yang meninggal dunia.

5. Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Asuransi Pinjaman

Manfaat Asuransi Pinjaman adalah apabila anggota meninggal dunia maka sisa pinjaman atau utang akan dihanguskan oleh asuransi dengan syarat-syarat yang telah ditentukan sesuai Poljak yang berlaku.

b. Bunga Simpanan dan Pinjaman

Bunga Simpanan dan Pinjaman adalah suatu harga dan biaya yang ditawarkan satu ke pada pihak pihak lain agar dapat menjadi referensi para pemakai jasa dan sangat mempengaruhi

seseorang anggota untuk bergabung menjadi anggota, karena anggota tidak mau dibebani dengan persyaratan-persyaratan yang sulit.

1. Tanggapan Responden Mengenai Bunga Simpanan

Dalam lembaga keuangan bunga simpanan hendaknya bersaing dengan lembaga keuangan lainnya seperti bank, Credit Union dan koperasi-koperasi lainnya.

2. Tanggapan Responden Mengenai Bunga Pinjaman Dibandingkan Dengan Lembaga Keuangan Lainnya

Agar anggota tidak terbebani dengan bunga yang dibayar oleh anggota hendaknya bunga pinjaman juga bersaing dengan bunga pada lembaga keuangan lainnya.

3. Tanggapan Responden Mengenai Biaya Masuk Menjadi Anggota

Kemudahan serta biaya ditetapkan di Pola Kebijakan (Poljak) dan administrasi yang telah ditentukan sesuai dengan aturan Credit Union pada tahun buku tersebut dan sudah ditetapkan sesuai Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.

4. Tanggapan Responden Mengenai Terjangkaunya Iuran Produk Sosial

Apakah iuran produk sosial tidak terbenani dengan besarnya iuran produk sosial yang sudah ditentukan sesuai Pola Kebijakan tahun buku berjalan.

5. Tanggapan Responden Mengenai Proses Klaim Produk Sosial

Proses klaim produk sesuai aturan yang sudah jelas yang sudah diatur menurut Pola kebijakan dan Standar Operasional Prosedur yang ada.

c. Komunikasi dan Informasi

komunikasi dan informasi sangat erat hubungannya kepada konsumen pemakai akhir, jadi perlu menjadi perhatian serius untuk kita sampaikan melalui promosi, iklan, pola kebijakan, pendidikan dan lain-lain apapun produk dan layanan yang ditawarkan dapat menjadi respons positif bagi pemakai jasa terutama anggota.

1. Tanggapan Responden Mengenai Apakah Informasi Produk Dipahami Dengan Baik

Mengenai informasi Credit Union apakah anggota sudah memahami tentang produk dan layanan secara rinci serta informasi lainnya menyangkut segala produk.

2. Tanggapan Responden Mengenai Dampak Penghargaan Terhadap Anggota Setiap Tahun

Penghargaan kepada anggota yang dilakukan Credit Union Keling Kumang mendapat sambutan baik dari anggota dan sangat penting bagi perusahaan dan anggota agar terjalin hubungan baik di antara mereka.

3. Tanggapan Responden Mengenai Keterlibatan CU Keling Kumang Dalam Kegiatan Sosial Masyarakat

Dalam mengembangkan potensi pasar perusahaan selalu ikut terlibat dalam *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

4. Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Kualitas Materi Pendidikan Dalam Mengelola Keuangan Keluarga

Kualitas dan kuantitas pendidikan anggota menjadi target perusahaan sehingga semua kebijakan dan program bisa berjalan baik.

5. Tanggapan Responden Mengenai Apakah Promosi Bisa Membantu Anggota.

Promosi analisa apakah promosi yang kita lakukan bermanfaat untuk para anggota dan mempertimbangkan beberapa aspek atau hal.

d. Lokasi

Lokasi turut langsung mempengaruhi anggota untuk memilih tempat menabung, serta menyangkut kemudahan akses terhadap jasa bagi para anggota.

1. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Kantor Dalam Melakukan Transaksi

Fasilitas memang sangat menunjang kegiatan operasional tentang fasilitas yang ada serta dengan kenyamanan.

2. Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Kantor

Kebersihan meliputi ruangan dan lingkungan luar, tempat parkir sehingga diperlukan perhatian khusus bagi anggota.

3. Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas yang Ada di Kantor

Fasilitas yang dimiliki harus dengan maksimal sehingga anggota merasa dilayani maksimal.

4. Tanggapan Responden Mengenai Jarak Kantor Dengan Pusat Keramaian

Letak kantor dekat dengan pusat keramaian dan rumah penduduk atau di pusat kota agar menjadi pertimbangan khusus.

5. Tanggapan Responden Mengenai Tersedianya Kantor di Semua Kecamatan

Tersedianya kantor Credit Union Keling Kumang di setiap kecamatan merupakan salah satu kemudahan yang diinginkan para anggota.

e. Pelayanan

Pelayanan penyediaan jasa yang meliputi informasi dan promosi serta yang diberikan pihak lembaga kepada pihak lain atau anggota agar menjadi perhatian utama dalam menjalankan usaha.

1. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Kasir

Tujuan utama kasir adalah menyediakan pelayanan keuangan yang berkualitas dan memastikan pelayanan di garis depan berjalan dengan baik, bisa memuaskan pelayanan kepada anggota dalam tanda kutip yang positif.

2. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Kredit

Pelayanan kredit seperti menjadi konsultan dalam hal keuangan yang berbasis finansial maka pelayanan kredit yang selalu menjadi solusi bagi anggota. menyampaikan informasi penggunaan dengan baik ketika konsultasi kredit.

3. Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Penanganan Komplain Ditanggapi Oleh Staf

Solusi menyelesaikan keluhan atau masalah dari anggota, untuk memperbaiki produk dan layanan Credit Union Keling Kumang Tempat Pelayanan Khusus. Memberikan respon isu-isu anggota.

4. Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Staf Berkomunikasi

Keterampilan Staf dalam berkomunikasi juga dibutuhkan dalam pengembangan usaha dalam rangka menjalin relasi, *marketing*, promosi, juga dalam pengembangan dan pemberdayaan masyarakat.

5. Tanggapan Responden Mengenai Apakah Penjelasan Produk Sudah Dipahami

Penjelasan semua produk apakah anggota merasa bahwa layanan yang diberikan kepada anggota sudah bisa dimanfaatkan oleh anggota.

f. Atmosfir Kantor

Atmosfir juga akan menentukan citra suatu perusahaan agar bertahan terhadap persaingan, bukti fisik misalnya brosur paket yang atraktif dan memuat foto lokasi tempat di mana kantor didirikan dan bentuk dalam dan luar, penampilan Staf yang rapi dan sopan serta seragam yang mencerminkan kompetensi mereka, dekorasi internal bangunan yang atraktif, ruang tunggu yang nyaman dan lain-lain seperti fasilitas lainnya.

1. Tanggapan Responden Mengenai Desain Kantor

Bagaimana desain, letak serta tata ruang kantor sangat menentukan dalam pengambilan keputusan seseorang untuk menggunakan produk jasa yang kita tawarkan.

2. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota Saat Bertransaksi

Kepuasan anggota dalam bertransaksi dapat dilihat seberapa sering anggota menggunakan jasa layanan yang diberikan sehingga kita dapat menyimpulkan apakah anggota merasa puas dan nyaman ketika dia datang langsung melakukan jasa.

3. Tanggapan Responden Mengenai Tata Ruang Kantor

Bagaimana tata ruang kantor dalam bentuk fisik, apakah anggota merasa senang serta tertarik ingin tahu layanan yang diberikan sehingga anggota merasa bahwa ketika anggota datang dia merasa ada nuansa baru.

4. Tanggapan Responden Mengenai Sistem yang Digunakan

Berkaitan dengan program atau sistem yang digunakan apakah anggota sudah merasa paham dan mengerti simbol-simbol yang kita gunakan sehingga dapat mempengaruhi minat anggota untuk bergabung dan memakai produk yang diberikan.

5. Tanggapan Responden Mengenai Alat Komunikasi yang Digunakan

Alat komunikasi perlu diperhatikan oleh perusahaan apakah selalu efektif dan bermanfaat seperti transfer uang serta alat lain berupa alat komunikasi dan sebagainya.

g. Pelayanan Simpanan dan Pinjaman

Pelayanan simpanan dan pelayanan pinjam proses produksi dapat menjadi respons positif, merupakan faktor yang penting bagi konsumen berperan sebagai pemakai produksi jasa yang

bersangkutan. Pelanggan sangat berpengaruh oleh cara Staf melayani mereka dan lamanya menunggu selama proses pelayanan atau proses produksi.

1. Tanggapan Responden Mengenai Proses Pengajuan Pinjaman

Untuk dapat mengajukan pinjaman seorang anggota harus sudah menjadi anggota penuh dengan melunasi semua persyaratan menjadi anggota penuh yang sudah diatur sesuai Poljak yang ada.

2. Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Bunga Simpanan

Suku bunga simpanan yang tinggi akan menjadi pilihan utama bagi anggota untuk bergabung menjadi anggota.

3. Tanggapan Responden Mengenai Proses Penarikan Tabungan

Penarikan dilakukan setiap jam kerja tanpa ada masalah ketersediaan uang tunai, sehingga anggota merasa senang dan sesuai peraturan yang berlaku sesuai SOP yang ada agar tidak terjadi penyimpangan.

4. Tanggapan Responden Mengenai Setoran Anggota Melalui Pangkalan Kolektor

Setoran yang dilakukan oleh Pangkalan Kolektor memastikan jumlah dan waktu yang sudah disepakati agar anggota merasa puas atas pelayanan dan tentang penyempunan setoran anggota di wilayah yang jauh dari kantor.

5. Tanggapan Responden Mengenai Apakah Pangkalan Kolektor Membantu Anggota Bantuan Pangkalan Kolektor sangat menentukan kualitas lembaga yang ditunjuk anggota akan mengemban tugas membantu para Staf di lapangan dalam berbagai macam kegiatan serta tugas dan tanggung jawab agar pelayanan kepada anggota bisa dimaksimalkan dengan baik oleh para Pangkalan Kolektor.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Tanggapan responden mengenai jenis produk simpanan dan produk pinjaman sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pola Kebijakan (Poljak) pada tahun buku berjalan, tingkat bunga beragam mulai dari bunga simpanan yang tinggi menjadi keunggulan, serta manfaatnya, tingginya tingkat suku bunga pinjaman, besarnya biaya masuk untuk menjadi anggota, iuran sosial masih terjangkau, proses klaim produk sosial sesuai SOP, promosi produk serta pendidikan anggota terus ditingkatkan, adanya penghargaan kepada anggota yang aktif, kegiatan sosial masyarakat Credit Union, kualitas pendidikan ditekankan pada pengelolaan keuangan keluarga, lokasi diperhatikan dalam kemudahan akses, memiliki fasilitas yang standar, struktur organisasi, tersedia semua kantor di semua kecamatan, pelayanan Kasir yang profesional, pelayanan kredit

diperbaiki. Kecepatan penanganan komplain anggota ditingkatkan, menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam), tata ruang yang baik dan nyaman, sistem yang digunakan, setoran melalui Pangkalan Kolektor, Pangkalan Kolektor membantu para Staf melakukan kunjungan lapangan dan pendidikan anggota.

2. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan skripsi ini adalah:

- a. Simpanan dan Pinjaman, yaitu bunga SISKKA yang tinggi sehingga lembaga merasa beban yang tinggi dengan pendapatan tidak begitu besar dan bunga pinjaman tinggi yang menjadi pertimbangan anggota untuk proses peminjaman kredit, agar kebijakan yang ada dapat disesuaikan dengan bunga pinjaman pasar dan sesuai dengan lembaga keuangan lainnya.
- b. Pelayanan, agar memenuhi struktur organisasi yang lengkap agar proses pelayanan lebih baik lagi serta melakukan pendidikan anggota yang menerus dilakukan agar anggota merasa produk dan layanan dapat dipahami dengan baik oleh anggota.
- c. Lokasi sangat menentukan apakah anggota tertarik untuk menabung, membuat anggota tertarik ingin bergabung mungkin dengan ketertarikan dengan hal-hal tertentu seperti bentuk kantor yang dengan suasana dan desain yang unik, serta ciri khas kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Credit Union Keling Kumang. *Pola Kebijakan Tahun 2014*. Sintang: CU Keling Kumang, 2014.
- Dharmmestha, Basu Swastha. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty, 2007.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi kesembilan. Pontianak: STIE Widya Dharma Pontianak, 2014.
- Setiadi, Nugroho J. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Aplikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media, 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Bayumedia, 2005.