
PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH DI CU.KOPERASI SIMPAN PINJAM PENGEMBANGAN PEDESAAN (KSP3) AMANDRAYA

Walsyukurniat Zendrato
Dosen Universitas Nias Raya
(Email:)

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di CU Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya. Jenis penelitian kuantitatif melalui metode deskriptif. Populasi penelitian adalah nasabah CU. KSP3 Amandraya yang bertransaksi pada bulan Juni 2020 yaitu berjumlah 152 orang. Sampel penelitian adalah nasabah yang datang lebih dari dua kali bertransaksi pada bulan Juni 2020 di CU. KSP3 Amandraya yaitu sebanyak 38 orang. Hasil penelitian adalah nilai $t_{hitung}=4,419 > t_{tabel}=2,029$ atau H_a diterima yang artinya ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya. Kontribusi pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 35,21%. Kesimpulan dalam penelitian ini pelayanan yang dapat memuaskan keinginan nasabah akan memberikan penilaian positif kepuasan nasabah akan meningkatkan kesetiaan nasabah terhadap jasa CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya. Kepuasan nasabah muncul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah. Peneliti mengajukan saran, yaitu: (1) Bagi karyawan CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya hendaknya memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan memuaskan kepada nasabah dengan memperhatikan proses komunikasi dan sikap kepada nasabah, agar informasi yang diberikan tidak terjadi kesalahpahaman pada nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (2) Bagi peneliti, hendaknya menjadi bekal pengetahuan tentang betapa pentingnya mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. (3) Bagi peneliti lain, dapat mengembangkan konsep kualitas layanan dan kepuasan nasabah dengan variabel-variabel yang belum diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci: Pelayanan; kepuasan nasabah; koperasi simpan pinjam

Abstract

The purpose of the study was to determine the effect of service on customer satisfaction at the Amandraya Rural Development Savings and Loan Cooperative (KSP3). Types of quantitative research through descriptive methods. The study population was CU customers. KSP3 Amandraya, which transacted in June 2020, totaled 152 people. The research sample was a customer who came

more than twice in June 2020 at CU. KPS3 Amandraya is 38 people. The results of the study were calculated value = 4,419 > t_{table} = 2,029 or H_a received which means that there is an influence of service on customer satisfaction in CU. Amandraya Rural Development Savings and Loan Cooperative (KSP3). The contribution of service to customer satisfaction was 35.21%. The conclusion in this study is that services that can satisfy customer desires will provide a positive assessment of customer satisfaction will increase customer loyalty to CU services. Amandraya Rural Development Savings and Loan Cooperative (KSP3). Customer satisfaction arises when the services provided are in accordance with customer expectations. Researchers submit suggestions, namely: (1) For CU employees. The Amandraya Rural Development Savings and Loans Cooperative (KSP3) should provide maximum and satisfying services to customers by paying attention to the communication process and attitude to customers, so that the information provided does not occur misunderstandings to customers so that customers feel satisfied with the services provided. (2) For researchers, it should be a provision of knowledge about how important the quality of service is in increasing customer satisfaction. (3) For other researchers, they can develop the concept of service quality and customer satisfaction with variables that have not been studied by the researcher.

Keywords: Service; customer satisfaction; savings and loans cooperative

A. Pendahuluan

Koperasi adalah organisasi yang merupakan suatu wadah membantu masyarakat, terutama masyarakat kecil dan menengah. Koperasi memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi yaitu kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan. Koperasi simpan pinjam adalah salah satu jenis koperasi yang mempunyai kegiatan utama menyediakan jasa penyimpanan dan peminjaman dana kepada anggota koperasi.

Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan

kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Undang-undang di atas menjelaskan bahwa koperasi merupakan suatu badan usaha berbentuk badan hukum yang anggotanya terdiri dari orang perorangan atau badan hukum koperasi dimana kegiatannya berdasarkan atas asas kekeluargaan untuk mencapai tujuan kemakmuran anggotanya.

Salah satu pelayanan jasa keuangan koperasi adalah jasa simpan pinjam. Tujuan dari koperasi simpan pinjam adalah agar masyarakat dapat menabung pada koperasi tersebut dan melakukan peminjaman kepada koperasi dengan bunga yang kecil. Perbedaannya dengan bank adalah bank

menawarkan peminjaman uang dengan bunga yang relatif tinggi dibandingkan dengan koperasi simpan pinjam. Pemberian pinjaman atau penyaluran dana merupakan kegiatan usaha yang mendominasi kegiatan koperasi.

Koperasi sebagai salah satu badan usaha yang berada ditengah masyarakat terdapat kompetisi dalam memperoleh pengguna jasa dan mempertahankan kesetiaan pengguna jasa, sehingga dibutuhkan pelayanan yang merupakan kunci keberhasilan. Sebagai lembaga keuangan non perbankan yang bergerak dalam pelayanan jasa keuangan, koperasi harus bisa bersaing menawarkan keunggulan-keunggulan produknya sehingga dapat membuat nasabah tertarik dan percaya untuk menginvestasikan dananya kepada koperasi tersebut. Keunggulan produk koperasi harus disertai dengan keunggulan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan koperasi yang baik akan memberikan daya tarik kepada nasabah untuk menginvestasikan dananya. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan nasabah sehingga nasabah menggunakan lagi jasa pelayanan koperasi tersebut. Pelayanan jasa simpan pinjam koperasi yang baik akan memberikan kepercayaan dan kepastian anggotanya untuk menyimpan uangnya serta kejelasan dalam menggunakan pinjaman yang ditawarkan. Dengan adanya pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabah.

Kepuasan nasabah memegang

peranan yang sangat penting dalam kesuksesan dari sebuah koperasi untuk dapat bersaing dengan koperasi yang lain. Kepuasan nasabah menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan nasabah sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap pelayanan yang diperoleh.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya bahwa pelayanan staf terhadap nasabah kurang optimal, dimana staf CU kurang peduli dengan kedatangan nasabah, interaksi komunikasi antara nasabah dengan staf masih kurang, kurangnya keramahan staf CU. Sehingga setiap tahunnya jumlah anggota CU Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya tidak menetap, tetapi banyak yang keluar masuk dari keanggotaan. Dari permasalahan tersebut dapat diketahui kesetiaan nasabah dapat dipengaruhi dari pelayanan pihak CU.

Syarat suatu koperasi dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha menciptakan dan mempertahankan nasabah dengan

cara memahami perilaku nasabah dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginannya. Di dalam praktek banyak koperasi yang kurang berhasil dalam mempertahankan nasabah, padahal nasabah jelas yaitu anggota sendiri. Salah satu penyebabnya adalah kelemahan manajemen menumbuhkan budaya pelayanannasabah di kalangan staf atau karyawan, sehingga pelayanan terhadap nasabah menjadi kurang maksimal. Oleh karena itu koperasi harus secara terus menerus meningkatkan pengetahuan tentang nasabah serta secara kontinyu memperbarui hubungannya dengan nasabah untuk mempertahankan nasabahnya. Mempertahankan nasabah tidak terlepas dari cara pengelolaan koperasi secara professional, sehingga memerlukan adanya sistem pertanggungjawaban yang baik serta informasi yang relevan dan dapat diandalkan guna pengambilan keputusan, perencanaan maupun pengendalian koperasi. Pendidikan manajemen pengelola koperasi (pengurus, manajer dan karyawan) merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam mewujudkan kehidupan perkoperasian. Melalui pendidikan, pelatihan pembinaan dan kualitas konsultasi, anggota dipersiapkan dan dibentuk untuk menjadi anggota yang memahami nilai-nilai dan prinsip-prinsip koperasi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti berkeinginan melaksanakan penelitian dengan judul penelitian **“Pengaruh Pelayanan**

Terhadap Kepuasan Nasabah di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya”.

Pelayanan merupakan perilaku yang diberikan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri. Menurut Kasmir (2011:15) “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang atau organisasi untuk memenuhi keinginan nasabah akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi. Menurut Lukman dan Sugiyanto (2001:4) “Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki”. Selanjutnya, Wijaya (2018:30) mengemukakan “Pelayanan bahkan dapat menjadi lebih penting dari pada inovasi”.

Sebagai pihak yang menggunakan jasa, nasabah sebagai penilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan atau koperasi. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan atau koperasi adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Karyawan adalah aset terpenting dalam sebuah perusahaan yang dibayar sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Karyawan bekerja untuk memajukan perusahaan dimana mereka bekerja. Sehingga sikap karyawan dalam melayani nasabah sebagai salah satu faktor yang memajukan perusahaan. Sikap merupakan salah satu konsep yang paling penting yang digunakan perusahaan atau lembaga untuk memahami nasabah. Setiap karyawan mempunyai kecenderungan untuk bersikap dengan cara yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap nasabah. Pelayanan yang baik adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Menurut Kasmir (2011:61-62) cara melayani nasabah yaitu sebagai berikut: Karyawan harus menarik, baik dari segi penampilan, gaya bicara, maupun gerak-geriknya sehingga tidak membosankan. Buatlah agar nasabah selalu senang, ceria, dan bersemangat dalam berhadapan dengan kita.

- 1) Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman, tenang, sehingga begitunasabah masuk dapatmerasakannya.
- 2) Menyediakan brosur yang lengkap sehingga mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.
- 3) Keragaman dan kelengkapan produk juga dapat membuat nasabah betah berhubungan dengan perusahaan.

Pelayanan sebuah tindakan yang

tidak berwujud dari seseorang untuk memenuhi harapan nasabah yang bertujuan untuk memberikan kepuasan nasabah tersebut. Wijaya (2018:65) menguraikan indikator pelayanan yang baik terhadap nasabah atau pelanggan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagaiberikut:

- 1) Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan.
- 2) Ketanggapan atau kepedulian adalah keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan nasabah.
- 3) Jaminan kepastian adalah kompetensi yang demikian sehingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf.
- 4) Perhatian adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada nasabah, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan nasabah secara individual.
- 5) Berwujud adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi atau komunikasi.

Perusahaan atau lembaga perlu untuk menciptakan suatu sistem pelayanan yang dapat menarik nasabah agar tetap bertahan dan

mampu bersaing dengan perusahaan sejenis. Supranto (2011:231) menguraikan indikator kualitas pelayanan jasa, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kehandalan (*reability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3) Keyakinan (*confidence*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) Empati (*emphaty*), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangibel*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator dalam pelayanan dapat di lihat dari keandalan memberikan pelayanan, ketanggapan untuk membantu nasabah, jaminan kepastian, perhatian kepada nasabah, wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi atau komunikasi.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Yamit (2018:78) mengemukakan "Kepuasan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan".

Kepuasan nasabah tercapai ketika

kinerja melebihi dari apa yang diharapkan nasabah. Wahab (2017:57) mengemukakan "Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Apabila harapan tinggi sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan merasa kecewa), sebaliknya apabila unjuk kerjanya melebihi dari yang diharapkan kepuasan meningkat".

Suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang digunakan maka tercipta kepuasan. Menurut Supranto (2011:223) "Kepuasan adalah tingkatperasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan".

Berdasarkan uraian di atas kepuasan nasabah adalah perbedaan antara harapan nasabah dengan unjuk kerja perusahaan yang diterimanya selama menjadi nasabah. Setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja personil layanan jasa yang telah diterima nasabah merasa puas atau tidak kecewa apabilakinerjanya sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya.

Mempertahankan kepuasan nasabah dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan nasabah. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Namun beberapa yang mempengaruhi kepuasan nasabah,

menurut Yamit (2018:82) faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu "Karyawan tidak memahami peran yang harus mereka kerjakan, karyawan merasa dalam konflik antara nasabah dengan pihak manajemen, karyawan kurang terampil karena salah memilih karyawan, kompensasi dan pengakuan kurang baik". Kepuasan nasabah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah, dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi ataupun jasa yang diterima. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah karyawan tidak memahami tugasnya dalam melayani nasabah, karyawan kurang terampil dalam pelayanan, produk atau jasa yang tidak baik dan tidak lengkap, karyawan tidak tepat waktu, besarnya beban atau biaya yang dibebankan ke nasabah, dan lokasi perusahaan sulit dijangkau oleh nasabah.

Kemampuan perusahaan untuk dapat mengenali, memenuhi dan memuaskan kebutuhan nasabah dengan baik, merupakan strategi pada setiap perusahaan. Menurut Yamit (2018:83) keberhasilan dalam membentuk fokus pada kepuasan nasabah adalah "Menyadarkan karyawan akan pentingnya kepuasan nasabah, menempatkan karyawan untuk berinteraksi secara langsung dengan nasabah, dan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan nasabah".

Kepuasan nasabah secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang

nasabah harapkan dan apa yang diterima. Menurut Supranto (2011:110) pengukuran kepuasan nasabah dilihat dari dimensi mutu, yaitu "Ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan, profesionalisme".

Ketika kinerja staf atau karyawan dari sebuah perusahaan memenuhi harapan atau melebihi harapan nasabah, nasabah akan merasa puas. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah nasabah yang bersangkutan menjadi anggota dan terlibat dalam perusahaan tersebut. Selanjutnya, Khuswati dan Relita (2019:92) mengemukakan indikator kepuasan nasabah yaitu "Persyaratan peminjaman sesuai dengan harapan, pelayanan yang optimal, keuntungan sesuai dengan harapan, prosesnya mudah dan cepat, dan fasilitas fisik yang memadai".

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan nasabah yaitu persyaratan peminjaman sesuai dengan harapan nasabah, pelayanan yang optimal dari pihak perusahaan, keuntungan sesuai dengan harapan, proses peminjaman mudah dan cepat, dan fasilitas fisik yang memadai.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Menurut Riyanto (2010:23) "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-

kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifa- sifat populasi atau daerah tertentu". Penelitian ini didasarkan pada permasalahan pelayanan dan kepuasannasabah di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) di Amandraya.

Populasi adalah seluruh subjek penelitian, menurut Riyanto (2010:63) bahwa "Populasi dapat didefinisikan sebagai suatu himpunan yang terdiri dari orang, hewan dan tumbuh- tumbuhan dan benda-benda, yang mempunyai kesamaan sifat". Maka dalam hal ini yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di CU. KPS3 Amandraya yang bertransaksi pada bulan Juni 2020 yaitu berjumlah 152 orang.

Sampel merupakan perwakilan dari populasi, menurut Mardalis (2014:55-56) "Sampel berarti contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah objek penelitian". Maka sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang bertransaksi lebih dari 2 kali pada bulan Juni 2020 di CU. KPS3 Amandraya yaitu sebanyak 38 orang.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket, menurut Riyanto (2010:87) "Angket adalah alat untuk mengumpulkan data yang berupa daftar pertanyaan yang disampaikan kepada responden untuk dijawab secara tertulis". Pedoman skoring atau pengukuran yang

digunakan dalam mengukur kuesioner penelitian menggunakan skala Likert.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan angket (kuesioner). Angket disusun dalam bentuk angket atau kuesioner tertutup yaitu pernyataan yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Menurut Sugiyono (2013:201) "Kuesioner tertutup artinya pertanyaan/pernyataan yang mengharapkan responden untuk memilih salah satu jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu jawaban dari setiap pertanyaan/pernyataan yang telah tersedia". Angket yang diedarkan berjumlah 20 item variabel pelayanan dan 20 item variabel kepuasan nasabah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, persentase dari skor mutu, uji korelasi, uji determinasi, uji regresi sederhana, dan uji hipotesis.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Angket pelayanan dan kepuasan nasabah dinyatakan valid dengan ketentuan apabila $r_{xy} \geq r_{tabel}$ yaitu r_{xy} dikonsultasikan pada tabel nilai-nilai kritis r *product moment* pada taraf signifikan 5% ($\alpha=0,05$). Nilai r (korelasi) antara variabel pelayanan dengan kepuasan nasabah diperoleh sebesar 0,593. Nilai KD sebesar 35,21% yang artinya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya sebesar

35,21%.

Persamaan regresi sederhana di atas, maka dapat diartikan sebagai berikut:

1. Apabila variabel X (pelayanan) sama dengan nol maka nilai Y (kepuasan nasabah) akan tetap sebesar 24,17.

2. Nilai koefisien regresi variabel X, mempunyai arti bahwa apabila nilai X (pelayanan) selalu tepat atau ditingkatkan, maka variabel Y (kepuasan nasabah) akan semakin baik atau meningkat. Atau apabila nilai X (pelayanan) naik sebesar 1, maka nilai Y (kepuasan nasabah) akan naik sebesar 0,59. Dan sebaliknya apabila nilai X (pelayanan) turun sebesar 1 maka nilai Y (kepuasan nasabah) akan turun juga sebesar 0,59. Nilai $t_{hitung}=4,419 > t_{tabel}=2,029$ atau H_a diterima yang artinya ada pengaruh pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya.

Pembahasan

Hasil penelitian yang telah diperoleh dari lokasi penelitian dianalisis dan dilakukan pembahasan hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Jawaban Atas Permasalahan Pokok Penelitian

Permasalahan pokok penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di CU Koperasi Simpan Pinjam

Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya?. Setelah dilakukan analisis data, diperoleh nilai KD sebesar 35,21% yang artinya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya sebesar 35,21%. Hasil uji regresi sederhana diperoleh ketika variabel pelayanan sama dengan nol maka nilai kepuasan nasabah akan tetap sebesar 24,17, namun jika nilai pelayanan naik sebesar 1, maka nilai kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,59. Dan sebaliknya apabila nilai pelayanan turun sebesar 1 maka nilai kepuasan nasabah akan turun juga sebesar 0,59. Hasil perhitungan uji hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung}=4,419$ dan $t_{tabel}=2,029$ maka diketahui nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} atau dengan kata lain H_a diterima (hipotesis diterima) yang artinya ada pengaruh pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya. Maka dengan diketahuinya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya jawaban permasalahan pokok penelitian terselesaikan yaitu H_a atau hipotesis diterima.

2. Analisis dan Interpretasi

Hasil Penelitian Hasil analisis dan hasil penelitian menunjukkan pengaruh pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya atau hipotesis diterima. Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atau dapat meningkatkan kesetiaan nasabah melalui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan. Kasmir (2011:15) mengemukakan "Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah".

Produk dalam penelitian ini adalah pelayanan CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya, tetapi secara umum dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah yang dialami atau dirasakan oleh nasabah akan mendorong nasabah untuk tetap setia menjadi anggota CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya, bahkan dapat menjadikan CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya sebagai tempat penyimpanan keuangan nasabah. Sehingga dapat di artikan kepuasan nasabah akan meningkatkan kesetiaan nasabah terhadap jasa CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya. Kepuasan nasabah muncul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah.

Pelayanan yang dapat memuaskan

keinginan nasabah akan memberikan penilaian positif. Dengan penilaian tersebut maka nasabah akan tetap berkeinginan bertahan menjadi anggota CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya. Hasil ini menjelaskan bahwa pada umumnya nasabah akan memperhitungkan kualitas pelayanan yang diterima dengan harapan nasabah.

Menurut Khuswati dan Relita (2019:92) pengukuran kepuasan nasabah dilihat dari "Persyaratan peminjaman sesuai dengan harapan, pelayanan yang optimal, keuntungan sesuai dengan harapan, prosesnya mudah dan cepat, dan fasilitas fisik yang memadai".

Selanjutnya, Rusmawati (2018:1093) mengemukakan "Nasabah akan merasa sangat puas apabila komponen kepuasan tersebut bisa terpenuhi secara lengkap".

Pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi nasabah, karena nasabahlah yang merasakan dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan.

Penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ikhsan (2018) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta". Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang cukup

kuat dan positif serta memberikan kontribusi terhadap kepuasan anggota, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta. Hasil penelitian Rusmawati dan Ristyana (2018) dengan judul "Analisis Pelayanan CS (*Customer Service*) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan". Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwasemua dimensi pelayanan CS berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Danamon Sukodadi Lamongan.

3. Keterbatasan Hasil Penelitian

Ada beberapa keterbatasan dari hasil penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian hanya membahas pelayanan CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya dan kepuasan nasabah CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya.
- b. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya sehingga hasil penelitian ini belum tentu sama dengan koperasi yang lain.
- c. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah di CU. KSP3 Amandraya yang masuk sepanjang tahun 2020 dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya. Pelayanan yang dapat memuaskan keinginan nasabah akan memberikan penilaian positif kepuasan nasabah akan meningkatkan kesetiaan nasabah terhadap jasa CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya. Kepuasan nasabah muncul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang diperoleh, maka peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi karyawan CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya hendaknya memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan memuaskan kepada nasabah dengan memperhatikan proses komunikasi dan sikap kepada nasabah, agar informasi yang diberikan tidak terjadi kesalahan pemahaman pada nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Bagi peneliti, hendaknya menjadi bekal pengetahuan tentang betapa pentingnya mutu pelayanan dalam

- meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Bagi peneliti lain, dapat mengembangkan konsep kualitas layanan dan kepuasan nasabah dengan variabel-variabel yang belum diteliti oleh peneliti.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

E. Daftar Pustaka

Sumber dari Buku

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

_____, 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: RinekaCipta.

Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Lukman, Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Riduwan. 2015. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru- Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: PT. Alfabeta.

Riyanto, Yatim. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya. PT: SIC.

Subana dan Sudrajat. 2000. *Statistik Pendidikan*. Bandung: PT. Pustaka Setia.

Sudijono, Anas. 2014. *Pengantar Statisk Pendidikan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servoqual, QFD, dan Kano. Edisi 2*. Jakarta: PT. Indeks.

Yamit, Zulian. 2018. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: PT. Ekonisia.

Sumber dari Internet

Ikhsan, Anwar. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi

