

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI BMT-UGT NUSANTARA CABANG PELAIHARI

Wilda Afosma

Fakultas Ekonomi

Program Studi Manajemen

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Bnjari Banjarmasin

E-mail : [wilda.fosma96@gmail.com](mailto:wilda.fosma96@gmail.com)

## ABSTRAK

**Wilda Afosma,2022,Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi BMT-UGT NUSANTARA Cabang Pelaihari,Pembimbing I : Hj.Lamsah,Pembimbing II : Hj.Farida Yulianti.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : (1) sejauh mana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa koperasi BMT-UGT NUSANTARA (2) dimensi atau unsur kualitas pelayanan mana saja yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa koperasi BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu data yang tidak dapat dihitung atau bukan berupa angka yang di peroleh dari hasil wawancara dengan nasabah Koperasi BMT-UGT NUSANTARA serta menggali informasi-informasi khususnya tentang kepuasan nasabah terhadap layanan di koperasi tersebut. Teknik pengumpulan data melalui observasi,dokumentasi dan wawancara semi-struktur. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan dimensi bukti fisik masih kurang memuaskan, (2) kualitas pelayanan kehandalan sudah memberikan kepuasan kepada nasabah, (3) kualitas pelayanan dimensi daya tanggap sudah memberikan sudah memberikan kepuasan kepada nasabah, (4) kualitas pelayanan dimensi jaminan sudah memberikan kepuasan kepada nasabah dan (5) kualitas pelayanan dimensi empati sudah memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dimensi bukti fisik di Koperasi BMT-UGT NUSANTARA perlu ditingkatkan lagi agar memberikan kepuasan kepada nasabah, sedangkan dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan,daya tanggap,jaminan dan empati dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi sehingga terus memberikan kepuasan kepada nasabah.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan;kepuasan nasabah.**

## ABSTRACT

**Wilda Afosma, Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction BMT-UGT NUSANTARA Cooperative Pelaihari Branch, Advisor I : Hj.Lamsah, Advisor II : Hj.Farida Yulianti.**

This study aims to analysis : (1) the extent to which service quality has on customer satisfaction using the service of the BMT-UGT NUSANTARA cooperative (2) Which dimensions or elements of service quality need to be considered to increase customer satisfaction in using the service of the BMT-UGT NUSANTARA cooperative, Pelaihari branch.

The type of research used is descriptive qualitative, namely data that cannot be calculated or not in the form of numbers obtained from interviews with customers of the BMT-UGT NUSANTARA cooperative and digging up information, especially about customer satisfaction with service in the cooperative. Data collection techniques were through observation, documentation and semi-structured interviews. The data in this study used primary data.

The results of this study indicate that : (1) the service quality of the physical evidence dimension is still unsatisfactory, (2) the service quality of reliability has given satisfaction to customers, (3) the service quality of the responsiveness dimension has given satisfaction to customers, (4) the service quality of the dimension of guarantees have given satisfaction to customers and (5) the quality of service dimensions of empathy has given satisfaction to customers. This indicates that the service quality dimensions of physical evidence in the BMT-UGT NUSANTARA cooperative need to be improved or improved again in order to provide satisfaction to customers, while the dimensions of service quality such as reliability, responsiveness, assurance and empathy are maintained of further improved so as to continue to provide satisfaction to customers.

**Keywords : service quality; customer satisfaction.**

## **PENDAHULUAN**

Menurut Gutomo (2012) Peraturan Menteri negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah No.19/Per/M.KUKM/XI/2008 tentang pedoman pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi dalam pasal 19 ayat 1 yang berbunyi, Koperasi simpan pinjam dan unit simpan pinjam koperasi melayani anggota koperasi yang bersangkutan, calon anggota yang memenuhi syarat, koperasi lain dana tau anggotanya.

Dari sekian banyak koperasi yang ada di Indonesia, koperasi BMT-UGT NUSANTARA menjadi salah satu koperasi terbesar yang bergerak dalam bidang simpan pinjam dan unit pembiayaan dengan pola pelayanan berdasarkan prinsip ekonomi syariah. Koperasi ini berpusat di Jl.Sidogiri Barat.Rt.03/Rw.02, Sidogiri, Kec.Kraton, Pasuruan, Jawa Timur. Koperasi BMT UGT NUSANTARA ini memiliki 278 unit cabang di Indonesia. Dan salah satunya berlokasi di Jl.Gembira Rt.01/Rw.01, Pelaihari, Kab.Tanah Laut, Kalimantan Selatan.

Koperasi merupakan bentuk usaha bersama yang berdasar atas asas kekeluargaan diharapkan menjadi soko guru perekonomian bangsa. Koperasi tidak hanya sekedar menyalurkan kredit, tetapi juga menerima simpanan dari anggota khususnya masyarakat umum. Dalam penyaluran kredit kepada masyarakat diharapkan koperasi menggunakan 3 prinsip, yaitu tepat waktu, tepat jumlah dan tepat sasaran, karena proses pelayanan kredit yang relative cepat, persyaratan lebih mudah dan sederhana serta diupayakan mengerti akan kebutuhan nasabahnya.

Pada dasarnya nasabah mengharapkan segala apa yang diinginkan terhadap pemberi jasa, maka dari itu koperasi hendaknya memiliki kualitas pelayanan yang berbeda, sehingga membedakan koperasinya dengan koperasi lain. Kualitas layanan sangat penting, tidak hanya sekedar pelayanan saja tapi harus ada karakteristik yang membedakan.

Seperti halnya Koperasi BMT-UGT NUSANTARA mengelola koperasi yang sesuai dengan jati diri santri, menerapkan sistem syariah yang sesuai dengan standar kitab slaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan, memperkokoh sinergi ekonomi antar anggota, memperkuat kepedulian anggota terhadap koperasi, meberikan khidmah terbaik terhadap anggota dan umat serta meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat.

Menurut Parasuraman dkk dalam buku (Lupiyoadi,2013:216) ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen yaitu bukti fisik (tangible) adalah penampilan dan kemampuan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan dan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung,gudang,dan lain-lain),perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi),serta penampilan pegawainya. Dimensi kehandalan (reliabilitas) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi daya tanggap (responsiveness) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan,dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi jaminan (assurance) adalah pengetahuan,kesopansantunan,dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi empati (empathy) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan memahami keinginan mereka.

Kualitas pelayanan sangatlah mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka setiap perusahaan harus mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari lima dimensi tersebut bagian mana saja yang sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bagian mana saja yang masih kurang. Maka diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepercayaan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan kepada perusahaan terutama pada koperasi BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari.

Dari uraian di tersebut diatas menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif . teknik pengumpulan data melalui observasi,dokumentasi dan wawancara semi-struktur. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari secara umum sudah baik. Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dari lima dimensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pelayanan yang berkualitas maka menciptakan kepuasan dalam diri konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan bukti fisik dianggap masih kurang. Dari hasil wawancara tersebut menurut informan yang perlu ditingkatkan yaitu ruang tunggu yang masih kecil dan tempat parkir yang terlalu sempit. Sebagian besar informan memberikan tanggapan yang buruk terhadap tempat parkir,tempat parkir sangat sempit hanya muat untuk beberapa kendaraan saja sehingga ketika sedang ramai nasabah kesulitan untuk marker,belum lagi kalau ada nasabah yang menggunakan mobil harus parkir di pinggir jalan. Secara keseluruhan untuk bukti fisik yang dimiliki oleh Koperasi BMT-UGT NUSANTARA masih kurang memuaskan terutama tempat parkir. Prasarana atau fasilitas yang diberikan akan menentukan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi kehandalan sudah dianggap baik atau memuaskan,tidak ada kesalahan yang dilakukan oleh karyawan Koperasi BMT-UGT NUSANTARA,yang berarti bahwa karyawannya memiliki kemampuan,keahlian dan professional. Terbukti dari wawancara yang dilakukan penulis bahwa informan yang diwawancarai sudah beberapa kali bahkan menjadi nasabah tetap di Koperasi BMT-UGT NUSANTARA. Selama mereka melakukan transaksi disana tidak ada

kesalahan atau keluhan dalam hal kehandalan karyawan yang dimiliki Koperasi BMT-UGT NUSANTARA. Karyawan yang handal memberikan kepuasan bagi konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi jaminan sudah dianggap baik atau memuaskan. Dari semua pendapat informan bahwa jaminan yang diberikan Koperasi BMT-UGT NUSANTARA sudah memberikan yang terbaik, terbukti dari hasil wawancara tersebut semua informan yang bertransaksi memberikan pandangan yang bagus bahwa dimensi jaminan baik itu keamana transaksi, tempat parkir keramahan karyawan dan lainnya semua memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimensi empati sudah dianggap baik atau memuaskan. Berdasarkan semua hasil wawancara yang dilakukan penulis menyatakan bahwa karyawan di Koperasi BMT-UGT NUSANTARA membantu, peduli dan perhatian kepada konsumennya. Empati karyawan yang baik memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada konsumen tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi BMT-UGT NUSANTARA maka kualitas pelayanan disana sudah memuaskan, walaupun memuaskan namun menurut informan masih ada yang harus ditingkatkan lagi terutama pada dimensi bukti fisik. Beberapa informan mengatakan prasarana seperti tempat parkir dan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan kualitasnya. Jadi secara keseluruhan kualitas pelayanan seperti dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sudah memberikan kepuasan bagi konsumen.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan bukti fisik yang dimiliki Koperasi BMT-UGT NUSANTARA masih kurang memuaskan. Masih ada beberapa yang kurang menurut informan terutama tempat parkir yang masih sempit

sehingga ketika terjadi kenaikan nasabah terutama pada awal bulan tempat parkir penuh dan sesak. Hal tersebut menyulitkan para nasabah. Selain itu,informan menilai ruang tunggu masih kecil. Namun untuk fasilitas dan prasarana yang dimiliki sudah baik dan memuaskan konsumen.

- 2) Kualitas pelayanan dimensi kehandalan yang dimiliki Koperasi BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari sudah memuaskan. Karyawan yang dimiliki handal dan tidak melakukan kesalahan ketika melakukan transaksi. Banyak konsumen yang sudah menjadi anggota,mereka loyal dan selalu melakukan transaksi di sana.
- 3) Kualitas pelayanan dimensi daya tanggap yang dimiliki Koperasi BMT-UGT NUSANTARA cabang Pelaihari sudah memuaskan. Karyawan yang dimiliki daya tanggapnya cepat sehingga konsumen merasa nyaman ketika melakukan transaksi.
- 4) Kualitas pelayanan dimensi jaminan yang dimiliki Koperasi BMT-UGT NUSANTARA sudah memuaskan. Karyawan yang ramah dan keamanan yang diberikan juga baik. Tidak ada kesalahan atau kelalaian yang membuat konsumen kecewa.
- 5) Kualitas pelayanan dimensi empati yang dimiliki Koperasi BMT-UGT NUSANTARA sudah memuaskan. Karyawan yang dimiliki mempunyai sikap empati kepada konsumen. Karyawan selalu membantu,peduli dan perhatian kepada konsumen.

## 2. Saran

Berdasarkan masalah pada skripsi ini,maka penulis mengajukan beberapa saran sehingga bisa bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan agar kedepannya kualitas pelayanan lebih bagus lagi sehingga memberikan kepuasan kepada konsumen.

- 1) Kualitas pelayanan dimensi bukti fisik masih kurang memuaskan. Koperasi BMT-UGT NUSANTARA hendaknya untuk memperbaiki atau meningkatkan beberapa fasilitas seperti tempat parkir dan ruang tunggu di perluas lagi serta ruang tunggu diperbaiki agar memberikan kenyamanan kepada konsumen.
- 2) Kualitas pelayanan dimensi kehandalan,daya tanggap,jaminan dan empati perlu dipertahankan atau lebih ditingkatkan kepuasan kepada konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

*M Syafii, L Shohiba (2018). Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan. Gresik: Muhammad Syafii*

*NRU Silaban (2015). Jurnal Administrasi Bisnis. 2015 Naomi Rentha*

*Uli Silaban*

*S Susilawati (2013) repository. Syekh Nurjati. Cirebon :*

*Sri susilawati*

*H Setiawan, MM Minarsih, A Fathoni (2016) Journal Of Manajemen*

*Alfani, M., & Jaya, F. P. (2018). Filsafat Ilmu & Metodologi Penelitian. Banjarmasin: FE UNISKA  
Muhammad Arsyad Al-Banjari.*

*Kotler, P dan Keller, K.I. (2014). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.*

*Kotler, P dan Armstrong, G, K, I 2015. Prinsip-prinsip Pemasaran, Penerbit*

*Erlangga, Jakarta*

*Rambat Lupiyoadi. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Selemba Empat.*

*Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.*

*Suharsimi Arikonto. (2014). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka  
Cipta.*

*Tim Penyusun Kamus. (2015). Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi ketiga. Jakarta: Balai  
Pustaka.*

*Tjipton F. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi.*

*.....2012, Pemasaran Jasa, Andi, Yogjakarta*

*.....2014, Pemasaran Jasa, Andi, Yogyakarta*

*Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah. 2019, Pemasara Jasa (Strategi, Mengukur*

*Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish, Surabaya*

*M. Nur Nasution, 2014, Manajemen Jasa Terpadu, Ghalia Indonesia, Bogor*