

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM CEMPAKA DANATAMA MANDIRI DI GIANYAR

Oleh :

Gusti Ayu Desi Suartikayanti

ABSTRAK

Koperasi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu dalam bidang keuangan. Bagi perusahaan yang bergerak pada bidang jasa kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting sehingga faktor pelayanan mendapat prioritas utama. Oleh karena itu Koperasi Cempaka Danatama Mandiri di Gianyar, dituntut untuk memberikan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan, guna mempertahankan nasabah dan menambah nasabah baru.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri Di Gianyar. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator yaitu *tangible* (bukti fisik), *emphathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh pada kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Danatama Mandiri Di Gianyar.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 orang yang merupakan nasabah yang masih aktif dari Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri Di Gianyar. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, metode dokumentasi dan kuisioner.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, untuk menguji hipotesis digunakan uji t-test berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah Y koperasi Simpan Pinjam Danatama Mandiri adalah positif dan signifikan, untuk menguji signifikan atau tidak, diuji dengan analisa t-test yang memperoleh hasil t-hitung = 18,023 dan t-tabel =1,662 yang berarti t-hitung > t-tabel. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan(X) terhadap kepuasan nasabah Y pada koperasi Simpan Pinjam Danatama Mandiri adalah positif dan signifikan. Sedangkan nilai determinasi menunjukan sebesar 0,785 atau 78,5%.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat Dalam memberikan pelayanan baik kepada nasabah hendaknya koperasi Simpan Pinjam Danatama Mandiri Di Gianyar memperhatikan faktor-faktor kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar tercapainya kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Koperasi is one of the companies engaged in services, namely in the field of finance. For companies engaged in customer satisfaction services, it is very important that the service factor gets top priority. Therefore the Koperasi Cempaka Danatama Mandiri in Gianyar is required to provide satisfaction through the quality of services that are in line with the services offered, in order to maintain customers and add new customers.

The formulation of the problem in this study is: What is the effect of service quality on customer satisfaction in the Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri in Gianyar. The purpose of this study was conducted to determine whether the quality of service consisting of five indicators namely tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance affect the satisfaction of customers of the Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri in Gianyar.

The number of samples used in this study were 91 people who are still active customers of the Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri in Gianyar. Data collection methods used are observation, interviews, documentation methods and questionnaires.

This study uses a simple linear regression analysis, to test the hypothesis used t-test based on the results of simple linear regression analysis can be seen that the effect of service quality (X) on customer satisfaction Y Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri is positive and significant, to test significantly or not, tested by t-test analysis which obtained the results of t-count = 18.023 and t-table = 1.662 which means t-count > t-table. This means that H_0 is rejected and H_a is accepted so that it can be concluded that the partial effect of service quality (X) on customer satisfaction Y on the Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri is positive and significant. While the determination value refers to 0.785 or 78.5%.

Based on the results of research obtained in providing good service to customers should be Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri in Gianyar pay attention to service quality factors such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy so as to provide quality services in order to achieve satisfaction felt by customer.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan dalam menjalankan usahanya memiliki tujuan yang ingin dicapai baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Dalam hal ini tujuan jangka pendek perusahaan yaitu mendapatkan keuntungan yang banyak, sedangkan tujuan jangka panjang yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Tujuan utama dari setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima oleh nasabah. Hal utama yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2000). Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2002:82) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Koperasi simpan pinjam merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak pada sektor jasa, banyaknya koperasi yang bermunculan saat ini membuat

persaingan antar koperasi semakin ketat. Ini mendorong setiap koperasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pada situasi persaingan seperti sekarang koperasi memerlukan usaha yang keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa simpan pinjam dari koperasi. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan, untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah koperasi untuk mencapai loyalitas dari para nasabah koperasi.

Koperasi Cempaka Danatama Mandiri merupakan koperasi simpan pinjam yang terdapat di daerah Kecamatan Sukawati Gianyar, koperasi ini memiliki visi untuk terus berkembang dengan mengutamakan kepuasan nasabah. Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah koperasi Cempaka Danatama Mandiri menyediakan fasilitas perkreditan untuk modal usaha, dengan bunga yang cukup ringan yakni 2%, fasilitas tabungan dengan bunga yang lumayan tinggi yakni 5%, dan fasilitas deposito yang aman.

Koperasi Cempaka Danatama Mandiri sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan nasabah, nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh membuat koperasi Cempaka Danatama Mandiri harus dapat menjalankan kegiatan operasional sebaik mungkin

untuk memberikan pelayanan terbaik, peningkatan dan penurunan jumlah nasabah dari tahun ke tahun dapat dijadikan evaluasi bagi Koperasi Cempaka Danatama Mandiri untuk menilai seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan yang di berikan koperasi, berdasarkan data yang di dapatkan dari Koperasi Cempaka Danatama Mandiri pada tahun 2013-2017.

Tingkat kepuasan nasabah dapat kita ukur dengan banyaknya keluhan-keluhan yang dihadapi oleh pihak KSP Cempaka Danatama Mandiri Di Gianyar dari nasabah. Adapun keluhan-keluhan yang pernah diterima oleh pihak koperasi seperti:

- a. Banyak keluhan tentang fasilitas AC karena kurang dingin terutama pada saat musim panas.
- b. Tempat parkir yang kurang memadai.
- c. Penanganan keluhan nasabah kurang cepat diatasi oleh karyawan koperasi karena pimpinan jarang dikantor.
- d. Kurang tanggapnya kaeyawan dalam memberikan informasi tentang perubahan suku bunga tabungan dan kredit
- e. Kurang ramahnya karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh koperasi Cempaka Danatama Mandiri Di Gianyar bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah koperasi Cempaka Danatama Mandiri Di Gianyar bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *Reliabilility* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan),

dan *empathy* (empati). Koperasi Cempaka DanatamaMandiri perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian koperasi Cempaka DanatamaMandiri Di Gianyar terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat pelayanan yang diterima, maka nasabah tidak puas. Sebaliknya apabila harapan nasabah sama/lebih kecil dari tingkat pelayanan yang diterima, maka nasabah akan merasa puas. Adanya kesenjangan antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi membuat para nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri Di Gianyar perlu diketahui sejauh mana nasabah merasa puas dari pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Dantama Mandiri Di Gianyar. Dengan pengukuran ini pihak Koperasi akan bisa mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu untuk mempertahankan ataupun meningkatkan pelayanan terhadap nasabah Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri di Gianyar. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Cempaka DanatamaMandiri Di Gianyar”.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada koperasi Cempaka DanatamaMandiri Gianyar ?

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah di Koperasi Simpan Pinjam Cempaka Danatama Mandiri yang beralamat di Jl. Pantai Purnama, kecamatan Sukawati, kabupaten Gianyar. Obyek penelitian pada penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Koperasi Cempaka Danatama Mandiri Di Gianyar.

Dalam penelitian ini digunakan dua variabel, terdiri dari satu variabel bebas (*independent variabel*) yaitu kualitas pelayanan dan satu variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu kepuasan nasabah. Pada penelitian ini digunakan Analisis Regresi Linear Sederhana Analisis regresi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada koperasi Cempaka Danatama Mandiri Gianyar. Adapun rumusnya menurut (Umar, 2007 : 117) $Y = a + bX$. Analisis Determinasi ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi antara variabel bebas terhadap variabel terikat, yang dinyatakan dalam persentase dengan rumus sebagai berikut: (Sugiyono, 2014:308) $D = r^2 \cdot 100\%$. Uji t Digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y), dipergunakan uji t dengan bantuan komputer dengan mempergunakan program SPSS (Mangkuatmodjo, 2004: 268).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Koperasi Simpan Pinjam Danatama Mandiri Gianyar menggunakan analisis regresi Linier Sederhana, analisis determinasi, dan uji statistik t (t-test), diolah dengan bantuan Program *SPSS Version 22.00 for Windows*. Adapun tabulasi hasil analisis disajikan pada tabel berikut ini :

Model	B	t-hitung	Sig.
Konstanta	3,542	1,958	0.053
Kualitas Pelayanan	0,554	18,023	0,000
Determinasi (R^2)		0,785	

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Program *SPSS Version 22.00 for Windows* pada Tabel 5.7 diketahui $a = 3,542$, $b = 0,554$. Sehingga di peroleh persamaan regresi Linier Sederhana adalah $Y = 3,542 + 0,554X$ yang memberikan informasi bahwa:

- Nilai $a = 3,542$, artinya apabila tidak ada perhatian terhadap Kualitas Pelayanan (X) atau nilainya adalah konstan maka Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 3,542.
- Nilai $b = 0,554$, artinya apabila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar satu satuan, maka akan diikuti oleh meningkatnya Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,554.

Persamaan regresi ini menunjukkan ada pengaruh yang positif antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Danatama Mandiri Gianyar. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukan adanya pengaruh yang searah, dimana jika Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka

akan diikuti oleh meningkatnya Kepuasan Nasabah, begitu sebaliknya.

Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam persentase. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Program SPSS *Version 22.00 for Windows* pada Tabel di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai R Square (R^2) adalah 0,785. Koefisien determinasi 0,785 berarti bahwa besarnya kontribusi/sumbangan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Danatama Mandiri Gianyar adalah sebesar 78,5%. Sedangkan sisanya sebesar 21,5% disumbangkan oleh faktor – faktor lain

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Danatama Mandiri Gianyar apakah berpengaruh secara signifikan atau diperoleh secara kebetulan. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut:

i. Merumuskan Hipotesis

$H_0: b = 0$: Artinya Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

$H_a : b > 0$: Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

ii Ketentuan Pengujian

Dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% dan menggunakan sisi kanan ($\alpha = 0,05$), derajat kebebasan : (df) = $n - k$, dimana $n = 91$, dan $k = 1$, $n - k = 91 - 1 = 90$, sehingga diperoleh nilai $t_{tabel} = t_{\alpha(n-k)}$. Jadi besarnya t_{tabel} adalah sebesar $t_{\alpha(n-k)} = t_{tab} = t_{0,05(90)} = 1,662$.

iii Perhitungan t-hitung

Berdasarkan hasil analisis *SPSS version 22.00 for windows*, maka t hitung adalah sebesar 18,023.

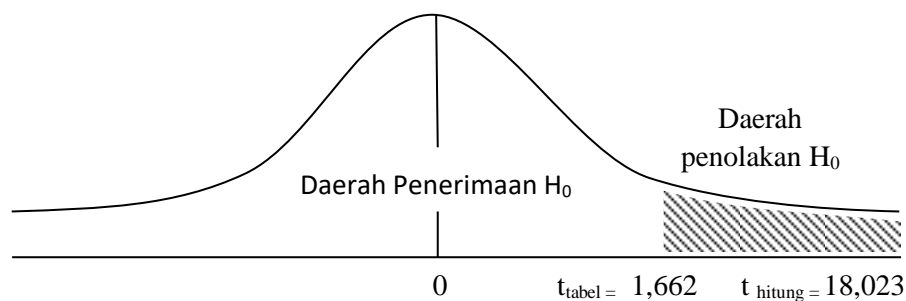
iv Kriteria pengujian

Jika $t_{hitung} > t_{tab}$ maka H_0 ditolak, atau H_a diterima

Jika $t_{hitung} \leq t_{tab}$ maka H_0 diterima, atau H_a ditolak

v Menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar Daerah penerimaan dan penolakan H_0 ($t_{hitung}/t_{tes/b}$)



vi Pengambilan Kesimpulan

Berdasarkan Gambar 5.1 menunjukkan bahwa nilai t hitung diperoleh sebesar 18,023 sedangkan nilai t-tabel sebesar 1,662, ternyata nilai t-hitung lebih besar dari pada nilai t-tabel. Hal ini berarti H_0 ditolak atau H_a diterima. Jadi hipotesis yang dibuat yaitu “Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah” dapat diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data pembahasan bab v yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Danatama Mandiri Di Gianyar. Hal ini dilihat atau diajukan oleh koefisien regresi positif sebesar 0,554X dan t-hitung lebih besar dari t-tabel.

SARAN

Mengacu pada kesimpulan diatas yang menyatakan

- a. Rata-rata skor pada variabel Kualitas Pelayanan, dimana secara keseluruhan responden mempunyai persepsi yang paling kecil terhadap item pernyataan “Kredibilitas Koperasi Cempaka Danatama Mandiri Di Gianyar”. Dengan adanya kredibilitas yang tinggi dimata nasabah, tentunya akan membuat nasabah menjadi setia untuk memilih Koperasi Cempaka Danatama Mandiri Di Gianyar sebagai tempat menyimpan ataupun melakukan transaksi keuangan lainnya.
- b. Rata-rata skor pada variabel Kepuasan Nasabah dimana secara keseluruhan responden mempunyai persepsi yang paling kecil terhadap item pernyataan “Prosedur penerimaan nasabah cepat dan tepat”. Apabila ada nasabah yang datang maka staf koperasi harus merespon dengan cepat apa yang dibutuhkan nasabah dan mengarahkan dengan tepat apa yg diinginkannya.

REFERENSI

Kotler. 2000. *Marketing Managemen* : Analysis, Planing, Implementation, and Control. Prentice Hall Int, Inc. Millenium Edition, Englewod Cliffs, Newjersey

Mangkuatmodjo, 2004. *Statistik Lanjutan*. Rineka Cipta, Jakarta.

Umar. 2001. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.Gramedia
Pustaka Utama

Zeitalm dan Bitner. 2002:82. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Second Edition Hill*. Newyork:Mcgraw