

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CREDIT UNION BONAVENTURA  
SAJINGAN BESAR, KABUPATEN SAMBAS, KALIMANTAN BARAT****Yosefiana Friska<sup>1</sup>, Pricilla Pascadeany Frelians<sup>2</sup>, Gregorius Subanti<sup>3</sup>***yosefianafriska219@gmail.com<sup>1</sup>, dheafrelians@gmail.com<sup>2</sup>, gregorius.subanti@gmail.com<sup>3</sup>*  
Politeknik Tonggak Equator<sup>1,2,3</sup>**ABSTRACT**

This research was conducted at CU Bonaventura, which provides services in Sajingan Besar. The aim of this research is to determine how the implementation of service quality at CU Bonaventura affects the service in Sajingan Besar. This study used a qualitative research method, with data obtained from interviews, observations, and documentation. The data analysis technique used in this study was qualitative descriptive analysis by collecting data to obtain conclusions and an overview of the problem being studied and to identify any issues. The data was described using sentences or words that were categorized to reach a conclusion. Based on the results of field observations and interviews, it was found that from the physical evidence (tangibles), employee appearance was considered neat, office equipment was complete, but they still did not use a modern queue machine. The employees were considered to have the required abilities and competencies in their respective tasks and functions, especially in solving problems faced by members. The employees always aimed to ensure that every transaction required by the members was completed promptly. However, the employees were found to be slow in conducting transactions, resulting in members having to wait for a long time. In terms of the assurance variable, CU Bonaventura employees were considered reliable regarding member transaction data. In the empathy variable, the employees always listened to members' problems, especially in loan-related matters, and provided services in the form of consultation.

**Keywords:** *Quality of Service, Credit Union, CU Bonaventura Sajingan Besar***LATAR BELAKANG**

Lembaga keuangan merupakan lembaga yang menyediakan fasilitas dan produk di bidang keuangan dan memutar aliran uang dalam bentuk ekonomi. Menurut Dahlan Siamat (2015), lembaga keuangan badan usaha yang kekayaannya itu terutama dalam berbentuk aset keuangan dibandingkan dengan aset non-finansial atau aset riil. Secara umum, operasi lembaga keuangan meliputi proses penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran dana ke masyarakat yang membutuhkan. Lembaga keuangan dalam dunia keuangan menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya yang pada umumnya diatur dengan peraturan keuangan dari pemerintah. Kehadiran lembaga keuangan inilah yang memperlancar arus peredaran uang dalam perekonomian. Uang dari investor individu dikumpulkan dalam bentuk simpanan sehingga resiko investor tersebut beralih ke lembaga keuangan yang kemudian menyalurkan dananya dalam bentuk pinjaman hutang kepada yang membutuhkan. Inilah tujuan utama lembaga penghimpunan dana untuk menghasilkan pendapatan. Lembaga keuangan terbagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank (Siamat, 2015). Keuangan Lembaga yang berbentuk bank antara lain Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Lembaga keuangan yang berbentuk bukan bank antara lain Pasar

Modal, Pasar Uang, Koperasi, Perusahaan Pengiriman, Perusahaan Leasing, dan Perusahaan Asuransi.

Lembaga keuangan yang berbentuk bukan bank pada dasarnya memiliki karakteristik yang berbeda dengan lembaga keuangan yang berbentuk bank. Jika peminjam pergi ke lembaga keuangan dalam bentuk bukan bank, kemungkinan besar seperti keluarga dan kapitalisasinya bukan dari negara, tetapi lebih bersifat saling menguntungkan dan saling percaya. Berbeda halnya dengan lembaga keuangan berupa bank, modalnya berasal dari lembaga keuangan resmi dan hubungan dengan masyarakat bersifat satu arah untuk kepentingan sektor formal. Salah satu bentuk lembaga keuangan non bank yang telah dikenal masyarakat dan berbadan hukum di Indonesia adalah koperasi.

Koperasi adalah salah satu bentuk badan usaha yang dalam pembentukannya ditujukan untuk kesejahteraan anggotanya. Koperasi adalah badan usaha yang berdasarkan ekonomi keluarga dan kerakyatan. Badan usaha koperasi memiliki keunikan yang tidak dimiliki oleh badan usaha lainnya yaitu anggota koperasi sebagai pelanggan dan juga sekaligus sebagai pemilik koperasi (Ropke, 2000). Salah satu badan usaha koperasi adalah Credit Union yang memberikan pendidikan untuk menyadarkan atau membebaskan anggota dari kesulitan ekonomi sehingga anggota memiliki pola pikir yang positif dalam mengelola keuangan, mengetahui kondisi keuangan, dan mengetahui perkembangan organisasi. Credit Union Bonaventura menganut motto “Membangun Kemandirian, Meraih Kesejahteraan”. CU memiliki daya tarik dengan memberikan kredit atau pinjaman kepada anggota. Salah satu CU di Kalimantan Barat adalah CU Bonaventura.

CU Bonaventura didirikan pada tanggal 9 Januari 1991 atas prakarsa P. Heliodorus, OFM.Cap, para Kepala Sekolah dan guru-guru Persekolahan Katolik Nyarumkop (CU Bonaventura, 2021). Saat ini CU Bonaventura memiliki ragam produk berupa simpan pinjam serta telah memperluas kawasan pelayanan dengan memiliki 11 tempat pelayanan yang tersebar di Kalimantan Barat dengan kantor pusat berlokasi di Dusun Patangahan RT.013/RW.003, Kelurahan Nyarumkop, Kecamatan Singkawang Timur. Tempat pelayanan CU Bonaventura berada di 3 kabupaten/kota di Kalimantan Barat. Salah satu tempat pelayanan tersebut terletak di Kabupaten Sambas. Alasan peneliti memilih tempat pelayanan di daerah tersebut karena peneliti berasal dari daerah tersebut dan cukup mengetahui kondisi perkembangan Koperasi Simpan Pinjam CU Bonaventura di daerah yang menjadi tujuan penelitian. Tempat pengabdian di kabupaten Sambas terletak di Dusun Tanjung, Desa Sanatab, Kecamatan Sajingan Besar, Kabupaten Sambas, dengan jumlah anggota sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Jumlah Anggota CU Bonaventura Sajingan Besar

Tahun	Laki-laki	Perempuan	Total	Persentase Kenaikan	Persentase Penurunan
2019	1.447	1.400	2.847	-	-
2020	1.467	1.491	2.958	3,89%	-
2021	1.522	1.602	3.124	5,61%	-

Sumber: Data Olahan, 2022

Mengacu pada data Tabel 1, jumlah anggota CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar selama tiga tahun terakhir. Dari data pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota terbanyak adalah pada tahun 2021 yaitu sebanyak 3.124 anggota. Dari tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 5,61%.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat, penting bagi Credit Union untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan sangat penting terutama bagi perusahaan jasa khususnya jasa keuangan agar kepercayaan dan kepuasan member tetap terjaga. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari tindakan koperasi dalam memperlakukan dan mendukung anggotanya. Selain itu, bagaimana koperasi dapat memotivasi diri untuk selalu meningkatkan

kualitas pelayanan. Jika koperasi dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota, maka koperasi akan mudah mempertahankan bahkan menambah jumlah anggotanya. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh credit union secara khusus CU Bonaventura.

## **KAJIAN LITERATUR**

Kegiatan pemasaran sering diartikan sebagai kegiatan memasarkan suatu produk yang dijual belikan dan ditunjukkan kepada konsumen. Menurut Kotler & Keller (2017), “Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.” Menurut Sudarsono (Sudarsono, 2020), pemasaran merupakan proses manajerial yang menjadikan individu atau kelompok mendapatkan yang diinginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen. Pemasaran bukan hanya sekedar menjual produk saja, tetapi juga kegiatan menganalisis dan mengevaluasi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat melalui suatu produk dan di harapkan dapat memberikan manfaat bagi konsumen. Dengan manajemen pemasaran yang tepat maka dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Manajemen pemasaran memiliki peran yang penting dalam perusahaan, seperti merencanakan suatu produk, memilih pangsa pasar yang sesuai, dan memperkenalkan produk kepada masyarakat luas. Kotler & Keller (2017) menyatakan, “manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan dan mengantarkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.” Dengan memilih pasar sasaran dan memberikan pelayanan yang baik maka dapat menciptakan nilai pelanggan yang unggul bagi perusahaan.

Mengenai pelayanan, Kasmir (2017) mendefinisikan hal tersebut, “pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.” Sedangkan menurut Barata (dalam Atmadjati, 2018), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan, pelayanan yang baik dapat berdampak baik bagi perkembangan suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap pembelian ulang, profitabilitas, keputusan pembelian, dan pangsa pasar. Kualitas di dalam sebuah perusahaan berguna untuk meningkatkan kemampuan perusahaan agar dapat mempertahankan konsumen. Pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam mencapai keputusan pembelian. Kotler & Keller, (2017) mengartikan kualitas pelayanan, “kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan langsung.” Dapat ditegaskan, dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2019), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Rincian dimensi terjabarkan pada bagian berikut ini.

Menurut Kotler & Armstrong (2008) dalam buku “Prinsip-Prinsip Pemasaran”, bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau respon terhadap kinerja hasil dari produk yang diharapkan. Istilah kepuasan pelanggan merupakan tindakan pelanggan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Selanjutnya, Wilkie dalam Tjiptono, (2019) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional

pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Pada sisi lain, Kotler & Keller (2017) memberikan arti dari kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dibandingkan dengan harapannya.

Jadi dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Didalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan dalam penelitian yang menemukan dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu:

#### **Bukti Fisik (Tangible)**

Bukti fisik merupakan suatu pelayanan yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

#### **Kehandalan (Reliability)**

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

#### **Ketanggapan (Responsiveness)**

Ketanggapan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

#### **Jaminan (Assurance)**

Jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

#### **Empati (Empathy)**

Empati merupakan kemampuan perusahaan dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termaksud juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (access)

yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Untuk memperjelas pemahaman tentang empati dan perhatian yang diberikan pemberi jasa kepada konsumen, berikut ini disajikan tabel atribut dan dimensi model SERVQUAL menurut Zeithaml dalam Tjiptono (2019).

Penelitian terkait kualitas pelayanan telah diteliti sebelumnya oleh beberapa praktisi dan akademisi. Cahyo Sasmito dan Adelvia Nabunome telah mempublikasikan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan pelanggan Pada PLN-Rayon Soe di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timur Tengah Selatan)” pada tahun 2018. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap, kehandalan, rasa peduli, bukti langsung dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada PLN-Rayon Soe di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timur Tengah Selatan birthday di Surabaya (Sasmito & Nabunome, 2018). Pada tahun 2019, Aldi Nurcahyadi Ramdhan, H. Cece Rakhmat, Suci Putri Lestari mempublikasikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan ayam pedaging Cita Poultry Shop Tasikmalaya)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan ayam pedaging Cita Poultry Shop Tasikmalaya (Nurcahyadi Ramadhan et al., 2019). Penelitian terdahulu yang ketiga merupakan penelitian yang dilakukan oleh Maulana Filani Rizal dan Marsalina Erni pada tahun 2020. Penelitian dengan judul “Persepsi Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Teller Credit Union (CU) Keling Kumang Cabang A.Yani Pontianak” menunjukkan hasil bahwa anggota koperasi belum mencapai tingkat kepuasan seperti yang diharapkan (Rizal & Erni, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa penelitian terdahulu di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada variabel kualitas pelayanan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung, paling berpengaruh terhadap pemilihan penggunaan sebuah kualitas pelayanan credit union. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dalam sebuah koperasi agar dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Dari uraian di atas, kesamaan penelitian penulis dan ketiga penelitian tersebut yaitu sama-sama meneliti mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Variabel yang digunakan oleh peneliti terdahulu yang pertama dan kedua sama dengan penulis yaitu 5 variabel: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung Perbedaan yang terdapat pada peneliti terdahulu dan penulis adalah metode analisis data. Peneliti dahulu menggunakan analisis data secara kuantitatif dan ada juga yang secara kuantitatif dan kualitatif sedangkan penulis menggunakan analisis data secara kualitatif. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada jurnal diatas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terdapat pada subjek atau responden yaitu anggota CU Bonaventura Sajingan Besar.

## **METODOLOGI**

Bentuk penelitian yang dilakukan adalah deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), “Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara apa yang peneliti laporkan dengan apa yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Namun perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak tunggal, melainkan jamak dan bergantung pada konstruksi manusia, yang terbentuk dalam diri seseorang sebagai hasil dari proses mental masing-masing individu dengan berbagai latar belakangnya”. Penggunaan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan pada Credit Union Bonaventura Sajingan Besar. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019), “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala,

fakta, atau peristiwa secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau wilayah tertentu.”

Penelitian ini dilakukan di Credit Union Bonaventura yang berlokasi di Dusun Tanjung, Desa Senatab, Kecamatan Sajingan Besar, Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat. Data yang akan diperoleh penulis dalam melakukan penelitian adalah observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono (2019), “Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, kuesioner, observasi, dan gabungan dari ketiganya”. Dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Menurut Jihad & Haris (2013), “subjek adalah partisipan atau responden yang tugasnya hanya menanggapi atau menjawab pertanyaan yang diajukan tanpa ada hak baginya untuk mengajukan pertanyaan.” Dalam hal ini, penulis memilih anggota CU Bonaventura sebagai subjek penelitian ini. Pengumpulan subjek atau responden akan dilakukan dengan menggunakan Non Probability Sampling. Menurut Sugiyono (2019), “Non-Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, purposive sampling adalah penentuan sampel teknik dengan pertimbangan tertentu.” Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 responden. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Anggota yang sering ke Tempat Pelayanan CU Bonaventura Sajingan Besar dan sering melakukan transaksi di Tempat Pelayanan CU Bonaventura Sajingan Besar. Anggota CU berusia di atas 17 tahun dan berjenis kelamin: perempuan dan laki-laki dan telah menjadi anggota CU Bonaventura minimal satu tahun, berpendidikan minimal SMA dan berprofesi sebagai: petani/pekebun, wiraswasta dan PNS.

## **HASIL DAN DISKUSI**

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar Kabupaten Sambas Kalimantan Barat. Data yang terkumpul melalui wawancara akan dianalisis oleh penulis dan telah diuraikan oleh penulis.

Kualitas pelayanan dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap anggota yang bergabung di CU Bonaventura tempat pelayanan sajingan Besar berada. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota seperti kepedulian dan keikhlasan dalam memenuhi kebutuhan dan keluhan anggota yang dapat membangun citra yang baik untuk CU Bonaventura dimana Pelayanan Sajingan Besar dapat menciptakan kepercayaan dari anggota.

Dalam penelitian ini, dalam melihat bagaimana kualitas tempat pelayanan CU Bonaventura Pelayanan Sajingan Besar, penulis dalam penelitian ini menggunakan variabel pertanyaan yaitu pertanyaan tentang bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan pertanyaan tentang empati. Berikut ini adalah pembahasan tentang observasi, studi pustaka, dan data yang penulis kumpulkan dari hasil wawancara.

### **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang tergabung dalam CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar diperoleh beberapa data yang dapat mengukur bukti fisik yang berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan atau perlengkapan sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan. Menurut Sunyoto & Susanti, (2015), bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, penampilan karyawan dan lain-lain. Pada variabel *Tangible evidence* akan difokuskan pada kualitas

pelayanan mengenai perlengkapan dan perlengkapan transaksi terbaru, penampilan pegawai CU Bonavetura, keadaan ruangan CU, dan ketersediaan brosur.

Semua informan menjawab bahwa CU Bonaventura tempat pelayanan sajingan Besar belum memiliki mesin antrian transaksi terbaru. Mesin antrian yang dimaksud adalah mesin antrian modern yang tergolong modern dan modern, mesin antrian modern dapat mempercepat proses transaksi. Mayoritas informan menjawab bahwa CU Bonaventura tempat layanan Sajingan Besar berada belum memiliki mesin antrian terbaru dimana anggota datang mengambil nomor antrian dan dipanggil oleh kasir sesuai nomor antrian. Penampilan pegawai CU terlihat rapi, semua informan menjawab bahwa pegawai CU Bonaventura tempat pelayanan sajingan Besar rapi, bersih dan sopan. Seorang informan menjawab bahwa pegawai selalu memakai pakaian dengan warna dan motif yang sama antar pegawai.

Ruang CU Bonaventura tempat pelayanan Sajingan Besar tertata rapi dan bersih dari segi tata ruang. aula di lantai dua yang digunakan untuk pertemuan dan pendidikan dasar anggota baru cukup luas. Bagi sebagian informan, suasana ruang tunggu CU bonaventura cukup luas, dingin, dan nyaman sehingga saat menunggu anggota tidak merasa gerah saat mengantri. Kondisi ruangan yang nyaman dan bersih membuat member tidak merasa bosan selama berada di CU Bonaventura tempat pelayanan Sajingan Besar. Di ruang tunggu CU Bonaventura tempat pelayanan Sajingan Besar terdapat brosur menarik yang berisi informasi lengkap. Beberapa informan mengatakan bahwa CU memiliki brosur yang berisi informasi tentang kebijakan CU atau persyaratan tertentu untuk setiap produk simpanan dan pinjaman di CU Bonaventura.

Melalui pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap anggota yang bergabung di CU Bonaventura tempat pelayanan sajingan Besar berada. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota seperti kepedulian dan keikhlasan dalam memenuhi kebutuhan dan keluhan anggota dapat membangun citra yang baik bagi CU Bonaventura dimana Pelayanan Sajingan Besar dapat menimbulkan kepercayaan dari anggota. Penampilan pegawai dinilai informan sudah rapi. Suasana ruang tunggu CU Bonaventura cukup luas, sejuk, dan cukup nyaman sehingga pada saat menunggu anggota tidak merasa gerah saat menunggu antrian. Namun, mesin antrian modern sangat dibutuhkan dalam membantu kelancaran pada saat pelayanan.

### **Kehandalan (Reliability)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang tergabung dalam CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar diperoleh beberapa data yang dapat mengukur reliabilitas. Menurut Sunyoto & Susanti, (2015), reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat dan akurat. andal. Pada variabel kehandalan akan ditekankan pada kualitas pelayanan ditinjau dari sikap simpatik yang diberikan pegawai CU kepada anggota dan kemampuan pegawai dalam membantu anggota dalam setiap permasalahan, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sampai selesai, ketepatan janji, dan ketepatan pencatatan transaksi. Pegawai bersimpatik dan mampu membantu anggota dalam setiap permasalahan yang dihadapi. Mayoritas informan menjawab bahwa pegawai CU Bonaventura tempat pelayanan Sajingan Besar bersimpatik dan mampu membantu anggota dalam segala urusan. Pemecahan masalah berupa konsultasi dan pemberian solusi. Informan juga mengatakan bahwa Pegawai membantu anggota pada saat kesulitan mengisi slip, memberikan cara atau petunjuk dalam pengisian slip setoran atau penarikan, pada pinjaman pegawai membantu mengisi berkas dan membantu menghitung angsuran pinjaman.

Semua informan menjawab bahwa pegawai CU Bonaventura tempat pelayanan Sajingan Besar memberikan pelayanan kepada anggota sampai selesai. Layanan tersebut meliputi setoran simpanan dan simpanan pinjaman uang anggota ke kasir. Responden lain mengatakan

bahwa dalam bertransaksi di CU Bonaventura yang pelayanannya porsi besar, pegawai selalu memastikan memberikan pelayanan transaksi kepada anggota sampai selesai. Dalam pencairan pinjaman sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Informan lain mengatakan pencairan pinjaman sesuai dengan janji pegawai kepada anggota yang akan melakukan pinjaman. Laporan transaksi dicatat secara akurat dan bebas dari kesalahan. Namun sebanyak dua responden menjawab bahwa karyawan CU Bonaventura tempat pelayanan Sajingan Besar melakukan kesalahan. Responden pertama mengalami unprinted tabungan ibu saya. Responden kedua mengaku pada saat melakukan transaksi terjadi kesalahan nomor rekening sehingga nominal pada buku keterangan transaksi dan jumlah nominal saldo anggota tidak sesuai karena kesalahan nomor rekening. Dalam menanggapi masalah tersebut, responden melaporkan masalah kesalahan kepada pegawai dan diproses dengan baik oleh pegawai sehingga kesalahan diperbaiki dengan baik sesuai nominal titipan responden.

Melalui pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa mengenai kualitas pelayanan ditinjau dari sikap simpatik yang diberikan pegawai CU kepada anggota dan kemampuan pegawai dalam membantu anggota dalam setiap permasalahan, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sampai selesai, ketepatan janji, dan ketepatan pencatatan transaksi. Memberikan cara atau petunjuk dalam mengisi slip setoran atau penarikan, pada pinjaman pegawai membantu mengisi berkas dan membantu menghitung angsuran pinjaman serta melakukan konsultasi. Namun pencatatan transaksi harus dilakukan secara akurat dan bebas dari kesalahan agar tidak terjadi kesalahan seperti buku tabungan yang tidak tercetak dan kesalahan nomor rekening sehingga jumlah saldo anggota berbeda.

### **Ketanggapan (Responsiveness)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang tergabung dalam CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar diperoleh beberapa data yang dapat mengukur daya tanggap yang berhubungan langsung dengan ketersediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka dengan segera. Menurut Sunyoto & Susanti, (2015), daya tanggap merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Pada variabel daya tanggap akan difokuskan pada kualitas pelayanan dalam hal kepastian dan kejelasan penyampaian layanan dan waktu kepada anggota, kecepatan pegawai CU dalam melakukan setiap transaksi, ketersediaan pegawai CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar untuk membantu anggota yang membutuhkan bantuan. Kepastian waktu pemberian layanan diinformasikan dengan jelas kepada anggota. Mayoritas informan menjawab bahwa CU Bonaventura dimana kementerian Sajingan Besar menginformasikan kepastian waktu dan penyampaian layanan kepada anggota dan diinformasikan melalui rapat rapat anggota yang dilakukan secara terbuka kepada anggota mengenai layanan peningkatan atau penurunan minat, di sesuai dengan hasil rapat anggota tahunan yang diadakan pada akhir tahun.

Dalam melakukan transaksi CU Bonaventura tempat pelayanan sajingan besar masih lamban dan antri lama. Namun hal ini dapat dimaklumi oleh member karena terjadi karena kesalahan teknis pada perangkat transaksi dan antrian yang padat. Dan ketika kasir istirahat kasir tidak yakin istirahat sehingga transaksi menjadi lambat. Menanggapi permasalahan tersebut, seorang responden menyarankan untuk menambah jumlah pegawai di bagian kasir yang sebelumnya berjumlah tiga orang menjadi empat orang kasir sehingga dapat mengatasi antrian yang banyak dan proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat. Dalam membantu Karyawan selalu bersedia membantu anggota CU ketika anggota membutuhkan bantuan. Seorang informan mengatakan bahwa karyawan selalu menanyakan anggota yang membutuhkan bantuan dan selalu cepat tanggap ketika anggota CU meminta bantuan.



Customer service yang selalu bersedia mengarahkan member sesuai dengan tujuan kedatangan member di tempat pelayanan dan mengingatkan member dalam pengambilan nomor antrian.

Kesimpulan dari pembahasan di atas mengenai kualitas pelayanan dalam hal kepastian dan kejelasan pemberian pelayanan dan waktu kepada anggota, kecepatan pegawai CU dalam melakukan setiap transaksi, ketersediaan pegawai CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar untuk membantu anggota yang membutuhkan bantuan. Karyawan menyampaikan dengan jelas kepada anggota sesuai dengan hasil rapat anggota tahunan. Dalam membantu anggota karyawan selalu bersedia memastikan bahwa setiap transaksi yang dibutuhkan oleh karyawan telah diselesaikan. Namun dalam melakukan transaksi, pegawai masih lamban sehingga harus menambah 1 pegawai bagian kasir.

### **Ketanggapan (Responsiveness)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang tergabung dalam CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar diperoleh beberapa data yang dapat mengukur jaminan dan kepastian mengenai pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Menurut Sunyoto & Susanti, (2015), Jaminan dan kepastian (Assurance) yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menambah kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pada variabel assurance akan difokuskan pada kualitas pelayanan mengenai tingkat kepercayaan anggota terhadap pegawai CU dalam menyimpan data transaksi anggota, keamanan dalam bertransaksi, sikap pegawai dalam melayani anggota, dan pengetahuan yang dimiliki pegawai CU dalam menjawab setiap pertanyaan anggota. Mayoritas informan menjawab bahwa pegawai CU Bonaventura dapat dipercaya terkait data transaksi anggota. Salah satu informan mengatakan bahwa karyawan dapat dipercaya sehingga anggota merasa aman terkait data transaksi. Selain itu, data transaksi langsung tercetak di tabungan saya sehingga data transaksi aman. Seorang informan mengatakan bahwa CU Bonaventura memiliki badan hukum sehingga member merasa aman saat bertransaksi di CU Bonaventura tempat layanan Sajingan Besar berada. Informan lain menjawab bahwa mereka merasa aman saat bertransaksi karena dilengkapi dengan sistem keamanan.

Dalam melayani anggota CU Mayoritas informan menjawab bahwa pegawai CU Bonaventura kementerian Sajingan Besar ramah dan sopan dalam melayani anggota. Salah satu informan mengatakan bahwa saat melakukan transaksi, pegawai menyambutnya dengan baik dan ramah sehingga member merasa senang saat bertransaksi. Semua informan menjawab bahwa pegawai CU Bonaventura tempat pelayanan Sajingan Besar dilengkapi agar dapat menjawab pertanyaan terkait permasalahan CU. Salah satu responden mengatakan bahwa setiap kali mengajukan pertanyaan selalu dijawab dengan benar oleh karyawan CU Bonaventura.

Kesimpulan dari pembahasan di atas mengenai beberapa data yang dapat mengukur jaminan dan kepastian mengenai pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Anggota merasa aman saat bertransaksi di CU Bonaventura karena ada badan hukum yang jelas dan transaksi langsung tercatat di tabungan anggota. Dalam melayani karyawan bersikap ramah dan sopan agar anggota merasa senang saat melakukan transaksi. Karyawan CU Bonaventura memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan member terkait permasalahan transaksi yang dialami member.

### **Empati (Empathy)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang tergabung dalam CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar diperoleh beberapa data yang dapat mengukur Empati dalam memahami pelanggan dan bertindak untuk kepentingan pelanggan, serta memperhatikan

pelanggan selama jam operasional yang nyaman. Menurut Sunyoto & Susanti (2015), empati (empathy) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen. Pada variabel empati akan difokuskan pada kualitas pelayanan ditinjau dari sikap pegawai CU dalam memperlakukan anggota, dan kesungguhan pegawai CU dalam menanggapi permintaan anggota. Informan menjawab bahwa karyawan CU Bonaventura selalu mendengarkan permasalahan anggota dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Informan mengatakan bahwa pegawai selalu mendengarkan masalah anggota terutama pada masalah pinjaman, pegawai selalu memberikan pelayanan berupa konsultasi anggota kepada pegawai bagian kredit yang berusaha untuk bersama-sama mencari solusi bagi anggota yang mengalami masalah pinjaman.

Karyawan memiliki kesungguhan dalam menanggapi permintaan anggota. Semua informan menjawab bahwa karyawan CU Bonaventura memiliki kesungguhan dalam menanggapi permintaan anggota CU. Seorang informan mengatakan bahwa karyawan selalu merespon segala sesuatu yang dibutuhkan oleh karyawan. Informan lain mengatakan bahwa karyawan serius menanggapi permintaan ketika ingin melakukan pinjaman dan dimintai pendapat tentang syarat-syarat yang diperlukan dalam melakukan pinjaman.

Berdasarkan pembahasan di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa mengenai kualitas pelayanan ditinjau dari sikap pegawai CU dalam memperlakukan anggota dan memiliki keikhlasan dalam menanggapi permintaan anggota. Karyawan selalu mendengarkan masalah anggota, terutama masalah pinjaman, karyawan selalu memberikan layanan berupa konsultasi anggota kepada karyawan bagian kredit yang mencoba untuk bersama-sama mencari solusi bagi anggota yang memiliki masalah pinjaman.

## **KESIMPULAN**

Setelah melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan melakukan wawancara dengan 10 orang informan yang tergabung dalam CU Bonaventura tempat pelayanan Sajingan Besar berada, penulis menarik kesimpulan dari wawancara yang telah dilakukan dengan Pertanyaan yang mencakup 5 variabel mengenai kualitas pelayanan yaitu variabel bukti nyata, keandalan, ketahanan, jaminan, dan empati. Kesimpulan yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

### **Bukti Fisik (Tangible)**

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari wawancara Berdasarkan hasil bukti nyata variabel yang meliputi perlengkapan transaksi terbaru yaitu mesin antrian terbaru milik CU, penampilan pegawai CU, kehandalan, di ruangan CU, serta ketersediaan brosur yang menarik dan berisi informasi yang lengkap. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota seperti kepedulian dan kesungguhan dalam memenuhi kebutuhan dan keluhan anggota dapat membangun citra yang baik bagi CU Bonaventura tempat pelayanan Sajingan Besar sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dari anggota. Penampilan pegawai dinilai informan sudah rapi. Suasana ruang tunggu CU Bonaventura cukup luas, sejuk, dan cukup nyaman sehingga pada saat menunggu anggota tidak merasa gerah saat menunggu antrian. Akan tetapi dibutuhkan mesin antrian yang modern dalam membantu kelancaran pada saat pelayanan sehingga pelayanan dapat membantu kelancaran operasional koperasi CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar.

### **Keandalan (Reliability)**

Berasal dari analisis data yang diperoleh dari hasil wawancara Berdasarkan hasil reliabilitas variabel yang meliputi sikap simpatik pegawai CU dan kemampuan pegawai CU dalam membantu permasalahan masing-masing anggota. Informan merasa pelayanan yang

diberikan pegawai sudah lengkap, ketepatan pemenuhan janji yang dilakukan pegawai CU sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Pegawai CU memberikan cara atau petunjuk kepada anggota dalam mengisi slip setoran atau penarikan. Pada pinjaman, karyawan membantu mengisi berkas dan membantu menghitung angsuran pinjaman serta melakukan konsultasi. Namun dalam pencatatan transaksi harus dilakukan secara akurat dan bebas dari kesalahan agar tidak terjadi kesalahan seperti buku tabungan yang tidak tercetak dan kesalahan nomor rekening sehingga jumlah saldo anggota berbeda dengan jumlah transaksi yang dilakukan

### **Ketanggapan (Responsiveness)**

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari wawancara Berdasarkan hasil variabel daya tanggap yang meliputi kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan secara jelas kepada anggota, pegawai cepat dalam melakukan setiap transaksi, dan pegawai selalu bersedia membantu anggota ketika anggota membutuhkan bantuan. Karyawan menyampaikan dengan jelas kepada anggota sesuai dengan hasil rapat anggota tahunan. Dalam membantu anggota karyawan selalu bersedia memastikan bahwa setiap transaksi yang dibutuhkan oleh karyawan telah diselesaikan. Namun dalam melakukan transaksi, pegawai masih lamban sehingga harus menambah 1 pegawai bagian kasir agar pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan anggota tidak terlalu lama mengantri saat berada di CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar.

### **Ketanggapan (Responsiveness)**

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari hasil wawancara Berdasarkan hasil variabel assurance yang meliputi kepercayaan anggota terhadap pegawai CU dalam data transaksi anggota, perasaan aman yang dirasakan anggota pada saat bertransaksi di tempat pelayanan Sajingan Besar, sikap ramah dan sopan dimiliki oleh pegawai CU, pengalaman yang dimiliki oleh pegawai CU dan pendidikan sehingga dapat menjawab pertanyaan anggota. Anggota merasa aman saat bertransaksi di CU Bonaventura karena ada badan hukum yang jelas dan transaksi langsung tercatat di tabungan anggota. Dalam melayani karyawan bersikap ramah dan sopan agar anggota merasa senang saat melakukan transaksi. Karyawan CU Bonaventura memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan member terkait permasalahan transaksi yang dialami member. Namun akan lebih baik jika pihak security dilengkapi dengan satpam sehingga karyawan merasa aman saat melakukan transaksi.

### **Empati (Empathy)**

Dalam memberikan empati kepada anggota, karyawan CU Bonaventura diharapkan mampu memahami apa yang dipikirkan dan dirasakan anggota serta memberikan tanggapan yang tepat dalam permasalahan transaksi yang dihadapi anggota. Dengan memberikan konsultasi bagi anggota yang mengalami kesulitan dalam masalah transaksi. Diharapkan pegawai CU Bonaventura dapat menjaga komunikasi dan relasi yang baik dengan anggota CU Bonaventura Tempat Pelayanan Sajingan Besar.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*. Deepublish.
- CU Bonaventura. (2021). *Credit Union Bonaventura*. <https://www.cubonaventura.org/>
- Jihad, A., & Haris, A. (2013). *Evaluasi Pembelajaran*. Multi Pressindo.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Nurchayadi Ramadhan, A., Rakhmat, H. C., & Putri Lestari, S. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Perusahaan Ayam Pedaging Cita Poultry Shop Tasikmalaya). *Jurnal Hexagro*, 3(1), 1-5.

Friska, Y., Frelians, P.P., Subanti, G., (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Credit Union Bonaventura Sajingan Besar Kabupaten Sambas Kalimantan Barat. *Obis*, 5(1), 26-37

<https://doi.org/10.36423/hexagro.v3i1.305>

Rizal, M. F., & Erni, M. (2020). PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TELLER CREDIT UNION (CU) KELING KUMANG CABANG A.YANI PONTIANAK. *E-Jurnal Equilibrium Manajemen*, 6(1), 65-74. <https://jurnal.upb.ac.id/index.php/equalibrium/article/view/41>

Ropke, J. (2000). *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Salemba Empat.

Sasmito, C., & Nabunome, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pelanggan Pada Pln-Rayon Soe Di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timor Tengah Selatan). *Reformasi*, 8(2), 136. <https://doi.org/10.33366/rfr.v8i2.1100>

Siamat, D. (2015). *Manajemen Lembaga Keuangan "Kebijakan Moneter dan Perbankan*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sunyoto, D., & Susanti, E. F. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa* (1st ed.). CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Andy.