

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
KOPERASI
(Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Lumbung
Merta Sari, Badung)**

**Rissa Priskila¹
Km. Agus Satria Pramudana²**

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: rissapriskila@gmail.com/ telp : +62 81 337 305 198

²Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan jasa terhadap tingkat kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Lumbung Merta Sari, Badung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *purposive sampling*. Teknik analisis data yang dipakai adalah regresi linier berganda. Teknik ini dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh dimensi kualitas layanan jasa terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa dimensi kualitas layanan jasa berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Lumbung Merta Sari, Badung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research purpose is to determine the effect of service quality dimensions on customer satisfaction in saving and credit cooperative Lumbung Merta Sari, Badung. The sampling techniques that used in this research is purposive sampling. Techniques of analysis data used in this research is multiple linear regression. This analysis is used to determine the influence magnitude of service quality dimensions on customer satisfaction. The obtained results showed that the dimensions of service quality simultaneously and partially affect the customer satisfaction in saving and credit cooperative Lumbung Merta Sari, Badung.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi ialah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi, karena bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Jenis-jenis koperasi yaitu, koperasi simpan pinjam, koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi jasa dan koperasi serba usaha, dalam penelitian ini akan membahas mengenai koperasi simpan pinjam. Koperasi simpan pinjam merupakan suatu lembaga keuangan bukan bank yang berfungsi memberikan pelayanan masyarakat, berupa pinjaman dan tempat penyimpanan uang bagi masyarakat.

Perbedaan antara koperasi simpan pinjam dengan badan usaha lain ialah koperasi simpan pinjam memiliki fungsi memenuhi dan melayani nasabah, sedangkan badan usaha bukan koperasi memiliki tujuan untuk meningkatkan laba. Koperasi hendaknya mampu hidup mandiri dan dikelola secara efisien, sehingga nanti dapat tumbuh dan berkembang untuk mensejahterakan setiap nasabahnya, serta memberikan sumbangan yang nyata dalam pembangunan ekonomi nasional.

Salah satu koperasi yang terdapat di Badung adalah Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Lumbang Merta Sari yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pinjaman dan tempat penyimpanan uang bagi masyarakat. KSP Lumbang Merta Sari, Badung ini memiliki tujuan meningkatkan

kesejahteraan anggota dan masyarakat umum. Prinsip yang dimiliki oleh KSP Lumbung Merta Sari, Badung adalah mengedepankan semangat kekeluargaan dan berupaya mensejahterakan nasabahnya.

KSP Lumbung Merta Sari, Badung telah mengembangkan usahanya pada tahun 2012 dengan lebih menggiatkan lagi penggalian dana dalam bentuk Tabungan maupun SIBERKOP (Simpanan Berjangka Koperasi). Pada tahun 2009 juga telah diluncurkan TABERKOP (Tabungan Berjangka Koperasi) Lumbung Merta Sari, dimana nasabah dapat menaruh dananya dalam bentuk tabungan berjangka, deposito dan juga mendapatkan bantuan berupa pinjaman.

Selain memperhatikan kebutuhan nasabahnya, koperasi simpan pinjam juga harus memperhatikan bagaimana kualitas layanan jasa mereka kepada setiap nasabah. Pelayanan jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit, karena jasa itu sendiri memiliki arti, mulai dari pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk (Dibyantoro, 2012).

Kualitas layanan jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah akan memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Menurut Sunyoto (2012:223), kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Cara yang dapat dilakukan pihak KSP Lumbung Merta Sari, Badung agar dapat menjaga kepuasan nasabah adalah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, di mana kualitas pelayanan menurut Parasuraman *et al.* dalam

Lupiyoadi (2008:182), yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan tidak semudah usaha meningkatkan kualitas produk, karena karakteristiknya berbeda (Sriwidodo, 2010).

Berdasarkan atas pengalaman dan evaluasi pelaksanaan rencana kerja tahun-tahun sebelumnya, maka pengurus KSP Lumbung Merta Sari, Badung dituntut untuk lebih bekerja keras menunjukkan jati diri dalam wujud peningkatan kualitas pelayanan kelembagaan, memenuhi harapan nasabahnya, serta menggali sumber-sumber modal untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota khususnya dan memperdayakan ekonomi masyarakat pada umumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah KSP Lumbung Merta Sari, Badung.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Jasa

Menurut William J. Stanton dalam Alma (2005:243), jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2012:220) mengemukakan empat karakteristik utama jasa yang sangat mempengaruhi program pemasaran, yaitu:

1. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa merupakan produk yang tidak memiliki wujud fisik atau tidak berwujud. Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli.

2. Tidak terpisahkan (*inseparatidility*)

Biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama-sama. Jika seseorang melakukan jasa, maka penyediannya adalah bagian dari jasa.

3. Bervariasi (*variability*)

Tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan dan dimana jasa itu dilakukan, maka jasa sangat bervariasi tergantung siapa yang menyediakan jasa tersebut.

4. Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa tidak bisa disimpan. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap, jika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit.

Pengertian Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Sunyoto (2012:236), kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan: “Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen”.

Menurut Parasuraman *et al.* dalam Lupiyoadi (2008:182) menyatakan bahwa terdapat lima penentu kualitas layanan, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen (nasabah) dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan (*assurance*), pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen (nasabah) kepada perusahaan.
4. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada konsumen (nasabah).
5. Bukti fisik (*tangibles*), kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar.

Pengertian Kepuasan

Menurut C.H Lovelock (2007:102), kepuasan ialah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka, hasilnya dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan.

Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono dalam Sunyoto (2012:225), terdapat 4 (empat) metode mengukur kepuasan nasabah:

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (nasabah), memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan (nasabah) untuk menyampaikan keluhan dan sarannya.

2. *Ghost shopping*

Ghost shopping salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan (nasabah). Cara yang dilakukan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pembeli (nasabah) potensial terhadap perusahaan dan pesaing.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogianya menghubungi pelanggan (nasabah) yang telah berhenti menggunakan suatu layanan jasa, agar dapat memahami apa yang terjadi.

4. Surve kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan (nasabah) dilakukan dengan penelitian surve, baik surve melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi melalui surve perusahaan akan memperoleh *feed back* secara langsung dari pelanggan (nasabah) dan juga memberi tanda positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya.

Pengertian Koperasi

Menurut UU No.25 Tahun 1992 tentang koperasi, ialah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan berlandaskan kegiatan pada prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Tujuan Koperasi Simpan Pinjam

Tujuan utama koperasi secara umum adalah meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan anggota-anggotanya. Sedangkan tujuan dari koperasi simpan pinjam adalah memberi kesempatan kepada anggotanya untuk memperoleh pinjaman dengan mudah dan bunga ringan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Lumbung Merta Sari yang berada di Jl. Muding Kelod No.9A Kerobokan-Badung. Responden pada penelitian ini adalah nasabah KSP Lumbung Merta Sari, Badung. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 orang, sedangkan skala yang dipakai adalah Skala *likert*. Penelitian ini memakai jenis data kualitatif dan kuantitatif yang bersifat asosiatif dan menggunakan analisis regresi linier berganda, dilengkapi dengan uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini ialah dimensi kualitas layanan jasa dan variabel

terikat ialah tingkat kepuasan nasabah. Dimensi kualitas layanan jasa yang digunakan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung.

Kualitas layanan jasa adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh KSP Lumbung Merta Sari, Badung agar dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Purba (2005) mengungkapkan bahwa kualitas layanan sangat dibutuhkan oleh perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa, agar perusahaan dapat sukses dan unggul dalam persaingan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas dengan perusahaan tersebut.

Menurut Tjiptono dalam Sunyoto (2012:228), menyatakan bahwa terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu: Hubungan antar konsumen dan perusahaan menjadi harmonis; Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang; Terciptanya loyalitas konsumen; Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2008:192), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan. Apabila pelayanan yang didapatkan oleh nasabah sesuai dengan harapan mereka, maka kualitas layanan diartikan baik dan memuaskan, jika jasa atau pelayanan yang didapatkan melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah, hal itu diartikan sebagai kualitas ideal (Samosir, 2005).

Pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan nasabah baik secara simultan (serempak) maupun parsial berdasarkan pada pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil yang ditunjukkan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.614	.674		-3.880	.000
Keandalan	.098	.045	.128	2.189	.031
Daya tanggap	.285	.091	.320	3.149	.002
Jaminan	.122	.056	.129	2.199	.030
Empati	.167	.072	.206	2.310	.023
Bukti fisik	.145	.050	.245	2.891	.005
R Square = 0,705 F = 54,532					
Adjust. R = 0,692 Sig. = 0,000					

Sumber : Hasil olahan SPSS

Tabel 1 menunjukkan persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -2,614 + 0,098X_1 + 0,285X_2 + 0,122X_3 + 0,167X_4 + 0,145X_5 + e_i$$

Persamaan regresi di atas dapat diartikan sebagai berikut:

(1) = -2,164 artinya, bila keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), bukti fisik (X_5), sama dengan nol, maka nilai kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar -2,164.

- (2) = 0,098 menyatakan bahwa, apabila tingkat keandalan yang dimiliki KSP Lumbung Merta Sari, Badung meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) cenderung meningkat.
- (3) = 0,285 menyatakan bahwa, apabila tingkat daya tanggap yang dimiliki KSP Lumbung Merta Sari, Badung meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) cenderung meningkat.
- (4) = 0,122 menyatakan bahwa apabila tingkat jaminan yang dimiliki KSP Lumbung Merta Sari, Badung meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) cenderung meningkat.
- (5) = 0,167 menyatakan bahwa, apabila tingkat empati yang dimiliki KSP Lumbung Merta Sari, Badung meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) cenderung meningkat.
- (6) = 0,145 menyatakan bahwa, apabila tingkat bukti fisik yang dimiliki KSP Lumbung Merta Sari, Badung meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) cenderung meningkat.
- (7) = Nilai *R Square* sebesar 0,705 yang artinya variabel dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah pada KSP Lumbung Merta Sari, Badung sebesar 70,5% sementara sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (serempak) (Uji-F)

Berdasarkan hasil uji statistik dengan bantuan program *SPSS*, menunjukkan bahwa $F_{hitung} (54,532) > F_{tabel} (2,293)$, ini berarti keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) berpengaruh signifikan secara simultan (serempak) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada KSP Simpan Pinjam Lumbung Merta Sari, Badung. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Heryanto (2011) yang juga menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan.

Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji -t)

Tabel 1, telah dilakukan pengujian hipotesis secara parsial diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hubungan antara keandalan dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , di mana t_{hitung} 2,189 lebih besar dari t_{tabel} 1,98 maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan variabel keandalan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung.

2. Hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , di mana t_{hitung} 3,149 lebih besar dari t_{tabel} 1,98 maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung.

3. Hubungan antara jaminan dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , di mana t_{hitung} 2,199 lebih besar dari t_{tabel} 1,98 maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan variabel jaminan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung.

4. Hubungan antara empati dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , di mana t_{hitung} 2,310 lebih besar dari t_{tabel} 1,98 maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan variabel empati memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung.

5. Hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan nasabah

Berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , di mana t_{hitung} 2,891 lebih besar dari t_{tabel} 1,98 maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung.

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} variabel lainnya dan memiliki *standardized coefficients* lebih besar dari dimensi lainnya (Samosir, 2005). Jadi dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh yang paling besar terhadap tingkat kepuasan nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil pembahasan di atas diperoleh simpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil pengujian secara simultan (serempak) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (54,532) > t_{tabel} (2,203), maka dimensi kualitas layanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung.
- 2) Hasil pengujian secara parsial, menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung. Ini dapat dibuktikan dari nilai t_{hitung} yang lebih besar dari nilai t_{tabel} .
- 3) Variabel daya tanggap merupakan variabel dari dimensi kualitas pelayanan jasa yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di KSP Lumbung Merta Sari, Badung.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak KSP Lumbung Merta Sari tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, terutama dalam variabel daya tanggap yang memiliki pengaruh yang lebih besar dari variabel lainnya.

2. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada dimensi keandalan (*reliability*), diharapkan koperasi menempatkan karyawannya yang khusus menangani bagian tabungan dan pinjaman. Hal ini dilakukan agar proses transaksi nasabah menjadi cepat dan nasabah tetap merasa puas terhadap pelayanan pihak KSP Lumbung Merta Sari.
3. Meningkatkan lagi kualitas layanan jasa pada variabel jaminan, empati dan bukti fisik untuk tetap menjaga kepercayaan nasabah dan memberikan rasa nyaman ketika nasabah melakukan transaksi simpan maupun pinjam.

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Dibyantoro dan Nani Cesimariani. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Haspari Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 2(2): h:113-131.
- Heryanto. 2011. *Effect of service quality on customer satisfaction with Bank Nagari Main Branch Padang*. *International journal of Business and Management Tomorrow*, 1(2): h:1-15.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher H & Lauren K. Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta: PT. Indeks.
- Purba, Jan Horas V. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, 5(2): h:119-124.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1): h:28-35.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Indriastuti. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2): h:164-173.