

PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP KEBERADAAN SMART STUDENT CO-OPERATION (SSCO) DI KOTA PONTIANAK

Rikho Azhar, Agus Sastrawan, Okianna

Program studi pendidikan ekonomi FKIP UNTAN Pontianak

Email : Rikoazhar83@gmail.com

Abstrak : penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui persepsi anggota terhadap lokasi, pengelolaan dan struktur organisasi *Smart Student Co-operation* (SSCo) di Kota Pontianak. Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, metode deskriptif dengan bentuk survey. Persepsi anggota mengenai kepetan pelayanan yang baik dilakukan oleh tenaga karyawan *Smart Student Co-Operation* (SSCo) sudah sangat baik. pengembalian pinjaman dilakukan dengan teliti dan tepat waktu, sesuai dengan waktu yang diharapkan. dalam memberikan pelayanan sangat ramah, apabila dilihat tegur sapaanya, sikap dan perilaku pada pengguna jasa, sikap karyawan terhadap masyarakat, sikap karyawan terhadap pengguna jasa terhadap kredit macet, sikap karyawan terhadap komentar Bahasa yang digunakan serta wajah yang selalu tersenyum mencerminkan keakraban.

Kata Kunci : Keberadaan *Smart Student Cooperation*

Abstract: This study aims to determine perceptions of members of the location, management and organizational structure of the Smart Student Co-operation (SSCo) Pontianak. The City that is used in this study is qualitative, descriptive method with survey forms. Perceptions regarding members kepetan good service performed by trained employees of the Smart Student Co-Operation (SSCo) has been very good. loan repayment is done accurately and on time, in accordance with the expected time. in providing the service is very friendly, when seen scolds she said, the attitude and behavior of the service user, employee attitudes toward the public, employee attitudes towards service users against bad loans, employee attitudes toward language used and the comments are always smiling face reflects familiarity.

Keywords: perception, the existence and Smart Student Cooperation (SSCo)

Pada saat sekarang ini, banyak sekali kesulitan-kesulitan yang terjadi di dalam masyarakat. Kesulitan yang terjadi bukan hanya menjadi permasalahan orang yang sudah bekerja. Tetapi sama halnya dengan mahasiswa. Permasalahan yang sering terjadi adalah masalah keuangan yang di sebabkan berbagai faktor. Apalagi mahasiswa yang berasal dari daerah. Banyaknya pengeluaran biaya untuk membantu kelancaran perkuliahan terkadang menyebabkan uang yang dikirim oleh keluarga tiap bulan telah habis sebelum waktunya. Dan hal itu sangat mempengaruhi kegiatan perkuliahan.

Banyak mahasiswa yang bingung akan hal tersebut. Uang yang telah habis belum tentu bisa langsung dikirim oleh keluarga yang jauh di sana dan kita terima. Ingin melakukan pinjaman kepada lembaga-lembaga keuangan yang ada tetapi tidak bisa, karena syaratnya antara lain harus sudah bekerja. Kondisi tersebut menginspirasi beberapa mahasiswa untuk mendirikan sebuah *micro finance* agar dapat menjadi solusi dalam masalah keuangan khususnya para mahasiswa. *Micro finance* yang didirikan ini diberi nama *Smart Student Co-operation* (SSCo). *Smart Student Co-operation* (SSCo) adalah lembaga keuangan yang berada di Jl. Daya Nasional Kota Pontianak. Didirikan pada tanggal 2 April 2010 dan diketuai oleh Bapak Hayet Rakhi. Dengan permodalan yang tidak cukup besar yang berasal dari investor, tabungan nasabah dan pendaftaran anggota sejak pertama kali berdiri, *Smart Student Co-operation* (SSCo) memiliki anggota yang berjumlah 20 orang. Syarat utama untuk menjadi anggota *Smart Student Co-operation* (SSCo) adalah harus seorang mahasiswa. Untuk lebih detail yaitu seluruh mahasiswa yang berada di Kota Pontianak. *Smart Student Co-operation* (SSCo) bergerak pada bidang simpan gadai. Maka dari itu, program yang dibuat antara lain adalah pinjam gadai syariah dan tabungan syariah. *Smart Student Co-operation* (SSCo) juga memiliki empat tujuan utama. Yang pertama, memberikan fasilitas pinjaman dan tabungan kepada mahasiswa. Kedua, menjadi solusi atas permasalahan keuangan mahasiswa. Ketiga, membantu merencanakan keuangan mahasiswa. Dan keempat, menjalankan fungsi intermediasi lembaga keuangan mahasiswa. Seperti lembaga keuangan pada umumnya, dari tahun ke tahun *Smart Student Co-operation* (SSCo) mengalami peningkatan pada jumlah anggotanya. Untuk lebih jelasnya lagi jumlah anggota *Smart Student Co-Operation* (SSCO) semenjak tahun 2010-2012 dapat dilihat sebagai berikut :

TABEL 1
Jumlah Anggota SSCO Tahun (2010-2012)

Tahun	Anggota
2010	213
2011	451
2012	736

Dari tabel dikemukakan bahwa dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012, jumlah anggota *Smart Student Co-Operation* (SSCO) mengalami peningkatan.

METODE

Metode penelitian pada dasarnya adalah suatu cara yang ditempuh untuk memecahkan suatu masalah dalam proses penelitian. Hadari Nawawi (2007:66-68) mengemukakan metode penelitian adalah cara yang dipergunakan untuk memecahkan masalah dengan menggunakan langkah-langkah yang relevan dengan masalah yang telah dirumuskan. Sesuai dengan metode yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka bentuk penelitian yang digunakan adalah Survei (*Survei Studies*). Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Hadari Nawawi (2007:64) bahwa "survei bersifat menyeluruh yang kemudian akan dilanjutkan secara mengkhusus kepada aspek tertentu bilamana diperlukan studi yang lebih mendalam. Dan objek dalam penelitian ini adalah anggota *Smart Student Co-operation* (SSCo). Dalam penelitian ini, data yang ingin diperoleh peneliti dari *Smart Student Co-operation* (SSCo) Kota Pontianak adalah Hasil wawancara yang ditujukan untuk responden. Kertas kerja dokumentasi, yaitu pengumpulan catatan arsip atau literatur yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendapatkan data-data yang berpengaruh pada penelitian. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu pengurus *Smart Student Co-Operation* (SSCO) Kota Pontianak sebagai *person* dan kertas kerja dokumentasi, yaitu pengumpulan catatan arsip atau literatur sebagai *paper* atau sumber data berupa simbol. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berupa komunikasi langsung, komunikasi tidak langsung dan studi dokumenter. Alat pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara, angket dan buku lembaran.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan perhitungan persentase (%). Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak berbentuk angka-angka, tetapi berbentuk uraian dan persentase sebagai gambaran fakta-fakta dan karakteristik-karakteristik objek penelitian, hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam penelitian ini penyebaran angket langsung dilakukan oleh peneliti. Anggota *Smart Student Co-Operation (SSCO)* yang diberikan angket berjumlah 50 angket kepada 50 orang anggota. Adapun data yang telah terkumpul, khususnya melalui angket penelitian diolah terlebih dahulu. Pengolahan data tersebut merupakan langkah awal dari suatu analisis data dengan maksud untuk memudahkan dalam analisis data. Kemudian jawaban dari responden ditabulasikan atau ditransformasikan dalam bentuk TABEL sehingga diperoleh data sebagai berikut :

TABEL 2
Jawaban Responden Terhadap Angket

Item Angket	Alternatif Jawaban responden / Angket				Jumlah Responden
	A	B	C	D	
1	14	28	6	2	50
2	12	26	8	4	50
3	10	20	15	5	50
4	10	30	7	3	50
5	14	20	13	3	50
6	15	20	14	1	50
7	9	12	15	4	50
8	15	25	6	4	50
9	14	23	8	5	50
10	19	21	7	3	50
11	12	10	24	4	50
12	10	29	6	5	50
13	28	12	8	2	50
14	11	9	20	10	50
15	9	21	19	1	50
16	15	30	3	2	50
17	10	25	10	5	50
18	35	5	6	4	50
19	25	10	11	4	50
20	13	17	13	7	50

Setelah dari TABEL hasil penelitian di lapangan dikumpulkan, maka dilakukan persiapan dan penyusunan kedalam TABEL-TABEL yang menunjukkan pernyataan anggota *Smart Student Co-Operation (SSCO)*, adapun hasil pengelolaan data dan analisis data masing-masing indicator yang menjadi variabel penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut,

Pembahasan
Kecepatan Waktu

TABEL 3

Tanggapan Anggota Mengenai Proses Peminjaman dari Permohonan, Pemeriksaan dan Pengabulan di Berlakukan oleh Karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
1	a.3 hari	14	28%
	b.4 hari	28	56%
	c.5 hari	6	12%
	d.6 hari	2	4%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai proses peminjaman dari permohonan, pemeriksaan dan pengabulan yaitu dapat dilihat responden yang menjawab 3 hari sebanyak 14 anggota atau 28% responden yang 4 hari sebanyak 28 orang atau 56% sedangkan responden yang menjawab 5 hari 6 orang atau 12% dan yang menjawab 6 hari sebanyak 2 anggota atau 4%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan pelayanan yang dilakukan oleh *Smart Student Co-Operation (SSCO)* atas pemberian pinjaman dari permohonan, pemeriksaan, dan pengabulan dilakukan dengan cepat yaitu 4 hari ini didukung oleh hasil wawancara dengan ketua *Smart Student Co-Operation (SSCO)* tersebut yang mana proses kecepatan pelayanan saat anggota melakukan pinjaman sangat baik, dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

TABEL 4

Tanggapan Anggota Mengenai Proses Kecepatan Karyawan dalam Menanggapi Keluhan Pengguna Jasa *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
2	a.Sangat baik	12	24%
	b.Baik	26	52%
	c.Cukup baik	8	16%
	d.Tidak baik	4	8%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai sikap karyawan dalam menanggapi keluhan jasa pengguna yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat baik sebanyak 12 anggota atau 24% responden yang baik sebanyak 26 anggota atau 52% sedangkan responden yang menjawab cukup baik 8 anggota atau 16% dan yang menjawab tidak baik sebanyak 4 anggota atau 8%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan pelayanan yang dilakukan oleh *Smart Student Co-Operation (SSCO)* atas menanggapi keluhan anggota dilakukan dengan baik dan ini dapat dilihat dari wawancara yang menyebutkan banyak permasalahan anggota dapat diminimalisir dengan sebaik mungkin.

TABEL 5
Tanggapan Anggota Mengenai Penyelesaian Masalah oleh Karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
	a.Sangat baik	10	20%
3	b.Baik	20	40%
	c.Cukup baik	15	30%
	d.Tidak baik	5	10%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai sikap karyawan dalam menanggapi penyelesaian masalah *Smart Student Co-Operation (SSCO)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat baik sebanyak 10 anggota atau 20% responden yang menjawab baik sebanyak 20 anggota atau 40% sedangkan responden yang menjawab cukup baik sebanyak 15 anggota atau 30% dan yang menjawab tidak baik sebanyak 5 anggota atau 10%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan pelayanan yang dilakukan oleh *Smart Student Co-Operation (SSCO)*. Atas kecepatan menanggapi permasalahan dilakukan dengan baik dan ini didukung oleh hasil wawancara yang mana pihak *Smart Student Co-Operation (SSCO)* cepat menanggapi jika ada masalah yang timbul di koperasi yang mana penyelesaian masalah tersebut dimusyawarahkan oleh karyawan agar dapat jalan keluar dari permasalahan tersebut.

TABEL 6
Tanggapan Anggota Mengenai Penyelesaian Masalah Kekurangan Dana
di Berlakukan oleh Karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
	a.Sangat baik	10	20%
4	b.Baik	30	60%
	c.Cukup baik	7	14%
	d.Tidak baik	3	6%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai sikap karyawan dalam menanggapi penyelesaian masalah kekurangan dana yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat baik sebanyak 10 anggota atau 20% responden yang menjawab baik sebanyak 30 orang atau 60% sedangkan responden yang menjawab cukup baik sebanyak 7 orang atau 14% dan yang menjawab tidak baik sebanyak 3 anggota atau 6%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan pelayanan yang dilakukan oleh *Smart Student Co-Operation (SSCO)* atas kecepatan menanggapi permasalahan kekurangan dana dilakukan dengan baik, dalam penyelesaian dari kekurangan dana tersebut yang didapat hasil wawancara biasanya pihak koperasi melakukan beberapa alternative dalam penyelesaian masalah tersebut yaitu :

1. Mengambil dana cadangan
2. Melakukan pinjaman kepada pihak luar
3. Melakukan penyeleksian terhadap pengguna jasa yang ingin menggunakan jasa tersebut dengan mengutamakan pengguna jasa yang aktif
4. Menunda proposal pinjaman pengguna jasa

TABEL 7
Tanggapan Anggota Mengenai Penyampaian Informasi di Berlakukan oleh Karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
	a.Sangat jelas	14	28%
5	b.Jelas	20	40%
	c.Cukup jelas	13	26%
	d.Tidak jelas	3	6%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai kecepatan penyampaian informasi yang diberikan oleh karyawan yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat jelas sebanyak 14 anggota atau 28% responden yang menjawab jelas sebanyak 20 anggota atau 40% sedangkan responden yang menjawab cukup jelas sebanyak 13 anggota atau 26% dan yang menjawab tidak jelas sebanyak 3 anggota atau 6%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian responden atau anggota mengatakan pelayanan yang dilakukan oleh *Smart Student Co-Operation (SSCO)* atas kecepatan dalam penyampaian informasi dilakukan dengan jelas hal tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada pihak karyawan yang mana dalam penyampaian informasi kepada pengguna jasa sudah jelas ini terbukti banyaknya pengguna jasa cepat mendapatkan informasi.

Ketepatan Waktu

TABEL 8
Tanggapan Anggota Mengenai Waktu Pelayanan Simpan Pinjam di Berlakukan oleh Karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
	a.Sangat tepat waktu	15	30%
6	b.Tepat waktu	20	40%
	c.Cukup tepat waktu	14	28%
	d.Tidak tepat waktu	1	2%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai waktu pelayanan simpan pinjam yang diberikan oleh karyawan yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat tepat waktu sebanyak 15 anggota atau 30% responden yang menjawab tepat waktu sebanyak 20 anggota atau 40% sedangkan responden yang menjawab cukup tepat waktu 14 anggota atau 28% dan yang menjawab tidak tepat waktu sebanyak 1 anggota atau 2% dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan waktu pelayanan yang dilakukan oleh *Smart Student Co-Operation (SSCO)* atas kecepatan waktu dalam menyampaikan informasi dilakukan dengan tepat waktu ini didukung hasil wawancara yang mana waktu pelayanan simpan pinjam sudah tepat waktu yang mana waktu untuk pelayanan administrasi pinjaman diperlukan waktu 15 menit.

TABEL 9
Tanggapan Anggota Mengenai Kinerja Karyawan dalam Menjalankan *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Preesentase
7	a.Sangat tepat waktu	19	38%
	b.Tepat waktu	12	24%
	c.Kadang-kadang tepat waktu	15	30%
	d.Tidak tepat waktu	4	8%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai kinerja karyawan dalam menjalankan kegiatan *Smart Student Co-Operation (SSCO)* yang diberikan oleh karyawan yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat tepat waktu sebanyak 19 anggota atau 38% responden yang menjawab tepat waktu sebanyak 12 anggota atau 24% sedangkan responden yang menjawab kadang-kadang tepat waktu sebanyak 15 anggota atau 30% dan yang menjawab tidak tepat waktu sebanyak 4 anggota atau 8%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan kinerja karyawan dalam menjalankan operasi *Smart Student Co-Operation (SSCO)* atas kecepatan dalam menyampaikan informasi dilakukan dengan sangat tepat waktu dan ini didukung dengan hasil wawancara yang mana pihak karyawan tepat waktu dalam menjalankan operasi tersebut, dengan membuka pada saat pagihari dari pukul 08.00-11.00 dan dilanjutkan lagi pada pukul 13.00-16.00

TABEL 10
Tanggapan Anggota Mengenai Pengembalian Pinjaman di Berlakukan oleh Karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
8	a.Sangat tepat waktu	15	30%
	b.Tepat waktu	25	50%
	c.Kadang-kadang tepat waktu	6	12%
	d.Tidak tepat waktu	4	8%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan pengembalian pinjaman yang diterapkan oleh karyawan yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat tepat waktu sebanyak 15 anggota atau 30% responden yang menjawab tepat waktu sebanyak 25 anggota atau 50% sedangkan responden yang menjawab kadang-kadang tepat waktu 6 anggota atau 12% dan yang menjawab tidak tepat waktu sebanyak 4 anggota atau 8%. Dari hasil data tersebut dapt disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan pengembalian pinjaman anggota oleh karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCO)* atas ketepatan dalam pengembalian pinjaman pengguna jasa dilakukan tepat waktu yang man hasil wawancara juga mengatakan hampir 50% responden tepat waktu dan sisa biasanya telat 1-3 hari.

Keramahan

TABEL 11
Tanggapan Anggota Mengenai Layanan yang diberikan oleh Karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
9	a.Sangat ramah	14	28%
	b.Ramah	23	46%
	c.Cukup ramah	8	16%
	d.Tidak ramah	5	10%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai layanan yang diberikan karyawan pada *Smart Student Co-Operation (SSCO)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat ramah sebanyak 14 anggota atau 28% responden yang menjawab ramah sebanyak 23 anggota atau 46% sedangkan responden yang menjawab cukup ramah sebanyak 8 anggota atau 16% dan yang menjawab tidak ramah sebanyak 5 anggota atau 10%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan layanan *Smart Student Co-Operation (SSCO)* ramah. Ini didukung hasil wawancara yang mengatakan bahwa pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada anggota, dengan cara bersikap ramah, sopan dan bertutur kata yang baik sehingga mereka merasa dihargai, dengan begitu akan memberikan kesan positif pada *Smart Student Co-Operation (SSCO)* itu sendiri.

TABEL 12

Tanggapan Anggota Mengenai Tegur Sapa Karyawan dalam *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
	a.Sangat ramah	19	38%
10	b.Ramah	21	42%
	c.Cukup ramah	7	14%
	d.Tidak ramah	3	6%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan datadiatas tentang tegur sapa antar karyawan pada *Smart Student Co-Operation (SSCO)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat ramah sebanyak 19 anggota atau 38% responden yang menjawab ramah sebanyak 21 anggota atau 42% sedangkan responden yang menjawab cukup ramah sebanyak 7 anggota atau 14% dan yang menjawab tidak ramah sebanyak 3 anggota atau 6%. Dari hasil datatersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan bahwa ramah dalam tegur sapa Antara karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCO)* ramah, ini didukung dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa dalam hal ini mengutamakan sifat kekeluargaan agar terjalin tegur sapa yang baik dan sopan dan jika ada perselisihan dari karyawan tersebut maka diselesaikan secara kekeluargaan.

TABEL 13
Tanggapan Anggota Mengenai Sikap Karyawan dalam Berkomunikasi
pada Pengguna Jasa pada *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
	a.Sangat sopan	12	24%
11	b.Sopan	10	20%
	c.Cukup sopan	24	48%
	d.Tidak sopan	4	8%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan datadiatas tentang sikap karyawan dalam berkomunikasi pada pengguna jasa pada *Smart Student Co-Operation (SSCO)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat sopan sebanyak 12 anggota atau 24% responden yang menjawab sopan sebanyak 10 anggota atau 20% sedangkan responden yang menjawab cukup sopan sebanyak 24 anggota atau 48% dan yang menjawab tidak sopan sebanyak 4 anggota atau 8%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan sikap karyawan dalam berkomunikasi pada pengguna jasa *Smart Student Co-Operation (SSCO)* cukup sopan, ini kurang didukung dari hasil wawancara yang manadari hasil wawancara ditemukan bahwa sudah melayani anggota dengan sudah baik dan sopan.

TABEL 14
Tanggapan Anggota Mengenai Sikap Karyawan dalam Melayani
Masyarakat yang Ingin Menjadi Anggota *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
	a.Sangat sopan	10	20%
12	b.Sopan	29	58%
	c.Cukup sopan	6	12%
	d.Tidak sopan	5	10%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang sikap karyawan dalam melayani masyarakat yang ingin menjadi anggota *Smart Student Co-Operation (SSCO)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat sopan sebanyak 10 anggota atau 20% responden yang menjawab sopan sebanyak 29 anggota atau 58% sedangkan responden yang menjawab cukup sopan sebanyak 6 anggota atau 12% dan yang menjawab tidak sopan sebanyak 5 anggota atau 10%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan sikap karyawan dalam melayani masyarakat yang ingin menjadi anggota *Smart Student Co-Operation (SSCO)* sopan, ini didukung dari hasil wawancara yang mana dari hasil wawancara mengatakan bahwa dalam sikap karyawan kepada masyarakat atau calon anggota sudah cukup baik yang mana dalam melayani masyarakat tersebut anggota selalu bersikap baik dan sopan serta menjelaskan ditemukaryarat-syarat apa saja jika ingin menjadi anggota.

TABEL 15

Tanggapan Anggota Mengenai Sikap Karyawan dalam Menghadapi Pengguna Jasa Kredit Macet dalam Proses Pengembalian Pinjaman pada *Smart Student Co-Operation (SSCO)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
	a.Selalu	28	56%
13	b.Kadang-kadang	12	24%
	c.Pernah	8	16%
	d.Tidak pernah	2	4%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai kredit macet dalam proses pengembalian pinjaman,apakah pernah memberikan keringanan kepada pengguna jasa pada *Smart Student Co-Operation (SSCO)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab selalu sebanyak 28 anggota atau 56% responden yang menjawab kadang-kadang sebanyak 12 anggota atau 24% sedangkan responden yang menjawab pernah sebanyak 8 anggota atau 16% dan yang menjawab tidak pernah sebanyak 2 anggota atau 4%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian responden atau anggota mengenai kredit macet dalam proses pengembalian pinjaman, apakah selalu memberikan keringanan kepada pengguna jasa oleh karyawan yang sangat terbuka, baik, ramah dan menempatkan diri sebagai teman curhat saat menghadapi kepada pengguna jasa yang terlambat pengembalian pinjaman tersebut, dan memberikan waktu keringanan selama 10 hari di bulan yang sama.

TABEL 16
Tanggapan Anggota Mengenai Sikap Karyawan dalam Menanggapi
Jika Ada Komentar dari Pengguna Jasa pada *Smart Student Co-*
Operation (SSCO)

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
14	a.Sangat menanggapi dengan baik	11	22%
	b.Menanggapi dengan baik	9	18%
	c.Kadang-kadang menanggapi dengan baik	20	40%
	d.Tidak menanggapi dengan baik	10	20%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai sikap karyawan dalam menanggapi jika ada komentar dari pengguna jasa pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat menanggapi dengan baik sebanyak 11 anggota atau 22% responden yang menjawab menanggapi dengan baik sebanyak 9 anggota atau 18% sedangkan responden yang menjawab kadang-kadang menanggapi dengan baik sebanyak 20 anggota atau 40% dan yang menjawab tidak menanggapi dengan baik sebanyak 10 anggota atau 20%. Dari hasilolahan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengenai sikap karyawan kadang-kadang menanggapi dengan baik dalam menanggapi jika ada komentar dari pengguna jasa oleh karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCo)* ini didukung dari hasil wawancara yang mengatakan bahwa sikap karyawan saat menghadapi jika ada komentar dari penguna jasa ini terbukti sikap karyawan cukup sabar dan selalu minta maaf jika ada anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kenyamanan

TABEL 17

Tanggapan Anggota Mengenai Plafon Pinjaman pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
15	a.Sangat besar	9	18%
	b.Besar	21	42%
	c.Cukup besar	19	38%
	d.Tidak besar	1	2%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahandata diatas tentang tanggapan anggota mengenai plafon pinjaman yang diberlakukan oleh karyawan pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat besar sebanyak 9 anggota atau 18% responden yang menjawab besar sebanyak 21 anggota atau 42% sedangkan responden yang menjawab cukup besar sebanyak 19 anggota atau 38% dan yang menjawab tidak besar sebanyak 1 anggota atau 2%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota yang mengatakan plafon pinjaman besar yang dilakukan oleh *Smart Student Co-Operation (SSCo)*. Ini didukung dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa plafon pinjaman ditentukan pada saat Rapat Anggota Tahunan (RAT) bukan dari karyawan.

TABEL 18

Tanggapan Anggota Mengenai Kondisi Ruang Tunggu yang Ada pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Presentase
16	a.Sangat baik	15	30%
	b.Baik	30	60%
	c.Cukup baik	3	6%
	d.Tidak baik	2	4%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai kondisi ruang tunggu pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat baik sebanyak 15 anggota atau 30% responden yang menjawab baik sebanyak 30 anggota atau 60%

sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 3 anggota atau 6% dan yang menjawab tidak baik sebanyak 2 anggota atau 4%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan bahwa kondisi ruang tunggu baik pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* ini didukung dari pernyataan hasil wawancara yang mengatakan bahwa kondisi ruang tunggu sudah baik yang mana dari ruang tunggu yang bersih, tempat duduk yang banyak, dan TV yang membuat anggota menjadi tidak bosan saat mengantri.

TABEL 19

Tanggapan Anggota Mengenai Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diperoleh Sebanding dengan Jasa (Jumlah Simpanan dan Transaksi) pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
17	a.Sangat sebanding dengan jumlah transaksi	10	20%
	b.Sebanding dengan jumlah transaksi	25	50%
	c.Cukup sebanding dengan jumlah transaksi	10	20%
	d.Tidak sebanding dengan jumlah transaksi	5	10%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diperoleh sebanding dengan jasa (jumlah simpanan dan transaksi) diberlakukan oleh karyawan *Smart Student Co-Operation (SSCo)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat sebanding dengan jumlah transaksi sebanyak 10 anggota atau 20% responden yang menjawab sebanding dengan jumlah transaksi sebanyak 25 anggota atau 50% sedangkan responden yang menjawab cukup sebanding dengan jumlah transaksi 10 anggota atau 20% dan yang menjawab tidak sebanding dengan jumlah transaksi 5 anggota atau 10%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian responden atau anggota mengatakan bahwa jumlah sisa hasil usaha sebanding dengan jumlah transaksi pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* ini didukung hasil wawancara yang mengatakan besarnya jumlah SHU yang didapat tergantung pada simpan dan pinjaman anggota.

TABEL 20
Tanggapan Anggota Mengenai Perbedaan Suku Bunga pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
18	a. Lebih tinggi dari bunga bank	35	70%
	b. Sama dengan bunga bank	5	10%
	c. Hampir sama dengan bunga bank	6	12%
	d. Tidak sama dengan bunga bank	4	8%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan mengenai perbedaan suku bunga Antara koperasi dan bank pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab lebih tinggi dari suku bunga bank sebanyak 35 anggota atau 70% responden yang menjawab sama dengan bunga bank sebanyak 5 anggota atau 10% sedangkan responden yang menjawab hampir sama dengan bunga bank sebanyak 6 anggota atau 12% dan yang menjawab tidak sama dengan bunga bank sebanyak 4 anggota atau 8%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan bahwa perbedaan antara suku bunga koperasi lebih tinggi dari bunga bank pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* ini sesuai dengan hasil wawancara yang mengatakan bahwa suku bunga koperasi lebih besar karena dihitung dari jumlah simpanan anggota dan pinjaman anggota yang menabung, pinjaman anggota berapa persen kembali kepada anggota.

TABEL 21
Tanggapan Anggota Mengenai Bunga Pinjaman pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
19	a. Sangat memberatkan anggota	25	50%
	b. Memberatkan anggota	10	20%
	c. Cukup	11	22%

memberatkan anggota		
d.Tidak memberatkan anggota	4	8%
Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang suku bunga pinjaman pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat memberatkan anggota sebanyak 25 anggota atau 50% responden yang menjawab memberatkan anggota sebanyak 10 anggota atau 20% sedangkan responden yang menjawab cukup memberatkan anggota sebanyak 11 anggota atau 22% dan yang menjawab tidak memberatkan anggota sebanyak 4 anggota atau 8%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa suku bunga pinjaman sangat memberatkan anggota pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)*, ini tidak sesuai dengan hasil wawancara yang mana hasil wawancara mengatakan suku bunga pinjaman pengguna jasa itu bukan semuanya untuk *Smart Student Co-Operation (SSCo)*, tetapi sebagian suku bunga tersebut dikembalikan kepada pengguna jasa.

TABEL 22

Tanggapan Anggota Mengenai Ketentuan Batas Waktu Pengembalian Pinjaman pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)*

Item	Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Prese ntase
	a.Sangat setuju	13	26%
20	b.Setuju	17	34%
	c.Cukup setuju	13	26%
	d.Tidak setuju	7	14%
	Jumlah	50	100%

Dari hasil olahan data diatas tentang tanggapan mengenai ketentuan batas waktu pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* yaitu dapat dilihat responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 anggota atau 26% responden yang menjawab setuju sebanyak 17 anggota atau 34% sedangkan yang menjawab cukup setuju sebanyak 13 anggota atau 26% dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 anggota atau 14%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan bahwa setuju tentang ketentuan pengembalian pinjaman pada *Smart Student Co-Operation (SSCo)* ini sesuai dengan pernyataan dari hasil wawancara bahwa penetapan pengembalian pinjaman sudah ditentukan

pada saat Rapat Anggota Tahunan (RAT) dan memberikan keringanan waktu selama 10 hari sebelum denda diberikan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Smart Student Co-Operation (SSCo)* meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan sudah menunjukkan pelayanan yang prima sehingga anggota memperoleh kepuasan yang maksimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam anggaran dasar dan rumah tangga *Smart Student Co-Operation (SSCo)*. Dari hasil penelitian penulis berpendapat bahwa penurunan anggota peminjam dan penurunnya jumlah anggota disebabkan oleh pelayanan yang tidak baik memuaskan tetapi ada faktor lain seperti banyak anggota yang menunggak atau banyaknya mikro finance lain yang menawarkan pinjaman ataupun faktor yang lainnya.

Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian ini adalah : pelayanan *Smart Student Co-Operation (SSCo)* yang sudah dianggap baik hendaknya dipertahankan dan dilanjutkan, karena dengan adanya pelayanan yang baik dapat membuat anggota merasa puas sehingga menimbulkan loyalitas yang tinggi dalam diri anggota. Pihak *Smart Student Co-Operation (SSCo)* hendaknya lebih memperhatikan skill atau kemampuan karyawan, misalnya dengan memberikan pelatihan-pelatihan sehingga pelayanan yang kurang memuaskan anggota dapat teratasi. Pihak *Smart Student Co-Operation (SSCo)* hendaknya lebih profesional dalam melayani setiap anggota sehingga pelayanan cepat dan tepat dapat dilaksanakan dan memuaskan anggota. Bagi para anggota, diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam mengikuti pendidikan maupun pelatihan yang diadakan sebagai salah satu bentuk dukungan bagi perkembangan *Smart Student Co-Operation (SSCo)*. Mengingat bahwa peneliti ini terbatas dalam menjangkau jumlah responden yang lebih besar, ada baiknya agar peneliti kedepan melakukan survei yang lebih mendalam lagi dengan dukungan responden yang lebih banyak.

DAFTAR RUJUKAN

Hadari Nawawi.(2007). **Metode Penelitian Bidang Sosial**. Yogyakarta: Gajahmada University