

**PERSEPSI ANGGOTA ATAS PELAYANAN KREDIT PADA
CU KHATULISTIWA BAKTI PONTIANAK**

ARTIKEL PENELITIAN

OLEH

**LUTFIA NUR RAMADHANI
NIM F1032131003**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU-ILMU SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNG PURA
PONTIANAK
2018**

**PERSEPSI ANGGOTA ATAS PELAYANAN KREDIT PADA
CU KHATULISTIWA BAKTI PONTIANAK**

ARTIKEL PENELITIAN

OLEH

**LUTFIA NUR RAMADHANI
NIM F1032131003**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Dr. F. Y. Khosmas, M.Si
NIP. 195709111987031003**

Pembimbing II



**Drs. Bambang Genjik S, M.Si
NIP. 195807141984031004**

Mengetahui

Dekan FKIP UNTAN



**Dr. H. Martono, M.Pd
NIP. 196803161994031014**

Ketua Jurusan PIIS



**Dr. Hj. Sulistyarini, M.Si
NIP. 196511171990032001**

PERSEPSI ANGGOTA ATAS PELAYANAN KREDIT PADA CU KHATULISTIWA BAKTI PONTIANAK

Lutfia Nur Ramadhani, Khosmas, Bambang Genjik
Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Untan Pontianak
Email : fia_ramadhani78@yahoo.co.id

Abstract

This study aims to analyze member perceptions of Service Accuracy, analyze member perceptions on friendly Service, analyze member's perceptions of comfort in getting service and To know what efforts are done by CU Khatulistiwa Bakti Pontianak in improving Member Service. The focus of the research is the member's perception of credit service at CU Khatulistiwa Bakti Pontianak, sub focus: 1. Service Accuracy 2. Friendly service 3. comfort in getting service. The research method is descriptive method with survey form. The study population was 51,637 members and the study sample was 100 members. Research using direct communication techniques, indirect communication and documentary study techniques. Data collection tools for interview guides, questionnaires and notebooks. Research was analyzed based on quantitative descriptive. Results The members perceptions of the accuracy of service, the hospitality of the service, the comfort in obtaining the services provided by the employee are well viewed from the answers of the members at most well. The results showed that the perception of members of credit services at CU Khatulistiwa Bakti Pontianak has 77.3% percentage is in the high category. It is concluded that the credit service provided by Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak is good.

Keywords: *Perception, Member, Credit Service*

PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya dunia usaha yang membawa dampak positif terhadap perdagangan yang bergerak dibidang jasa khususnya jasa simpan pinjam koperasi. Usaha koperasi simpan pinjam mengalami pertumbuhan yang pesat, Salah satu faktor yang dapat mendukung kemajuan koperasi yaitu kemampuan dalam melayani kebutuhan anggotanya. Pelayanan merupakan bagian yang penting dari usaha koperasi karena berhubungan langsung dengan kepuasan anggota.

Dalam aktifitas perusahaan sering kali menimbulkan persepsi setiap anggota yang berbeda-beda. Persepsi merupakan suatu tanggapan yang dirasakan mereka dengan harapan yang muncul sebelum melakukan transaksi di dalam sebuah perusahaan.

Terciptanya suatu kepuasan anggota dapat membuat hubungan antara penyedia jasa dengan anggota menjadi harmonis, yang akan menguntungkan bagi perusahaan.

Koperasi kredit (CU) Khatulistiwa Bakti pontianak ini mampu bertahan di dalam persaingan yang sangat ketat di bidang pengkreditan, dapat dilihat dari naik nya jumlah anggota dari tahun ke tahun serta cabang-cabang yang dibuka oleh CU Khatulistiwa Bakti yang dapat memudahkan para anggota nya melakukan transaksi di koperasi tersebut.

Hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak *Credit Union* (koperasi kredit) yang membuat para anggota nya bertahan dan memberikan anggotanya kenyamanan dalam bertransaksi. Membangun kepuasan anggota merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang.

Kepuasan anggota koperasi dan jasa kenyataannya diterima. Koperasi berusaha mewujudkan kepuasan anggota, sebab jika kepuasan tidak dicapai maka anggota akan meninggalkan koperasi tersebut. Hal ini akan berakibat pada menurunnya laba dan bahkan bisa menyebabkan kerugian. Membangun kepuasan

anggota merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan anggota merupakan perbedaan antara harapan anggota dan jasa yang kenyataannya diterima. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan..

Tabel. 1 Jumlah Anggota Pada CU Khatulistiwa Bakti Pontianak

Tahun	Jumlah Anggota	Peningkatan Anggota (%)
2013	45.510	-
2014	48.947	7,55 %
2015	51.007	4,21 %
2016	51.637	1,23 %

Dari tabel diatas dikemukakan bahwa dari tahun 2013 sampai dengan 2016, jumlah anggota dan pinjaman anggota mengalami peningkatan. Untuk lebih jelas mengetahui jumlah anggota setiap tahunnya adalah sebagai berikut(1)Tahun 2014 terjadi peningkatan anggota sebesar 7,55 %, dimana anggota tahun

2013 ada 45.510 orang tahun 2014 menjadi 48.947 orang. (2) Tahun 2014-2015 peningkatan anggota sebesar 4,21 %, dimana tahun 2014 jumlah anggota 48.947 orang tahun 2015 menjadi 51.007 orang. (3) Tahun 2015-2016 peningkatan anggota sebesar 1,23 % dari 51.007 menjadi 51.637 orang.

Tabel. 2 Pinjaman Anggota Dan Jumlah Peminjam

Tahun	Pinjaman Anggota	Jumlah Peminjam	Peningkatan Pinjaman	Peningkatan Jumlah Peminjam
2013	Rp. 305.709.899.675	21.672	-	-
2014	Rp. 370.107.855.550	23.334	21,06 %	7,67 %
2015	Rp. 410.147.229.695	23.782	10,81 %	1,92 %
2016	Rp. 411.732.042.942	22.440	0,386 %	(5,64 %)

Dari tabel diatas maka peningkatan pinjaman anggota dan peningkatan jumlah anggota yaitu sebagai berikut: (1) Tahun 2014 peningkatan pinjaman sebesar 21,06 %, tahun 2013-2014 Rp.305.709.899.675 menjadi Rp. 370.107.855.550 sedangkan untuk peningkatan jumlah peminjam sebesar 7,67 % dimana tahun 2013 ada 21.672 orang tahun 2014 menjadi 23.334 orang peminjam. (2) Tahun 2015 peningkatan pinjaman sebesar 10,81 %, tahun 2014-2015 Rp. 370.107.855.550 menjadi Rp.

Rp. 410.147.229.695 sedangkan untuk peningkatan jumlah peminjam sebesar 1,92 % dimana tahun 2014 ada 23.334 orang tahun 2015 menjadi 23.782 orang peminjam. (3) Tahun 2016 peningkatan pinjaman sebesar 0,39 % dari tahun 2015-2016 Rp. 410.147.229.695 menjadi Rp. 411.732.042.942, sedangkan untuk jumlah peminjam mengalami penurunan sebesar 5,64 % dimana tahun 2015 ada 23.782 orang dan tahun 2016 menjadi 22.440 orang peminjam.

Berdasarkan uraian diatas ada penurunan jumlah peminjam maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada koperasi kredit (*Credit Union*) Khatulistiwa Bakti Pontianak dalam bentuk skripsi yang berjudul “Persepsi Anggota Atas Pelayanan Kredit Pada CU Khatulistiwa Bakti Pontianak”

Menurut Undang-Undang perkoperasian No.25 tahun 1992,

Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Hendrojogi menyatakan bahwa, “koperasi merupakan suatu *defensive reflex* (gerakan otomatis untuk membela diri) dari suatu kelompok masyarakat terhadap tekanan-tekanan hidup yang dilakukan oleh kelompok lain dalam masyarakat, baik yang berupa dominasi sosial maupun yang berupa eksploitasi ekonomi, sehingga menimbulkan rasa tidak aman bagi kehidupan mereka. (Hendrojogi 2002: 17)

Credit berasal dari bahasa Latin, yaitu *credere* yang artinya percaya. *Union* atau unun berarti kumpulan. **Sehingga Credit Union berarti:** “Sekumpulan orang-orang yang saling percaya, dalam suatu ikatan pemersatu yang bersepakat untuk menabungkan uang mereka, sehingga menciptakan modal bersama, untuk dipinjamkan di antara sesama mereka, dengan balas jasa yang layak, untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.”

Menurut DeVito (Sudaryono, 2014: 207) “Persepsi adalah proses ketika kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indra kita. Sedangkan menurut Rachmat (Sudaryono, 2014:207) menyatakan persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Menurut J.P.G. Sianipar (dalam Suherman, 2013: 19), “Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus,

menyelesaikan keperluan, kebutuhan seorang, atau kelompok orang. Artinya objek yang dilakukan adalah masyarakat yang berdiri sendiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota dalam organisasi)”.

Sedangkan Gronroos (Raminto & Atik Septi Winarsih, 2012: 2), menyatakan bahwa, “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Menurut Astiko (1996:5) Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji, pembayaran akan dilaksanakan pada jangka waktu yang telah disepakati.

METODE PENELITIAN

Menurut Nawawi (2015: 68), dalam metode deskriptif ada 3 bentuk sebagai berikut : (1) Studi Survei (*Survei Studies*) (2) Studi Hubungan (*Interrelationship Studies*) (3) Studi Perkembangan (*Developmental Studies*)

Adapun bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi survei (survei studies) dimana bentuk penelitian ini bertujuan untuk mencari data-data dan fakta dalam “Persepsi Anggota Atas Pelayanan Kredit pada CU Khatulistiwa Bakti Pontianak.”

Populasi Menurut Sugiyono (2016: 80), populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Sedangkan menurut Darmadi (2013: 48), menyatakan bahwa “populasi adalah keseluruhan obyek atau subyek yang dijadikan sebagai sumber data dalam suatu penelitian dengan ciri-ciri seperti orang, benda, kejadian, waktu dan tempat dengan sifat atau ciri-ciri yang sama.”

Dari dua pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah keseluruhan obyek atau subyek yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian dan dapat dipertanggung jawabkan keakuratannya.

Adapun yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah anggota yang berada di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak yang berjumlah 51.637orang. Dari jumlah anggota yang banyak maka peneliti melakukan karakteristik populasi yang akan dijadikan sampel yaitu sebagai berikut: (1) Berdomisili kota Pontianak (2) Anggota minimal sudah bergabung 1 tahun. (3) Anggota meminjam diatas Rp 3.000.000. (4) Anggota sudah melakukan minimal 2x pinjaman.

Sampel Menurut Sugiyono (2016: 81), menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Menurut Suharsimi Arikunto (2012:122) mengartikan sampel adalah “untuk sekedarantisipasi apabila subjeknya kurang dari 100 , lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi selanjutnya apabila subjeknya besar dapat diambil 10-15%,20-25%, atau lebih”

Kemudian untuk menentukan ukuran sampel , maka penulis menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Riduwan (2010 :65) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$
 dimana: n = jumlah sampel N = jumlah populasi d^2 = presisi yang ditetapkan. dari rumus tersebut maka perhitungan jumlah sampel dengan presisi yang ditetapkan sebesar 10 % dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{51.637}{(51.637) \cdot (0,01)^2 + 1} = \frac{51.637}{517,37} = 99,8 \%$$

berdasarkan perhitungan ukuran sampel diatas, maka di dalam penelitian ini jumlah sampel yaitu sebanyak 100 responden.

Dalam penelitian ini untuk memperoleh sampel yang benar-benar dapat mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, maka penulis menggunakan teknik simple random sampling yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata(tingkatan) dalam anggota populasi tersebut.

Teknik Pengumpul Data Langkah Paling Utama dalam penelitian yaitu teknik pengumpulan data karena tujuan penelitian yaitu memperoleh data. Nawawi (2015 : 100), menyatakan terdapat enam teknik penelitian sebagai cara yang ditempuh untuk mengumpulkan data yaitu: (1) Teknik Observasi Langsung (2) Teknik Observasi Tidak Langsung (3) Teknik Komunikasi Langsung (4) Teknik Komunikasi Tidak Langsung (5) Teknik Pengukuran (6) Teknik Studi Dokumenter

Berdasarkan pendapat diatas dan dengan memperhatikan jenis data yang akan dikumpulkan, maka dari keenam teknik, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut : (1) Teknik Komunikasi Langsung Teknik ini adalah cara mengumpulkan yang mengharuskan seorang peneliti mengadakan kontak langsung secara lisan atau tatap muka dengan sumber data, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi yang sengaja dibuat untuk keperluan tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas penulis melakukan komunikasi langsung dalam bentuk wawancara langsung dengan bagian Manager pada CU Khatulistiwa Bakti Pontianak. (2) Teknik Komunikasi Tidak Langsung Yaitu Teknik pengumpulan data dengan menggunakan alat perantara berupa angket yang langsung diajukan kepada objek penelitian sebagai sumber data yaitu para responden (anggota) di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak (3) Teknik Studi Dokumenter Yaitu teknik pengumpulan

data dengan cara mengumpulkan data dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Adapun alat Pengumpul data yang digunakan yaitu sebagai berikut: (1) Wawancara (*interview*) merupakan alat pengumpul data dari teknik komunikasi langsung dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan dan langsung kepada sumber data yaitu Manager di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak.(2) Angket (*kuisisioner*) Yaitu daftar yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang ditunjukkan kepada responden dan dijawab secara tertulis pula oleh responden (anggota). Angket ini ditujukan kepada Anggota yang ada di CU Khatulistiwa Bakti pontianak .(3) Buku Catatan Yaitu alat pengumpul data yang berupa catatan untuk hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan penelitian yang didapat dari CU Khatulistiwa Bakti Pontianak.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti dalam pengolahan data adalah (1) Mengumpulkan data melalui wawancara dan angket (2) Memeriksa data yang telah dikumpulkan (3) Menganalisis data yang telah dikumpulkan (4) Menyimpulkan hasil penelitian

Data yang diperoleh melalui angket diteliti terlebih dahulu untuk mengetahui keabsahan data dalam mengisi angket yang di isi responden. Data yang diperoleh berbentuk data kuantitatif dengan skala 1-5, maka jawaban angket dapat diberi skor sebagai berikut : (1) Setuju/selalu/sangat/positif diberi skor 5 (2) Setuju/sering/positif diberi skor 4 (3) Ragu-

ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3 (4) Hampir/kurang/negatif diberi skor 2 (5) Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor 1

Teknik pengolahan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik data menggunakan rumus persentase mardalis (2014: 82) yaitu sebagai berikut :

$$\text{Persentase} = \frac{\sum x}{N} \times 100\%$$

Kemudian data tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk tabel guna kepentingan analisis dengan cara perhitungan persentase. Cara perhitungan persentase menurut Riduwan dan Sunarto (dalam Sartini, 2018:41) adalah sebagai berikut:
$$\text{Persentase} = \frac{\text{jumlahskorjawabanresponden}}{\text{jawabanskorideal}} \times 100\%$$

Skor ideal : Skor maksimal x Jumlah soal x Jumlah responden. Dengan kategori persentasenya adalah :

Tabel. 3 Kategori Perhitungan Persentase

Persentase	keterangan
81% - 100%	Sangat tinggi
61% - 80%	Tinggi
41% - 60%	Cukup
21% - 40%	Rendah
0% - 20%	Sangat rendah

Data yang sudah diedit, akan disusun kedalam bentuk tabel berdasarkan variabel kemudian dilihat persentasenya lalu dianalisis sesuai dengan kebutuhan pembahasan. Data dan informasi yang bersifat kualitatif akan dianalisis dengan cara di deskripsikan untuk menyajikan gambaran yang jelas akan variabel yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Hasil Penelitian

Tabel. 4 : Jawaban Responden Terhadap Angket
Persepsi Anggota Atas Pelayanan Kredit Pada CU Khatulistiwa Bhakti Pontianak

Item angket	Alternatif jawaban terhadap angket					Jumlah responden
	A	B	C	D	E	
1	35	48	11	3	3	100
2	27	50	21	1	1	100
3	24	46	25	4	1	100
4	18	55	20	5	2	100
5	18	54	21	6	1	100
6	14	64	18	4	0	100
7	16	51	30	2	1	100
8	16	55	26	2	1	100
9	13	50	29	6	2	100
10	23	39	28	7	3	100
11	27	48	21	3	1	100
12	28	47	21	4	0	100
13	20	45	30	5	0	100
14	20	38	29	11	2	100
15	31	45	23	1	0	100

Adapun hasil pengolahan data dan analisis data masing-masing indikator penelitian ini sebagai berikut:

Dari hasil pengolahan data diatas tentang tanggapan anggota mengenai proses pencairan dana yaitu dilihat dari responden yang menjawab 1-2 hari ada 35 anggota atau 35%, responden yang menjawab 3-4 hari ada 48 anggota atau 48%, 5-6 hari ada 11 anggota atau 11%, 7-8 hari ada 3 anggota atau 3% dan 9-10 hari 3 orang atau 3%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan proses pencairan dana yang dilakukan oleh CU Khatulistiwa Bakti terhitung Tepat waktu dan

cepat yaitu 3-4 hari. Dan juga diperkuat lagi dengan hasil wawancara yang didapat yang menyebutkan bahwa proses pencairan dana bisa lebih cepat atau lama semua tergantung dari proses nya pinjaman yang tidak beresiko tinggi dan administrasinya sudah lengkap semua.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai proses pencairan dana yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat tepat waktu ada 27 anggota atau 27%, responden yang menjawab tepat waktu ada 50 anggota atau 50%, cukup tepat waktu ada 21 anggota atau 21%, kurang tepat waktu ada 1 anggota atau 1% dan tidak tepat waktu 1 orang atau 1%. Dari

hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan pelayanan pemberian pinjaman yang dilakukan oleh karyawan CU Khatulistiwa Bakti terhitung Tepat waktu. Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai ketepatan waktu dalam pengembalian pinjaman yang diberlakukan oleh karyawan yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat tepat waktu ada 24 anggota atau 24%, responden yang menjawab tepat waktu ada 4 anggota atau 46%, cukup tepat waktu ada 25 anggota atau 25%, kurang tepat waktu ada 4 anggota atau 4% dan tidak tepat waktu 1 orang atau 1%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan tepat waktu pada saat pengembalian pinjaman dilakukan oleh karyawan CU Khatulistiwa Bakti terhitung Tepat waktu dilihat dari jawaban responden yang mengatakan tepat waktu yang paling banyak dari jawaban lain.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai jeda waktu saat proses pencairan dana yang diberikan oleh karyawan yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat tepat waktu ada 18 anggota atau 18%, responden yang menjawab tepat waktu ada 55 anggota atau 55%, cukup tepat waktu ada 20 anggota atau 20%, kurang tepat waktu ada 5 atau anggota 5% dan tidak tepat waktu 2 orang atau 2%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai jeda waktu saat proses pencairan yang dilakukan oleh karyawan CU Khatulistiwa Bakti terhitung Tepat waktu dilihat dari jawaban responden yang mengatakan tepat waktu yang paling banyak dari jawaban lain.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai ketepatan waktu dalam membuka jam pelayanan yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat tepat waktu ada 18 anggota atau 18%, responden yang menjawab tepat

waktu ada 54 anggota atau 54%, cukup tepat waktu ada 21 anggota atau 21%, kurang tepat waktu ada 6 anggota atau 6% dan tidak tepat waktu 1 orang atau 1%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan ketepatan dalam membuka jam pelayanannya CU Khatulistiwa Bakti terhitung Tepat waktu dilihat dari jawaban responden yang mengatakan tepat waktu yang paling banyak dari jawaban lain yaitu 54%.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat ramah ada 14 anggota atau 14%, responden yang menjawab ramah ada 64% anggota atau 64%, cukup ramah ada 18 anggota atau 18%, kurang ramah ada 4 anggota atau 4% dan tidak ramah 0 orang atau 0%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan CU Khatulistiwa Bakti terhitung ramah dilihat dari jawaban responden yang mengatakan ramah yang paling banyak dari jawaban lain sebanyak 64%. Diperkuat lagi pada saat wawancara dengan Manager bahwa di CU Khatulistiwa Bakti salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanannya yaitu keramahan yang di tunjukan kepada anggota.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai tegur sapa yang diberikan oleh karyawan yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat ramah ada 16 anggota atau 16%, responden yang menjawab ramah ada 55 anggota atau 55%, cukup ramah ada 26 anggota atau 26%, kurang ramah ada 2 anggota atau 2% dan tidak ramah 1 orang atau 1%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai tegur sapa yang dilakukan oleh karyawan CU Khatulistiwa Bakti terhitung ramah dilihat dari jawaban responden yang mengatakan ramah

yang paling banyak dari jawaban lain yaitu 55%.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai sikap dalam komunikasi yang diberikan oleh karyawan yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat ramah ada 16 anggota atau 16%, responden yang menjawab ramah ada 55 anggota atau 55%, cukup ramah ada 26 anggota atau 26%, kurang ramah ada 2 anggota atau 2%

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai sikap yang diberikan karyawan pada saat menghadapi pengguna jasa kredit macet dalam pengembalian yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat ramah ada 13 anggota atau 13%, responden yang menjawab ramah ada 50 anggota atau 50%, cukup ramah ada 29 anggota atau 29%, kurang ramah ada 6 anggota atau 6%

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai sikap yang diberikan oleh karyawan pada saat menghadapi anggota yang memberi komentar atau masukan di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat menanggapi dengan baik ada 23 anggota atau 23%, responden yang menjawab menanggapi dengan baik ada 39 anggota atau 39%, cukup menanggapi ada 28 anggota atau 28%, kurang menanggapi ada 7 anggota atau 7% dan tidak menanggapi 3 orang atau 3%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai sikap yang diberikan karyawan pada saat menghadapi pengguna jasa kredit macet dalam pengembalian CU Khatulistiwa Bakti terhitung ramah dilihat dari jawaban responden yang mengatakan menanggapi dengan baik sebanyak 39%.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai parkir yang ada di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat baik ada 27 anggota atau 27%, responden yang menjawab menanggapi

dan tidak ramah 1 orang atau 1%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai sikap dalam komunikasi yang dilakukan oleh karyawan CU Khatulistiwa Bakti terhitung ramah dilihat dari jawaban responden yang mengatakan ramah yang paling banyak dari jawaban lain yaitu 55 anggota atau 55%.

dan tidak ramah 2 orang atau 2%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai sikap yang diberikan karyawan pada saat menghadapi pengguna jasa kredit macet dalam pengembalian CU Khatulistiwa Bakti terhitung ramah dilihat dari jawaban responden yang mengatakan ramah yang paling banyak dari jawaban lain sebanyak 50%.

dengan baik ada 48 anggota atau 48%, cukup baik ada 21 anggota atau 21%, kurang baik ada 3 anggota atau 3% dan tidak baik 1 orang atau 1%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai parkir yang ada di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak terhitung baik kondisinya dilihat dari jawaban responden yang memilih baik sebanyak 48%.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai kondisi ruang tunggu yang ada di CU Khatulistiwa Bakti dilihat dari responden yang menjawab sangat baik ada 28 anggota atau 28%, responden yang menjawab menanggapi dengan baik ada 47 anggota atau 47%, cukup baik ada 21 anggota atau 21%, kurang baik ada 4 anggota atau 4% dan tidak baik 0 orang atau 0%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai kondisi ruang tunggu yang ada di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak terhitung baik kondisinya dilihat dari jawaban responden yang memilih baik sebanyak 47%.

Dari hasil pengolahan data pada tabel diatas tentang tanggapan anggota mengenai sisa

hasil usaha yang diperoleh yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat besar ada 20 anggota atau 20%, responden yang menjawab besar ada 45 anggota atau 45%, cukup besar ada 30 anggota atau 30%, kurang besar ada 5 anggota atau 5% dan tidak besar ada 0 orang atau 0%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai sisa hasil usaha yang diperoleh terhitung besar dari jawaban responden yang memilih besar sebanyak 45%.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai ketentuan batas waktu pengembalian pinjaman yang ada di CU Khatulistiwa Bakti dilihat dari responden yang menjawab sangat setuju ada 20 anggota atau 20%, responden yang menjawab dengan setuju ada 38 anggota atau 38%, cukup setuju ada 29 anggota atau 29%, kurang setuju ada 11 anggota atau 11% dan tidak setuju 2 orang atau 2%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai ketentuan batas waktu pengembalian pinjaman yang ada di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak terhitung setuju dilihat dari jawaban responden yang memilih setuju sebanyak 38% jawaban terbanyak dari jawaban lain nya.

Dari hasil pengolahan data diatas pada tabel tentang tanggapan anggota mengenai keamanan menyimpan simpanan di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak yaitu dilihat dari responden yang menjawab sangat aman ada 31 anggota atau 31%, responden yang menjawab aman ada 45 anggota atau 45%, cukup aman ada 23 anggota atau 23%, kurang aman ada 1 anggota atau 1% dan tidak aman 0 orang atau 0%. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden atau anggota mengatakan mengenai keamanan menyimpan simpanan di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak terhitung aman kondisinya dilihat dari jawaban responden yang memilih aman sebanyak 45%. Hasil Wawancara dengan manager pada CU Khatulistiwa Bakti Pontianak

Bagaimana syarat dan prosedur dalam memperoleh pinjaman pada CU? Jawaban : Syarat-syarat dalam memperoleh pinjaman Mengisi formulir pinjaman, Melampirkan fotokopi KTP suami istri (bagi yang sudah menikah) , jika belum fotokopi KTP orang tua, Fotokopi Kartu Keluarga (KK), Fotokopi sertifikat pendidikan Dasar, Melampirkan pas foto 3x4 1 lembar, Mengisi rencana Pengaturan Keuangan. Prosedur dalam memperoleh pinjaman: Sudah menjadi anggota CUKB, Sudah mengikuti pendidikan Dasar, Mengikuti Pra kredit, Sudah melakukan pinjaman si MAPAN.

Berapa batas maksimal pinjaman? Jawaban : Tidak ada batasan maksimal pinjaman khusus yang diatas saldo di CUKB namun khusus pinjaman si MAPAN perdana maksimal Rp. 5.000.000.

Berapa lama pinjaman yang diberlakukan? Jawaban: Lamanya pinjaman dalam CUKB berbeda-beda, tergantung jenis pinjamannya. Batas waktu pinjaman pada CUKB yaitu : Pinjaman si MAPAN = Maksimal 3 tahun. Pinjaman si UMUM = Maksimal 60 bulan. Pinjaman kendaraan = Maksimal 10 tahun. Pinjaman Perumahan = Maksimal 15 tahun. Pinjaman mikro = Maksimal 60 bulan

Berapa lama waktu yang dibutuhkan karyawan dalam melayani anggota mengenai proses administrasi pinjaman? Jawaban : Proses peminjaman paling lama 14 hari kerja , ini sudah ketentuan. Namun dilihat kembali proses peminjamannya apabila peminjaman beresiko tinggi bisa lebih dari 14 hari kerja . jika tidak ada resiko dan lancar maka tidak sampai 14 hari kerja tergantung administrasinya sudah lengkap atau belum.

Menurut Ibu bagaimana pelayanan yang baik itu ? Jawaban : Pelayanan yang baik itu menurut saya bisa dilihat dari sebagai berikut: (1) Tidak membedakan anggota , baik itu anggota lama maupun anggota baru. Semua kita perlakukan dengan sama (2) CUKB juga berusaha untuk menjaga tutur kata dan sikap yang baik pada saat anggota melakukan simpan

pinjam (3) Pelayanan juga kita lakukan dengan sebaik mungkin dan secepat mungkin agar anggota merasa puas dengan pelayanan kami.

Bagaimana upaya untuk meningkatkan pelayanan kredit? Jawaban: Selalu menyarankan anggota untuk tidak menarik simpanan melainkan disarankan pengajuan kredit, Ramah dalam pelayanan agar anggota merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan, Memproses pelayanan dengan secepat mungkin karena kami ingin anggota merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Kami berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan setiap pelayanan yang ada pada CUKB ini. Dengan anggota yang puas dengan pelayanan kami, kami pun ikut senang.

Menurut ibu, apa penyebab jumlah peminjam mengalami penurunan? Jawaban: Biasanya yang menyebabkan anggota kurang beminat karena banyaknya jenis pinjaman, dan mereka belum paham dengan jenis-jenis pinjaman tersebut. Kemudian indeks pinjaman tidak terpenuhi dimana pinjaman mereka dahulu mengalami kemacetan sehingga ini membuat catatan untuk CU bahwa anggota tersebut mengalami prestasi yang buruk sehingga pada saat anggota tersebut akan meminjam kembali dengan nominal besar ini menjadi pertimbangan untuk CU apakah akan diberikan atau tidak. Dan juga banyak tempat-tempat yang menyediakan peminjaman keuangan lainnya.

Bagaimana perhitungan SHU? Jawaban: Pada CUKB Sisa Hasil Usaha atau yang biasanya disebut dengan SHU disini disebut dengan BJA yaitu Balas Jasa Anggota (1) Jasa anggota terdiri dari Jasa Simpanan (JS) dan Jasa Piutang (JP). (2) Jasa simpanan dihitung berdasarkan Bulan Saham. (3) Indeks JS Rp 4,00 untuk Satu bulan saham dan Indeks JP 1,00% dari total jasa piutang anggota yang dibayar pada tahun Buku berjalan. (4) Anggota yang tidak menabung selama satu tahun buku tidak mendapat jasa anggota (5) Jika anggota masih menabung tetapi melakukan penarikan terhadap simpanan wajib, maka anggota yang

bersangkutan hanya mendapatkan 50,00% dari jasa anggota yang seharusnya. (6) Anggota yang keluar sebelum RAT Tahun Buku 2017 tidak mendapat Jasa anggota (7) Jasa anggota dibukukan pada simpanan Wajib paling lama 1 (satu) minggu setelah RAT Tahun Buku 2017.

Pembahasan

Berdasarkan hasil angket, maka permasalahan penelitian ini dapat terjawab yaitu Bagaimana persepsi anggota atas ketepatan pelayanan pada CU Khatulistiwa Bakti Pontianak. Dalam penelitian ini ketepatan pelayanan yang terdiri dari proses pencairan dana, waktu pelayanan pemberian pinjaman, jeda waktu saat proses pencairan dana, tepat waktu dalam membuka jam pelayanan nya dilakukan dengan tepat dan cepat. Dilihat pada saat karyawan memberikan pelayanan nya, proses nya cepat dan akurat. Masalah yang kedua dalam penelitian ini yaitu Bagaimana persepsi anggota atas keramahan pelayanan yang diberikan karyawan pun terjawab dimana terdiri dari pelayanan, tegur sapa yang diberikan, sikap dalam berkomunikasi, sikap karyawan pada saat menghadapi anggota kredit macet dan sikap karyawan pada saat menghadapi anggota yang memberikan komentar dan masukan. Jawaban anggota baik, yang menandakan bahwa keramahan yang diberikan baik. Masalah yang ketiga persepsi anggota atas kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dari keadaan parkir, ruang tunggu, tentang pembagian SHU, Ketentuan batas waktu pengembalian, Keamanan menyimpan simpanan di Credit Union dilakukan dengan baik dan sesuai harapan anggota. Diliat dari jawaban angket dimana jawaban b paling banyak dipilih yang artinya nyaman dan baik.

Berdasarkan pendapat anggota mengenai Pelayanan Kredit di Credit Union Khatulistiwa Bhakti Pontianak dapat dilihat dari masing-masing jawaban dari anggota dimana jawaban b merupakan jawaban yang paling banyak di jawab oleh responden, maka pelayanan kredit yang diberikan kategori baik. Untuk melihat

persepsi anggota atas pelayanan kredit pada Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak yaitu sebagai berikut:

Skor ideal = Skor maksimal x Jumlah soal
x Jumlah responden = 5 x 15 x 100 = 7.500

Skor total = Jumlah skor total
= 5.797

Persentase $\frac{\text{jumlah skor jawaban responden}}{\text{jawabanskorideal}} \times 100\%$
 $= \frac{5797}{7500} \times 100\% = 77,29\%$

Secara rentang persentase dengan intreprestasi skor 77,3% berarti pelayanan kredit pada Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak berada dalam kategori tinggi yang berarti pelayanan nya baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager pada CU Khatulistiwa Bakti Pontianak yaitu dengan Ibu Elizabeth Elia L,s.SE maka masalah penelitian bagaimana upaya meningkatkan pelayanan kredit pada Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak terjawab yaitu Selalu menyarankan anggota untuk tidak menarik simpanan melainkan disarankan pengajuan kredit ramah dalam pelayanan agar anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak. Kemudian Memproses pelayanan dengan secepat mungkin karena Credit Union Khatulistiwa Bakti ingin anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan nya kepada anggota dan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan setiap pelayanan yang ada.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

simpulan dari yang penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut: (1) Persepsi anggota mengenai ketepatan pelayanan, ketepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah baik. Dilihat dari proses pencairan dana, waktu pelayanan pemberian pinjaman, jeda waktu saat proses pencairan dana, tepat waktu dalam membuka jam pelayanan nya dilakukan dengan tepat dan cepat. Dengan masuk kedalam kategori baik dimana anggota paling banyak

menjawab baik. (2) Persepsi anggota mengenai keramahan pelayanan, keramahan yang diberikan oleh karyawan baik melihat dari pelayanan, tegur sapa yang diberikan, sikap dalam berkomunikasi, sikap karyawan pada saat menghadapi anggota kredit macet dan sikap karyawan pada saat menghadapi anggota yang memberikan komentar dan masukan. Jawaban anggota baik, yang menandakan bahwa keramahan yang diberikan baik. (3) Persepsi anggota mengenai kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dilihat dari keadaan parkir, ruang tunggu, tentang pembagian SHU, ketentuan batas waktu pengembalian, keamanan menyimpan simpanan di Credit Union. Anggota menjawab dengan baik dan sesuai harapan anggota. Dan Secara rentang persentase dengan intreprestasi skor 77,3% berarti pelayanan kredit pada Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak berada dalam kategori tinggi yang berarti pelayanan nya baik. (4) Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa pelayanan kredit yang diberikan oleh Credit union Khatulistiwa Bakti Pontianak menunjukkan pelayanan yang baik dimana jawaban dari anggota menjawab baik. Dan dari hasil penurunan anggota peminjam dari tahun 2015-2016 tidak disebabkan karena pelayanan kreditnya yang kurang baik / tidak baik melainkan banyak faktor lainya yang menyebabkan turunnya jumlah peminjam. Adanya anggota yang masih belum mengerti tentang jenis-jenis pinjaman di CU Khatulistiwa Bakti Pontianak bukan karena tidak mengikuti pra pelatihan namun karena anggota itu sendiri yang masih belum memahami, dan ada beberapa anggota yang sudah pernah meminjam mengalami kredit macet. Karena mengalami kredit macet itu sebagai pertimbangan untuk CU Khatulistiwa Bakti apakah akan memberikan pinjaman berikutnya atau tidak. Pekerjaan anggota yang melakukan pinjaman berasal dari : Guru, karyawan, pedagang, wiraswasta dan lain sebagainya namun yang mengalami kredit macet biasanya itu adalah pedagang-pedagang karena penghasilannya

yang tidak tetap dan tergantung dengan kondisinya. Dan juga karena adanya lembaga-lembaga keuangan yang non bank seperti koperasi kredit, Pegadaian, Perusahaan Modal, Perusahaan Sewa, Guna (leasing) atau Multifinance dan lain sebagainya.

Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan adalah:(1) Bagi karyawan Pelayanan CU yang sudah dianggap baik hendaknya di pertahankan dan tingkatkan kembali, karena pelayanan yang baik dapat membuat anggota merasa puas sehingga menimbulkan loyalitas yang tinggi dalam diri anggota. (2) Bagi para anggota diharapkan dapat berpartisipasi aktif mengikuti pendidikan maupun pelatihan yang diadakan oleh Credit Union Khatulistiwa Bakti sebagai dukungan bagi perkembangan CU tersebut. (3) Bagi CU Khatulistiwa Bakti Semoga dapat mempertahankan pelayanan yang baik untuk anggota, dan lebih meningkatkan lagi pelayanannya agar anggota puas dengan pelayanan yang diberikan. (4) Bagi para peneliti di harapkan lebih banyak indikator yang diambil dan menambah teori pendukung lainnya agar hasil yang di dapat lebih jelas. Melakukan survei yang lebih mendalam lagi agar hasil yang didapat pun akurat.

DAFTAR RUJUKAN

- Astiko. (1996). **Manajemen Perkreditan**. Yogyakarta : andi Offset
- Darmadi, Hamid. (2013). **Metode Peneitian Pendidikan**. Bandung: Alfabeta
- Hendrojogi. (2002). **Koperasi Azas-Azas, Teori danPraktek**. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nawawi, Hadari. (2015). **Metode Penelitian BidangSosial**. Yogyakarta: Gadjah Mada University press Ratminto & Atik septi Winarsih. (2012). **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Riduwan. (2010). **Metode dan Teknik Menyusun Tesis**. Bandung: Alfabeta

- Sartini (2018). **Pengaruh Penggunaan situs Jejaring SosialTerhadap motivasi Belajar Mahasiswa Progam Studi pendidikan Ekonomi FKIP Untan Angkatan 2015**. Pontianak : FKIP Untan
- Sudaryono.2014 . **Budaya dan Perilaku organisasi**. Jakarta : Lentera Ilmu Cendekia
- Sugiyono. (2016) . **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D** . Bandung: Alfabeta. Suharsimi, Arikunto. (2012). **Prosedur penelitian**. Jakarta : Rineka Cipta
- Suherman.(2013). **Persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi Syariah BMT Miftahul Salam di Desa Wajok Hulu**. Skripsi. Untan Pontianak
- Undang-Undang No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
- Wibowo. (2012). **Manajemen Kinerja**. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- (2013). **PengertianCreditUnion**. (Online). (<http://yunirachma.blogspot.co.id/2013/01/pengertian-credit-union.html> diakses pada 12 Maret 2018)

