

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSEDUR
PEMBERIAN KREDIT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
ANGGOTA (Studi Kasus pada KUD Basuki di Desa Bulusari Kecamatan
Gandrungmangu Kabupaten Cilacap)**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof.
K.H. Saifuddin Zuhri untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh

**INDRIANI NUR CAHYANI
NIM. 1917202153**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) PROF. K.H.
SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, Saya:

Nama : Indriani Nur Cahyani

NIM : 1917202153

Jenjang : S-1

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto

Menyatakan bahwa naskah skripsi berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus pada KUD Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan saduran, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 07 Juni 2023

Saya yang menyatakan,



Indriani Nur Cahyani
NIM. 1917202153

PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

Yang disusun oleh Saudara **Indriani Nur Cahyani (NIM. 1917202153)** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **06 Juli 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang DewanPenguji Skripsi

Ketua Sidang/Penguji


Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.
NIP. 198511122009122007

Sekretaris Sidang/Penguji


H. Kholilur Rahman, Lc., M.A
NIDN. 2016068203

Pembimbing/Penguji


Iin Solikhin, M.Ag.
NIP. 19720805 200112 1 002

Purwokerto, 12 Juli 2023
Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 07 Juni 2023

Hal : Pengajuan Munaqasyah Skripsi Sdr. Indriani Nur Cahyani

Kepada Yth. Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri
Prof. K. H. Saifuddin Zuhri di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Indriani Nur Cahyani

NIM : 1917202153

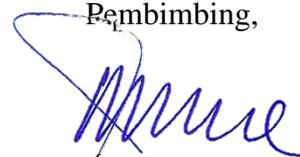
Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR
PEMBERIAN KREDIT TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus pada KUD Basuki di Desa Bulusari Kecamatan
Gandrungmangu Kabupaten Cilacap)

Sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqasyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Demikian, atas perhatian Bapak, saya mengucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Iin Sholikhin, M. Ag.
NIP.19720805 200112 1 002

MOTTO

Sesungguhnya masa muda, waktu luang, dan banyak harta adalah perusak seseorang dengan sebenar-benarnya kerusakan



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil‘alamin dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang maha agung yang telah memberikan berjuta-juta nikmat serta karunia-Nya dan sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi agung Muhammad saw, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua orang tua tercinta saya Bapak Sugiman,S.Pd dan Ibu Dwi Hartati. Dengan izin serta do’a dan restu beliau saya telah menyelesaikan skripsi ini dan selalu menjadi penuntun disetiap langkah saya. Terimakasih untuk selalu memberi dukungan dan doa yang tiada putus-putusnya untuk anak pertama perempuanmu ini.

Kepada adikku tercinta, Faula Adiba Arsyadillah yang selalu membuat saya semangat dalam proses penyusunan skripsi ini. Dan selalu memberikan keceriaan di dalam rumah. Tak lupa untuk keluarga besar, terimakasih selalu memberikan senyuman dan dukungan disetiap Langkah saya

Terakhir, untuk diriku sendiri, terimakasih kamu selalu bertahan dan selalu semangat, kamu telah melewati ini dan selamat kamu sekarang bergelar sebagai Sarjana Ekonomi



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus pada KUD Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap)

ABSTRAK
Indriani Nur Cahyani
NIM. 1917202153

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Kepuasan nasabah menjadi elemen penting sebagai penentu keberhasilan suatu badan usaha dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Efek dari ketidakpuasan dan ketidaksetiaan nasabah tergantung kualitas layanan yang disediakan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam prosedur pemberian kredit untuk meningkatkan kepuasan anggota di Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap.

Jenis penelitian ini adalah (field research) yaitu dengan cara mendapatkan di lapangan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif sederhana, berdasarkan filosofis yang dipakai dalam meneliti subjek dan objek penelitian. Sumber data diambil dari data primer yang berasal dari hasil jawaban wawancara kepada pihak pihak koperasi dan instrumen penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada para nasabah. Populasi penelitian yaitu seluruh nasabah yang pernah mengajukan kredit yang berjumlah 500 orang. Selanjutnya diambil sampel dengan batas toleransi 10%, didapatkan jumlah sampel sebesar 50 responden.

Hasil penelitian melalui wawancara dengan indikator kualitas pelayanan cukup memuaskan para nasabah sedangkan pada indikator prosedur pemberian kredit cukup efektif dan efisien untuk memperoleh suatu kesepakatan Bersama dalam meminjam kredit. Hasil penelitian melalui kuesioner pada nasabah Kualitas Pelayanan dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai rata rata (Mean) 13.24 nilai tengah (Median) 13.00 nilai yang sering muncul (Modus) 12, nilai tertinggi (Max)18, nilai terendah (Min) 11. Prosedur Pemberian Kredit dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai rata rata (Mean) 13,68 nilai tengah (Median) 14.00 nilai yang sering muncul (Modus) 14, Kepuasan Anggota dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai rata rata (Mean) 15,06 nilai tengah (Median) 15,00 nilai yang sering muncul (Modus) 15.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, prosedur pemberian kredit, kepuasan anggota.*

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN CREDIT GRANTING PROCEDURES TO INCREASE MEMBER SATISFACTION (Case Study of KUD Basuki in Bulusari Village, Gandrungmangu District, Cilacap Regency)

ABSTRACT

Indriani Nur Cahyani

NIM. 1917202153

Islamic Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, State University of Islam (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Customer satisfaction is an important element as a determinant of the success of a business entity in meeting the needs and expectations of society. The effect of customer dissatisfaction and disloyalty depends on the quality of the service provided. The purpose of this study was to analyze the quality of service in credit granting procedures to increase member satisfaction in the "Basuki" Village Unit Cooperative, Gandrungmangu District, Cilacap Regency.

This type of research is (field research) that is by getting in the field. This research includes simple qualitative and quantitative research types, based on the philosophy used in researching the research subject and object. Sources of data were taken from primary data derived from the results of interview answers to cooperative parties and research instruments in the form of questionnaires given to customers. The research population is all customers who have applied for credit, totaling 500 people. Furthermore, samples were taken with a tolerance limit of 10%, obtained a sample size of 50 respondents.

The results of research through interviews with indicators of service quality are quite satisfying to customers while the indicators of credit granting procedures are quite effective and efficient in obtaining a mutual agreement in borrowing credit. The results of research through questionnaires on Customer Quality of Service from these data can be described that the average value (Mean) is 13.24, the middle value (Median) is 13.00, the value that occurs frequently (Modus) is 12, the highest value (Max) is 18, the lowest value (Min) is 11. Crediting Procedures from these data can be described that the average value (Mean) is 13.68 the mean value (Median) is 14.00 the value that occurs frequently (Modus) 14, Member Satisfaction from the data can be described that the average value (Mean) is 15.06 middle value (Median) 15.00 value that occurs frequently (Modus) 15.

Keywords: *Service quality, credit granting procedures, member satisfaction.*

DAFTAR SINGKATAN

- SWT : Subhanah uwata'ala
SAW : Shallallahu 'alaihi wassalam
Q.S : Qur'an Surat
HR : Hadist Riwayat
S.E : Sarjana Ekonomi
S.H : Sarjana Hukum
S.Pd : Sarjana Pendidikan
S. Pi : Sarjana Perikanan
Ky. H : Kyai Haji
KUD : Koperasi Unit Desa



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil‘alamin, segala puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang senantiasa dinantikan syafa‘atnya di hari akhir nanti, Aamiin.

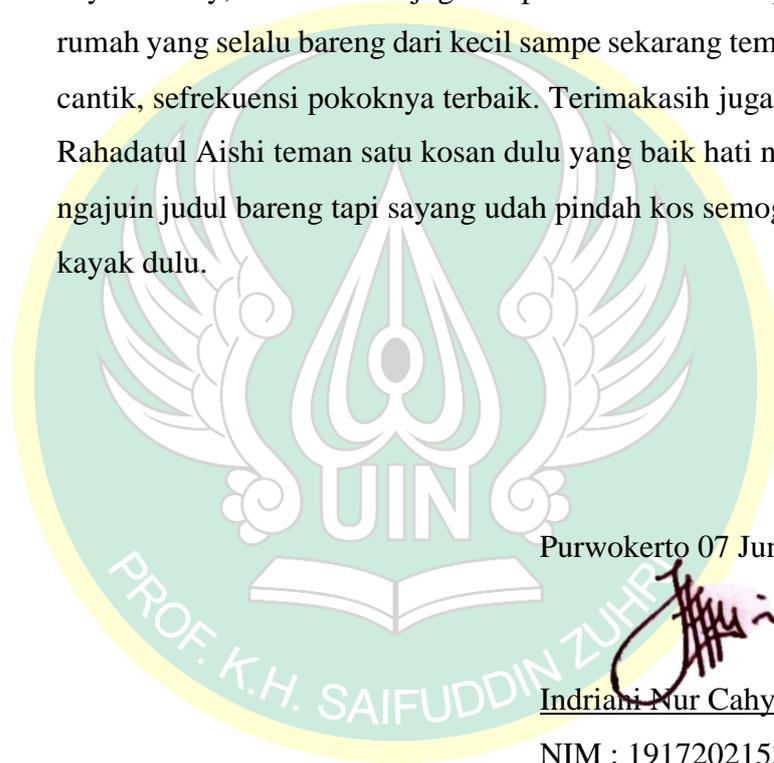
Adapun skripsi yang berjudul: “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT TERHADAPA KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus pada KUD Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Grandrungmangu Kabupaten Cilacap)” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri. Ketertarikan penulis terhadap judul tersebut dikarenakan penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan prosedur pemberian kredit terhadap kepuasan anggota di Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Grandrungmangu Kbaupaten Cilacap.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. K.H. Mohammad Raqib, M.Ag., selaku Rektor UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag., selaku Rektor I UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Purwokerto
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor II UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. Sul Khan Chakim, M.Ag., selaku Rektor III UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi

- dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Dr. Attabik, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Puwokerto.
 8. In Solikhin, M.Ag., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Puwokerto, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan saran selama penyusunan skripsi ini
 9. Yoiz Shofwa Shafrani, M. Si., Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Puwokerto
 10. Hastin Tri Utami, S.E M. Si., Ak., Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri Puwokerto
 11. Segenap Dosen UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis dan Seluruh Civitas Akademik UIN Prof. K.H. Syaifuddin Zuhri khususnya Fakultas Syariah yang telah membantu urusan akademik mahasiswa.
 12. Semua pihak yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis menjadi narasumber dalam Penulisan ini.
 13. Terimakasih kepada kedua orang tua tercinta saya, Bapak Sugiman, S.Pd dan Ibu Dwi Hartati selalu memberikan dukungan moral, material, dan spiritual serta senantiasa meridhoi setiap langkah penulis selama masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini.
 14. Adikku, Faula Adiba Arsyadillah yang selalu memberikan dukungan semangat kepada penulis.
 15. Terimakasih untuk seseorang yang sudah memberi harapan namun tidak sesuai harapan, terimakasih juga untuk sahabatku Melly Khanifah, Yosi Eva Saputri, Amira Rahadatul Aishi, yang selalu kebersamai dalam proses kuliah dalam suka maupun duka.

Terimakasih untuk seseorang yang sudah kebersamai saya dalam berjuang menyusun skripsi ini walaupun tidak sampai akhir dan akhirnya menjadikan saya lebih kuat atas rasa sakit hatinya sehingga saya lebih bertkad untuk membuktikan bahwa saya bisa lebih baik tanpa dia, terimakasih juga untuk Melly Khanifah sahabat dari awal kuliah kita mondok bareng, dapet masalah dipondok bareng, lulus BTA Bareng, teman yang selalu mau diajak jalan jalan keliling purwokerto dan jajan bareng pokoknya seneng banget punya temen kayak melly, terimakasih juga Kepada Yosi Eva Saputri temen rumah yang selalu bareng dari kecil sampe sekarang temenku paling cantik, sefrekuensi pokoknya terbaik. Terimakasih juga buat Amira Rahadatul Aishi teman satu kosan dulu yang baik hati ngajak untuk ngajuin judul bareng tapi sayang udah pindah kos semoga kita tetep kayak dulu.



Purwokerto 07 Juni 2023

Indriani Nur Cahyani

NIM : 1917202153

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543/3b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

A. Vokal

1. Vocal Pendek

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

الغَرَر	Ditulis	<i>Al-Garar</i>
---------	---------	-----------------

2. Vocal Panjang

Fathah + Ya sukun	Ditulis	\bar{i}
الْبَيْع	Ditulis	<i>Al-Bai'</i>
Kasrah + Ya sukun	Ditulis	\bar{i}
صِيغَةَ	Ditulis	<i>Sigat</i>
Dhamah + wawu sukun	Ditulis	\bar{u}
مَعْقُودَ عَلَيْهِ	Ditulis	<i>Ma'qūd'alaih</i>

3. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

شَرَعَ	Ditulis	<i>Syara'</i>
--------	---------	---------------

B. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

الْبَيْع	Ditulis	<i>Al-Bai'</i>
صِيغَةَ	Ditulis	<i>Sigat</i>
مَعْقُودَ عَلَيْهِ	Ditulis	<i>Ma'qūd'alaih</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PEDOMAN TRANSLITE ARAB-INDONESIA	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	6
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
F. Kajian Pustaka	12
G. Sistematika Pembahasan	20
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Koperasi	22
1. Pengertian Koperasi	22
2. Sejarah Koperasi	23
3. Dasar Hukum Koperasi	26
4. Tujuan Koperasi	29
5. Prinsip Koperasi	30

6. Asas-Asas Koperasi-----	30
7. Jenis-Jenis Koperasi-----	32
8. Fungsi dan Manfaat Koperasi-----	34
B. Kualitas Pelayanan Koperasi-----	35
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Koperasi-----	35
2. Dimensi Kualitas Pelayanan-----	36
C. Prosedur Pemberian Kredit-----	38
1. Pengertian Kredit-----	39
2. Unsur-Unsur Kredit-----	41
D. Kepuasan Nasabah-----	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian-----	45
B. Sumber Data-----	45
C. Setting Penelitian-----	46
D. Subjek dan Objek Penelitian-----	46
E. Teknik Pengumpulan Data-----	47
F. Teknik Analisis Data-----	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Koperasi Unit Desa Basuki-----	57
B. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Basuki Kecamatan Gandrungmangu-----	62
C. Prosedur Pemberian Kredit Koperasi Unit Desa Basuki Kecamatan Gandrungmangu-----	71
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan-----	77
B. Saran-----	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Fasilitas Bukti Fisik

Tabel 1.2 : Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu

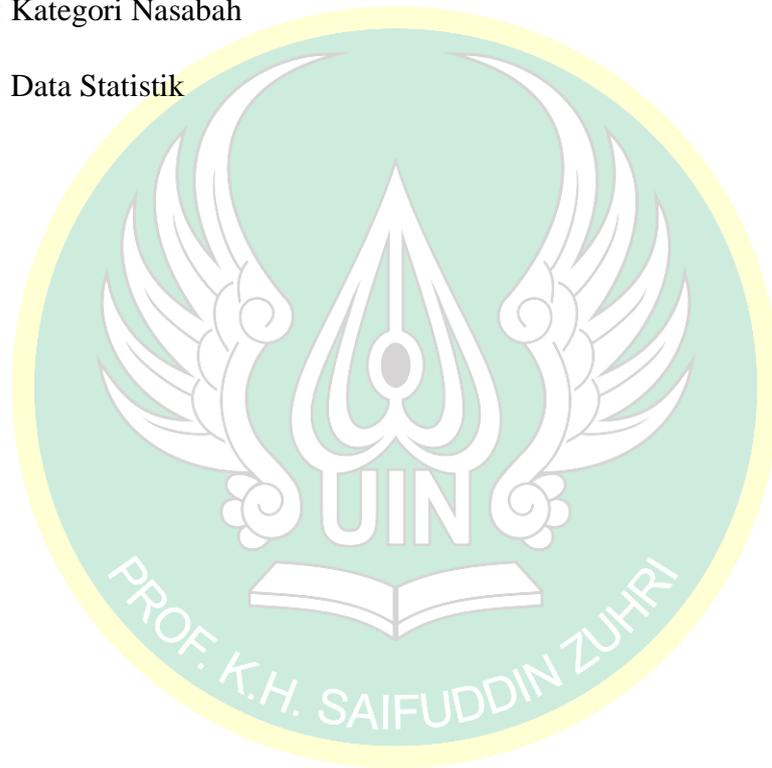
Tabel 1.3 : Jumlah Populasi

Tabel 1.4 : Susunan Badan Pengawas dan Pengurus KUD Basuki

Tabel 1.5 : Data Nasabah yang Minjam Kredit

Tabel 1.6 : Kategori Nasabah

Tabel 1.7 : Data Statistik



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Transkrip Hasil Observasi
- Lampiran 2 Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 Transkrip Kuesioner
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Biodata Mahasiswa



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Koperasi adalah badan hukum/badan usaha yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama dibidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai prinsip koperasi (UU No 17 tahun 2012 ayat 1 pasal 1). Koperasi dibuat dengan tujuan untuk mensejahterakan anggotanya yang berasaskan kekeluargaan sehingga masing-masing anggota koperasi mempunyai hak dan kewajiban yang sama dalam mengelola koperasi.

Koperasi simpan pinjam adalah salah satu unit usaha koperasi yang kegiatannya adalah menerima simpanan dan memberikan pinjaman kredit pada anggota dengan bunga yang relatif rendah. Pemberian pinjaman kredit adalah salah satu bentuk usaha dari koperasi dalam mengelola dan mengolah modal yang dimiliki. Modal koperasi yang dimaksud dalam hal ini adalah dari hasil donasi dan simpanan anggota yang digunakan untuk memberikan pinjaman kredit kepada anggota dengan cara mengambil keuntungan dari pembayaran bunga anggota koperasi yang melakukan pinjaman (Syafriansyah, 2015). Koperasi simpan pinjam memberikan kemudahan pengajuan pemberian kredit bagi anggota atau calon debitur dengan proses cepat dan prosedur yang tidak rumit. Namun, koperasi juga harus tetap selektif dalam memberikan kredit, karena dengan menerapkan sistem pemilihan calon debitur yang selektif dapat memberikan dampak yang positif dan akan mengurangi resiko kredit macet (Novianti, 2017).

Koperasi Unit Desa dapat membangkitkan swadaya masyarakat desa untuk berpartisipasi dalam membangun ekonomi

pedesaan yang berperan membantu meningkatkan hasil-hasil usaha anggota, mendorong perkembangan kewirausahaan, dan mendorong kesempatan berusaha. Ketangguhan koperasi dapat diukur dari kemampuannya dalam mengembangkan dan menguasai pasar. Peranan koperasi saat ini sudah mulai bergeser tidak hanya melayani anggota tetapi juga melayani masyarakat umum yang tidak menjadi anggota. Koperasi harus mampu memberikan alternatif rasional bagi anggotanya melalui berbagai kebijakan insentif usaha maupun perbaikan dalam teknis pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Bentuk koperasi berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 1992 mengenal 2 bentuk koperasi yaitu primer dan koperasi sekunder. Koperasi primer adalah koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan koperasi. Syarat pembentukan koperasi primer dibentuk oleh sekurang-kurangnya 20 orang. Koperasi sekunder dibentuk oleh sekurang-kurangnya 3 koperasi. Dalam pasal 15 UU No. 12 Tahun 1992 tentang perkoperasian disebutkan bahwa koperasi dapat berbentuk koperasi primer dan koperasi sekunder. Dalam penjelasan pasal 15 UU No. 12 Tahun 1992 disebutkan bahwa pengertian koperasi sekunder meliputi semua koperasi yang didirikan dan beranggotakan koperasi primer dan koperasi sekunder, berdasarkan kesamaan kepentingan dan tujuan efisiensi, baik koperasi sejenis maupun berbeda jenis atau tingkatan. Koperasi sekunder dibentuk oleh sekurang-kurangnya tiga koperasi yang berbadan hukum baik primer maupun sekunder.

Menjaga kepuasan dari anggota merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena anggota yang merasa tidak puas memiliki kemungkinan untuk menyampaikan ketidakpuasan kepada orang lain maupun calon anggota (Astuti, 2012). Salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan/anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu peneliti ingin

mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan anggota Koperasi Unit desa Gandrungmangu.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci untuk memuaskan anggota sehingga mereka loyal pada koperasi. Ropke (2003:53) menyatakan bahwa partisipasi anggota dalam pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan terwujud jika terjalin kesesuaian diantara anggota, program, dan organisasi yang ada di koperasi tersebut. Dengan pelayanan yang prima akan memuaskan anggota sehingga akan tertarik dan menjadi pelanggan setia di koperasi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Guspul dan Ahmad (2012).

Lembaga koperasi oleh banyak kalangan, diyakini sangat sesuai dengan budaya dan tata kehidupan bangsa Indonesia. Di dalamnya terkandung muatan menolong diri sendiri, kerjasama untuk kepentingan bersama (gotong royong) dan beberapa esensi moral lainnya. Sangat banyak orang mengetahui tentang koperasi meski belum tentu sama pemahamannya, terlebih hanya sebagian kecil dari populasi bangsa ini yang mampu berkoperasi secara benar dan konsisten. Sehingga koperasi perlu melakukan tindakan agar anggotadapat konsisten dalam berkoperasi. Konsistensi anggota dalam berkoperasi merupakan salah satu bentuk loyalitas anggota.

Faktor penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota adalah kepercayaan anggota. Kepercayaan menjadi sangat penting untuk menjalin hubungan karena seseorang tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa adanya kepercayaan. Ropke (2003:153) menyatakan bahwa kepercayaan akan meningkatkan atau memperluas kemampuan bertindak. Maksudnya, anggota yang memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap koperasi memiliki kesadaran untuk berpartisipasi aktif dalam koperasi.

Pemberian kredit merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan koperasi. Koperasi sebagai lembaga penghimpun dana dari

masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk program pembiayaan, maka koperasi diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan permodalan. Namun, wajib bagi sebuah koperasi atau lembaga keuangan lainnya untuk memperhitungkan dan menilai dalam pemberian kreditnya.

Pemberian kredit juga merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan oleh koperasi untuk mengolah modal yang dimiliki dari hasil donasi dan simpanan para anggota untuk memberikan pinjaman kepada anggota dengan mengambil keuntungan dari pembayaran bunga dari anggota yang melakukan pinjaman kepada koperasi tersebut. Keberhasilan penyaluran kredit, tidak terlepas dari masalah pengelolaan pemberian kredit kepada anggota oleh pengurus koperasi tersebut.

Sebagaimana dinyatakan oleh Pratiwi dan Seminari (2015) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Pada objek penelitian yang berbeda Pramana dan Rastini (2016) bukan hanya membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, tetapi juga membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

KUD Basuki adalah salah satu KUD yang ada di Kecamatan Gandrungmagu. KUD ini didirikan pada tanggal 10 Januari 1980. Pada tahun 2022 koperasi ini memiliki jumlah nasabah yang aktif sebanyak kurang lebih 350 orang, sementara nasabah yang tidak aktif kurang lebih 150 orang. Nasabah bisa dikategorikan aktif bila nasabah tersebut bisa membayar angsuran kredit secara lancar, dan nasabah yang tidak aktif adalah nasabah yang tidak lancar membayar kredit. Data nasabah simpan pinjam kurang lebih 500 orang. Kegiatan lain koperasi tersebut selain simpan pinjam menghimpun simpanan atau tabungan berjangka. Sehingga KUD ini unggul dalam pelayanan dan mempunyai prosedur yang mudah pahami oleh nasabah.

Tahap Prosedur dalam memberikan pinjaman Kredit yang telah dilakukan oleh KUD Basuki telah sesuai dan mudah bagi nasabah yang ingin meminjam kredit. Hal tersebut dilihat dari hasil observasi penelitian yang menyatakan bahwa syarat-syarat serta ketentuan yang ditentukan oleh KUD Basuki secara umum sama seperti permohonan kredit di tempat lain. Permohonan kredit ini merupakan tahap pertama yang dilakukan oleh para nasabah maupun pihak koperasi untuk memperoleh fasilitas kredit.

Saat awal pengajuan kredit, KUD Basuki telah melakukan persiapan dalam memberikan kreditnya yaitu dengan menentukan syarat-syarat khusus pada tahap permohonan kredit seperti kelengkapan administratif dan formulir aplikasi pinjaman. Nasabah bisa datang ke KUD dengan membawa persyaratan seperti Fotocopy KTP suami istri dan fotocopy Kartu Keluarga lalu nasabah mengisi data formulir pinjaman kredit dan lalu diserahkan ke pegawai KUD lalu berdiskusi perkiraan kredit akan dicairkan. Persyaratan permohonan kredit ini telah ditentukan dan dilampirkan secara jelas dan rinci untuk nasabah yang berminat untuk melakukan kegiatan pinjaman. Dengan begitu, pihak KUD Basuki akan mengetahui informasi dasar mengenai calon debitur yang akan melakukan kegiatan kredit.

Dengan melakukan observasi oleh peneliti ke tempat KUD Basuki langsung, tahap pelayanan di KUD Basuki cukup membantu meningkatkan kepuasan nasabah, mereka tidak merasa kecewa serta pelayanannya sesuai yang di harapkan oleh mereka. Pada dasarnya, KUD basuki sangat menjaga dalam hal melayani nasabah. Mulai dari satpam yang menanyakan keperluan nasabah, teller yang sangat resposif dalam melayani nasabah, Costumer Service yang melayani dengan ramah dan memberitahukan informasi tentang produk KUD.

Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSEDUR

PEMBERIAN KREDIT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus Pada KUD Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap)” untuk mengetahui lebih dalam apakah dalam menjadi anggota koperasi mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan mendapatkan prosedur dengan mudah serta mendapatkan kepuasan menjadi anggota KUD Basuki.

B. DEFINISI OPERASIONAL

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap pemahaman judul di atas dan memperoleh gambaran yang jelas serta dapat mempermudah pengertiannya, maka penulis perlu menjelaskan definisi sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikanburuk/tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Menurut Fandy Tjiptono (2004 :70) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

a. Tangible / bukti fisik

Tangible (bukti fisik) adalah kemampuan pihak bank dalam memberikan kenyamanan dan ketersediaan

fasilitas fisik. Fasilitas fisik merupakan salah satu aspek yang tidak dapat dipisahkan dari dunia layanan perbankan. Sebab sebaik apapun pelayanan dari karyawan bila tidak ditunjang dengan infrastruktur yang baik, tentu tidak akan memberikan kepuasan yang tinggi kepada nasabah.

Tabel 1.1 contoh fasilitas bukti fisik yang ada di KUD Basuki

NO.	Nama Fasilitas	Tersedia
1.	No urut antrian	✓
2.	Tempat duduk	✓
3.	Kipas angin	✓
4.	Air mineral	✓
5.	Permen	✓
6.	Buku tabungan	✓
7.	Formulir pengisian pinjaman	✓

b. Reliability

Reliability dapat didefinisikan sebagai kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang tepat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Atau dengan kata lain seberapa andal pelayanan pihak bank terhadap nasabah. Reliability dapat berhasil karena adanya sumber daya manusia (SDM) yang andal selain itu produk-produk yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sistem yang sangat majupun menjadi pendukung reliability.

c. Responsiveness

Responsiveness merupakan kepekaan pihak bank dalam menanggapi setiap keluhan maupun

permasalahan yang timbul dari nasabah. Responsiveness juga dapat diartikan kesediaan membantu dan tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama untuk dilayani. Misalnya nasabah perlu menunggu lebih dari lima menit untuk dilayani, karyawan dan satuan pengamanan (satpam) selalu bersedia membantu nasabah, nasabah tidak harus menunggu hingga tiga kali deringan telepon untuk layanan phone banking.

d. Assurance

Assurance adalah kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang dapat menimbulkan kepercayaan dan rasa aman terhadap nasabah. Kepercayaan dan rasa aman ini harus ditumbuhkan kepada nasabah terutama rasa aman dalam bertransaksi.

e. Emphaty

Emphaty merupakan kepedulian terhadap pelayanan yang mementingkan nasabah. Setiap pelanggan tentu ingin diistimewakan atau diberi perhatian khusus pada hal-hal yang disenanginya. Misalnya pemberitahuan informasi terbaru tentang produk dan pelayan, penyediaan waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan tidak kalah pentingnya, karyawan bank tidak pernah lupa menyebut nama nasabah saat memberikan pelayanan. Dengan kata lain emphaty adalah perhatian khusus yang diberikan pihak bank terhadap nasabah.

2. Prosedur Pemberian Kredit

Prosedur Pemberian merupakan salah satu kegiatan yang harus dilakukan oleh calon penerima kredit pada saat sebelum

pencairan dana kredit. Manfaat dari prosedur kredit ini yaitu diantaranya untuk mengetahui dan menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam permohonan kredit tersebut, dan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada anggota.

Menurut Dwir Utami (2019) indikator prosedur kredit adalah sebagai berikut:

a. Realisasi Kredit

Keyakinan nasabah bahwa akan menerima realisasi kredit sesuai dengan yang telah diatur dalam perjanjian sepanjang persyaratan terpenuhi.

b. Kemudahan Prosedur

Suatu kemudahan mengambil kredit di mana bank atau lembaga keuangan lainnya memberikan kemudahan dalam pengambilan kredit atau persyaratan kredit tidak memberatkan nasabah.

c. Kecepatan Pelaksanaan

Kecepatan dalam mengakses kredit pada koperasi atau lembaga keuangan lainnya.

d. Persyaratan

Syarat pada saat nasabah melakukan transaksi atau nasabah melakukan pengembalian perlu dilakukannya persyaratan antara pihak nasabah dengan koperasi atau lembaga keuangan lainnya.

3. Kepuasan Anggota

Kepuasan adalah perasaan yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negatif seperti kecewa yang muncul dalam membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja tidak

sesuai dengan keinginan, maka pelanggan akan menunjukkan kekecewaan dan sebaliknya apabila sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul kepuasan (Kotler dan Keller, 2009). Selanjutnya menurut Tse & Wilton (dalam Tjiptono, 2012) kepuasan anggota adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Indikator Variabel Kepuasan Nasabah (Umar 2005)

a. Kualitas Produk

Hasil evaluasi konsumen menyatakan bahwa produk atau layanan yang dikonsumsi berkualitas dan memuaskan para nasabah.

b. Kualitas Pelayanan

Nasabah akan merasa senang dengan pelayanan yang baik setiap kali setiap kali mereka melakukan pembelian.

c. Faktor Emosional

Produk dan brand image yang baik akan membuat nasabah merasa bangga dan memercayai bahwa orang lain akan tertarik oleh mereka karena telah menggunakannya.

d. Harga

Nasabah menganggap produk atau layanan dengan kualitas yang sama atau harga yang rendah akan lebih bernilai dari padaharga yang tinggi.

C. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Analisis Kualitas Pelayanan dan Prosedur Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperas Unit

Desa (KUD) Basuki. Dari pokok masalah tersebut, diatas maka dapat diturunkan menjadi beberapa pertanyaan :

1. Bagaimana analisa kualitas pelayanan yang ada di Koperasi Unit Desa (KUD) Basuki Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap?
2. Bagaimana Prosedur Pemberian Kredit yang ada di Koperasi Unit Desa (KUD) Basuki Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap?
3. Apakah kualitas pelayanan dalam prosedur pemberian kredit pada KUD Basuki dapat meningkatkan kepuasan anggota?

D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Koperasi Unit Desa (KUD) Basuki Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap
 - b. Untuk mengetahui Prosedur Pemberian Kredit yang ada di Koperasi Unit Desa (KUD) Basuki Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap?
 - c. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Anggota terhadap pelayanan di Koperasi Unit Desa (KUD) Basuki Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap?
2. Manfaat Penelitian
 - a. Memberikan wawasan kepada peneliti dan pembaca mengenai Kualitas Pelayanan, Prosedur terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Basuki Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap.
 - b. Sebagai bahan pengetahuan bagi peneliti dalam pembuatan karya ilmiah.

E. KAJIAN PUSTAKA

Penulis melakukan penelahan terhadap hasil hasil karya ilmiah

yang berkaitan dengan tema ini guna menghindari terjadinya duplikasi penelitian.

1. Evita Novilia, Gleydis Harwida, Sandi Eka Suprajang,(2021) dalam Jurnal Sinda yang berjudul “Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit pada Koperasi Gapoktan Sumber Tani Kediri”, Vol. 1 No. 1, Hal 32 – 37. Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kelemahan dalam melaksanakan prosedur pemberian kredit pada koperasi yaitu: survei lapangan terkadang tidak dijalankan sebagaimana mestinya oleh petugas karena dianggap telah memenuhi persyaratan administrasi, yang mana seharusnya dilakukan pengecekan lebih akan barang jaminan dan kemampuan debitur untuk menghindari kredit macet, karyawan koperasi melakukan multi fungsi pekerjaan yang mana karyawan administrasi juga merangkap sebagai kasir yang mana seharusnya dilakukan oleh orang yang berbeda.
2. W. Eliyawati, N. Sutjipta, Gede Setiawan, Adi Putra(2016) dalam Jurnal Manajemen Agribisnis “Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi” Vol. 4, No. 1, Hal. 69. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, diantaranya:
 1. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.
 2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, cross-selling, dan up-selling.
 3. Menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan, terutama biaya- biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.
 4. Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.

5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok. Kepuasan merupakan persepsi atas layanan yang diterima, dimana kepuasan tercipta apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan/anggota (Kotler, 2004). Demikian juga dengan koperasi yang pelanggan utamanya adalah anggota. Pelayanan koperasi harus membuat anggota merasa berharga, puas, diperhatikan dengan baik dan benar, sehingga yang dilayani akan mengajak orang lain untuk mendapatkan pelayanan yang sama, melakukan pembelian secara berulang, pembelian melalui lini produk, serta tahan terhadap ajakan pesaing. Salim (2002) mengatakan bahwa yang terpenting dalam koperasi adalah kebijakan kualitas pelayanan anggota (servequal policy), sehingga anggota merasa puas terhadap pelayanan koperasi.
3. Sutrisno, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah(2017) dalam jurnal JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia) “Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota” Vol.7 No. 2 Hal. 157-174, hasil penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa, untuk meningkatkan kepuasan anggota, pengurus koperasi perlu memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Kecepatan dalam memberikan layanan merupakan hal yang penting dalam memuaskan anggota. Kecepatan dalam memberikan layanan tersebut dapat diwujudkan melalui prosedur dalam melakukan pinjaman. Prosedur untuk melakukan pinjaman harus mudah, baik dari segi efisiensi waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi. Pengurus juga harus memiliki kesiapan dalam membantu anggota, ketika

anggota memerlukan bantuan maka pengurus harus siap membantu dan mengarahkan. Oleh karena itu penting sekali bagi pengurus koperasi untuk dapat memahami keluhan anggota dan memberikan respon yang baik. Selain dari pengurus, kepuasan anggota juga dapat ditingkatkan melalui kantor yang bersih dan penampilan pengurus koperasi rapih. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2007) bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika harapan konsumen dapat terpenuhi maka akan memberikan kepuasan pada konsumen. Guspul dan Ahmad (2012) membuktikan bahwa kualitas pelayanan dari pengurus koperasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi. Pada objek penelitian yang berbeda Qomariah (2012), Zain (2013), Suharto (2014), Pratiwi dan Seminari (2015), Suseno dan Kusubagio (2015) dan Suwandi, dkk (2015) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

4. Naomi Renth, Uli Silaban(2015) dalam Jurnal Administrasi Bisnis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Renth Jaya Purwakarta” Vol.11, No.1: hal. 61–83. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service quality (kualitas layanan), sebagaimana yang dipersepsikan oleh pelanggan, sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan persepsi yang dirasakan, atas pelayanan yang mereka terima (Tjiptno,2007). Kualitas Layanan Perbankan (Banking Service Quality/BSQ) adalah bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (preserved service) dengan tingkat layanan yang

diharapkan. Bahia dan Nantel (2000, h.84-91) menjabarkan 6 dimensi banking service quality, yaitu :

1. Keefektifan dan Jaminan merupakan gabungan antarakompetensi dan tingkat respon yang baik dari karyawanserta faktor keamanan.
 2. Akses, merupakan persepsi anggota terhadap teknologi dan elemen penting yang menjamin akses transaksi.
 3. Harga, merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan biaya yang dikenakan.
 4. Keterwujudan, mengacu kepada suasana, perlengkapan layanan dan tampilan layanan.
 5. Portofolio jasa, mengarah pada layanan yang lengkap dan yang konsisten mengikuti perkembangan dunia perbankan.
 6. Keandalan, dibentuk dari dua indikator yaitu sistem pengarsipan yang baik dan tidak terjadinya kesalahan dalam proses penyampaian jasa.
5. Susiyanti, Asim(2017) pada Jurnal Administrasi dan Manajemen yang berjudul “Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Rumah Sakit Anak Dan Bunda (Rsab) Harapan Kita Jakarta” Vol. 10, No. 2. Hasil penelitian menunjukkan Di era globalisasi, citra koperasi Indonesia masih kurang baik, hal ini karena lemahnya keinginan pemerintah mengembangkan koperasi. Sejauh ini koperasi jarang peminatnya karena adanya asumsi kegagalan koperasi pada masa lalu tanpa pertanggungjawaban kepada masyarakat dan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat tentang pengelolaan koperasi. Selain citra, dibutuhkan strategi. Salah satu strategi yang paling penting dalam memuaskan pelanggan (anggota koperasi)

adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Di era persaingan yang semakin ketat ini, setiap koperasi menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Konsumen dikatakan memperoleh kepuasan apabila konsumen menginformasikan harapannya setelah melakukan pembelian. Hal ini memberikan dasar yang baik untuk konsumen melakukan pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2000:24)

6. Shandy Marsono, Endah Nawangsasi(2018) pada Jurnal Ekonomi dan Perbankan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Dosen Dan Karyawan AUB Pancasila Surakarta” Vol 3. No. 2. Hasil penelitian menunjukkan Koperasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan anggota koperasi harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja pengurus koperasi dan didukung oleh anggota dan pimpinan lembaga dimana koperasi itu ada. Tujuan koperasi akan tercapai tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan pada anggota, Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan diantaranya mutu pelayanan, harga yang bersaing, pelayanan yang maksimal, terciptanya citra, produk yang baru akan memberikan daya tarik. Kepuasan anggota merupakan penentuan yang signifikan

dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan anggota akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

7. Desi Catur Wulandari, Dwi Iga Luhsasi(2019) pada Jurnal yang berjudul “Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pada Koperasi Simpan Pinjam Asa Mandiri Ampel” Hasil Penelitian menunjukkan Proses pengajuan berkas ataupun pinjaman di KSP Asa Mandiri yaitu calon anggota datang ke koperasi dengan membawa persyaratan yang telah menjadi ketentuan di KSP Asa Mandiri yaitu mengisi formulir seperti nama lengkap, alamat lengkap, pekerjaan, no HP, jumlah pinjaman, jangka waktu pinjaman, alasan mengajukan pinjaman serta jaminan. Selanjutnya calon anggota menyerahkan jaminan yang digunakan untuk pengajuan sebuah kredit berupa BPKB atau sertifikat.
 - a. Syarat yang harus dipenuhi apabila jaminan berupa BPKB sebagai berikut :
 1. Membawa BPKB asli
 2. Membawa fotocopy kartu identitas asli (KTP) + fotocopy Kartu Keluarga
 3. Membawa fotocopy STNK
 4. Membawa fotocopy Surat Nikah
 5. Jaminan ATM + Buku Tabungan + Ijazah Terakhir
 - b. Syarat syarat yang harus dipenuhi apabila menggunakan jaminan sertifikat sebagai berikut :
 1. Sertifikat harus sudah atas nama sendiri jika tidak harus ada surat kuasa dari pemilik asli sertifikat

2. Membawa Kartu Keluarga asli atau surat nikah
3. Jika sudah berkeluarga suami istri harus datang langsung ke koperasi
4. Membawa kartu identitas asli suami + istri (KTP)

Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan pada Tabel 1.2 berikut

No.	Pengarang	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Evita Novilia, Gleydis Harwida, Sandi Eka Suprajang	Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit pada Koperasi Gapoktan Sumber Tani Kediri	Membahas mengenai pelaksanaan prosedur pemberian kredit pada koperasi	Lokasi Penelitian, Membahas tentang kelemahan dalam melaksanakan prosedur pemberian kredit pada Koperasi
2.	W. Eliyawati, N. Sutjipta, Gede Setiawan, Adi Putra	Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi	Membahas tentang kualitas pelayanan pada koperasi unit desa dan kepuasan anggota.	Tempat lokasi penelitian.

3.	Sutrisno,Dwi Cahyono, Nurul Qomariah	Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota	Membahas mengenai Kualitas pelayanan pada koperasi	Lokasi penelitian, mengenai kepercayaan anggota koperasi serta citra koperasi terhadap loyalitas Anggota
4.	Naomi Renth, Uli Silaban	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Renth, Purwakarta	Membahas mengenai Kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau anggota koperasi	Lokasi penelitian, objek penelitian, membahas mengenai layanan perbankan dan dimensi banking service Quality

5.	Susiyanti, Asim	Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Rumah Sakit Anak Dan Bunda (Rsab) Harapan Kita Jakarta	Membahas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi	Lokasi penelitian, mengenai pengaruhcitra koperasi karyawan rumah sakit.
----	--------------------	--	--	--

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Hasil dari sebuah penelitian ini disajikan secara sistematis, bertujuan agar mempermudah pembaca dalam mengakses hasil penelitian ini, pada penelitian ini berisikan lima bab. Adapun urutan pembahasannya sebagai berikut:

Bab I menjelaskan tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II berisi tentang deskripsi Kualitas pelayanan Koperasi, Prosedur Pemberian Kredit koperasi, Serta kepuasan anggota.

Bab III merupakan metode penelitian, yang meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan metode penelitian, yang meliputi deskripsi tempat penelitian, Praktik pelayanan anggota, Koperasi

Unit Desa (KUD) Basuki Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap

Bab V merupakan penutup yang meliputi kesimpulan, saran-saran dan kata penutup dari seluruh pembahasan skripsi. Kemudian pada bagian akhir skripsi ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran dan riwayat hidup.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Koperasi

1. Pengertian Koperasi

Koperasi berasal dari kata cooperation (bahasa Inggris), yang berarti adalah kerja sama. Sedangkan menurut istilah, Koperasi adalah suatu perkumpulan yang dibentuk oleh para anggota peserta yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya dengan harga yang relatif rendah dan bertujuan memajukan tingkat hidup bersama. Definisi koperasi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Koperasi sebagai suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum, yang memberikan kebebasan kepada anggota untuk masuk dan keluar dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya. Koperasi merupakan kumpulan individu yang saling membutuhkan modal bertujuan untuk mensejahterakan anggota dan melaksanakan usaha berdasarkan pada prinsip-prinsip koperasi berdasarkan atas asas kekeluargaan. Dalam koperasi terdapat unsur kesukarelaan dan dengan bekerja sama serta menanamkan rasa kepercayaan manusia akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkan karena pendirian dari suatu koperasi mempunyai pertimbangan-pertimbangan ekonomis.

Koperasi syariah adalah bentuk koperasi yang memiliki prinsip, tujuan, dan kegiatan usahanya berdasarkan syariah Islam, yaitu Al-quran

dan Assunah. Secara umum, koperasi ini merupakan badan usaha koperasi yang menjalankan aktivitas usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Semua unit usaha, produk, dan operasional koperasi ini dilakukan sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia. Dengan begitu, di dalam operasional koperasi ini tidak akan ditemukan unsur-unsur riba, masyir, dan ghara. Selain itu, badan usaha ini juga tidak diperkenankan untuk melakukan berbagai transaksi derivatif seperti halnya lembaga keuangan syariah lainnya.

Dari prespektif syariah, koperasi dapat dilihat sebagai bentuk syirkah yang berpegang pada prinsip kemitraan atau kerjasama secara kebersamaan dan kekeluargaan dalam pandangan islam yang bertujuan menjalankan usaha yang bersifat halal, baik serta sehat. Prinsip syirkah ini menjadikan koperasi memiliki pengertian sebagai tempat untuk menjalankan kesepakatan usaha syariah berdasarkan kemitraan pada usaha-usaha produktif.

2. Sejarah Koperasi

Koperasi di dunia pada awalnya digagas oleh Robert Owen (1771-1858), yang menerapkannya pertama kali pada usaha pemintalan kapas di New Lanark, Skotlandia. Gerakan koperasi ini kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh William King (1786 – 1865) dengan mendirikan toko koperasi di Brighton, Inggris. Pada 1 Mei 1828, King menerbitkan publikasi bulanan yang bernama The Cooperator, yang berisi berbagai gagasan dan saran-saran praktis tentang mengelola toko dengan menggunakan prinsip koperasi. Koperasi pada akhirnya berkembang di negara-negara lainnya. Di Jerman, juga berdiri koperasi yang menggunakan prinsip-prinsip yang sama dengan koperasi buatan Inggris. Koperasi-koperasi di Inggris didirikan oleh Charles Foirer, Raffeinsen, dan Schulze Delitch. Di Prancis, Louis Blanc mendirikan koperasi produksi yang mengutamakan kualitas barang. Di Denmark Pastor Christiansone mendirikan koperasi pertanian. Gerakan Koperasi di Indonesia pertama

kalinya diperkenalkan oleh R. Aria Wiriatmadja di Purwokerto, Jawa Tengah pada tahun 1896. Dia mendirikan koperasi kredit dengan tujuan membantu rakyatnya yang terjerat hutang dengan rentenir. Koperasi berbentuk bank tersebut kemudian dinamakan Bank Penolong dan Tabungan. Koperasi ini kemudian melayani sektor pertanian dengan meniru koperasi pertanian yang dikembangkan di Jerman. Koperasi tersebut kemudian berkembang pesat dan akhirnya ditiru oleh Boedi Oetomo dan Sarikat Dagang Indonesia (SDI). Belanda yang khawatir koperasi akan dijadikan tempat pusat perlawanan kemudian mengeluarkan UU no. 431 tahun 1915 yang isinya antara lain:

1. Untuk mendirikan sebuah koperasi maka pengurus harus membayar minimal 50 gulden
2. Sistem usaha koperasi yang dibuat harus menyerupai sistem koperasi yang sudah diterapkan di Eropa
3. Pendirian koperasi tersebut harus mendapat persetujuan dari Gubernur Jendral Hindia Belanda
4. Proposal pengajuan pendirian koperasi harus menggunakan bahasa Belanda.

Adanya aturan tersebut menyebabkan koperasi yang ada saat itu berjatuh karena tidak mendapatkan izin Koperasi dari Belanda. Namun setelah para tokoh Indonesia mengajukan protes maka pada tahun 1927 atas prakarsa Dr. H.J Boeke, Belanda akhirnya mengeluarkan Undang-undang No. 91 Tahun 1927 yang isinya lebih ringan dari Undang-undang No. 431 tahun 1915. Peraturan pendirian koperasi menjadi lebih mudah sehingga mendorong masyarakat mendirikan koperasi. The Studi Club 1928, sebuah organisasi kaum intelektual yang ikut berperan dalam mendorong berdirinya koperasi di Indonesia. Undang-undang No. 91 Tahun 1927 tersebut antara lain berisi:

1. Untuk dapat mendirikan koperasi maka pengurus hanya dikenakan biaya sebesar 3 gulden untuk materai
2. Proposal pengajuan pendirian koperasi dapat menggunakan bahasa daerah
3. Hukum dagang diberlakukan sesuai daerah masing-masing.
4. Perizinan bisa dilakukan di daerah setempat Adanya undang-undang No 91 Tahun 1927 memberi angin segar bagi perkembangan koperasi.

Namun kondisi ini tidak berlangsung lama karena pada tahun 1933 Belanda kembali mengeluarkan undang-undang yang isinya hampir sama dengan UU no. 431 sehingga mematikan usaha koperasi untuk yang kedua kalinya. Pada tahun 1942, Jepang menduduki Indonesia. Kehadiran Jepang sangat berpengaruh terhadap perubahan struktural bagi perkembangan koperasi di Indonesia. Peraturan Pemerintah Militer Jepang No.23 pasal 2 menyebutkan bahwa pendirian perkumpulan (termasuk koperasi), dan persidangan harus mendapat persetujuan dari pemerintah setempat. Akibatnya semua koperasi yang telah berdiri harus mendapatkan persetujuan ulang dari pemerintah. Pemerintah Jepang juga mengharuskan koperasi menjadi kumikai. Awalnya koperasi ini berjalan mulus. Namun fungsinya berubah drastis dan menjadi alat bagi Jepang untuk mengeruk keuntungan dan menyengsarakan rakyat. Kumikai diharuskan mengumpulkan bahan-bahan kebutuhan pokok guna kepentingan Jepang melawan Sekutu. Keadaan tersebut membuat masyarakat kecewa karena koperasi tidak lagi dapat digunakan sebagai alat perjuangan ekonomi sehingga semangat berkoperasi masyarakat Indonesia kembali melemah. Setelah Indonesia merdeka, pada tanggal 12 Juli 1947, pergerakan koperasi di Indonesia mengadakan Kongres Koperasi yang pertama di Tasikmalaya. Dalam kongres tersebut diputuskan terbentuknya Sentral Organisasi Koperasi Rakyat Indonesia atau SOKRI. SOKRI menganjurkan

untuk mengadakan pelatihan koperasi di kalangan pengurus, pegawai dan masyarakat. SOKRI juga memutuskan untuk menjadikan tanggal 12 Juli sebagai Hari Koperasi Indonesia.

3. Dasar Hukum Koperasi

Kenyataannya bahwa koperasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan ekonomi masyarakat. Karenanya agar praktik kopersi tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, diperlukan adanya upaya perbaikan secara konseptual melalui implementasi akad-akad muamalah. Dilihat dari dari usahanya yang dijalankan secara bersama-sama, koperasi identik dengan persekutuan (syirkah). Syirkah di isyaratkan Allah karena tidak semua kegiatan ekonomi/bisnis mampu dijalankan melalui usaha perseorangan. Adapun yang menjadi dasar hukum berlakunya akad syirkah adalah sebagai berikut.

وَلَكُمْ نِصْفُ مَا تَرَكَ أَزْوَاجُكُمْ إِنْ لَمْ يَكُنْ لَهُنَّ وَلَدٌ فَإِنْ كَانَ لَهُنَّ
 وَلَدٌ فَلَكُمْ الرُّبْعُ مِمَّا تَرَكْنَ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّةٍ يُوصِينَ بِهَا أَوْ دَيْنٍ ۗ وَلَهُنَّ
 الرُّبْعُ مِمَّا تَرَكَتُمْ إِنْ لَمْ يَكُنْ لَكُمْ وَلَدٌ فَإِنْ كَانَ لَكُمْ وَلَدٌ فَلَهُنَّ الثُّمُنُ
 مِمَّا تَرَكَتُمْ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّةٍ تُوصُونَ بِهَا أَوْ دَيْنٍ ۗ وَإِنْ كَانَ رَجُلٌ
 يُورَثُ كَلَّةً أَوْ امْرَأَةً وَوَلَّهُ أَخٌ أَوْ أُخْتٌ فَلِكُلِّ وَاحِدٍ مِّنْهُمَا السُّدُسُ
 فَإِنْ كَانُوا أَكْثَرَ مِنْ ذَلِكَ فَهُمْ شُرَكَاءُ فِي الثُّلُثِ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّةٍ
 يُوصَى بِهَا أَوْ دَيْنٍ غَيْرِ مُضَارٍّ ۗ وَصِيَّةً مِنَ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَلِيمٌ

Dan bagianmu (suami-suami) adalah seperdua dari harta yang ditinggalkan oleh istri-istrimu, jika mereka tidak mempunyai anak. Jika mereka (istri-istrimu) itu mempunyai anak, maka kamu mendapat seperempat dari harta yang ditinggalkannya setelah (dipenuhi) wasiat yang mereka buat atau (dan setelah dibayar) utangnya. Para istri memperoleh seperempat harta yang kamu tinggalkan jika kamu tidak mempunyai anak. Jika kamu mempunyai anak, maka para istri memperoleh seperdelapan dari

harta yang kamu tinggalkan (setelah dipenuhi) wasiat yang kamu buat atau (dan setelah dibayar) utang-utangmu. Jika seseorang meninggal, baik laki-laki maupun perempuan yang tidak meninggalkan ayah dan tidak meninggalkan anak, tetapi mempunyai seorang saudara laki-laki (seibu) atau seorang saudara perempuan (seibu), maka bagi masing-masing dari kedua jenis saudara itu seperenam harta. Tetapi jika saudara-saudara seibu itu lebih dari seorang, maka mereka bersama-sama dalam bagian yang sepertiga itu, setelah (dipenuhi wasiat) yang dibuatnya atau (dan setelah dibayar) utangnya dengan tidak menyusahkan (kepada ahli waris). Demikianlah ketentuan Allah. Allah Maha Mengetahui, Maha Penyantun. (QS.An-Nisa[4]:12)

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجَتِكَ إِلَىٰ نِعَاجِهِ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ فَاسْتَغْفَرَ رَبَّهُ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ

Dia (Dawud) berkata, “Sungguh, dia telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk (ditambahkan) kepada kambingnya. Memang banyak di antara orang-orang yang bersekutu itu berbuat zalim kepada yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan; dan hanya sedikitlah mereka yang begitu.” Dan Dawud menduga bahwa Kami mengujinya; maka dia memohon ampunan kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertobat.

Maksud dari kata (الْخُلَطَاءِ) pada pernyataan diatas adalah mereka

yang berserikat. Syirkah hukumnya ja'iz (mubah), berdasarkan dalil hadist Nabi saw berupa taqrir (pengakuan) beliau terhadap syirkah. Ketika beliau diutus sebagai nabi, orang-orang pada saat itu telah bermuamalah degan cara syirkah dan beliau pun membenarkannya. Dalam Riwayat hadist qudsi, Abu Hurairah r.a menyatakan bahwa Rasulullah saw bersabda:

إِنَّ اللَّهَ عَزَّوَجَلَّ يَقُولُ: أَنَا ثَالِثُ الشَّرِّ يَكِينٍ مَا لَمْ يَخُنْ أَحَدُهُمَا

صَا جِبَهُ فَإِذَا خَانَهُ خَرَجْتُ مِنْ بَيْنِهِمَا (رواه ابو داود و الحاكم)

Sesungguhnya Allah swt berfirman: Aku adalah pihak ketiga dari dua orang yang berserikat, sepanjang salah seorang dari keduanya tidak mengkhianati. Jika seseorang mengkhianati maka Allah keluar dari keduanya (HR. Abu Dawud dan Hakim)

يُدُّ اللَّهُ عَلَى الشَّرِّ يَكِينٍ مَا لَمْ يَتَّخَا وَنَا (رواه البخارى و مسلم)

Pertolongan Allah tercurah atas dua pihak yang berserikat, sepanjang keduanya tidak saling berkhianat (HR. Bukhari dan Muslim).

Kedua hadits tersebut menunjukkan kecintaan Allah kepada hambanya yang melakukan syirkah selama menjunjung tinggi amanat kebersamaan dan menjauhi pengkhianatan. Dengan demikian, dari dalil tersebut, para ulama sepakat bahwa syirkah hukumnya mubah, meskipun diantara mereka berbeda pendapat tentang bentuk syirkah. Apabila syirkah hukumnya mubah, kemudian yang menjadi pertanyaan, bagaimana kah status hukum koperasi?

Menurut Mahmud Syaltut, koperasi (*syirkah ta'awuniyah*) adalah suatu bentuk syirkah baru yang belum dikenal oleh fuqaha terdahulu. Dilihat dari kewajiban penyertaan modal bagi tiap tiap anggota, disertai adanya pengangkatan sebagian anggota sebagian pengurus, menunjukkan bahwa koperasi identic dengan akad musyarakah (*syirkah*). Karena itu untuk menentukan keabsahan berlakunya koperasi, keberadaannya sangat ditentukan sejauh mana badan hukum koperasi tersebut mengaplikasikan prinsip-prinsip syirkah itu sendiri.

Dari aspek peraturan yang bersifat procedural (*hukm-alijra'i*), regulasi yang dapat dijadikan sebagai payung hukum berlakunya koperasi Indonesia sangat banyak karena telah mengalami sejarah panjang. Artinya, sebelum berlaku undang-undang yang ada saat ini, jauh sebelumnya

sebenarnya sudah banyak regulasi yang mengatur tentang koperasi. Munculnya pemikiran-pemikiran tentang koperasi yang berbasis kerakyatan pada awal abad ke-18 adalah sebagai reaksi terhadap fenomena kapitalisme di Eropa. Kemunculan koperasi yang tidak beranjak dari sejarah islam inilah yang kemudian melahirkan persepsi berbeda tentang keabsahan akad yang mendasarinya. Dalam dunia pengetahuan, adanya perbedaan persepsi tentang suatu persoalan merupakan keniscayaan selama didasari oleh dalil yang kuat.

4. Tujuan Koperasi

Koperasi didirikan bertujuan memajukan kesejahteraan anggota khususnya masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang 1945. Tujuan utama koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya masyarakat pada umumnya. Koperasi Indonesia merupakan perkumpulan orang-orang, bukan perkumpulan modal sehingga laba bukan merupakan ukuran utama kesejahteraan anggota. Meskipun keduanya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, manfaat jasa koperasi adalah lebih utama bagi anggota dari pada laba itu sendiri. Kesemuanya ini dapat dicapai secara seimbang apabila dalam kegiatannya ada penyatuan unit-unit usaha yang disumbangkan oleh masing-masing anggota.

Keanggotaan koperasi adalah bersifat sukarela dan didasarkan atas kepentingan bersama sebagai pelaku ekonomi. Melalui koperasi, para anggota ikut berpartisipasi langsung memperbaiki kehidupan diri serta masyarakat pada umumnya melalui karya yang disumbangkan. Dalam usahanya, koperasi akan lebih menekankan pada pelayanan terhadap kepentingan anggota, baik sebagai produsen atau konsumen. Kegiatan koperasi akan lebih banyak dilakukan kepada anggota dibandingkan

dengan pihak luar. Karenanya dalam koperasi anggota selalu bertindak sebagai pemilik sekaligus pelanggan.

5. Prinsip Koperasi Syariah

Badan usaha koperasi dianggap sebagai satu Lembaga bisnis yang unik. Keunikan itu sering dikaitkan dengan berlakunya prinsip-prinsip yang tidak saja mendasarkan usaha pada pendekatan ekonomi melainkan juga kebersamaan. Para penganjur koperasi meyakini bahwa hanya dengan memahami prinsip-prinsip koperasi maka akan didapatkan pemahaman yang menyeluruh tentang koperasi. Karena itu sebelum pemaparan lebih lanjut mengenai berbagai macam prinsip yang akan digunakan untuk menggerakkan koperasi, pada bagian ini perlu dijelaskan pengertian dari prinsip itu sendiri.

Istilah prinsip sering dikaitkan dengan unsur fundamental yang dijadikan sebagai rujukan ketika akan melakukan perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Begitu halnya dalam berkoperasi, untuk mencapai tujuan sebagaimana yang diharapkan, diperlukan adanya prinsip-prinsip koperasi syariah yang berlaku secara umum. Berlakunya prinsip-prinsip hasil pemikiran yang digali dari kebiasaan praktek berkoperasi itu sendiri. Berikut adalah prinsip-prinsip koperasi syariah:

- a. Meyakini bahwa kekayaan adalah amanah Allah yang tidak dapat dimiliki siapa pun secara mutlak
- b. Kebebasan muamalah diberikan kepada manusia sepanjang masih bersesuaian dengan syariah islam
- c. Manusia merupakan khalifah Allah dan pemakmur bumi
- d. Menjunjung tinggi keadilan dan menolak semua bentuk ribawi dan pemusatan sumber daya ekonomi pada segelintir orang.

6. Asas-Asas Koperasi

Istilah asas bisa diartikan sebagai sesuatu yang menjadi

tumpuan pemikiran. Dalam peraturan perundang undangan selalu ditegaskan bahwa asas koperasi adalah kekeluargaan. Dengan kata lain, segala pemikiran tentang kegiatan koperasi harus selalu bertumpu pada pendekatan kekeluargaan sebagai falsafah hidup bangsa Indonesia yang semata mata tidak hanya memandang kebutuhan materi sebagai tujuan aktivitas ekonominya. Karena bagaimanapun, manusia adalah makhluk social yang membutuhkan sikap saling kerja sama. Karena itu melalui pendekatan kekeluargaan tersebut, diharapkan apa yang menjadi kebutuhan para anggota dapat dipenuhi secara maksimal.

Meskipun kekeluargaan dijadikan sebagai asas koperasi namun dalam implementasinya bukan berarti mengesampingkan motif ekonomi yang dikelola secara profesional. Antara asas kekeluargaan dengan motif ekonomi tidak harus dihadapkan pada posisi diametral yang saling bertentangan, melainkan perlu disatukan untuk saling melengkapi. Kesejahteraan bersama yang selama ini menjadi jargon tujuan koperasi bagaimanapun tidak akan pernah dapat dicapai, kecuali melalui semangat kekeluargaan (kebersamaan) mengembangkan usaha ekonomi yang saling menguntungkan.

Pada hakikatnya, asas kekeluargaan merupakan dasar pemikiran perkembangan usaha ekonomi/bisnis berbasis yang kemitraan (syirkah). Melalui asas kekeluargaan ini diharapkan usaha ekonomi yang diwujudkan ke dalam bentuk koperasi diharapkan lebih mampu mengedepankan sikap amanah diantara sesama anggotanya dalam mencapai tujuan jika dibandingkan dengan bentuk badan hukum lainnya. Meskipun bukan hanya menjadi klaim koperasi, implementasi asas kekeluargaan tetap perlu didukung oleh upaya perbaikan system perekonomian yang sejalan dengan asas tersebut.

Koperasi Indonesia berasaskan kekeluargaan dan kegotongroyongan. Sesuai dengan kepribadian bangsa Indonesia tata kehidupan berasaskan kekeluargaan dan bekerja sama saling bantu

membantu. Bergotong royong dengan koperasi untuk meningkatkan kesejahteraan bersama koperasi Indonesia hendaknya menyadari bahwa dalam dirinya terdapat kepribadian sebagai pencerminan kehidupan yang dipengaruhi keadaan dan tempat lingkungan berasaskan kekeluargaan dan gotong royong dengan semboyan Bhineka Tunggal Ika. Bagi koperasi asas gotong royong berarti terdapatnya keinsyafan dan kesadaran semangat dan tanggung jawab terhadap akibat dari kerja.

Asas koperasi meliputi:

1. Kekeluargaan, mencerminkan adanya kesadaran dari budi, hati nurani manusia bekerja sama dalam koperasi oleh semua untuk semua.
 2. Kegotong-royongan, bahwa pada koperasi terdapat keinsyafan dan semangat bekerja sama rata bertanggung jawab bersama tanpa memikirkan diri sendiri melainkan selalu untuk kesejahteraan bersama.
7. Jenis-Jenis Koperasi

Jenis-jenis koperasi berdasarkan jenis usahanya terbagi menjadi 5 yaitu:

- a. Koperasi simpan pinjam, yaitu koperasi yang jenis usahanya bergerak dibidang simpan dan pinjam.
- b. Koperasi konsumen, yaitu koperasi yang jenis usahanya menjual barang konsumsi kepada anggotanya.
- c. Koperasi produsen, yaitu koperasi yang jenis usahanya mengadakan bahan baku untuk anggotanya, biasanya beranggotakan para pengusaha menengah (UKM).
- d. Koperasi pemasaran, yaitu koperasi yang jenis usahanya menjual barang atau jasa anggota koperasinya.
- e. Koperasi jasa, yaitu koperasi yang jenis usahanya di

bidang jasa.

- f. Koperasi pertanian : koperasi ini beranggotakan para petani, buruh tani, dan orang-orang yang terlibat dalam usaha pertanian. Koperasi pertanian melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pertanian. Contoh: penyuluhan pertanian pengadaan bibit unggul, penyediaan pupuk, obat-obatan dan lain-lain.
- g. Koperasi simpan pinjam: koperasi yang beranggotakan masyarakat baik selaku konsumen maupun produsen barang. Usaha koperasi sejenis ini adalah penyelenggaraan fungsi penghimpun dana dan menyediakan pinjaman/modal untuk anggota, baik selaku konsumen atau produsen. Koperasi ini dapat dianggap pula sebagai koperasi jasa. Contoh: KSP Citra Abadi, Koperindo, KSU Niaga, Mitra Artha Sejahtera, Bina Usaha Makmur, Koperasi Mekar Gudang Garam dll.
- h. Koperasi Unit Desa (KUD) : koperasi unit desa beranggotakan masyarakat pedesaan. KUD melakukan kegiatan usaha dibidang ekonomi terutama berkaitan dengan pertanian atau perikanan (nelayan). Beberapa usaha KUD, antara lain :
 - a. Menyalurkan sarana produksi pertanian. Contoh : pupuk, bibit tanaman, obat pemberantasan hama, dan alat-alat pertanian.
 - b. Koperasi sekolah : koperasi sekolah beranggotakan warga sekolah yaitu, guru, karyawan, dan siswa. Koperasi sekolah biasanya menyediakan kebutuhan.

Jenis-jenis usaha yang dapat dijalankan dikoperasi unit desa adalah:

1. Unit simpan pinjam, yaitu simpan pinjam uang yang berupa uang dan barang-barang.
 2. Pengolahan /pemasaran hasil produksi sektor perterakan.
 3. Menyediakan atau menyalurkan sarana produksi pertanian.
 4. Menyediakan keperluan barang-barang konsumsi.
 5. Menyediakan segala macam bentuk jasa, baik yang diperlukan anggota ataupun non anggota dengan bekerja sama dengan pihak luar.
8. Fungsi dan manfaat koperasi
- a. Fungsi koperasi

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 1992 pasal 4 dijelaskan

bahwa fungsi dan peran koperasi sebagai berikut:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan khususnya meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional, yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi

ekonomi.

5. Mengembangkan kreatifitas dan membangun jiwa berorganisasi bagi para pelajar bangsa.

b. Manfaat koperasi

Berikut ini beberapa manfaat koperasi:

1. Memenuhi kebutuhan anggotanya dengan harga yang relatif murah.
2. Memberikan kemudahan bagi anggotanya untuk memperoleh modal usaha.
3. Memberikan keuntungan bagi anggotannya memulai sisa hasil usaha (SHU).
4. Mengembangkan usaha anggota koperasinya.
5. Meniadakan praktik renternir.

B. Kualitas Pelayanan Koperasi

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah. (Tjibtono, 2012) Sistem pelayanan perlu didukung oleh daya tanggap, respon, fasilitas yang memadai dan eitka atau tata krama dari pihak karyawan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga menambah citra koperasi dan nilai tambah dimata masyarakat.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah yaitu Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam kepuasan nasabah, kepuasan nasabah merupakan tujuan utama dari kinerja pelayanan karyawan dan costumer service dalam transaksi, karena

semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah semakin tinggi pula dan mendapat citra koperasi yang unggul.

2. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

- a. Tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. (Tjiptono, 2016)

Fasilitas yang ada di Koperasi Unit Desa Basuki merupakan fasilitas untuk pelayanan terhadap nasabah yang datang ke KUD untuk memuaskan para nasabah agar merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia. Nasabah KUD Basuki merasa puas pada fasilitas fisik, pelayanan peralatan yang digunakan, penampilan karyawan sarana komunikasi dan kemudahan dalam berinteraksi.

- b. Responsiveness merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Responsiveness dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesiapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa. (Tjiptono, 2016)

Pihak teller yang ramah sopan dan responsif melayani kepentingan nasabah baru yang belum mengerti tata cara menabung di KUD maka teller akan menjelaskan

secara urut dan rinci kepada pihak nasabah dengan bahasa yang mudah dipahami. Sedangkan pihak marketing melayani dengan cara mendatangi rumah nasabah yang mempunyai tabungan harian maupun mingguan di KUD Basuki.

- c. Reliability merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya: menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. (Tjiptono, 2016)

Tingkat kepuasan nasabah cukup maksimal terhadap kesopanan dan keramahan karyawan KUD Basuki dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.

- d. Assurance merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat

kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. (Tjiptono, 2016) Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dikutip oleh Anindita dan Panjaitan (2012: 37) menyatakan bahwa assurance adalah pengetahuan, keramahan, serta kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Data nasabah KUD Basuki hanya diketahui oleh karyawan KUD, pihak KUD tidak sembarangan

memeberikan data data nasabah. Dan apabila nasabah meminjam kredit nasabah akan memberikan jaminan berupa BPKB motor maka jaminan itu tersimpan dengan aman. Jaminan akan di kembalikan kepada nasabah jika sudah membayar kredit secara lunas.

- e. Empathy merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. (Tjiptono, 2016)
- Pihak KUD cukup mampu memberikan perhatian secara individual kepada para nasabah, memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah, mampu memahami nasabah, dan memiliki jam operasional yang nyaman bagi nasabah.

C. PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT

Pemberian kredit merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan koperasi. Koperasi sebagai lembaga penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk program pembiayaan, maka koperasi diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan permodalan. Namun, wajib bagi sebuah koperasi atau lembaga keuangan lainnya untuk memperhitungkan dan menilai dalam pemberian kreditnya.

Pemberian kredit juga merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan oleh koperasi untuk mengolah modal yang dimiliki dari hasil donasi dan simpanan para anggota untuk memberikan pinjaman kepada anggota dengan mengambil keuntungan dari pembayaran bunga dari anggota yang melakukan pinjaman kepada koperasi tersebut. Keberhasilan penyaluran kredit, tidak terlepas dari masalah pengelolaan pemberian kredit kepada anggota oleh

pengurus koperasi tersebut.

Oleh karena itu, pengurus koperasi terutama bagian manajemen kredit ikut bertanggung jawab terhadap keberhasilan anggotanya dalam memanfaatkan kredit usaha sehingga dapat disalurkan kembali kepada anggota yang memerlukannya. Maka koperasi harus melakukan beberapa prosedur dan harus memperhitungkan faktor-faktor yang meyakinkan dalam pemberian kredit untuk memastikan bahwa calon debitur tersebut layak atau tidak di berikan pinjaman.

Koperasi dalam memberikan kreditnya harus selektif, karena dengan selektif memilih calon debitur dalam pemberian kredit, akan memberikan dampak positif dan dapat mengurangi terjadinya risiko kredit macet. Misalnya seperti masalah kurangnya pertimbangan keputusan dalam pemberian kredit masih sering terjadi yaitu dengan adanya kemudahan dalam pemberian kredit kepada calon debitur.

1. Pengertian Kredit

Kata kredit berasal dari bahasa latin yaitu “credere”, yang berarti percaya atau to believe atau to trust. Oleh karena itu, dasar pemikiran persetujuan pemberian kredit oleh bank atau koperasi pada seseorang atau badan usaha adalah kepercayaan. Bila dikaitkan dengan kegiatan usaha, kredit berarti suatu kegiatan memberikan nilai ekonomi (economic value) kepada seorang atau badan usaha yang berlandaskan kepercayaan saat itu, bahwa nilai ekonomi yang sama dikembalikan pada kreditur setelah jangka waktu sesuai dengan kesepakatan yang sudah disetujui antara kreditur dan debitur. Menurut pasal 1 butir (11) UU No. 10 Tahun 1998, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu,

berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Selanjutnya menurut Hasibuan (2008:87), “kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati”. Sementara Menurut Rivai dan Veithzal (2006:4), “kredit adalah penyerahan barang, jasa, atau uang dari satu pihak (kreditur/pemberi pinjaman) atas dasar kepercayaan kepada pihak lain (nasabah atau pengutang/borrower) dengan janji membayar dari penerima kredit kepada pemberi kredit pada tanggal yang telah disepakati kedua belah pihak”. Komaruddin (2004:151) menyebutkan, “kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang disamakan dengan uang berdasarkan kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan peminjam berkewajiban melunasi kewajibannya setelah jangka waktu tertentu dengan (biasanya) sejumlah bunga yang ditetapkan lebih dahulu”. Menurut pedoman Akuntansi Perbankan Indonesia (2001:II.8A.1) mengartikan kredit sebagai, “penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam (debitur) untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan”.

2. Unsur-unsur kredit

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit Kasmir (2002 : 94) membagi dalam 5 (lima) bagian, yaitu

1. Kepercayaan,

Kepercayaan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan benar-benar diterima kembali dimasa yang datang. Kepercayaan ini diberikan oleh bank, dimana sebelumnya sudah dilakukan penelitian penyelidikan tentang nasabah, baik secara interen maupun ekstern. Penelitian dan penyelidikan tentang kondisi masa lalu dan sekarang terhadap nasabah pemohon kredit.

2. Kesepakatan

Kesepakatan antara pemberi kredit dan penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya.

3. Jangka Waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah, atau jangka panjang.

4. Risiko

Adanya suatu tenggang waktu pengembalian kredit yang dapat menyebabkan suatu risiko tidak tertagihnya / macet pemberian kredit. Semakin panjang suatu kredit semakin besar risikonya demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja oleh nasabah yang lalai, maupun oleh risiko yang tidak disengaja.

5. Balas Jasa

Balas jasa merupakan keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga. Balas jasa dalam bentuk bunga dan biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan bank. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil.

D. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi, jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa sangat puas senang atau gembira (Kotler, 2016) Kepuasan nasabah merupakan penentuan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan anggota akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan anggota adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa yaitu, keandalan daya tanggap, jaminan empati dan bukti fisik.

Berikut adalah 4 indikator kepuasan nasabah, yaitu :

1. Kualitas Produk yang Dijual

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas dari produk yang dijual. Tentu saja pelanggan mengharapkan kualitas produk seperti

yang diharapkan yaitu yang sesuai dengan iklan atau sampel yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan wajib memperhatikan kualitas produknya agar tidak mengecewakan para pelanggan.

Biasanya, perusahaan yang melakukan produksi massal dalam menciptakan produk akan membuat kualitas produk tersebut cenderung menurun karena output yang dihasilkan sangat banyak. Dalam hal ini perusahaan harus memiliki standar kualitas saat melakukan produksi.

2. Kualitas Pelayanan yang diberikan

Indikator kepuasan konsumen berikutnya adalah kualitas nasabah. Konsumen akan merasa nyaman apabila pelayanan yang diberikan perusahaan bisa memenuhi harapannya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan meliputi kecepatan, ketepatan, kebersihan dan keramahan customer service dalam melayani mereka.

3. Harga Produk

Harga produk juga merupakan indikator kepuasan nasabah. Harga yang sesuai dengan nilai produk yang ditawarkan lebih disukai oleh konsumen dan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Secara umum, pelanggan cenderung menyukai harga yang murah tetapi tetap akan membandingkan dengan kualitas produk yang dikonsumsinya.

4. Kemudahan dalam Mengakses Produk

Faktor indikator kepuasan pelanggan yang terakhir yaitu kemudahan dalam mengakses produk yang dibelinya. Perusahaan harus melakukan upaya agar pelanggan mudah dalam menemukan dan membeli

produk yang mereka tawarkanke masyarakat. Pelanggan cenderung menghindari pembelian produk yang prosesnya rumit atau sulit ditemukan dan menyukai produk yang mudah didapatkan.

Untuk mengatasi hal ini, perusahaan bisa menggunakan sistem informasi manajemen yang handal. Dengan melakukan analisa informasi secara komprehensif terhadap produk dan pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan lebih mudah dicapai.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*). Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif dan penelitian kuantitatif sederhana untuk menghimpun penghimpunan, penataan penyajian tada dengan harapan memperoleh data yang akurat dan mudah dipahami. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara menyeluruh sesuai dengan konteks, penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari subjek penelitian. Dalam hal ini penelitian dilakukan pada Pihak-pihak yang ada di Koperasi Unit Desa Basuki dan Nasabah Koperasi Unit Desa Basuki dengan tujuan mengetahui kualitas pelayanan dan prosedur pemberian kredit terhadap kepuasan anggota yang ada di Kopersi Unit Desa Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai Berikut:

1. Sumber primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Menurut Bungin, data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data primer berasal dari wawancara langsung dengan Karyawan atau pihak-pihak KUD Basuki dan Nasabah KUD Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap Kemudian dalam melakukan wawancara penulis menggunakan

teknik pengambilan sampling *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

2. Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan informasi kepada pengumpul informasi, dalam hal ini yaitu peneliti.

Seperti buku, dokumentasi, artikel, website, internet resources dan semua informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Bahan data sekunder yang digunakan tentunya yang memiliki keterkaitan terhadap permasalahan yang diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan dan prosedur pemberian kredit terhadap kepuasan anggota yang ada di Kopersi Unit Desa Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap.

C. Setting Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kopersi Unit Desa Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Menurut Tatang M. Amirin, subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian adalah orang dalam pada latar penelitian yang menjadi sumber informan. Subjek penelitian juga dimaknai sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi

dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pembicaraan tentang subjek penelitian berkaitan erat dengan pembicaraan tentang populasi dan sampel serta teknik sampling. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Karyawan atau pihak-pihak KUD Basuki dan Nasabah KUD Basuki dengan menggunakan teknik purposive sampel. Sampel merupakan bagian atau wakil dari populasi.

Penelitian yang menggunakan sampel tidak meneliti keseluruhan populasi tetapi hanya sebagian dari populasi yang diteliti.

2. Objek penelitian

Yang dimaksud dalam objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Fasilitas tersedia yang ada di KUD Basuki agar nasabah merasa puas dan nyaman. Diantaranya yaitu gedung/bangunan, no urut antrian, tempat duduk, kipas angin, air mineral, permen, buku tabungan, formulir pengisian pinjaman.

E. Teknik Pengumpulan

Data Didalam penelitian yang harus dilakukan adalah mengumpulkan data ada dua hal yang mempengaruhi kualitas data penelitian yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data. Menurut Webster data berarti sesuatu yang dianggap atau diketahui berarti bahwa data dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan yang dikaitkan dengan tempat dan waktu. Metode pengumpulan data terbagi sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi secara bahasa berarti memperhatikan dengan penuh perhatian atau mengamati tentang apa yang terjadi. Observasi diartikan sebagai suatu kegiatan pengamatan,

pemotretan, perekaman dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam objek penelitian. Tahap selanjutnya peneliti harus melakukan observasi yang berfokus, yaitu mulai menyempitkan data atau informan yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku dan hubungan yang terus menerus terjadi. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi untuk mengetahui Struktur organisasi KUD Basuki, prosedur pemberian kredit, data data nasabah peminjam kredit. dalam penelitian ini dilakukan di Kopersi Unit Desa Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara menurut definisi Esterberg, adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat mengkontribusikan makna dalam suatu topik penelitian tertentu. Interview adalah cara mengumpulkan data penelitian dengan melakukan wawancara atau tanya jawab secara tatap muka secara lisan antara pewawancara dan dengan terwawancara untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur, wawancara tidak terstruktur atau terbuka adalah wawancara yang bebas. Peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap. Peneliti hanya menggunakan beberapa

garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan, kemudian dikembangkan sesuai dengan kondisi dalam wawancara lapangan. Dalam wawancara tidak terstruktur, pengumpulan data belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden. Peneliti mewawancarai kepada Pak Sartomo S,H selaku ketua badan pengurus di KUD basuki, Pak Sujoko selaku bendahara, Pak Miswan selaku manajer simpan pinjam dan Ibu Siti Fatimah selaku juru buku simpan pinjam.

Dalam mengadakan wawancara, koentjaraningrat menyatakan ada beberapa saran mengenai persiapan dan sikap dalam wawancara yang sebaiknya diperhatikan oleh seorang peneliti, yaitu:

- a. Dalam hal mencari informan pangkal, peneliti sebaiknya memperhatikan juga individu dari lapisan bawah dalam masyarakat.
 - b. Dalam hal menyeleksi informan untuk wawancara, peneliti sebaiknya memperhatikan metode sampling dalam hubungannya dengan tujuan penelitian.
 - c. Dalam hal mengadakan janji pertemuan dengan informan atau responden untuk diwawancarai, peneliti sebaiknya memperhatikan dengan saksama masa senggang dari subjek, dan berusaha supaya jangan menggangukannya dalam kesibukan sehari-hari.
3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Dalam hal ini peneliti melakukan dokumentasi, peneliti mengumpulkan berbagai data yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian

ini misalnya buku, catatan, dll Menurut Lincoln dan guba sebagaimana dikutip meleong, alasan penggunaan dokumen dan record dalam penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan, adalah:

- a. Dokumen dan record merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong.
- b. Berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian.
- c. Berguna dan sesuai untuk penelitian kualitatif, karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.
- d. Recorder relative murah dan mudah diperoleh, tetapi dokumentasi harus dicari dan ditemukan.
- e. Keduanya tidak reaktif, sehingga tidak sukar ditemukan dengan teknik kajian isi. Hasil kajian isi akan membuka kesempatan untuk memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang tidak diselidiki.

4. Kuesioner

Instrumen penelitian yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner dapat dianggap sebagai wawancara tertulis. Kuesioner adalah cara pengumpulan informasi dalam jumlah besar yang relatif mudah, cepat, dan efisien. Dengan kuesioner kita bisa mendapatkan data dari sample orang banyak. Pengumpulan datanya juga relatif cepat karena peneliti tidak perlu hadir pada saat pengisian kuesioner.

Jenis Kuesioner

a. Kuesioner Terbuka

Kuesioner terbuka adalah daftar pertanyaan yang memberi kesempatan pada responden untuk

menuliskan pendapat mengenai pertanyaan yang diberikan peneliti, sehingga dalam jenis kuesioner ini proses mendapatkan datanya bisa dibilang memerlukan keahlian penelitian dalam memberikan pertanyaan yang mudah untuk di pahami.

b. Kuesioner Tertutup

Kuesioner tertutup adalah daftar pertanyaan yang alternatif jawabannya sudah disediakan oleh peneliti. Cara ini sering dianggap efektif dengan alasan karena responden hanya perlu memberikan tanda centang dalam kolom yang disediakan.

c. Kuesioner Campuran

Kuesioner campuran adalah perpaduan antara jenis kuesioner terbuka dan tertutup. Biasanya teknik ini dipergunakan selain mengetahui topik yang mendalam guna mendapatkan serangkaian data-data penelitian berupa angka.

F. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasi data, menjabarkan kedalam unit-unit analisis, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih antara yang penting yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif dan kuantitatif sederhana. Analisis data deskriptif kualitatif adalah metode yang dipakai untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian

berdasarkan data dari variable yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis, Adapun metode kuantitatif sederhana untuk penghimpunan, penataan, penyajian data dengan harapan agar data lebih bermakna, mudah dibaca dan mudah dipahami oleh pengguna data.

Dalam penelitian ini, penulis dalam menganalisis data menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan, seperti computer, notebook, dan lain sebagainya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah temuan. Oleh karena itu, apabila peneliti dalam melakukan penelitian menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keleluasaan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan dengan teman atau orang lain yang dipandang cukup menguasai permasalahan yang diteliti. Melalui diskusi itu, wawasan

peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan "*the most frequen from of display data for qualitative research data in past has been narrative tex*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, dan sebagainya.

3. Verification (Conclusion Drawing)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam

hal ini peneliti bermaksud untuk mengetahui secara khusus dan mendalam bagaimana kualitas pelayanan dan prosedur pemberian kredit terhadap kepuasan anggota yang ada di Koperasi Unit Desa Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap.

4. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau memberikan gambaran mengenai karakteristik dari serangkaian data tanpa mengambil kesimpulan umum (Ghozali, 2016). Penyajian data statistik deskriptif biasanya dalam bentuk diagram atau tabel. Analisis statistik deskriptif terdiri dari nilai *mean*, *median*, *maksimum*, *minimum*, dan *standard deviation*. Analisis statistik deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data berdasarkan pada hasil yang diperoleh dari jawaban responden pada masing-masing indikator pengukur variabel.

Tujuan utama analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai variable-variabel yang digunakan, seperti nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata dan standar deviasi pada masing-masing penelitian. Analisis statistik deskriptif menunjukkan gambaran kondisi dan karakteristik jawaban responden untuk masing-masing konstruk atau variabel yang diteliti. Analisis deskriptif dilakukan dengan menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata, skor total, dan tingkat pencapaian responden (TCR), serta menginterpretasikannya. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data sehingga dapat disajikan dalam tampilan yang lebih baik (Ghozali, 2016).

Statistik deskriptif merupakan metode untuk mendeskripsikan dan memberikan gambaran tentang distribusi frekuensi variabel-variabel dalam suatu penelitian. Tujuan digunakannya statistik deskriptif diharapkan dapat memberikan penjelasan secara umum mengenai masalah yang dianalisa agar pembaca lebih mudah untuk memahaminya. Muchson (2017:6) statistik deskriptif dapat memberi informasi mengenai ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, kecenderungan suatu gugus, dan ukuran letak. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi dan perilaku data sampel penelitian dengan melihat nilai minimum, nilai maximum, rata – rata (*mean*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen.

5. Standar Deviasi

Standar Deviasi atau simpangan baku adalah persebaran data pada suatu sampel untuk melihat seberapa jauh atau seberapa dekat nilai data dengan rata ratanya. Standar deviasi pertama kali ditemukan oleh Krl Pearson pada tahun 1894 dan tercatat dalam bukunya berjudul *On the Dissection of Asymmetrical Frequency Curves*. Dengan kata lain, standar deviasi adalah nilai akar kuadrat dari varians dan menunjukkan standar deviasi semain kecil, atrinya semakin mendekati rata-rata.

Namun jika nilai standar deviasi semakin besar, artinya semakin lebar variasi satanya Fungsi Standar Deviasi digunakan untuk melihat jauh dekatnya sebaran data tersebut dari rata-rata atau mean. Salah satu fungsi standar deviasi adalah memberikan gambaran tentang persebaran data terhadap rata-rata.

Dikutip dari buku Statistik Pendidikan oleh Syafril, standar deviasi adalah pengukuran variabilitas yang paling memenuhi persyaratan karena tidak membuaang nilai yang paling ekstrem, menghitung penyimpangan nilai negatif dan positif. Mencari data yang tepat untuk suatu populasi sangat sulit dilakukan, sehingga perlu menggunakan sampel data yang dapat mewakili seluruh populasi untuk mempermudah penelitian.

6. Populasi dan sampel

Populasi merupakan jumlah keseluruhan element yang dijadikan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan mempunyai karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk analisis dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2020:145). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Koperasi Unit Desa Basuki Kecamatan Gandrungmangu.

Berikut Tabel 1.3 disajikan jumlah populasinya:

No.	Nasabah KUD Basuki	Jumlah
1.	Nasabah aktif	350 orang
2.	Nasabah tidak aktif	150 orang
	Total	500 orang

Sampel penelitian adalah Sebagian dari jumlah populasi dan mempunyai karakteristik tertentu yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2020:146). Penelitian ini digunakan Teknik dimana pengambilan sampel 10% dari anggota populasi yaitu 5% dari nasabah yang aktif dan 5% dari nasabah yang tidak aktif untuk mengetahui jumlah responden.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Koperasi Unit Desa Basuki

1. Sejarah Koperasi Unit Desa Basuki Kecamatan Gandrungmangu
Koperasi Koperasi Unit Desa Basuki adalah salah satu koperasi terbesar di Kecamatan Gandrungmangu dengan alamat lengkap ada di Jalan Raya Gandrungmangu Telp (0280) 6260736 Kode pos 53254 di dirikan pada tanggal 10 Januari 1980. Pengurus utama/ ketua adalah Bapak Sartomo, S.H. koperasi ini mempunyai kegiatan simpan pinjam, pembayaran Rekening listrik, pembayaran PDAM. Tujuan koperasi tersebut adalah mensejahterahkan para warga masyarakat kecamatan gandrungmangu agar mempermudah dalam mengembangkan usaha dan mempermudah pembayaran yang di perlukan. Namun koperasi ini pada zaman dulu lebih maju dari pada saat ini mulai dari gedung pada zaman dulu masih terbilang besar dan luas namun, sekarang hanya saja telah di jual sebagian gedung karena adanya pesaing dari lembaga keuangan lainnya oleh karena itu nasabah koperasi mulai menurun pada tahun 2015.
2. Susunan Badan Pengawas dan Pengurus Koperasi Unit Desa Basuki Kecamatan Gandrungmangu
Koperasi Unit Desa Basuki mempunyai badan pengawas dan pengurus untuk menunjang dan mengembangkan Koperasi Unit Desa Basuki agar lebih berkembang sesuai dengan misi dan visi Koperasi Unit Desa Basuki maka disusun pengawas dan pengurus sebagai berikut:
 - Susunan kepengurusan KUD Basuki Gandrungmangu :

Ketua	: Sartomo S.H.
Sekretaris	: Sugiarto, S. Pd.
Bendahara	: Sujoko

- Susunan Badan Pengawas KUD Basuki Gandrungmangu :

Ketua : Ky. H. M. Rasikun Aziz

Anggota : M. Tumirah

Anggota : M. Santoso, S. PI.

Tabel 1.4

No	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN
1.	Miswan	Manajer Simpi	SMA
2.	Suwardi	Staf Simpi	SMA
3.	Siti Fatimah	Juru Buku Simpi	SMA
4.	Isnawati Nugroho	Staf Loker Listrik	SMA
5.	Kustilah	Staf Loker Listrik	SMA
6.	Aman Susanto	Pembantu Umum	SMP

3. Profil Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu

a. Visi Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu

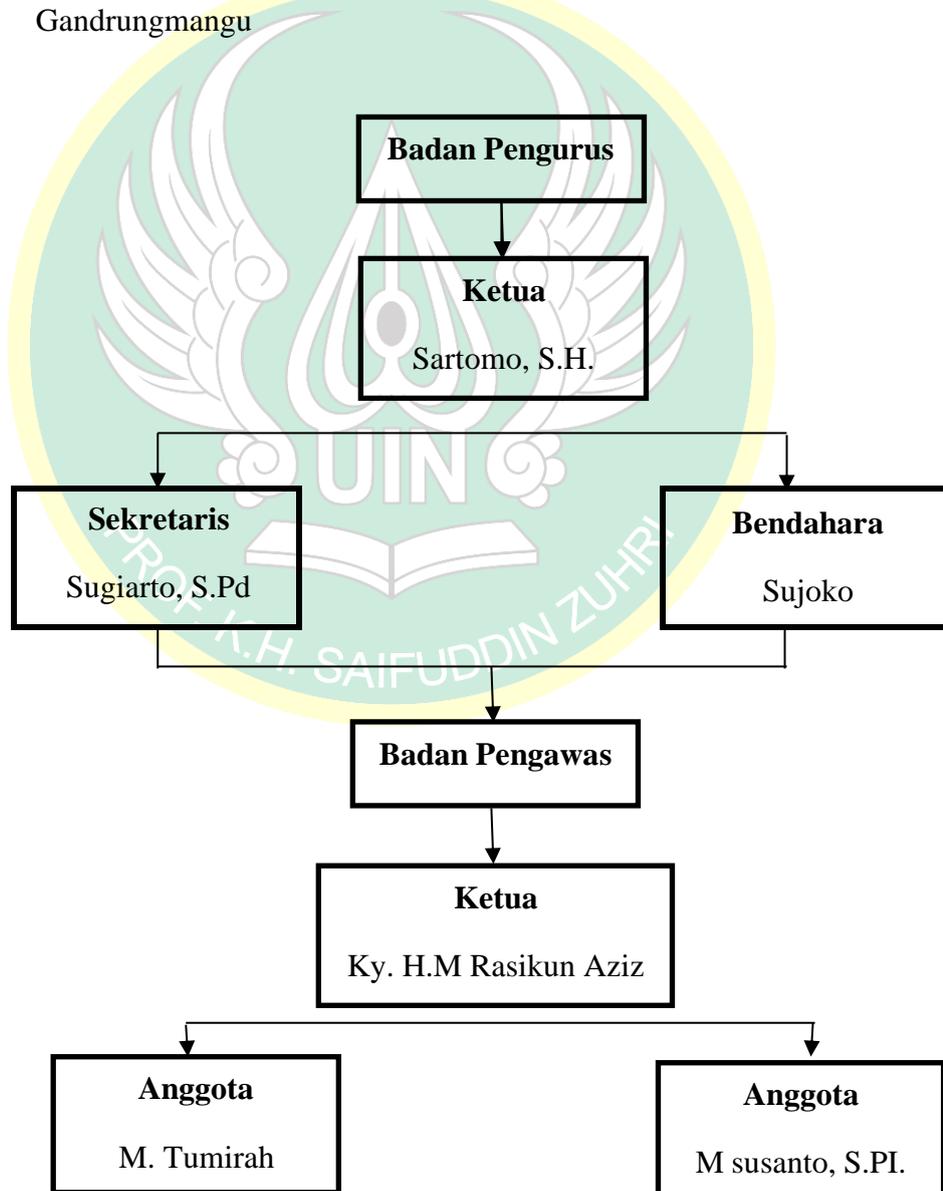
Untuk dapat memberikan pelayanan dan kesejahteraan kepada anggota Koperasi Unit Desa “Basuki” memiliki visi sebagai berikut: “Membantu Perekonomian Masyarakat Untuk Masyarakat yang Produktif, Sejahtera dan diberkahi oleh Allah SWT”.

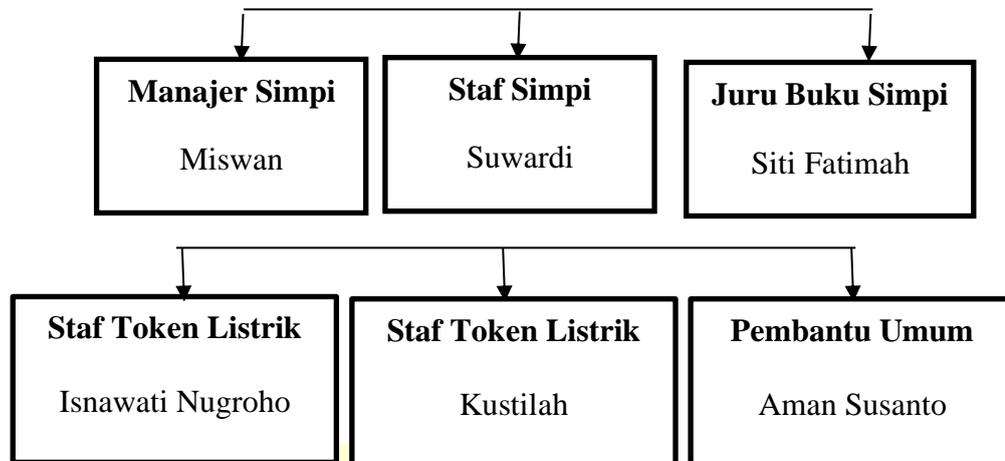
b. Misi Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu

Untuk mewujudkan visi tersebut, Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu menjabarkan kedalam misi sebagai berikut:

1. Ikut serta membina masyarakat agar orientasi usahanya berjalan dengan tujuan hidupnya dalam mengabdikan dan beribadah kepada Allah SWT sehingga memiliki mental dan tujuan yang mulia dalam berusaha dan bermitra dalam usahanya.
2. Membangun industri koperasi yang maju

3. Meningkatkan produktifitas dan mensejahterakan masyarakat.
 4. Membangun dan mengembangkan sistem ekonomi syariah.
 5. Memelihara kepedulian yang tinggi dari masyarakat atas keadaan sesama.
 6. Ikut serta memperkuat sistem keuangan nasional dengan memposisikan industri koperasi sebagai salah satu fundamen utamanya.
4. Struktur Organisasi Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu





Berikut Tabel 1.5 adalah data nasabah yang meminjam kredit Koperasi Unit Desa Basuki pada tahun 2023

No	Nama	Alamat peminjam	Tanggal peminjam	Jumlah peminjam	Angsuran
1.	Asmin Wahyudi	Desa Bulusari RT04/02	07 Januari 2023	Rp. 3.000.000	12 Kali
2.	Warniatun	Desa Cikuya RT 03/06	16 Januari 2023	Rp. 18.000.000	24 Kali
3.	Slamet Riyadi	Desa Ciawitali RT03/07	21 Januari 2023	Rp. 1.000.000	12 Kali
4.	Purwanto Wagirah	Desa Sidadadi RT03/02	4 Februari 2023	Rp. 2.000.000	10 Kali
5.	Paino Tumini	Desa Sidadadi RT04/06	13 Februari 2023	Rp. 2.000.000	12 Kali
6.	Erman Suko	Desa Gandrungma ngu RT 06/01	14 Februari 2023	Rp. 1.000.000	12 Kali

7.	Baridun Wiwi	Desa Kamulyan RT 01/02	17 Februari 2023	Rp. 35.000.000	48 Kali
8.	Siswo Sumarno	Desa Bulusari RT01/03	02 Maret 2023	Rp. 10.000.000	23 Kali
9.	Teguh Imam	Desa Gandrungmanis RT 02/03	06 Maret 2023	Rp. 1.000.000	10 Kali
10.	Sartono	Desa Kebogoran RT 06/10	15 Maret 2023	Rp. 1.500.000	8 Kali

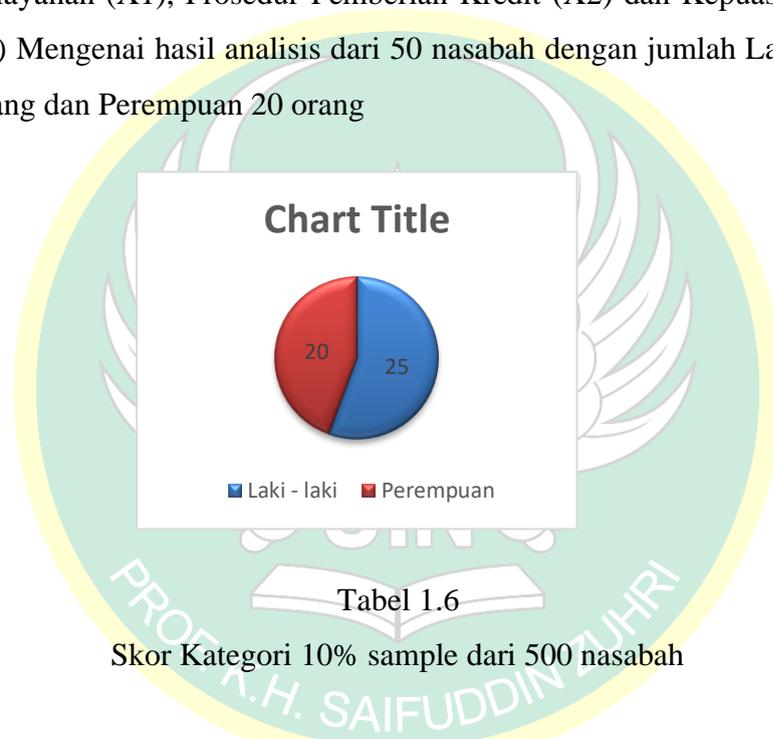
Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar nasabah yang meminjam kredit di KUD Basuki adalah warga masyarakat Kecamatan Gandrungmangu, pihak KUD membebaskan nasabah peminjaman nominal kredit dan membebaskan berapa kali angsuran untuk membayarnya. Peran aktif anggotakoperasi merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan hukum koperasi. Peran aktifnya anggota koperasi berarti dapat dikatakan juga sebagai anggota yang memiliki keterlibatan mental dan emosional terhadap koperasi dan berbagai tanggung jawab atas pencapaian tujuan organisasi maupun usaha koperasi.

Peran aktif anggota dalam koperasi dapat dirumuskan sebagai keterlibatan paraanggota secara aktif dan menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan, kebijakan, arah dan langkah usaha, pengawasan terhadap jalannya usaha koperasi, penambahan modal usaha dalam pemanfaatan usaha serta dalam menikmati hasil usaha.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel ini perlu melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata rata (Mean), nilai tengah (Median) nilai yang sering muncul (Modus), nilai tertinggi (Max), nilai terendah (Min) dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Prosedur Pemberian Kredit (X2) dan Kepuasan Anggota (Y) Mengenai hasil analisis dari 50 nasabah dengan jumlah Laki – laki 25 orang dan Perempuan 20 orang



Tabel 1.6

Skor Kategori 10% sample dari 500 nasabah

		Kategori			
		Frekuensi	Persentase	Valid	Kumulatif
Valid	Tidak Aktif	25	50.0	50.0	50.0
	Aktif	25	50.0	50.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	
Total		50	100.0		

Sumber : Hasil Analisis Data Responden

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa analisis data responden dalam

frekuensi kategori aktif ada 25 orang dan kategori tidak aktif 25 orang.

Menurut Sugiyono (2011:38) mendefinisikan variabel sebagai atribut seseorang, atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek yang lain. Variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen (X1) Variabel bebas sering disebut sebagai variabel Stimulasi, predictor, atau atecedent. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau dapat menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat Sugiyono (2011:39). Adapun variabel bebas yang digunakan penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1).
2. Variabel Independen (X2) Variabel bebas sering disebut sebagai variabel Stimulasi, predictor, atau atecedent.
3. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau dapat menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat Sugiyono (2011:39). Adapun variabel bebas yang digunakan penelitian ini adalah Prosedur pemberian Kredit (X2).
4. Variabel Dependen (Y) Variabel terikat sering disebut sebagai variabel output, kreteria, konsekuen Sugiyono (2011:39). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Unit Desa Basuki.

Pengukuran Kualitas pelayanan (X1) Prosedur Pemberian Kredit (X2) dan Kepuasan Anggota (Y) dalam metode Mean, Median, Modus dari sample 10% dari 500 nasabah ada 50 orang dalam kategori aktif dan tidak aktif. Dirancang untuk mengukur dari lima dimensi/indikator utama Kualitas Pelayanan (bukti fisik, reability, responssiviness, assurance, empathy), Prosedur Pemberian Kredit (realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan, persyaratan) Kepuasan Anggota (kualitas produk, kelitas pelayanan, faktor emosional, harga)sebagaimana disajikan dalam pembahasan berikut. Untuk lebih jelasnya data Mean,

Median, Modus pada Tabel 1.2

Tabel 1.7

Data statistik hasil penelitian melalui kuesioner kepada nasabah
Koperasi Unit Desa Basuki

Statistik

	Kualitas Pelayanan (X1)	Prosedur Pemberian Kredit (X2)	Kepuasan Anggota (Y)
Valid	50	50	50
Mean	13.24	13.68	15.06
Median	13.00	14.00	15.00
Modus	12	14	15
Std. Deviation	1.648	1.019	1.406
Varian	2.717	1.038	1.976
Minimum	11	12	12
Maximum	18	16	20

Berdasarkan Hasil Uji Statistik Deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai rata rata (Mean) 13.24 nilai tengah (Median) 13.00 nilai yang sering muncul (Modus) 12, nilai tertinggi (Max)18, nilai terendah (Min) 11 dengan standar deviasi data Kualitas pelayanan adalah 1.648
2. Variabel Prosedur Pemberian Kredit (X2) dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai rata rata (Mean) 13,68 nilai tengah (Median) 14.00 nilai yang sering muncul (Modus) 14, nilai tertinggi (Max)16, nilai terendah (Min) 12 dengan standar deviasi data Kualitas

pelayanan adalah 1.019

3. Variabel Kepuasan Anggota (Y) dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai rata rata (Mean) 15,06 nilai tengah (Median) 15,00 nilai yang sering muncul (Modus) 15, nilai tertinggi (Max)12, nilai terendah (Min) 12 dengan standar deviasi data Kualitas pelayanan adalah 1.406

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, reability, responsive, assurance, empathy dan prosedur pemberian kredit dengan indikator realisasi kredit, kemudahan prosedur, kecepatan pelaksanaan, persyaratan terhadap kepuasan anggota cukup memuaskan. Namun program pelayanan harus bisa ditingkatkan kepada para anggota. Selain itu, upaya-upaya untuk melakukan pembenahan dan perbaikan kualitas berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 1.2 dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum Koperasi Unit Desa Basuki cukup mampu memberikan kualitas pelayanan yang cukup baik kepada anggota koperasi. Kepuasan anggota koperasi dapat dilihat dari tingkat kepuasan anggota terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan.

Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Wawancara

Dalam persaingan koperasi yang semakin ketat, faktor kepuasan anggota menjadi perhatian yang serius. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan persaingan. Kepuasan nasabah senantiasa menjadi fokus dari setiap kegiatan usaha KUD “Basuki”. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi setelah pembelian dimana apa yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan nasabah. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap Koperasi saling bersaing dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan. Harapan nasabah sebelum peminjaman adalah untuk memperoleh pelayanan yang memuaskan. Dalam persaingan mendapatkan nasabah, perusahaan perusahaan secara berangsur-angsur

beratkan pada kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan nasabah. Strategi tersebut sangat menguntungkan perusahaan dan nasabah. Peningkatan kualitas layanan KUD “Basuki” yang disediakan dapat menarik para nasabah lebih banyak. Sehingga dari hal tersebut, dibutuhkan peningkatan dari teknik untuk analisis tingkat kepuasan nasabah.

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Sartomo selaku Ketua/Pimpinan Badan Pengurus di KUD Basuki Kecamatan Gandrungmangu

“Alamat Koperasi Unit Desa Basuki Berada di Jln Raya Gandrungmangu Kec. Gandrungmangu. Kantor pusat Koperasi Unit Desa Basuki berada di belakang Alfamart Gandrungmangu dekat pasar Tradisional.

Visi Koperasi Unit Desa Basuki yaitu membantu perekonomian Masyarakat untuk masyarakat yang produktif, sejahtera dan di berkahi Allah SWT dan Misi Koperasi Unit Desa Basuki Ikut serta membina masyarakat agar orientasi usahanya berjalan dengan tujuan hidupnya dalam mengabdikan dan beribadah kepada Allah SWT sehingga memiliki mental dan tujuan yang mulia dalam berusaha dan bermitra dalam usahanya, Membangun industri koperasi yang maju, Meningkatkan produktifitas dan mensejahterakan masyarakat, Membangun dan mengembangkan sistem ekonomi syariah, Memelihara kepedulian yang tinggi dari masyarakat atas keadaan sesama, Ikut serta memperkuat sistem keuangan nasional dengan memposisikan industri koperasi sebagai salah satu.”

A. Tangible/ bukti fisik

Melalui indikator bukti fisik yaitu tentang fasilitas fisik yang ada di KUD basuki merupakan keunggulan KUD daripada koperasi yang lain, perlengkapan yang lengkap adanya nomor antrian, tempat duduk, kipas angin, nasabah juga bisa mengambil air mineral, permen yang sudah disediakan. Peneliti juga mewawancarai Ibu Siti Fatimah selaku Juru Buku Simpan Pinjam yang melakukan pelayanan di KUD Basuki Kecamatan Gandrungmangu

Keunggulan KUD Basuki dengan koperasi lain.

“Pada KUD Basuki dalam memberikan pinjaman kredit mempunyai pelayanan yang cukup sabar, lalu kredit juga cepat cair, bersifat amanah dengan bunga tidak terlalu besar dan tidak terlalu memberatkan para nasabah dan fasilitas yang cukup lengkap”

B. Responsiveness

Dengan indikator Daya Tanggap (Responsiveness) cara pegawai menjaga kepuasan nasabah dan menangani permasalahan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas akademik KUD Basuki sudah baik. Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan mereka terlihat dari sikap petugas dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan pada saat melakukan proses registrasi daftar ulang, dan sikap yang ramah, sopan dalam melayani nasabah. Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur pemberian kredit sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik. Sesuai indikator responsive peneliti juga mewawancarai Ibu Siti Fatimah dibawah ini:

Cara pihak KUD Basuki menjaga kepuasan nasabah.

“Dalam melayani nasabah kita sebagai karyawan harus bersikap ramah, sopan, santun ketika melayani nasabah. Nasabah tidak boleh merasa kesal dan kecewa terhadap pelayanan dalam meminjam kredit sebaik mungkin mungkin dilayani dengan nyaman agar nasabah merasa puas menjadi anggota KUD “basuki”

C. Reliability

Reliability/ Kehandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan, maka

dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan pengguna layanan ketidakpuasan diungkapkan dengan alasan seperti keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui, tidak adanya informasi tepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang mengakibatkan nasabah harus menunggu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Sunyoto (2004:16) mengatakan bahwa kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu. Peneliti melakukan wawancara Reability pegawai terhadap keluhan nasabah dan bagaimana cara nasabah mempromosikan produk KUD tersebut kepada Ibu Fatimah dibawah ini:

Cara pihak KUD Basuki menanggapi keluhan nasabah

“Sejauh ini tidak sering adanya keluhan tetapi jika ada kita menerima semua keluhan nasabah dengan baik dengan komunikasi yang baik kita meminta maaf kepada pelanggan dan segera menangani dengan cara memberikan solusi yang terbaik.”

Cara mempromosikan produk KUD Basuki kepada nasabah

“Sebagian nasabah sudah tau apa saja produk yang tersedia di KUD “Basuki” awal mula berdirinya KUD Basuki kita mempromosikannya dengan cara memasang Benner di jalan raya yang bertuliskan bahwa telah berdiri Koperasi Unit Desa Basuki dan sudah tertera produk produk yang ada di KUD Basuki, sekarang kita mempunyai tanggapan yang dibagikan kepada nasabah aktif secara gratis dan sudah tertera produk produk yang ada di KUD Basuki.“

D. Emphaty

Dengan indikator Perhatian (emphaty) Kualitas pelayanan dari aspek empati sudah cukup berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan dilapangan menunjukkan Tindakan yang diambil pegawai kepada orang yang telat membayar kredit dengan sabar dan sopan, adanya perhatian khusus yang diberikan kepada nasabah. Akibatnya nasabah

merasakan tidak enak jika telat membayar. Kondisi ini tentunya mencerminkan kualitas pelayanan yang harus dipertahankan. Karena setiap kegiatan pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan. Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan; dan mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan (Margaretha, 2003:78). Untuk lebih jelasnya pada indikator empaty penulis wawancara kepada Ibu Fatimah selaku pegawai yang menangani nasabah.

Tindakan yang dilakukan pihak KUD Basuki jika nasabah terlambat membayar kredit

“Jika sudah waktu pembayaran kredit kita mengingatkan dengan menghubungi lewat Whattshap dengan bahasa yang halus dan sopan, tapi jika belum juga melakukan pembayaran kita mendatangi rumahnya dengan mengakrabi terlebih dahulu kita bercandaan terlebih dahulu supaya nasabah merasa anjoy lalu kita mengingatkan bahwa sudah terlambat membayar kredit, apabila nasabah belum mempunyai anggaran untuk membayar kredit kita tidak marah-marah justru kita menunggu perjanjian tanggal yang dikatakan nasabah ingin membayarnya tanggal berapantinya”

E. Assurance

Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada nasabah sudah baik. Hal ini terlihat dari penyimpanan jaminan yang aman dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan nasabah. Adapun jika diperhatikan maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Gaspersz (1997) mengatakan bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan. Selain itu, Morgan & Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan dan nasabah merasakan aman apabila menitipkan jaminan dalam meminjam kredit di KUD Basuki. Peneliti mewawancarai sesuai dengan indikator assurance kepada Ibu Fatimah dibawah ini:

Tindakan pihak KUD Basuki agar jaminan nasabah tersimpan dengan aman

“Kita menyimpan jaminan yang diserahkan nasabah dengan rapih dan tidak sembarangan orang lain bisa mengetahui tempatnya, selama ini belum pernah ada jaminan nasabah yang hilang karena kita menyimpannya dengan aman, kita juga tidak menyerahkan jika jaminan jika kredit belum lunas paling apabila jika nasabah sangat membutuhkan kita serahkan dalam perjanjian lalu dikembalikan lagi ke KUD sampai kredit nasabah suda lunas”

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota menurut si penulis dilihat dari indokator kualitas pelayanan mulai dari fasilitas yang ada di KUD Basuki, sikap karyawan dalam melayani nasabah, sikap karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah dan menanggapi permasalahan nasabah, nasabah cukup puas dilihat dari data kuesioner

yang diolah dengan metode uji statistik deskriptif dapat dilihat nilai mean 13.24 median 13.00 modus 12 pada variable kualitas pelayanan yaitu X1 seperti terori Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

F. Prosedur Pemberian Kredit Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu

Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit di KUD Basuki Gandrungmangu. Berikut ini adalah prosedur pemberian kredit pada di KUD Basuki Gandrungmangu:

- a. Calon Peminjam menyiapkan persyaratan seperti
 - a. foto copy KTP suami istri, foto copy BPKB dan BPKB asli.
 - b. Menerima Formulir Permohonan Pinjaman dari Bagian Administrasi
 - c. Mengisi Formulir Permohonan Pinjaman
 - d. Menyerahkan Formulir Pinjaman yang telah diisi ke bagian administrasi beserta syarat-syaratnya.
- b. Bagian administrasi menerima
 - a. Formulir Permohonan Pinjaman dan Persyaratannya dari calon peminjam
 - b. Memeriksa kelengkapan persyaratan dan melakukan pencatatan atau pembukuan berdasarkan nomor urut dan tanggal permohonan
 - c. Menyerahkan formulir permohonan Pinjaman dan Persyaratan Pinjaman kepada Juru Buku Simpan Pinjam.
- c. Petugas menerima formulir
 - a. Permohonan Pinjaman dan Persyaratan Pinjaman dari

bagian administrasi

- b. Melakukan analisis dengan melakukan pengecekan kebenaran adanya jaminan berdasarkan persyaratan yang diajukan dan mengenal karakter calon Peminjam melalui keluarga dan kerabat
- c. Jika telah layak untuk diberikan kredit, maka formulir pinjaman ditandatangani.
- d. Mengambil keputusan untuk pencairan kredit lalu di sampaikan kepada nasabah.

Prosedur pemberian kredit merupakan ketentuan yang menjamin hak pemberi pinjaman dalam memberikan pinjaman kepada peminjam agar pinjaman dapat dikembalikan sesuai kesepakatan dengan kata lain bahwa prosedur pemberian kredit mewajibkan peminjam untuk melunasi pinjaman sesuai kesepakatan dengan pemberi pinjaman beserta bunga yang ditetapkan. Untuk itu pengurus koperasi harus menjalankan prosedur pemberian kredit sehingga anggotanya bertanggung jawab dalam memanfaatkan kredit usaha sehingga dapat disalurkan kembali kepada anggota yang memerlukannya sehingga koperasi harus melakukan beberapa prosedur pemberian dengan baik, peneliti melakukan wawancara kepada Pak Miswan selaku Manajer simpan pinjam

Permasalahan yang sering terjadi dalam meminjam kredit.

“Masalah yang sering terjadi adalah kredit macet dalam segi jatuh tempo dengan pembayaran nasabah tidak pas, misal pembayaran mingguan, nasabah tidak selalu membayar kredit perminggu ada juga yang tiga minggu baru membayar kredit. Ada juga permasalahan ketika angsuran pertama nasabah harus datang ke koperasi tetapi ada juga nasabah yang tidak datang akhirnya kita mendatangi rumahnya jika sudah telat membayar kredit.”

Dalam kegiatan pemberian kredit, kendala yang biasanya dihadapi dalam pemberian kredit adalah kredit macet dan kemungkinan terdapat kendala-kendala yang lain. Begitu juga di KUD Basuki, menurut survey

awal hasil wawancara diatas dengan dengan ibu Siti Fatimah salah satu karyawan yang bertugas juga terdapat beberapa masalah karena tidak menerapkan prosedur sebagaimana mestinya, seperti ada saja nasabah yang kabur atau melarikan diri dari tanggungjawabnya dan banyak pula nasabah yang tidak dapat mempertanggungjawabkan kewajibannya atau tidak dapat mengembalikan pinjamannya sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati kedua pihak, atau biasa disebut dengan kredit macet.

Hasil penelitian tentang kemudahan prosedur untuk meminjam kredit di KUD Basuki tidak mempersulit nasabah, nasabah cukup membawa persyaratan sesuai dengan yang di perintahkan oleh pegawai. Dalam wawancara kepada Pak Miswan selaku manajer simpan pinjam dibawah ini yaitu merupakan indikator Prosedur pemberian kredit dengan persyaratan dibawah ini:

Persyaratan yang di perlukan untuk meminjam kredit mingguandan bulanan di KUD Basuki

“Peryaratan kredit mingguan : fotocopy KTP suami istri, surat permohonan mengetahui kepala desa setempat.

Persyaratan kredit bulanan : fotocopy KTP suami istri, surat permohonan mengetahui kepala desa setempat, Jamianan bisa berupa sertifikat tanah, SK pegawai, BPKB motor,surat surat berharga lainnya.”

Ada beberapa indikator prosedur pemberian kredit yaitu :

1. Realisasi kredit

Realisasi kredit untuk membuka rekening giro atau tabungan dari nasabah setelah penandatanganan perjanjian. (Kasmir, 2012) Di KUD Basuki realisasi kredit diberikan setelah dokumen yang sudah ditanda tangani oleh peminjam dan bendahara dan saksi lain maka akan segera diproses untuk pencairan kredit. Setelah itu uang diberikan kepada pihak peminjam dengan dokumen asli pencairan kredit sehingga uangyang diserahkan kepada pihak peminjam sudah dipotong

biaya administrasinya.

2. Penyaluran atau penarikan dana

Pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai pengambilan uang ini dilakukan sesuai dengan tujuan dan ketentuan yaitu secara bertahap atau secara langsung. (Kasmir, 2012). KUD Basuki melaksanakan pemberian kredit sekaligus ataupun bertahap sesuai dengan jumlah nominal kredit yang diajukan oleh anggota. Selain itu KUD Basuki juga melakukan tahapan proses pembayaran angsuran yaitu dilakukan setelah terlaksana realisasi kredit dengan cara membayar angsuran di bulan berikutnya sesuai dengan tanggal perjanjian yang sudah disepakati. Dalam hal pembayaran, bisa dibayar sendiri maupun dapat diwakilkan dengan orang lain.

3. Penandatanganan Akad Kredit

Penandatanganan Akad Kredit yaitu perjanjian kredit bentuk dan formatnya ditentukan oleh masing-masing bank dan dibuat secara tertulis. Pada proses ini memuat syarat-syarat yang dapat dijadikan sebagai alat pembuktian di pengadilan apabila ada masalah atau sengketa di kedua belah pihak yang telah disetujui dan ditandatangani oleh debitur atau calon debitur. (Artesa, 2006) Di KUD Basuki jika sudah mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai besaran pinjaman maka staf administrasi menjelaskan perjanjian hutang piutang dan kemudian ditanda tangani oleh kedua belah pihak maka peminjam secara otomatis sudah menjadi anggota KUD Basuki. Dokumen pencairan kredit yaitu kuitansi pinjaman, bukti pinjaman dan jaminan serta jartu anggota.

4. Persyaratan

Proses pengajuan berkas ataupun pinjaman di KUD Basuki yaitu calon anggota datang ke koperasi dengan membawa persyaratan yang telah menjadi ketentuan di KUD Basuki yaitu mengisi formulir seperti nama lengkap, alamat lengkap, pekerjaan, no HP, jumlah pinjaman, jangka waktu pinjaman, alasan mengajukan pinjaman serta jaminan. Selanjutnya calon anggota menyerahkan jaminan yang digunakan untuk pengajuan sebuah kredit berupa BPKB atau sertifikat.

5. Penyelidikan Berkas Pinjaman

Analisis permohonan kredit dan atau perubahan-perubahannya adalah untuk menilai sejauh mana hal yang dibiayai itu layak dan mempunyai keabsahan hukum dan untuk menganalisa perkreditan yang sehat serta semua faktor resiko yang berkaitan dengan permohonan kredit (Siswantosutojo, 2003) dan tujuan dari penyelidikan berkas pinjamannya adalah untuk mengetahui persyaratan berkas yang diajukan sudah sesuai atau belum. Nasabah diminta untuk melengkapi persyaratan yang belum sesuai sampai jangka waktu tertentu dan apabila tidak dapat memenuhinya maka pengajuan permohonan kredit dibatalkan. (Kasmir, 2012)

Pada tahap ini di KUD Basuki staf administrasi memeriksa kelengkapan syarat syarat yang diserahkan peminjam seperti memeriksa keabsahan, tahun pembuatan jaminan, alamat calon anggota. Persyaratan sudah dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat sesuai maka calon anggota tinggal menunggu apakah kredit tersebut bisa diberikan atau tidak sesuai dengan keputusan selanjutnya. Akan tetapi bila ada persyaratan yang tidak memenuhi maka biasanya akan ditolak atau calon anggota diberikan waktu untuk melengkapi syarat syarat.

Analisis Prosedur Pemberian Kredit menurut si penulis Langkah prosedur di KUD Basuki cukup berjalan dengan efektif dan efisien untuk memperoleh suatu kesepakatan dalam peminjaman kredit seperti teori Menurut Rudi M Tambunan (2013:84) Prosedur adalah sebagai berikut: “Prosedur sebagai pedoman yang berisi prosedur oprasional yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efesien, konsisten, standar dan sistematis.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan dan prosedur pemberian kredit terhadap kepuasan anggota (studi kasus pada KUD Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap), maka peneliti dapat mengambil kesimpulan:

1. Analisis kualitas pelayanan dan prosedur pemberian kredit terhadap kepuasan anggota melalui indikator bukti fisik yaitu tentang fasilitas fisik yang ada di KUD basuki merupakan keunggulan KUD daripada koperasi yang lain, perlengkapan yang lengkap adanya nomor antrian, tempat duduk, kipas angin, nasabah juga bisa mengambil air mineral, permen yang sudah disediakan. Dengan indikator Daya Tanggap (Responsiveness) cara pegawai menjaga kepuasan nasabah dan menangani permasalahan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas akademik KUD Basuki sudah baik. memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan.
2. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada nasabah sudah baik. Hal ini terlihat dari penyimpanan jaminan yang aman dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan nasabah. Adapun jika diperhatikan maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Penelitian tentang kemudahan prosedur untuk meminjam kredit di KUD Basuki tidak mempersulit nasabah, nasabah cukup membawa persyaratan sesuai dengan yang di perintahkan oleh pegawai.
3. Analisis kualitas pelayanan dan prosedur pemberian kredit terhadap kepuasan anggota melalui hasil Uji Statistik Deskriptif Pengukuran Kualitas pelayanan (X1) Prosedur Pemberian Kredit (X2) dan Kepuasan Anggota (Y) dalam metode Mean, Median,

4. Modus dari sample 10% dari 500 nasabah ada 50 orang dalam kategori aktif dan tidak aktif. Dapat ditarik kesimpulan dengan data Mean, Median, Modus yaitu pertama, Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai rata rata (Mean) 13.24 nilai tengah (Median) 13.00 nilai yang sering muncul (Modus) 12, nilai tertinggi (Max)18, nilai terendah (Min) 11 dengan standar deviasi data Kualitas pelayanan adalah 1.648. Kedua, Variabel Prosedur Pemberian Kredit (X2) dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai rata rata (Mean) 13,68 nilai tengah (Median) 14.00 nilai yang sering muncul (Modus) 14, nilai tertinggi (Max)16, nilai terendah (Min) 12 dengan standar deviasi data Kualitas pelayanan adalah 1.019. Ketiga, Variabel Kepuasan Anggota (Y) dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai rata rata (Mean) 15,06 nilai tengah (Median) 15,00 nilai yang sering muncul (Modus) 15, nilai tertinggi (Max)12, nilai terendah (Min) 12 dengan standar deviasi data Kualitas pelayanan adalah 1.406

B. Saran

1. KUD Basuki bisa lebih melengkapi fasilitas yang ada dikantor misal mengganti kipas angin menjadi AC dan menanbah tempat duduk untuk nasabah dan para pembantu umum bisa lebih memperhatikan kebersihan kantor agar nasabah merasakan kenyamanan.
2. Untuk pegawai KUD Basuki harus mampu meningkatkan pelayanan yang baik dan memberikan akses yang mudah untuk para nasabah.
3. KUD Basuki bisa lebih meningkatkan produk sesuai dengan kebutuhan para nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andjar Pachta. W. Dkk, *Hukum Koperasi Indonesia*, Jakarta : Kencana, 2007.
- Atmawati R dan M Wahyudin. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall", *Jurnal Daya Saing*, Program MM-UMS, Surakarta, 2017.
- Dai, dkk. "Analisis Prosedur Pemberian Kredit Koperasi (Studi pada Koperasi Rahastra Credit Union Bandung)". *Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan*. Vol. 7, no. 1, 2019, 65-77.
- Evita Novilia, dkk. "Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit pada Koperasi Gapoktan Sumber Tani Kediri". *Jurnal Sinda*. Vol. 1, no. 1, April 2021.
- Guspul, dkk. "Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo". *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol.1 no.3, 2014.
- Hardyanti Setyasari. "Analisis Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Usaha Mikro Guna Meminimalisir Terjadinya Kredit Bermasalah (Studi pada PT BPR Nusumma Jatim Cabang Malang)". *Jurnal Universitas Brawijaya*. Vol.22, no.1, 2015.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta : Bumi Aksara, 2011.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Rosdakarya, 2005.
- Machfudz, Saelany dkk, *Bepikir Besar dalam Koperasi*, Pekalongan : Perintis Jasa Grafika, 2010.
- Masyhuri dan Zainuddin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Bandung: Refika Aditama, 2011.
- Moh Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2014.
- Muhammad Daus dan Agus Edhi Susanto, *Perkoperasian : Sejarah, Teori dan Praktek*, Ciawi : Ghalia Indonesia, 2004.
- Naomi Rentha, Uli Silaba. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 11, no.1,

2015, 61–83.

Ninik Widiyanti, *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*, Jakarta : Bina Aksara, 2002.

Pandji Anoraga dan Ninik Widiyanti, *Dinamika Koperasi*, Jakarta : Rineka Cipta, 2007.

Pontoh, “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal EMBA*. Vol. 2, No. 3, 285-297, 2014.

Rangkuti, *Pembangunan Koperasi Indonesia*. Jakarta: Penebar Swadaya. 2003.

Rizki Fathia Rahmah, “Peranan Koperasi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Sekitar Pondok Pesantren Roudlatul Qur’an Kota Metro” Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro, 2018.

Ropke, J. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta:Salemba Empat, 2000.

Saryono. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Alfabeta, 2010.

Sastari, Kadek Rika. “Tinjauan Atas Analisis prosedur Pemberian Kredit Konsumtif pada PT. BPR Padma Cabang Singaraja”. *Jurnal Akutansi Profesi*. Vol. 10, no. 1, 28-32, 2019.

Supriatin., dan Sugiharto, “Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel Fasilitas, Harga, Dan Citra Perusahaan”. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 1-11, 2012

Sutrisno, dkk. “Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota”. *JSMBI: Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. Vol.7, no. 2, 2017.

Syafriansyah, Muhammat. “Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Pada Koperasi Simpan Pinjam Sentosa di Samarinda”. *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 3, no.1, 2019, 83-93.

Tjiptono, F, *Manajemen Jasa* Yogyakarta: ANDI. 2002.

Tjiptono, F, *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2002.

Tuberta Ndruru, dkk “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha Mitra Karya Lubuk Pakam” *Journal of Management Science (JMAS)* Vol. 1, no .4, 2018.

Tumpal, Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal* Volume 1 N0 1, 2-4. 2012.

Umar, Husein. *Metode Riset Komunikasi Oraganisasi* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

W. Eliyawati, dkk “Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat” *Jurnal Manajemen Agribisnis* Vol. 4, No. 1, Mei, 2016.



Lampiran 1

TRANSKIP HASIL OBSERVASI

Tanggal Pengamatan : Jum,at, 1 Juli 2022

Jam : 08.00-10.00

Hal yang diamati : Fasilitas Fisik

Hasil Observasi	Pada tanggal 1 Juli 2022 Peneliti mengajukan permohonan untuk diperkenankan melakukan penelitian di Koperasi Unit Desa “Basuki”. Peneliti melakukan perkenalan kepada karyawan karyawan yang ada di koperasi sekaligus diberi tahu jabatannya. Peneliti mengamati kerapian paraa staf yang sudah cukup baik. Peneliti mengamati tempat dan fasilitas yang ada di KUD tersebut. Fasilitas yang tersedia sudah cukup lengkap diantaranya tempat duduk yang cukup untuk nasabah, walaupun belum memakai AC ada fasilitas kipas angin, Peneliti juga mengamati adanya air mineral dan permen untuk nasabah yang ingin mengambilnya. Kebersihan di koperasi sudah cukup terjaga dan tidak ada sampah yang berserakan karena sudah di sediakan tempat sampah. Area parkir untuk kendaraan nasabah cukup luas dan tidak terkena sinar matahari.
Tanggapan Pengamat	Dari pengamatan fasilitas yang ada di koperasi sudah cukup baik tetapi apabila ditingkatkan dan di lengkapi akan semakin bagus untuk memberikan kenyamanan nasabah.

TRANSKIP HASIL OBSERVASI

Tanggal Pengamatan : Sabtu, 2 Juli 2022

Jam : 09.00-11.00

Hal yang diamati : Data nasabah

Hasil Observasi	Pada tanggal 2 Juli 2022 peneliti diberi tahu oleh staf KUD Berdirinya pada tanggal 10 Januari 1980 peneliti mengamati data nasabah peminjam kredit yang ada di KUD Basuki. Data nasabah di simpan masih dalam pembukuan. Dengan pembukuan tersimpan data nasabah aktif dan tidak aktif. Keseluruhan data nasabah berjumlah 500 orang. Peneliti mengamati data nasabah yang sebagian besar masyarakat kecamatan Gandrungmangu. Peneliti mengamati perkerjaan para nasabah karena jika nasabah tidak mempunyai pekerjaan akan ada kendala dalam pembayaran kredit kedepannya.
Tanggapan Pengamat	Data nasabah masih tersimpan dalam bentuk pembukuan apabila disimpan dalam computer data nasabah akan lebih aman dan lebih mudah untuk para staf apabila akan mendata.

TRANSKIP HASIL OBSERVASI

Tanggal Pengamatan : Selasa, 11 April 2023

Jam : 10.00-13.00

Hal yang diamati : Kualitas pelayanan dan prosedur Pemberian kredit

Hasil Observasi	<p>Pada tanggal 11 April 2022 peneliti mengamati cara pelayanan yang diberikan Staf simpan pinjam kepada nasabah yang meminjam kredit. Peneliti melihat bahwa staf menanyakan keperluan nasabah dengan bahasa yang halus, ramah, dan santun. Peneliti juga melihat staf yang tanggap dan memprioritaskan dalam melayani nasabah. Peneliti melihat bahwa Staf yang bertugas menjelaskan kepada nasabah yang belum paham cara meminjam kredit di KUD Basuki. Peneliti melihat prosedur pemberian kredit dari berkas yang disiapkan nasabah hingga nasabah mengisi formulir pinjaman kredit lalu diserahkan kepada staf yang bertugas. Peneliti mewawancarai para karyawan KUD dengan pertanyaan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan dan prosedur pemberian kredit. Pihak KUD yang sangat ramah kepada peneliti yang mewawancarainya dan dijelaskan secara rinci pertanyaan pertanyaan yang ditanyakan. Pihak KUD juga membantu peneliti menyampaikan kepada nasabah untuk pengisian kuesioner kepada 50 responden.</p>
Tanggapan Pengamat	Karyawan karyawan yang ada di KUD Basuki sudah cukup baik dalam melayani dan tanggap kepada

	nasabah selalu memprioritaskan nasabah. Pihak KUD juga sangat baik dan ramah ketika diwawancarai dan sangat membantu peneliti dalam menyebarkan kuesioner kepada nasabah untuk diisi.
--	---



TRANSKIP HASIL OBSERVASI

Tanggal Pengamatan : Senin, 17 April 2023

Jam : 09.30-12.30

Hal yang diamati : Kepuasan Nasabah

Hasil Observasi	Pada tanggal 17 April 2023 peneliti mengamati respon atau tanggapan dari nasabah peneliti melihat keakraban antara nasabah dengan staf yang bertugas, tidak ada kecanggungan. Staf yang bertugas melayani dengan sopan dan adanya sedikit bercandaan kepada nasabah agar tidak terlalu formal. Peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner kepada nasabah yang datang ke KUD dengan menjelakan untuk penelitian skripsi. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada nasabah 50 orang yang dibantu oleh staf.
Tanggapan Pengamat	Kepuasan nasabah sudah cukup baik, nasabah merasa nyaman, senang dan tidak merasa kesal, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan apabila ditingkatkan akan lebih dikenal dengan citra koperasi yang berkualitas.

Lampiran 2

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Nama : Sartomo, S.H.

Umur : 57 Tahun

Jabatan : Ketua Badan Pengurus KUD Basuki Kecamatan Gandrungmangu

Waktu : Selasa, 11 April 2023, Pukul 10: 30 WIB.

1. Tanggal berapa KUD Basuki di dirikan?

Jawab : 10 Januari 1980

2. Dimana Alamat lengkap KUD Basuki dan berapa nomor telepon yang bisa dihubungi?

Jawab: Jalan Raya Gandrungmangu Telp (0280) 6260736 Kode pos 53254 berada di belakang Alfamart Gandrungmangu dekat pasar tradisional

3. Apa Visi dan Misi yang ada di KUD Basuki Gandrungmangu?

Jawab: Visi Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu Untuk dapat memberikan pelayanan dan kesejahteraan kepada anggota Koperasi Unit Desa “Basuki” memiliki visi sebagaiberikut: “Membantu Perekonomian Masyarakat Untuk Masyarakat yang Produktif, Sejahtera dan diberkahi oleh Allah SWT”.

Misi Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu Untuk mewujudkan visi tersebut, Koperasi Unit Desa “Basuki” Kecamatan Gandrungmangu menjabarkan kedalam misi sebagaiberikut:

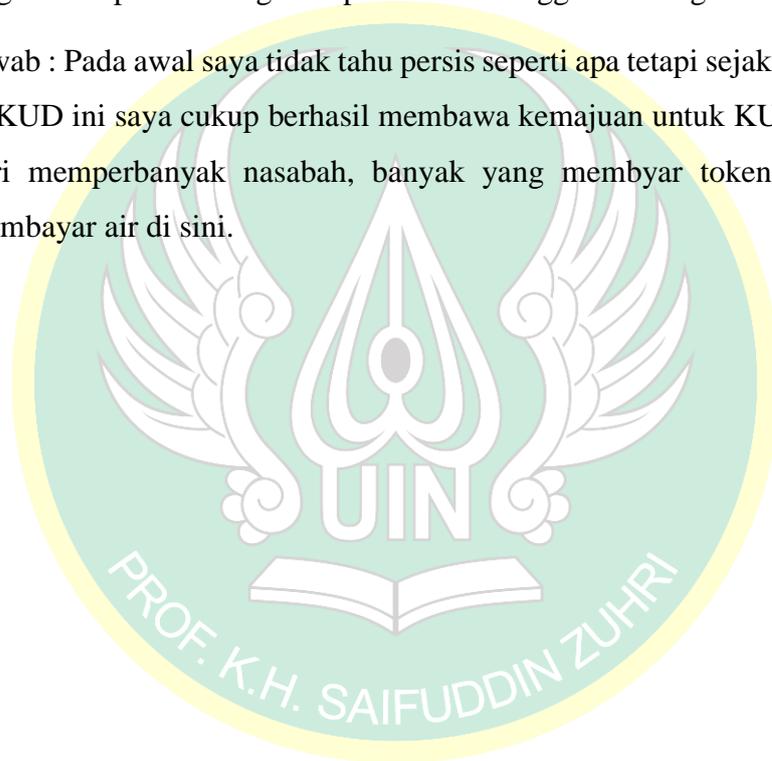
1. Ikut serta membina masyarakat agar orientasi usahanya berjalan dengan tujuan hidupnya dalam mengabdikan dan beribadah kepada Allah SWT sehingga memiliki mental dan tujuan yang mulia dalam berusaha dan bermitra dalam usahanya.
2. Membangun industri koperasi yang maju
3. Meningkatkan produktifitas dan mensejahterakan masyarakat.
4. Membangun dan mengembangkan sistem ekonomi syariah.

5. Memelihara kepedulian yang tinggi dari masyarakat atas keadaan sesama.
 6. Ikut serta memperkuat sistem keuangan nasional dengan memposisikan industri koperasi sebagai salah satu fundamen utamanya.
4. Ada berapa karyawan yang bekerja di KUD Basuki?

Jawab : 12 orang

5. Bagaimana perkembangan koperasi awal hingga sekarang?

Jawab : Pada awal saya tidak tahu persis seperti apa tetapi sejak saya masuk di KUD ini saya cukup berhasil membawa kemajuan untuk KUD ini mulai dari memperbanyak nasabah, banyak yang membyar token listrik dan membayar air di sini.



TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Nama : Sujoko
Umur : 60 Tahun
Jabatan : Bendahara KUD Basuki Kecamatan Gandrungmangu
Waktu : Selasa, 11 April 2023, Pukul 10: 45 WIB.

1. Bagaimana kondisi saldo maupun keuangan saat ini untuk keperluan pinjaman kredit? Apakah cukup stabil?

Jawab : Alhamdulillah stabil kita masih ada modal untuk meminjamkan kredit para nasabah walaupun ada beberapa nasabah yang susah untuk membayar kredit itu salah satu sebab kondisi saldo kurang stabil

2. Berapa maksimal peminjaman kredit untuk nasabah?

Jawab : Rp 50.000.000 itu pun orang terpercaya yang sudah menjadi nasabah yang cukup lama dan tidak pernah nunggak dalam membayar kredit. kita tidak berani meminjamkan dengan jumlah yang besar seperti bank, kita memikirkan resiko yang besar apa bila berani meminjamkan dengan jumlah yang besar.

3. Berapa bunga yang dikenakan dalam meminjam kredit di KUD Basuki

Jawab : Tidak terlalu besar cukup 3% saja

4. Bagaimana jika karyawan yang meminjam kredit di KUD Basuki apakah diringankan untuk bunga yang dikenakan?

Jawab : Tidak, kita sama saja seperti nasabah lainnya yang meminjam kredit dengan bunga 3% dan apabila telat membayar tetep diingatkan untuk segera membayar.

5. Apa keunggulan KUD Basuki dengan koperasi lain?

Jawab : Kita mempunyai pelayanan yang cukup baik, mengutamakan nasabah, proses dalam meminjam kredit gampang dan cepat dengan bunga yang ringan.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Nama : Miswan
Umur : 60 Tahun
Jabatan : Manajer Simpan Pinjam KUD Basuki Kecamatan Gandrungmangu
Waktu : Selasa, 11 April 2023, Pukul 11:05 WIB.

1. Persyaratan yang di perlukan untuk meminjam kredit mingguan dan bulanan di KUD Basuki

Jawab : Persyaratan kredit mingguan : fotocopy KTP suami istri, surat permohonan mengetahui kepala desa setempat.

Persyaratan kredit bulanan : fotocopy KTP suami istri, surat permohonan mengetahui kepala desa setempat, Jaminan bisa berupa sertifikat tanah, SK pegawai, BPKB motor, surat surat berharga lainnya.

2. Permasalahan yang sering terjadi dalam meminjam kredit.

Jawab : Masalah yang sering terjadi adalah kredit macet dalam segi jatuh tempo dengan pembayaran nasabah tidak pas, misal pembayaran mingguan, nasabah tidak selalumembayar kredit perminggu ada juga yang tiga minggu baru membayar kredit. Ada juga permasalahan ketika angsuran pertama nasabah harus datang ke koperasi tetapi ada juga nasabah yang tidak datang akhirnya kita mendatangi rumahnya jika sudah telat membayar kredit.

3. Berapa lama kredit bisa cair kepada nasabah setelah nasabah melakukan realisasi kredit atau penandatanganan perjanjian?

Jawab : Jika nasabah sudah mengisi data data persyaratan lalu kita periksa terlebih dahulu dengan saksi saksi lain apabila nasabah layak untuk dipinjamkan kredit maka akan segera kami proses dengan waktu pencairan 1 minggu

4. Contoh nasabah yang layak mendapatkan pinjaman kredit dari KUD Basuki?

Jawab : Kita lihat dari pekerjaan orang tersebut jika mempunyai pekerjaan yang menjanjikan tidak masalah apabila ingin meminjam dengan jumlah

lumayan besar, kita juga mensurvei rumah nasabah dan mencari tahu tentang orang tersebut lewat tetangga tetangga disekitar

5. Bagaimana cara nasabah mengambil kredit yang akan cair? Apakah nasabah perlu datang ke KUD langsung atau bisa di transfer ke rekening?

Jawab : Satu minggu setelah perjanjian kredit akan cair kita akan menghubungi nasabah untuk datang langsung ke KUD Basuki dari kita tidak menyerahkan dengan mentransfer tetapi nasabah harus datang langsung ke KUD Basuki



TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Nama : Siti Fatimah
Umur : 53 Tahun
Jabatan : Juru buku simpan pinjam KUD Basuki Kecamatan
Gandrungmangu
Waktu : Selasa, 11 April 2023, Pukul 11: 20 WIB.

1. Apa keunggulan KUD Basuki terhadap koperasi lain?

Jawab : Pada KUD Basuki dalam memberikan pinjaman kredit mempunyai pelayanan yang cukup sabar, lalu kredit juga cepat cair, bersifat amanah dengan bunga tidak terlalu besar dan tidak terlalu memberatkan para nasabah dan fasilitas yang cukup lengkap

2. Cara pihak KUD Basuki menanggapi keluhan nasabah

Jawab : Sejauh ini tidak sering adanya keluhan tetapi jika ada kita menerima semua keluhan nasabah dengan baik dengan komunikasi yang baik kita meminta maaf kepada pelanggan segera menangani dengan cara memberikan solusi yang terbaik.

3. Cara mempromosikan produk KUD Basuki kepada nasabah

Jawab : Sebagian nasabah sudah tau apa saja produk yang tersedia di KUD "Basuki" awal mula berdirinya KUD Basuki kita mempromosikannya dengan cara memasang Benner di jalan raya yang bertuliskan bahwa telah berdiri Koperasi Unit Desa Basuki dan sudah tertera produk produk yang ada di KUD Basuki, sekarang kita mempunyai tanggapan yang dibagikan kepada nasabah aktif secara gratis dan sudah tertera produk produk yang ada di KUD Basuki.

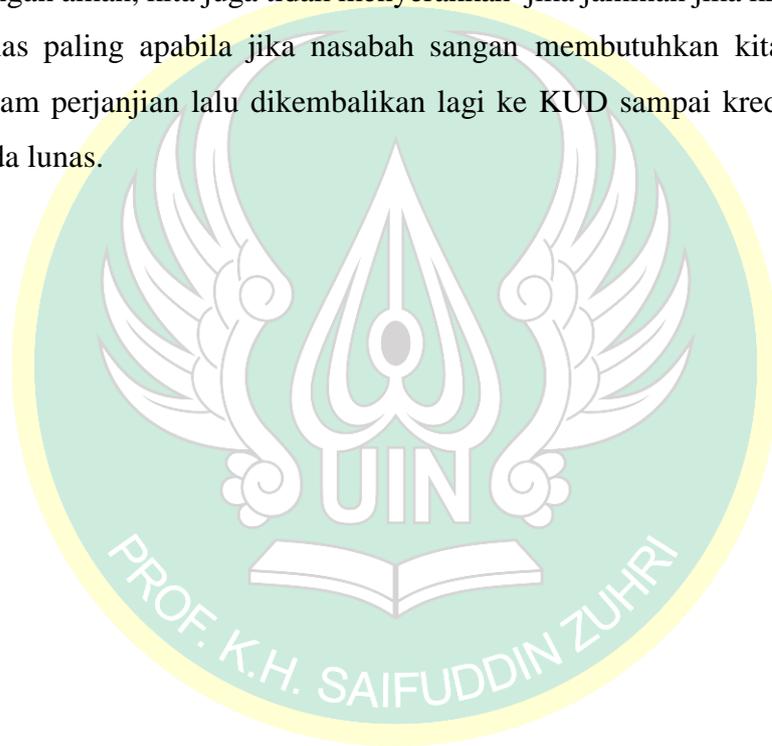
4. Tindakan yang dilakukan pihak KUD Basuki jika nasabah terlambat membayar kredit

Jawab : Jika sudah waktu pembayaran kredit kita mengingatkan dengan menghubungi lewat Whattshap dengan bahasa yang halus dan sopan, tapi jika belum juga melakukan pembayaran kita mendatangi rumahnya dengan mengakrabi terlebih dahulu kita bercandaan terlebih dahulu supaya nasabah merasa anjoy lalu kita mengingatkan bahwa sudah terlambat membayar

kredit, apabila nasabah belum mempunyai anggaran untuk membayar kredit kita tidak marah-marah justru kita menunggu perjanjian tanggal yang dikatakan nasabah ingin membayarnya tanggal berapantinya

5. Tindakan pihak KUD Basuki agar jaminan nasabah tersimpan dengan aman

Jawab : Kita menyimpan jaminan yang diserahkan nasabah dengan rapih dan tidak sembarangan orang lain bisa mengetahui tempatnya, selama ini belum pernah adajaminan nasabah yang hilang karena kita menyimpannya dengan aman, kita juga tidak menyerahkan jika jaminan jika kredit belum lunas paling apabila jika nasabah sangat membutuhkan kita serahkan dalam perjanjian lalu dikembalikan lagi ke KUD sampai kredit nasabah suda lunas.



Lampiran 3

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus pada KUD Basuki di Desa Bulusari Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap)

Kepada Yth.

Nasabah Koperasi Unit Desa Basuki Kecamatan Gandrungmangu

Assalamualaikum wr.wb

Perkenalkan saya Indriani Nur Cahyani mahasiswa semester 8 prodi Perbankan Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang saat ini sedang Menyusun skripsi. Dengan ini saya memohon saudara/i untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner saya dengan kriteria sebagai berikut :

1. Nasabah Aktif
2. Nasabah Tidak Aktif

Adapun tujuan dari penelitian ini semata – mata digunakan untuk kepentingan akademis, sehingga semua data responden yang terkait akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan disebarluaskan tanpa persetujuan dari yang bersangkutan. Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan kerjasama saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Hormat Saya,



Indriani Nur Cahyani

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Nasabah :
Kategori Nasabah :
Usia Nasabah :
Jenis kelamin :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah identitas secara lengkap
2. Sebelum menjawab, bacalah dahulu setiap butir pernyataan dengan teliti
3. Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan diri anda agar memperoleh data yang benar, akurat objektif
4. Perhatikan salah satu jawaban anda, jangan sampai ada yang terlewat
5. Pilihlah alternatif yang tersedia :

SS : Sangat Setuju diberi skor 4
S : Setuju diberi skor 3
TS : Tidak Setuju diberi skor 2
STS : Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

Kuesioner Kualitas Pelayanan

NO	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Fasilitas yang ada di KUD memadai				
2.	Produk KUD sesuai dengan kebutuhan anda				
3.	Para karyawan bersikap responsif				
4.	Anda merasa aman bila meminjam kredit di KUD Basuki				

Kuesioner Prosedur Pemberian Kredit

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Perjanjian kredit dilakukan secara tertulis				

2.	Kemudahan prosedur dalam meminjam kredit				
3.	Dalam meminjam kredit memerlukan waktu yang cukup lama untuk menunggu pencairan dana				
4.	Persyaratan dalam meminjam kredit cukup mudah				
5.	Produk KUD cukup memuaskan para nasabah				

Kuesioner Kepuasan Nasabah

NO	Pertanyaan	Jawaban			
1.	Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang ada	1	2	3	4
2.	Perlu mengajak kerabat untuk meminjam kredit di KUD Basuki				
3.	Bunga dalam meminjam kredit tidak memberatkan para nasabah				
4.	Cukup membantu perekonomian saya dalam meminjam kredit di KUD Basuki				
5.	Saya akan meminjam kredit lagi di KUD Basuki jika memerlukan				

Data Responden

No	Nama Nasabah	Usia Nasabah	Jenis Kelamin	Kategori Nasabah
1.	Ngatmi	45 Tahun	Perempuan	Aktif
2.	Suyanto Sumitri	50 Tahun	Laki-laki	Aktif
3.	Sahudin Paino	55 Tahun	Laki-laki	Aktif
4.	Idris Muhajir	46 Tahun	Laki-laki	Aktif
5.	Wagino	53 Tahun	Laki-laki	Aktif
6.	Surat Saniyem	44 Tahun	Perempuan	Aktif
7.	Basirun	54 Tahun	Laki-laki	Aktif
8.	Yahya	54 Tahun	Laki-laki	Aktif
9.	Atun	45 Tahun	Perempuan	Aktif

10.	Susanti	49 Tahun	Perempuan	Aktif
11.	Titi Partinem	44 Tahun	Perempuan	Aktif
12.	Timin	55 Tahun	Laki-laki	Aktif
13.	Siswo Sumarno	56 Tahun	Laki-laki	Aktif
14.	Teguh Imam	59 Tahun	Laki-laki	Aktif
15.	Kholifah	56 Tahun	Perempuan	Aktif
16.	Salman Muginah	57 Tahun	Laki-laki	Aktif
17.	Saring Yogyanto	55 Tahun	Laki-laki	Aktif
18.	Asmin Wahyudi	58 Tahun	Laki-laki	Aktif
19.	Wiwi Kuswati	49 Tahun	Perempuan	Aktif
20.	Lanang Kusno	60 Tahun	Laki-laki	Aktif
21.	Sugeng	60 Tahun	Laki-laki	Aktif
22.	Minata	49 Tahun	Perempuan	Aktif
23.	Sartomo	56 Tahun	Laki-laki	Aktif
24.	Sartono	55 Tahun	Laki-laki	Aktif
25.	Suparman Supriyanto	48 Tahun	Laki-laki	Aktif
26.	Ngalimi Sinun	57 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
27.	Sarwan	58 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
28.	Kasim	58 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
29.	Soim Safitri	57 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
30.	Ahmad Abidin	55 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
31.	Fatimah	58 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
32.	Sriyanti	48 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
33.	Yahya	56 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
34.	Jainudin	60 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
35.	Edi Prayitno	55 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
36.	Gimun Kustini	56 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
37.	Murniati	49 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
38.	Sifa	55 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
39.	Musodin Slamet	56 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif

40.	Siti Khuzaenah	45 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
41.	Misnah	56 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
42.	Lilis	54 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
43.	Yatimi	57 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
44.	Suyanto	55 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
45.	Titi Partinem	56 Tahun	Perempuan	Tidak Aktif
46.	Suparman	60 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
47.	Samin	55 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
48.	Suparjo	48 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
49.	Muhajir	59 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif
50.	Riski Setiawan	57 Tahun	Laki-laki	Tidak Aktif

Tabulasi Data

A. Kuesioner Kualitas Pelayanan

Kategori	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total (X1)
2	3	2	3	3	13
2	3	2	2	3	12
2	3	3	3	4	15
2	4	2	3	4	15
2	4	3	4	4	17
2	3	3	4	4	16
2	3	3	3	3	14
2	3	3	3	3	14
2	3	2	3	3	13
2	3	3	3	3	14
2	4	4	4	4	18
2	3	3	3	3	14
2	3	3	3	4	15
2	4	3	4	4	17

2	3	3	3	3	14
2	3	2	3	3	13
2	3	2	2	3	12
2	3	2	3	3	13
2	3	3	3	3	14
2	3	3	3	3	14
2	3	3	3	3	14
2	3	3	3	3	14
2	3	4	4	4	17
2	3	3	3	3	14
1	3	3	3	3	13
1	3	2	2	3	11
1	3	3	3	3	13
1	3	2	3	3	12
1	3	3	3	3	13
1	3	2	3	3	12
1	3	2	3	3	12
1	3	3	2	3	12
1	3	2	3	3	12
1	3	2	3	3	12
1	3	3	3	3	13
1	3	3	3	3	13
1	3	2	3	3	12
1	3	2	3	3	12
1	3	2	2	3	11
1	3	3	3	3	13
1	3	3	3	3	13
1	3	2	2	3	11
1	3	2	3	3	12
1	3	2	3	3	12

1	3	2	3	3	12
1	3	2	3	3	12
1	3	2	2	3	11
1	3	2	3	3	12
1	3	2	3	3	12
1	3	3	3	3	13

B. Kuesioner Prosedur Pemberian Kredit

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total (X2)
2	3	3	2	3	13
3	3	2	2	3	13
4	3	3	2	3	15
3	3	3	2	3	14
3	3	3	1	3	13
3	3	3	2	3	14
2	3	3	2	3	13
3	2	2	2	3	12
2	3	2	3	3	13
2	3	3	3	3	14
3	3	3	3	4	16
2	3	3	2	3	13
3	4	3	2	3	15
3	4	2	1	3	13
2	3	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	2	4	15
3	3	3	2	3	14
3	3	3	1	3	13
3	3	3	2	3	14

3	2	3	2	3	13
4	3	3	2	3	15
3	3	2	2	3	13
3	2	2	2	3	12
2	2	2	3	3	12
2	3	3	3	3	14
2	3	2	3	3	13
3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
2	3	1	3	3	12
3	3	3	3	3	15
3	3	2	2	3	13
3	3	3	3	3	15
3	3	3	2	3	14
3	3	3	3	3	15
2	3	2	2	3	12
2	2	2	3	3	12
3	3	2	3	3	14
3	3	3	2	3	14
2	3	2	3	3	13
3	3	3	2	3	14
3	3	2	3	3	14
2	2	2	3	3	12
3	3	2	3	3	14
2	3	2	3	3	13
3	3	3	2	3	14
3	3	2	3	3	14
2	2	2	3	3	12
3	3	2	3	3	14
2	3	3	3	3	14
3	2	3	3	3	14

C. Kuesioner Kepuasan Nasabah

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total (Y)
3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	3	17
3	4	2	4	3	16
3	4	2	3	4	16
3	4	2	4	4	17
3	3	2	3	4	15
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	4	3	4	3	17
3	3	3	3	3	15
3	4	3	4	4	18
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16
3	3	2	4	3	15
3	3	3	3	4	16
4	4	3	3	3	17
3	3	3	4	3	16
3	3	2	4	4	16
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20
4	4	2	3	3	16
3	3	3	3	3	15
3	2	2	3	3	13
3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15

3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	3	14
3	3	2	3	2	13
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	2	3	3	2	13
3	3	2	3	3	14
3	2	2	3	3	13
3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	4	16
3	3	2	3	3	14
3	2	3	3	3	14
3	2	1	3	3	12
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15

Lampiran 4

Wawancara kepada Ketua Badan Pengurus KUD Basuki



Wawancara kepada Pihak Pihak KUD Basuki



Lampiran 5

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Indriani Nur Cahyani
2. NIM : 1917202153
3. Tempat/Tgl. Lahir : Cilacap, 17 September 2001
4. Alamat Rumah : Bulusari RT 04/ RW 04 Kecamatan Gandrungmangu Kabupaten Cilacap
5. Nama Ayah : Sugiman
6. Nama Ibu : Dwi Hartati

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI : SDN Bulusari 01 (2013)
 - b. SMP/MTS : SMPN 1 Gandrungmangu (2016)
 - c. SMA/MA : SMAN 1 Kedungreja (2019)
 - d. S1 : UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Pendidikan non-formal
 - a. Pondok Pesantren Nurussyifa, Sumampir Indah Purwokerto
 - b. Pondok Pesantren Rubat Mbalong Elfirdaus Kedungreja
3. Pengalamann Organisasi
 - a. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto

Purwokerto, 07 Juni 2023



Indriani Nur Cahyani
NIM. 1917202152