

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDes)
USAHA MULYA DI DESA TALANG MULYA KECAMATAN BATANG
CENAKU KABUPATEN INDRAGIRI HULU PROVINSI RIAU**

OLEH

HERI PRIYONO

144210007

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian*



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDes)
USAHA MULYA DI DESA TALANG MULYA KECAMATAN BATANG
CENAKU KABUPATEN INDRAGIRI HULU PROVINSI RIAU**

HASIL

**NAMA : HERI PRIYONO
NPM : 144210007
JURUSAN : AGRIBISNIS**

MENYETUJUI :

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II

Dr. Ir. UP. Ismail, M. Agr

Heriyanto, SP., M.Si

DEKAN FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

KETUA PROGRAM STUDI
AGRIBISNIS

Dr. Ir. UP. Ismail, M. Agr

Ir. Salman, M. Si

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA
(BUMDes) USAHA MULYA DI DESA TALANG MULYA
KECAMATAN BATANG CENAKU KABUPATEN INDRAGIRI
HULU PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

NAMA : HERI PRIYONO

NPM : 144210007

PROGRAM STUDI : AGRIBISNIS

**KARYA ILMIAH INI TELAH DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN
KOMPREHENSIF YANG DILAKSANAKAN PADA TANGGAL 28
NOVEMBER 2019 DAN TELAH DISEMPURNAKAN SESUAI SARAN
YANG TELAH DISEPAKATI SERTA KARYA ILMIAH INI
MERUPAKAN SYARAT PENYELESAIAN STUDI PADA FAKULTAS
PERTANIAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Ir. Ujang Paman Ismail, M.Agr

Pembimbing II



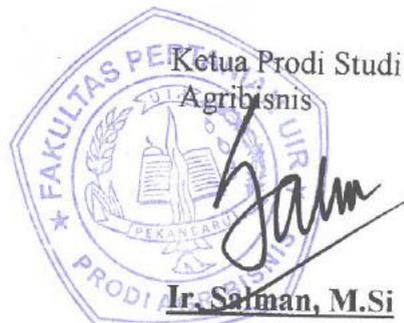
Heriyanto, SP., M. Si

Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Ujang Paman Ismail, M.Agr

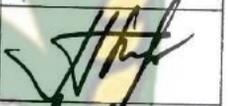
Ketua Prodi Studi
Agribisnis



Ir. Salman, M.Si

KARYA ILMIAH INI TELAH DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN
KOMPREHENSIF DIDEPAN PANITIA SIDANG FAKULTAS
PERTANIAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU

TANGGAL 28 NOVEMBER 2019

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Dr. Ir. Ujang Paman Ismail, M. Agr	Ketua	
2	Heriyanto, SP., M.Si	Sekretaris	
3	Ir. Salman, M.Si	Anggota	
4	Ir. H. Tibrani, M.Si	Anggota	
5	Ilma Satriana Dewi, SP., M.Si	Anggota	
6	Darus, SP., M.MA	Notulen	

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Setiap momen adalah pembelajaran, setiap pengalaman adalah ilmu yang berharga untuk membuat kita menjadi manusia yang lebih baik, jangan pernah berhenti belajar. Masa depan tergantung apa yang kita lakukan pada masa sekarang. Just focus to what you pursue of better futures"

Skripsi ini saya persembahkan untuk;

Bapak dan Ibu Tercinta

Bapak Rumadi dan Ibu Sujiyem

Mereka adalah orang tua hebat yang telah membesarkan dan mendidiknya dengan penuh kasih sayang dan terima kasih atas pengorbanan, nasehat dan do'a yang tiada hentinya kalian berikan kepadaku selama ini.

Teruntuk kakakku terima kasih atas dukungan, do'a dan semangat yang tak terhingga. Semoga kalian menjadi orang yang hebat dimasa depan.

Untuk teman-teman seperjuangan Agribisnis Pertanian kelas D angkatan 2014 yang telah banyak membantu Agus Priyanto SP, Ela wati SP, Depot SP, Rio akbar SP, Afriadi SP, Egi iswanda SP, Bocek, Parlan ardika SP, Syah ihwana, Gus hari wibowo terima kasih untuk semangat yang kalian berikan selama ini dan semoga keakraban diantara kita tetap selalu terjaga.

Untuk anak KOS talang mulya Hari, Dian, Aris, Ikhsan, terima kasih untuk canda tawa juga suka duka dalam kebersamaan kita adalah hal yang sangat berarti dan kelak kuyakin merindu saat waktu menjadi pembeda, saat jarak menjadi pemisah, semoga tetap solid dan kompak.

BIOGRAFI PENULIS



Heri Priyono dilahirkan di Talang Mulya, pada tanggal 28 April 1996, yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Rumadi dan Ibu Sujiyem. Penulis memulai masa pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 021 Talang Mulya Tahun 2002 dan tamat pada tahun 2008. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 3 Talang Mulya pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Rengat pada tahun 2011 dan tamat pada tahun 2014. Kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Swasta di Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau pada program studi Agribisnis Strata Satu (S1), pada tanggal 21 November 2019 penulis dinyatakan lulus ujian sarjana dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Usaha Mulya Di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau”**.

HERI PRIYONO, SP

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Usaha Mulya Di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau”.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis telah memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan penghargaan, rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. UP. Ismail, M.Agr selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.
2. Bapak Ir. Salman, M.Si selaku Ketua Program Studi Agribisnis
3. Bapak Ir. UP. Ismail, M.Agr selaku pembimbing I dan Bapak Heriyanto, SP, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Azharuddin M. Amin, SP, M. Sc sebagai penasehat akademis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.
5. Bapak Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau khususnya Jurusan Agribisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Semua sampel yang telah bersedia diwawancarai dan telah banyak memberikan informasi kepada penulis selama penelitian.

8. Semua teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Terutama kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Melalui kata pengantar ini penulis meminta maaf apabila isi skripsi ini ada kekurangan dan menyinggung perasaan pembaca, serta penulis sangat mengharapkan saran serta tanggapan yang membangun.

Dengan ini, penulis mempersembahkan skripsi ini dengan penuh rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT. memberkahi skripsi ini sehingga dapat memberikan manfaat.

Pekanbaru, November 2019

Heri Priyono

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4. Ruang lingkup penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)	9
2.2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan BUMDes	14
2.2.1. Pengertian Kualitas	14
2.2.2. Pelayanan	16
2.2.3. Kualitas Pelayanan	19
2.2.4. Konsep Kualitas Pelayanan	21
2.3. Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes	23
2.3.1. Kepuasan	23

2.3.2. Konsumen.....	23
2.3.3. Kepuasan Konsumen.....	24
2.4. Teori Keputusan.....	27
2.4.1. Kategori dalam Proses Pengambilan Keputusan.....	27
2.5. Teori Utility.....	28
2.5.1. Asumsi Teori Utilitas.....	29
2.6. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	30
2.6.1. IPA (<i>Important Performance Analysis</i>).....	30
2.6.2. CSI (<i>Customer Satisfaction Indeks</i>).....	32
2.6.3. SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	33
2.7. Penelitian Terdahulu.....	41
2.8. Kerangka Pemikiran.....	49
III. METODE PENELITIAN	
3.1. Metode, Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	53
3.4. Konsep Operasional.....	53
3.5. Analisis Data.....	55
3.5.1. Analisis Karakteristik Pelanggan BUMDes Usaha Mulya...	56
3.5.2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	56
3.5.2.1. Analisis IPA (<i>Important Performance Analysis</i>).....	61
3.5.2.2. Analisis CSI (<i>Customer Satisfaction Indeks</i>).....	62
3.5.2.3. Analisis SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	64

IV. KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1. Geografi dan Topografi.....	66
4.2. Demografi Daerah Penelitian.....	66
4.3. Pendidikan.....	68
4.4. Mata Pencaharian Penduduk.....	69
4.5. Fasilitas Umum.....	70
4.6. Keadaan Umum BUMDes Usaha Mulya.....	71
4.6.1. Sejarah BUMDes Usaha Mulya.....	71
4.6.2. Nama Usaha.....	72
4.6.3. Maksud dan Tujuan.....	72
4.6.4. Sumber Permodalan.....	73
4.6.5. Organisasi.....	74
4.6.6. Unit Usaha BUMDes Usah Mulya.....	75

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Sampel.....	77
5.1.1. Umur.....	77
5.1.2. Tingkat Pendidikan.....	78
5.1.3. Jenis Kelamin.....	79
5.1.4. Jumlah Tanggungan Keluarga.....	79
5.1.5. Pekerjaan.....	80
5.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BUMDes.....	81
5.2.1. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	81
5.2.2. Metode <i>Costumer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	100
5.2.3. Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	102

VI. KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan..... 109

6.2. Saran..... 110

DAFTAR PUSTAKA..... 111



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Pelanggan BUMDes Menurut Kabupaten atau Kota Provinsi Riau Tahun 2014	3
2. Perkembangan Jumlah Pelangan BUMDes Talang Mulya 2012-2016	5
3. Pengambilan Sampel Pelanggan BUMDes di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku	53
4. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	57
5. Indikator dan Pengukuran Kepuasan Pelayanan BUMDes	57
6. Kriteria Indeks Kepuasan Pelanggan	64
7. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku Menurut Jenis Kelamin, Tahun 2017	67
8. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku Berdasarkan Umur, Tahun 2017	67
9. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku Menurut Tingkat Pendidikan, Tahun 2017	69
10. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Talang Mulya Matapencaharian Tahun 2017	70
11. Distribusi Penggunaan Fasilitas Umum di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku, Tahun 2017	71
12. Distribusi Umur Responden Pelanggan Pelanggan BUMDes Usaha Tahun 2017	77
13. Distribusi Pendidikan Responden Pada BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	78
14. Distribusi Jenis Kelamin Responden BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	79
15. Distribusi Jumlah Tanggungan Keluarga Responden Pada BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	79

16. Distribusi Pekerjaan Pelanggan BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	80
17. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	83
18. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> BUMDes Usaha Mulya 2017	85
19. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	86
20. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	87
21. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	88
22. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran I	91
23. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran II	92
24. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran III	95
25. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran IV	97
26. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Dimensi di BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	99
27. Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	101
28. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> BUMDes Usaha Mulya 2017	103
29. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	104
30. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	105
31. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	106
32. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017	107

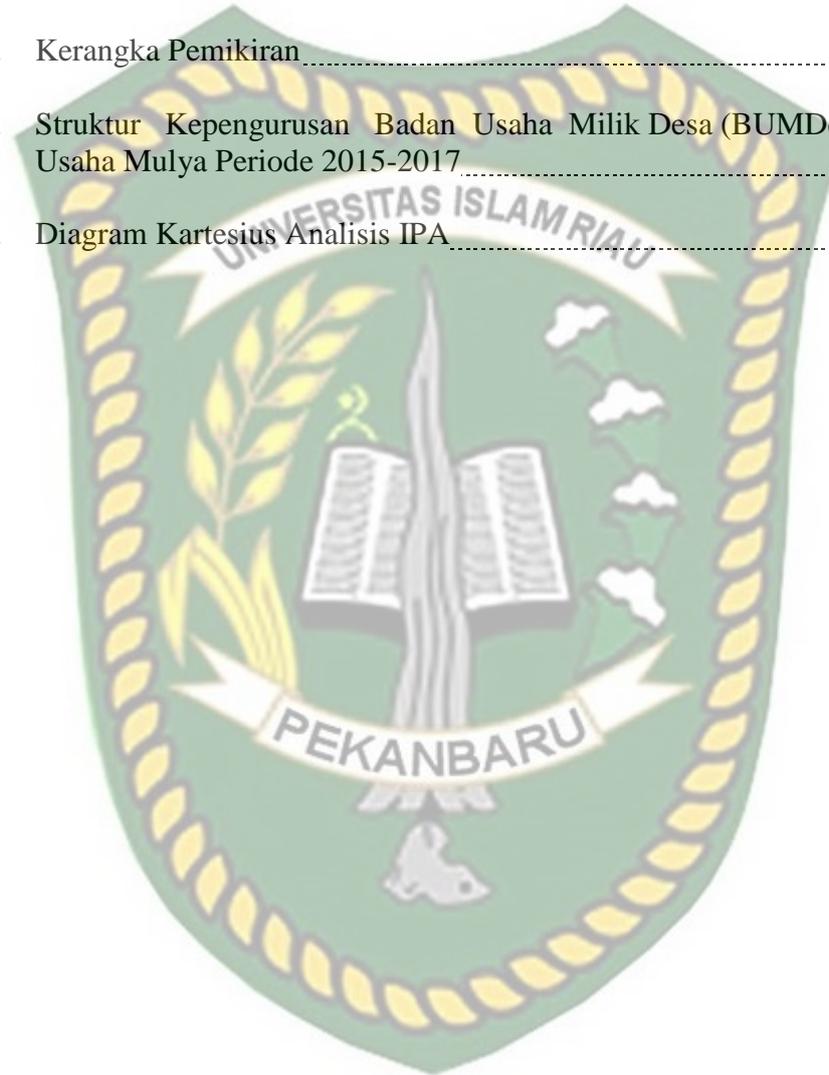


Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	31
2. Kerangka Pemikiran.....	51
3. Struktur Kepengurusan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Usaha Mulya Periode 2015-2017.....	75
4. Diagram Kartesius Analisis IPA.....	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Karakteristik Responden BUMDes Usaha Mulya Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau	115
2. Perhitungan Tingkat Kepentingan	117
3. Perhitungan Tingkat Harapan	119
4. Perhitungan Persepsi/ Kinerja Aktual	121
5. Dokumentasi	123



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintahan desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. BUMDes merupakan pilar kegiatan ekonomi di desa yang berfungsi sebagai lembaga sosial (*social institution*) dan komersial (*commercial institution*). Selain itu BUMDes juga berperan sebagai lembaga sosial yang berpihak pada kepentingan masyarakat melalui kontribusinya dalam penyediaan pelayanan sosial. (PKDSP, 2007).

Pada tahun 2010 Menteri Dalam Negeri menetapkan Permendagri No.39 Tahun 2010 tentang Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) guna meningkatkan kemampuan keuangan Pemerintah Desa (Pemdes) dalam penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan pendapatan. Saat ini BUMDes belum berjalan sebagaimana layaknya sebuah badan usaha yang profesional. BUMDes sebagai usaha desa diharapkan mempunyai peran yang sangat besar karena mampu menciptakan kesempatan kerja serta meningkatkan taraf hidup masyarakat desa (Gunawan, 2011).

Keberadaan BUMDes menjadi instrumen yang di optimalkan perannya sebagai lembaga untuk memajukan desa melalui adanya hubungan yang sinergis antara pemerintah desa dengan masyarakat desa, dengan demikian peran dan

partisipasi masyarakat terutama pengurus BUMDes sangat dibutuhkan agar keberadaan BUMDes tepat guna dan tepat sasaran. Melihat peranan BUMDes sebagai lembaga untuk memajukan kedaulatan ekonomi desa, maka keberadaan BUMDes dapat diadopsi oleh seluruh desa di Indonesia mengingat desa-desa di Indonesia memiliki potensi sumber daya alam yang tinggi.

Sebagai lembaga intermediasi, pihak BUMDes membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama pelanggannya, untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor BUMDes harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus di kelola dengan prinsip ke hati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang di butuhkan oleh masyarakat. Karena yang dibutuhkan oleh masyarakat (pelanggan) adalah kepuasan dalam hal pelayanan oleh pihak BUMDes. Pelanggan akan sulit di puaskan karena telah terjadi pergeseran, yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan.

Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam pemerataan pembangunan saat ini adalah terdapatnya disparitas pembangunan antara daerah pedesaan dengan perkotaan. Pembangunan lebih banyak terpusat di daerah perkotaan sehingga, masyarakat perkotaan semakin memperoleh kesempatan yang lebih besar untuk meraih kehidupan yang lebih layak, karena akses yang lebih baik dalam berbagai hal. Untuk itu diperlukan upaya sistematis guna mendorong perkembangan ekonomi pedesaan melalui unit ekonomi yang ada, menjadi suatu organisasi ekonomi pedesaan yang mandiri dan mampu mendukung penguatan ekonomi pedesaan.

BUMDes sebagai wadah dan sarana untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. Banyaknya jumlah pelanggan yang ada BUMDes diharapkan perekonomian masyarakat akan meningkat. Jumlah pelanggan BUMDes menurut Kabupaten di Provinsi Riau dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan BUMDes Menurut Kabupaten atau Kota di Provinsi Riau Tahun 2014

No	Kabupaten/kota	Jumlah Pelanggan		
		2012	2013	2014
1	Kuantan Singingi	4.554	3.745	3.640
2	Indragiri Hulu	3.576	3.035	2.795
3	Indragiri Hilir	2.208	2.099	1.465
4	Pelalawan	4.415	3.742	2.400
5	Siak	3.662	3.611	3.425
6	Kampar	4.504	3.504	3.513
7	Rokan Hulu	5.787	4.933	3.481
8	Bengkalis	4.326	2.603	191
9	Rokan Hilir	831	551	523
10	Kepulauan Meranti	2.493	1.956	2.322
11	Pekanbaru	2.826	2.213	1.729
12	Dumai	1.753	1.175	521
	Jumlah	40.935	33.167	26.005

Sumber: Laporan Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Desa (Provinsi Riau Tahun 2014)

Dari Tabel 1 dapat dilihat pelanggan BUMDes di Provinsi Riau mengalami penurunan setiap tahunnya dapat dilihat dari jumlah pelanggan BUMDes pada tahun 2012-2014. Jumlah pelanggan terbanyak pada tahun 2012 dengan jumlah 40.935 dan jumlah pelanggan terkecil pada tahun 2014 dengan jumlah 26.005. Hal ini disebabkan oleh menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan terhadap kinerja BUMDes. Pembangunan ekonomi masyarakat khususnya di Kabupaten Indragiri Hulu, tidak terlepas dari peran BUMDes sebagai wadah gerakan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup lebih baik. Namun demikian, kemajuan BUMDes ini tentunya tidak terlepas dari campur

tangan pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau.

UED-SP merupakan usaha ekonomi yang dimiliki dan dikelola oleh masyarakat, sedangkan BUMDes merupakan badan usaha yang dimiliki oleh Pemdes yang dikelola oleh pihak manajemen tertentu yang ditunjuk oleh Pemdes. Konsekuensinya status kepemilikan berpindah dari milik masyarakat ke milik Pemdes. Dari aspek pengelolaan, manajemen BUMDes saat ini masih mirip dengan manajemen koperasi ketika masih berbentuk UED-SP. Di desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku terdapat satu BUMDes yang bernama Usaha Mulya yang di dirikan pada tanggal 18 Juli 2012, sebelum terbentuk menjadi BUMDes terlebih dahulu mendapatkan pembinaan selama tiga tahun.

Keberadaan BUMDes dapat dimanfaatkan dalam mengatasi keterbatasan modal bagi masyarakat (pelanggan) BUMDes di Desa Talang Mulya, Kecamatan Batang Cenaku, Indragiri Hulu. Tujuan dari pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Usaha mulya yaitu: (1) Untuk mendorong kegiatan perekonomian masyarakat desa, (2) Meningkatkan jiwa berusaha masyarakat yang berpenghasilan rendah, (3) Mendorong usaha sektor informasi untuk penyerapan tenaga kerja, (4) Memelihara dan meningkatkan kebiasaan hidup bergotong royong dan gemar menabung dikalangan masyarakat desa.

BUMDes Usaha mulya mempunyai empat unit usaha yaitu, Jasa Minimarket, Simpan Pinjam, Foto copy dan Leasing. Pengurus BUMDes Usaha mulya terdiri dari penasehat, kepala unit, staf, dan pengawas umum. BUMDes Usaha mulya adalah milik masyarakat Desa Talang Mulya yang dibentuk melalui musyawarah desa dan ditetapkan dengan keputusan kepala desa yang tumbuh dari

bawah dan berazaskan gotong royong dan kebersamaan. Menurut data BUMDes Usaha mulya, data perkembangan jumlah pelanggan dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Perkembangan Jumlah Pelanggan BUMDes Talang Mulya 2012-2016

No	Tahun	Jumlah Pelanggan			Perkembangan (%)
		Pelanggan	Keluar	Aktif	
1	2012	932	25	907	-
2	2013	1.028	19	1.009	10.1
3	2014	1.171	10	1.161	13.1
4	2015	1.315	15	1.300	10.7
5	2016	1.433	5	1.428	9.0

Sumber: Laporan Tahunan BUMDes Usaha Mulya, 2017

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat jumlah pelanggan BUMDes pada tahun 2012 yaitu sebanyak 932 orang, dan sampai tahun 2016 jumlah pelanggan pada BUMDes mengalami peningkatan yaitu berjumlah 1.433 orang, jumlah peningkatan pelanggan BUMDes begitu signifikan, namun yang menjadi permasalahan adalah di setiap tahun terdapat pelanggan BUMDes yang keluar dari ruang lingkup BUMDes tersebut dikarenakan pelayanan yang kurang baik ke pelanggan BUMDes, dan berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, di lingkungan sekitar BUMDes tersebut masih banyak masyarakat yang belum ataupun tidak tertarik menjadi pelanggan BUMDes sehingga penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perlu untuk dilakukan.

Pada saat ini disadari bahwa citra BUMDes banyak yang menunjukkan pandangan yang kurang baik bagi masyarakat, oleh sebab itu tantangan yang harus dihadapi adalah membangun kesadaran dan kepercayaan masyarakat dengan lebih meningkatkan kualitas pelayanan didalam BUMDes. Pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu solusi yang dapat

dilakukan untuk dapat menggali tingkat kepentingan dan tingkat harapan serta persepsi pelanggan terhadap BUMDes. Dalam hal ini yang memberi layanan adalah pengurus dan karyawan, dan yang merasakan kepuasan terhadap layanan tersebut adalah pelanggan BUMDes Usaha Mulya. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis tertarik untuk membahas dan mengetahui kebenaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan BUMDes Usaha mulya di Desa Talang Mulya, Penulis melakukan penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Usaha Mulya di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat diperlukan dalam suatu BUMDes. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran dan fungsi suatu BUMDes berjalan dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggannya. Konsep kepuasan yang paling mendasar adalah dengan memahami kepentingan dan harapan setiap pelanggan. Hasil dari pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan akan berguna bagi BUMDes untuk mengetahui hal-hal yang harus dipertahankan atau diperbaiki, sehingga kerjasama antara pengurus dan pelanggan akan terus berjalan dengan baik. Tanpa partisipasi pelanggan maka BUMDes Usaha Mulya tidak akan berfungsi dengan baik. Oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BUMDes perlu untuk dilakukan.

Hubungan karakteristik pelanggan dalam pengukuran kepuasan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, selain dari kualitas

pelayanan. Karakteristik yang dimaksud adalah usia pelanggan, tingkat pendidikan, jenis kelamin, jumlah tanggungan keluarga dan pekerjaan. Pelayanan yang sama dengan karakteristik yang berbeda akan menimbulkan kepuasan yang berbeda. Oleh sebab itu penelitian mengenai karakteristik pelanggan juga sangat diperlukan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah karakteristik pelanggan pada BUMDes Usaha Mulya di Desa Talang Mulya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan BUMDes Usaha Mulya di Desa Talang Mulya?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui karakteristik pelanggan pada BUMDes Usaha Mulya di Desa Talang Mulya.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan BUMDes Usaha Mulya di Desa Talang Mulya.

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, sebagai proses awal dalam penerapan ilmu pengetahuan yang didapatkan dibangku perkuliahan, yang akan dijadikan sebagai pengalaman dan referensi bagi penelitian dimasa mendatang.
2. Bagi Fakultas, diharapkan berguna sebagai bahan informasi ilmiah khususnya yang berhubungan dengan pelayanan BUMDes.
3. Bagi BUMDes, diharapkan dapat membantu mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai batasan agar dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Untuk itu penelitian ini hanya dibatasi pada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan UED- SP Simpan Pinjam terhadap kualitas pelayanan BUMDes Usaha Mulya Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Mengenai laporan keuangan, pengolahan dan pemasaran produk, tidak termasuk dalam bahasan di penelitian ini.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

Berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014, Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan suatu badan usaha yang ada di seluruh desa atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa dan dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk kesejahteraan masyarakat desa. Secara teknis BUMDes yang ada mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2010 tentang Badan Usaha Milik Desa dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 serta Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, yang mana kedepannya desa mendapat peluang yang lebih besar untuk meningkatkan perannya dalam pengembangan ekonomi masyarakat perdesaan yang disusun (Bachrein, 2010).

Dalam hal ini BUMDes dapat menjadi instrumen yang dioptimalkan perannya sebagai lembaga ekonomi lokal yang legal dan berada ditingkat desa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta pendapatan desa. BUMDes dirancang dengan mengedepankan peranan pemerintah desa dan masyarakatnya secara lebih proporsional. Bila bercermin kepada peran Pemerintah Desa dalam pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat selama ini, maka melalui model BUMDes ini diharapkan terjadi revitalisasi peran Pemerintah Desa dalam pengembangan ekonomi lokal/pemberdayaan masyarakat. Sehingga dalam hal ini

peran dan partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan agar program BUMDes tepat guna dan tepat sasaran bersumber dari (Atmojo, 2015).

Salah satu kelembagaan sebagaimana dimaksud diatas adalah Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Badan usaha ini sesungguhnya telah diamanatkan di dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah (PP) nomor 71 Tahun 2005 Tentang Desa. Pendirian badan usaha ini harus disertai dengan penguatan kapasitas dan dukungan dari pemerintah (kebijakan) yang memfasilitasi dan melindungi usaha ini dari ancaman persaingan para pemodal besar. Mengingat badan usaha ini merupakan lembaga ekonomi yang baru beroperasi sehingga membutuhkan dukungan yang kuat untuk tumbuh dan berkembang. BUMDes dalam melaksanakan kegiatannya dikelola oleh desa (unit pembiayaan) sebagai unit yang melakukan transaksi berupa simpan-pinjam, persewaan tanaman buah jeruk dan penanaman buah naga serta pembagian hasil peternakan. Jika lembaga tersebut bekerja dengan dan didukung kebijakan yang memadai maka pertumbuhan ekonomi pedesaan akan tergerak ke arah yang lebih baik sehingga meningkatkan kesejahteraan masyarakat. BUMDes selanjutnya diharapkan dapat menjembatani upaya penguatan ekonomi pedesaan. Untuk mencapai kondisi yang diharapkan perlu adanya langkah strategi dan taktik guna mengoptimalkan potensi dan kebutuhan pasar serta perlunya penyusunan desain lembaga tersebut kedalam perencanaan. Selain itu potensi lokalistik dan dukungan kebijakan pemerintah harus diperhatikan ini untuk meminimalisir tidak berkembangnya lembaga karena rendahnya kegiatan ekonomi di pedesaan. Sehingga perlunya partisipasi masyarakat dalam menjalankan lembaga tersebut (Atmojo, 2015).

Pemerintah Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 213 ayat (1) tentang pemerintahan daerah disebutkan “Desa dapat mendirikan badan usaha milik desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa”. Logika pendirian BUMDes didasarkan pada kebutuhan dan potensi desa, sebagai upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berkenaan dengan perencanaan dan pendiriannya, BUMDes dibangun atas prakarsa (inisiasi) masyarakat, serta mendasarkan pada prinsip-prinsip, yaitu: a). Kooperatif yaitu semua komponen yang terlibat didalamnya mampu bekerja sama dengan baik, b). Partisipatif (“*user-owned, user-benefited, and user-controlled*”) yaitu semua komponen yang terlibat harus bersedia secara sukarela memberikan dukungan dan kontribusi c). Transparansi yaitu semua komponen yang terlibat harus diperlakukan secara sama tanpa memandang golongan, suku dan agama, d). Emansipatif/transparan yaitu aktifitas yang dilakukan harus diketahui masyarakat umum, e). Aktifitas akuntable yaitu seluruh kegiatan harus dipertanggung jawabkan dan f). Sustainable dengan mekanisme *member-base* dan *self-help* yaitu kegiatan usaha harus dapat dikembangkan dan dilestarikan oleh masyarakat. Dari semua itu yang terpenting adalah bahwa pengelolaan BUMDes harus dilakukan secara profesional (Atmojo, 2015).

BUMDes yang merupakan pilar kegiatan ekonomi di desa yang berfungsi sebagai lembaga sosial (*social institution*) dan komersial (*commercial institution*). BUMDes sebagai lembaga sosial berpihak kepada kepentingan masyarakat melalui kontribusinya dalam penyediaan pelayanan sosial. Sedangkan sebagai lembaga komersial bertujuan mencari keuntungan melalui penawaran

sumberdaya lokal (barang dan jasa) ke pasar. Dalam menjalankan usahanya prinsip efisiensi dan efektifitas harus selalu ditekankan (Atmojo, 2015).

BUMDes sebagai badan hukum, dibentuk berdasarkan tata perundang-undangan yang berlaku, dan sesuai dengan kesepakatan yang terbangun di masyarakat desa. BUMDes lahir sebagai suatu pendekatan baru dalam usaha peningkatan ekonomi desa berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Pengelolaan BUMDes sepenuhnya dilaksanakan oleh masyarakat desa, yaitu dari desa, oleh desa, dan untuk desa. Cara kerja BUMDes adalah dengan jalan menampung kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat dalam sebuah bentuk kelembagaan atau badan usaha yang dikelola secara profesional, namun tetap bersandar pada potensi asli desa. Hal ini dapat menjadikan usaha masyarakat lebih produktif dan efektif. Kedepan BUMDes akan berfungsi sebagai pilar kemandirian bangsa yang sekaligus menjadi lembaga yang menampung kegiatan ekonomi masyarakat yang berkembang menurut ciri khas desa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa (Atmojo, 2015).

BUMDes merupakan elemen dan instrument penggerak ekonomi masyarakat desa. BUMDes harus dipahami dan dilakukan secara maksimal. BUMDes menjadi pusat perekonomian masyarakat desa untuk menumbuhkembangkan ekonomi lokal. Keberadaan BUMDes adalah untuk memperkuat ekonomi rakyat desa (Eko, 2015).

BUMDes lahir sebagai suatu pendekatan baru dalam usaha peningkatan ekonomi desa berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Pengelolaan BUMDES sepenuhnya dilaksanakan oleh masyarakat desa, yaitu dari desa, oleh desa, dan untuk desa. Cara kerja BUMDes adalah dengan jalan menampung kegiatan-

kegiatan ekonomi masyarakat dalam sebuah bentuk kelembagaan atau badan usaha yang dikelola secara profesional, namun tetap bersandar pada potensi asli desa. Hal ini dapat menjadikan usaha masyarakat lebih produktif dan efektif (Maryunani, 2008).

Untuk meningkatkan desa mandiri melalui pembangunan dan pemberdayaan bagi masyarakat desa harus terus dilakukan oleh pemerintah dan daerah sebagai pola pendampingan. Pendampingan terhadap masyarakat desa penting dilakukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 34 tahun 2014 tentang Desa pasal 28 ayat (1) menjelaskan bahwa pendampingan secara berjenjang harus terus dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Pendampingan berjenjang artinya bahwa pendampingan dilakukan secara terus menerus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pendampingan terhadap pemberdayaan masyarakat dilakukan secara berjenjang dengan tetap memperhatikan aspek kemandirian masyarakat. Masyarakat yang mandiri mempunyai peran strategis dalam pembangunan desa yang berkelanjutan. Dari pemberdayaan masyarakat akan menghasilkan sumber daya yang potensial dan profesional yang dapat dijadikan sebagai pondasi dasar dalam pembangunan desa yang berkelanjutan (Maryunani, 2008).

Badan Usaha Milik Desa yang selanjutnya dikenal dengan sebutan BUMDes merupakan salah satu wujud dari Badan Usaha Ekonomi yang ada didesa. Adapun Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Usaha Mulya didirikan pada tanggal 18 Juli 2012. BUMDes bergerak di bidang Unit Simpan Pinjam dan Unit Usaha yang sesuai dengan potensi desa, yang merupakan milik masyarakat yang diusahakan serta dikelola oleh masyarakat desa (BUMDes, 2017).

2.2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan BUMDes

2.2.1. Pengertian kualitas

Menurut (Djiptono, 2005), beberapa definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan atau konsumen. Menurut Wijaya (2011), kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk atau jasa (Zulian, 2010).

Nurhasyimad (2010), menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk atau jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk atau jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk atau jasa juga harus disesuaikan, dengan perubahan kualitas tersebut, diperlukan perubahan atau

peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Perusahaan tentunya akan saling berkompetisi untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang ditujukan untuk pemenuhan dan dalam rangka memuaskan kebutuhan serta keinginan konsumen sasaran. Menurut Kotler dan Keler (2009), ada tiga langkah yang dapat diambil perusahaan jasa untuk meningkatkan kendali kualitas jasa yaitu sebagai berikut:

1. Berinvestasi dalam prosedur ketenaga kerjaan dan pelatihan yang baik, merekrut karyawan yang tepat dan memberikan pelatihan yang bagus adalah hal yang sangat penting. Karyawan yang terlatih dengan baik memiliki enam karakteristik yaitu:

- a. Kompetensi: memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan.
- b. Kesopanan: ramah, sopan, dan menghargai orang lain.
- c. Kredibilitas: dapat dipercaya.
- d. Keandalan: melaksanakan pelayanan secara konsisten dan akurat.
- e. Responsifitas: merespon permintaan dan masalah pelanggan dengan cepat.
- f. Komunikasi: berusaha memahami pelanggan dan berkomunikasi dengan jelas.

2. Menstandarisasikan proses kinerja jasa diseluruh organisasi.

3. Mengamati kepuasan pelanggan: menerapkan system saran dan keluhan, survei pelanggan, dan berbelanja perbandingan.

Selanjutnya, perusahaan semakin menyadari dan mengakui bahwa organisasi secara keseluruhan harus memperhatikan kualitas. Setiap organisasi

secara keseluruhan harus memperhatikan kualitas. Semua ini mengarahkan pengertian baru mengenai kualitas, yaitu tingkat dimana produk sesuai dengan spesifikasi dan harapan pelanggan. Jadi, kualitas merupakan ukuran sampai sejauh mana produk/jasa sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Wijaya, 2011).

2.2.2. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Definisi diatas mengandung makna, bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan layanan dengan tujuan yang hendak dicapai. Kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari: pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang professional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survei atas pelayanan yang diberikan (Swasta, 1994).

Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pelayanan yang di kembangkan menjadi suatu pelayanan yang terbaik yang di sebut juga pelayanan prima. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaannya. Membuat analisis pelayanan pelanggan merupakan langkah yang vital karena ini akan mendongkrak kinerja dari sebuah perusahaan. Analisis yang di maksud yaitu sebagai berikut:

- 1) Siapa pelanggan anda.
- 2) Bagaimana anda memenuhi atau belum memenuhi pengharapan pelanggan.
- 3) Langkah apa yang dapat anda lakukan untuk memenuhi pengharapan.
- 4) Seberapa besar biaya untuk memenuhi pengharapan itu.

Menurut Susan (2006), untuk memenuhi pengharapan para pelanggan mencakup beberapa hal di antaranya, kualitas produk dan jasa, aksesibilitas, serta pelayanan pelanggan yang baik dan efisien. pengharapan pelanggan diatas juga di pengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

- 1). Faktor produk

Produk adalah kombinasi barang dan jasa yang di tawarkan oleh perusahaan kepada pasar sasaran. Dalam bidang BUMDes ini berupa jasa yang di berikan kepada konsumen (Kristiaji, 2001).

- 2). Faktor Harga

Harga adalah jumlah uang yang di butuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang dan jasa serta pelayanan, harga merupakan faktor yang penting dalam sebuah bisnis, karena akan menentukan berhasil atau tidaknya sebuah bisnis tersebut.

- 3). Promosi

Promosi adalah aktivitas mengkomunikasikan keunggulan produk serta membujuk pelanggan untuk membelinya. Promosi merupakan suatu sarana untuk menghubungkan antara penjualan dengan pembeli yang bertujuan untuk mempermudah sampainya suatu informasi dari produsen kepada konsumen (Kotler dkk, 2009).

4). Faktor Lokasi

Lokasi atau tempat meliputi aktivitas perusahaan agar produk mudah di dapatkan konsumen. Dari pemamparan deskripsi di atas maka kualitas pelayanan yang baik maka ditentukan oleh beberapa faktor di atas, sehingga apabila suatu usaha ingin mengalami kesuksesan yang baik maka hendaknya mempertimbangkan hal-hal di atas.

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikanlah yang berkualitas kepada orang lain. Selain itu, kita juga harus berlaku lemah lembut kepada orang lain. Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan tentang berlaku lemah lembut kepada sesama (Q.S Ali Imran: 159)

Fa bim ra matim minall hi linta lahum, walau kunta fa an gal al-qalbi lanfa min aulika fa'fu 'an-hum wastagfir lahum wa sy wir-hum fil-amr, fa i 'azamta fa tawakkal 'alall h, innall ha yu ibbul-mutawakkil n.

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka sekiranya kamu bersikap keras yang berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawaklah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.

2.2.3. Kualitas pelayanan

Nasution (2004), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a). *Exellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- b). *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- c). *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d). *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e). *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- f). *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g). *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang unggul

diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik. Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan (Nasution, 2004).

2.2.4. Konsep kualitas pelayanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan (Marcel, 2003).

Stemvelt (2004), menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi), agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran

dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang bersifat mengada-ngada. Hal ini sesuai yang dikemukakan Yong dan Loh (2003), bahwa kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*international standardization organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (gap) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman (2001), bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masalah dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan ($E_p = \text{Expectation}$) dan pelayanan yang dirasakan ($P_p = \text{Perception}$) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Parasuraman (2001), menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan

sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu). Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga konsep kualitas layanan yaitu:

- a) Bermutu (*Quality Surprise*), bila kenyataan layanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- b) Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan pelanggan.
- c) Tidak bermutu (*unacceptable quality*) bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

2.3. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BUMDes

2.3.1. Kepuasan

Menurut Supranto (2001), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Jadi tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitiv terhadap harga dan member komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan

dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya (Kotler, 2002).

2.3.2. Konsumen

Konsumen adalah orang atau seseorang yang menggunakan atau memakai hasil produksi baik barang atau jasa, konsumen pemakai barang atau jasa. Jadi dapat diartikan konsumen ialah seseorang atau kelompok yang menggunakan jasa layanan di BUMDes dengan tujuan agar memperoleh pelayanan yang lebih baik dan mendapatkan tingkat kepuasan yang diinginkan.

2.3.3. Kepuasan konsumen

Eksistensi dan kemampuan perusahaan mendapatkan laba dalam jangka panjang secara tidak langsung dipengaruhi oleh perusahaan tersebut dalam memuaskan kebutuhan konsumen, hal yang sering diistilahkan dengan konsep pemasaran. dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen/pelanggan, perusahaan memang di tuntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan yang setiap saat berubah. pembelian akan bergerak setelah membentuk persepsi nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung kinerja dari penawaran di bandingkan dengan harapannya.

Menurut Sunyoto (2013), definisi kepuasan konsumen/pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan

harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira.

Harapan pelanggan memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan konsumen dalam mengevaluasinya pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian harapan konsumen/pelangganlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh konsumennya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2001), dalam menentukan kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- a. Kualitas Produk: Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan: Terutama untuk industri jasa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional : Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga: Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya: Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Perusahaan yang sangat memperhatikan kepentingan pelanggan. Mereka berhasil memenangkan persaingan dan menjadi semakin besar karena bisa memberikan kualitas pelayanan yang bisa melebihi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pesaing, dan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan mereka. Ada beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, yaitu:

1. *Passionate* (Gairah)

Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan. Jika penyedia jasa memiliki gairah hidup yang tinggi, maka cenderung akan memberikan pelayanan dengan senyum, vitalitas, dan antusiasme. Hal tersebut akan menular kepada orang-orang yang dilayani, sehingga pelanggan akan merasa senang bekerja sama, berbisnis dan berkomunikasi dengan penyedia jasa tersebut.

2. *Progressive* (Progresif)

Kegiatan pelayanan penyedia jasa senantiasa berusaha menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, lebih kreatif, dan lebih menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sikap progresif ini bisa dikembangkan jika memiliki pikiran yang terbuka, wawasan yang luas dan kemauan belajar yang tinggi.

3. *Proactive* (Proaktif)

Setiap penyedia jasa harus memiliki sikap proaktif. Maksudnya adalah penyedia jasa sebaiknya bekerja lebih dari sekedar apa yang ditugaskan dan secara

aktif berupaya menemukan cara-cara baru untuk menambah makna dan rasa cinta kepada pelanggan.

4. *Positive* (Positif)

Berlaku positif berarti menyambut hangat para pelanggan, dan melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sepenuh hati. Bersikap positif akan memancarkan keyakinan kepada pelanggan, bahwa penyedia jasa mampu memberikan jawaban bagi pertanyaan mereka, dan memberikan solusi atas semua masalah yang mereka hadapi. Salah satu cara sederhana yang ampuh yang bisa dilakukan adalah memberi pelayanan dengan senyum, karena senyuman adalah bahasa universal yang positif yang dipahami semua orang.

2.4. Teori Keputusan

Teori keputusan adalah konsep mengenai pengambilan keputusan berdasarkan alternatif terbaik dari beberapa alternatif yang ada pada saat keadaan yang tidak pasti. Kegunaan teori keputusan adalah untuk membantu memecahkan masalah dengan menentukan tindakan yang akan dipilih melalui pemilihan berbagai alternatif yang tersedia. Dalam memilih suatu keputusan minimal terdapat dua alternatif yang diberikan, dan pengambil keputusan harus memilih satu alternatif berdasarkan kriteria tertentu diantara alternatif lainnya.

2.4.1 Kategori dalam Proses Pengambilan Keputusan

Terdapat empat kategori dalam proses pengambilan keputusan, yaitu:

1. Keputusan dalam keadaan terdapat kepastian (*certainty*).

Keputusan pada kategori ini adalah keputusan yang sebelumnya sudah terdapat informasi lengkap. Metode yang digunakan untuk memecahkan permasalahan tersebut adalah dengan *linear programming*.

2. Keputusan dalam keadaan ketidakpastian (*uncertainty*)

Keputusan pada kategori ini, berkebalikan dengan jenis sebelumnya. Keputusan ini terjadi jika terdapat informasi tambahan dan terdapat nilai *probability* yang dibuat sendiri. Metode yang digunakan untuk memecahkan permasalahan tersebut adalah dengan analisis keputusan dalam keadaan ketidakpastian.

3 Keputusan dalam keadaan terdapat risiko (*risk*).

Keputusan yang terdapat risiko jika informasi yang diperoleh tidak lengkap dengan diketahui nilai probabilitas. Metode yang digunakan untuk memecahkan masalah yang digunakan adalah dengan model keputusan *probabilistic*.

4. Keputusan dalam keadaan terdapat konflik (*conflict*).

Keputusan dalam keadaan terdapat konflik adalah adanya situasi *kompetitif* (persaingan) yang terjadi diantara dua pengambil keputusan atau lebih. Metode yang digunakan untuk memecahkan permasalahan tersebut adalah *game theory* (teori permainan).

2.5. Teori Utilitas

Utilitas merupakan preferensi atau nilai guna pengambil keputusan dengan mempertimbangkan faktor risiko berupa angka yang mewakili nilai *pay off* sebenarnya berdasarkan keputusan. Angka utilitas terbesar mewakili alternatif yang paling disukai, sedangkan angka utilitas terkecil menunjukkan alternatif yang paling tidak disukai (Supranto, 2005).

Misalkan, himpunan $X = \{x, y, z, \dots\}$ diartikan sebagai kumpulan alternatif keputusan, di mana jika $x, y \in X$ maka tepat satu dari dua pernyataan berikut benar:

1. $x < y$
2. $x > y$

dengan $<$ menyatakan kurang disukai, sedangkan $>$ menyatakan lebih disukai.

2.5.1 Asumsi Teori Utilitas

Asumsi utilitas setiap pengambil keputusan dapat berbeda-beda, dan mewakili salah satu dari lima kategori berikut, yaitu:

1. Peringkat Preferensi

Asumsi peringkat preferensi merupakan asumsi utilitas pengambil keputusan yang mengacu pada struktur dari keputusan dengan jumlah alternatif terbatas. Misalnya, terdapat alternatif x dan y , maka asumsi utilitas pengambil keputusan adalah $x < y$ atau $x > y$.

2. Transitivitas Preferensi

Asumsi transitivitas preferensi merupakan asumsi utilitas pengambil keputusan dengan tidak mengangap keberadaan alternatif dari setiap alternatif tertentu dalam situasi yang dihadapi. Misalnya, apabila terdapat tiga alternatif x , y , dan z , dimana $x < y$, dan $y < z$, maka $x < z$.

3. Asumsi Kontinuitas

Asumsi kontinuitas merupakan asumsi utilitas pengambil keputusan yang mempunyai hasil terbaik dan terburuk sebagai hadiah, bahwa perorangan

(individu) menganggap sama preferensinya dengan hasil yang sedang atau cukup saja atau di antara kedua hasil yang ekstrim tersebut.

4. Asumsi substitutabilitas

Asumsi substitutabilitas merupakan asumsi utilitas pengambil keputusan yang memungkinkan adanya revisi atau perbaikan dengan penggantian (substitusi) suatu hasil dengan hasil lainnya, asalkan terdapat kesamaan.

5. Asumsi Peningkatan Preferensi

Asumsi peningkatan preferensi merupakan asumsi utilitas pengambil keputusan yang mempunyai hasil yang sama dan untuk keputusan yang mempunyai probabilitas terbesar untuk hasil yang lebih diinginkan maka harus lebih disukai. Jadi, preferensi perjudian antara dua hasil yang sama meningkat dengan probabilitas untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

2.6. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Kepuasan pelanggan BUMDes dapat di ukur dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan. Pelanggan harus mendapat pelayanan yang baik, karena selain hak dari setiap pelanggan juga merupakan ciri dari BUMDes sebagai lembaga pelayanan. Untuk menganalisis tingkat kepuasan digunakan tiga metode yaitu metode IPA, CSI, dan Servqual:

2.6.1. IPA (*Important Performance Analysis*)

Hubungan kepuasan dengan metode IPA adalah untuk melihat kesesuaian antara kepentingan dengan persepsi atau kinerja aktual. Menurut Supranto (2001), IPA adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seorang terhadap kinerja suatu perusahaan. Penggunaan diagram kartesius sangat

diperlukan dalam menjabarkan unsur-unsur tingkat kepentingan dan kepuasan melalui suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titiktitik (x, y). \bar{Y} merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut, \bar{X} merupakan skor rata-rata tingkat kinerja aktual masing-masing atribut. IPA dapat digunakan untuk memberi peringkat berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan. Hasil dari pengukuran IPA akan tersebar kedalam empat kuadran diagram kartesius. Bentuk dari diagram kartesius IPA, yaitu dapat dilihat pada Gambar 1:



Gambar 1 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja
 Sumber: Supranto (2001).

Kuadran tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja BUMDes adalah:

1. Kuadran I

Faktor ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. dimana atribut-atribut kualitas jasa dianggap sangat penting oleh pelanggan, tetapi belum dilaksanakan oleh BUMDes sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan menuntut adanya perbaikan-perbaikan atribut-atribut kualitas jasa.

2. Kuadran II

Unsur jasa pokok telah berhasil dilaksanakan oleh BUMDes, untuk itu wajib dipertahankan. Hal tersebut dikarenakan atribut yang tersebar didalam kuadran ini dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. Kuadran III

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan. Peningkatan atribut pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut pada kuadran ini dapat dikurangi oleh BUMDes, karena dapat mengurangi beban perusahaan.

Nilai kepentingan dalam analisis IPA bukan didasarkan kepada kepentingan yang relatif terhadap atribut lain. Nilai kepentingan didapatkan dari jawaban sampel berdasarkan skala Likert yang telah disediakan, dan tanpa harus membandingkan atribut berdasarkan tingkatan skala Likert tersebut.

Kelemahan dari alat analisis IPA adalah hanya memberi posisi atribut kedalam kuadran kartesius, serta mendeskripsikan atribut-atribut yang dianggap penting/tidak penting atau puas/tidak puas saja. Alat analisis IPA tidak menjelaskan seberapa besar persentase kepuasan secara keseluruhan. Untuk itu alat analisis yang bisa melengkapi dan menyempurnakan hasil dari IPA adalah analisis CSI (*Customer Satisfaction Indeks*).

2.6.2. CSI (*Customer Satisfaction Indeks*)

Metode ini merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan berdasarkan atribut-atribut tertentu. Hal ini tergantung kepada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan terhadap konsumen (Masnick, 1997).

Penelitian ini juga mengukur tingkat kesesuaian sampel. Tingkat kesesuaian diperoleh dari perbandingan penilaian tingkat kepentingan dan persepsi kinerja pelayanan BUMDes Usaha mulya. Penilaian ini akan menunjukkan kesesuaian antara persepsi kinerja pelayanan dengan kepentingan pelayanan BUMDes Usaha mulya. Jika pembobotan dari persepsi kinerja lebih besar atau sama dengan bobot tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut, berarti persepsi terhadap kinerja pelayanan BUMDes telah sesuai dengan keinginan pelanggan BUMDes. Begitu juga sebaliknya, jika pembobotan dari persepsi kinerja lebih kecil dari tingkat kepentingan pelanggan, berarti persepsi terhadap kinerja pelayanan BUMDes belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Adapun atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah 25 atribut pelayanan. Hasil akhir dari CSI adalah didapatkan persentase kepuasan pelanggan secara keseluruhan dari atribut pelayanan yang ada.

2.6.3. SERVQUAL (*Service Quality*)

Servqual merupakan suatu cara *instrument* untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah *Gap*. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan.

Dalam model *Servqual*, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa (Parasuraman, 1985). Definisi pada tiga landasan konseptual utama, yakni:

1. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen daripada kualitas barang.
2. Persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.
3. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

Pengukuran dengan metode ini menggunakan elemen-elemen yang terdapat dalam jasa. Mutu jasa diukur secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang item-item pertanyaannya berasal dari dimensi-dimensi mutu jasa. Menggunakan atribut-atribut berdasarkan dimensi-dimensi kualitas jasa (SERVQUAL), yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar BUMDes adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi : gedung, gudang, teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya.

Pada BUMDes atribut-atribut pada dimensi ini bisa juga digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, antara lain:

- a. Pakaian seragam karyawan: karyawan BUMDes sebaiknya memakai pakaian seragam dalam memberi pelayanan kepada pelanggan, karena

selain memberikan nilai estetika juga merupakan identitas yang dimiliki oleh BUMDes.

- b. Teknologi penunjang BUMDes: BUMDes sebaiknya memiliki perlengkapan teknologi yang memadai, karena dapat membuat operasional BUMDes menjadi lebih efektif dan efisien.
- c. Ketersediaan warta BUMDes: BUMDes seharusnya memiliki warta khusus BUMDes, karena dapat memberi informasi mengenai BUMDes ataupun harga produk yang dikelola secara jelas kepada pelanggan.
- d. Ruang rapat BUMDes: ruang rapat merupakan fasilitas spesifik yang seharusnya disediakan di BUMDes, karena BUMDes biasanya menyelenggarakan RAT (Rapat Akhir Tahunan) setahun sekali. Oleh sebab itu, ruang rapat merupakan bukti fisik yang seharusnya ada di suatu BUMDes.
- e. Fasilitas kantor BUMDes: fasilitas standar kantor seperti tempat parkir, kamar kecil (toilet), pendingin ruangan, televisi sebaiknya disediakan di BUMDes. Hal tersebut dikarenakan dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan dalam berinteraksi dengan BUMDes.

2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Yang meliputi: ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan lainnya. Pada BUMDes atribut-atribut pada dimensi ini antara lain adalah:

- a. Lokasi BUMDes yang strategis: dengan menempatkan BUMDes di lokasi yang strategis, maka hal tersebut merupakan bentuk kehandalan BUMDes dalam hal kemudahan dijangkau oleh pelanggan.
 - b. Kerjasama BUMDes dengan pihak lain: pihak lain yang dimaksud adalah Pemerintah, Bank-Bank, Perusahaan swasta dan aparat. Jika BUMDes mampu bekerjasama dengan baik terhadap semua pihak-pihak tersebut, maka hal tersebut merupakan bentuk kehandalan dari BUMDes dalam ruang lingkup kerja yang lebih luas.
 - c. Keteraturan jadwal kerja BUMDes: sebagai lembaga pelayanan, seharusnya jadwal kerja BUMDes merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan. Jika jadwal kerja BUMDes teratur jadwal buka dan tutupnya, maka hal tersebut merupakan bentuk dari kehandalan BUMDes dalam hal kedisiplinan waktu.
 - d. Penyelenggaraan RAT (Rapat Akhir Tahunan) tepat waktu: RAT merupakan salah satu unsur penting yang ada didalam BUMDes atau merupakan ciri khas dari suatu BUMDes. Dengan menyelenggarakan Rapat Tahunan tepat waktu, merupakan bentuk kehandalan dan konsistensi kerja yang ditunjukkan BUMDes kepada pelanggan.
 - e. Pembagian SHU (Sisa Hasil Usaha) tepat waktu: SHU juga merupakan ciri khas dari suatu BUMDes. Dengan dibagikannya SHU tepat waktu, merupakan bentuk konsistensi BUMDes dalam memperhatikan hak-hak setiap pelanggan untuk menerimanya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan BUMDes untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan

penyampaian informasi yang jelas. Variabel yang termasuk dalam dimensi ini adalah kecepatan pelayanan, pemberian informasi, pengembalian uang dan pengaturan antrian. Sedangkan pada BUMDes atribut-atribut yang termasuk dalam dimensi ini adalah:

- a. Sangsi bagi pelanggan yang tidak mematuhi aturan BUMDes: dengan memberi sangsi kepada pelanggan yang tidak mematuhi aturan-aturan yang dibuat oleh BUMDes, maka hal tersebut bentuk ketanggapan BUMDes dalam menerapkan ketegasan dan kedisiplinan bagi setiap pelanggan.
- b. Kesigapan gerak pengurus dan karyawan BUMDes: gerakan yang sigap dan cepat dari pengurus dan karyawan dalam melayani pelanggan, merupakan bentuk ketanggapan BUMDes dalam menciptakan loyalitas kepada pelanggan.
- c. Pemberian informasi secara jelas: dengan menginformasikan hal apapun kepada pelanggan terutama yang berhubungan dengan unit usaha yang ada di BUMDes, maka hal tersebut bentuk ketanggapan BUMDes dalam membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi secara jelas dan transparan agar tidak terjadi kekeliruan.
- d. Penambahan unit usaha untuk kemajuan BUMDes: dengan memperluas atau menambah unit usaha, maka hal tersebut merupakan bentuk ketanggapan BUMDes dalam menambah keuntungan bersama.
- e. Tanggapan terhadap keluhan pelanggan: dengan menanggapi keluhan dari pelanggan dengan cepat, maka hal tersebut merupakan bentuk

ketanggapan BUMDes dalam mempertanggungjawabkan tugas untuk melayani kebutuhan dan keluhan pelanggan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Sedangkan pada BUMDes atribut yang termasuk dalam dimensi ini adalah:

- a. Kejujuran pengurus dan karyawan BUMDes: seharusnya setiap perusahaan harus memiliki kejujuran dalam hal apapun, agar pelanggan menjadi percaya. Apalagi didalam BUMDes, pengurus dan karyawan harus jujur dan transparan dalam hal apapun terutama dalam hal audit keuangan. Hal tersebut dikarenakan selain pengurus dan karyawan dipilih oleh pelanggan, dapat juga menimbulkan jaminan kepercayaan dari pelanggan sehingga menimbulkan citra yang baik dari BUMDes.
- b. Pembagian SHU yang tepat jumlahnya pada pelanggan: SHU merupakan hal yang dinantikan oleh pelanggan BUMDes. Jika BUMDes mampu membagi SHU dengan tepat jumlahnya pada pelanggan, maka hal tersebut dapat menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- c. Keterampilan dan pengetahuan pengurus/karyawan: orang-orang yang menempati posisi pengurus dan karyawan BUMDes seharusnya memiliki keterampilan dan pengetahuan yang lebih baik dalam bidang manajemen BUMDes. Jika BUMDes mampu membuktikan hal

tersebut, maka dapat menumbuhkan jaminan kepercayaan dari pelanggan karena tidak salah dalam memilih pengurus dan karyawan.

d. Bantuan biaya pengobatan bagi pelanggan: jika diBUMDes bisa memperhatikan kesehatan pelanggan dengan memberikan bantuan biaya pengobatan, maka hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan dan kepastian bantuan biaya dari BUMDes bila pelanggan sakit.

e. Keamanan bagi pelanggan dari pihak lain: setiap pelanggan pasti membutuhkan perlindungan keamanan dari BUMDes, apalagi jika berhubungan dengan hak-hak pelanggan di BUMDes. Jika BUMDes mampu memberi rasa aman kepada pelanggan, maka secara tidak langsung dapat memberikan jaminan rasa percaya pelanggan terhadap perlindungan yang diberikan BUMDes.

5. *Empathy*, atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan BUMDes kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Diantaranya adalah memahami kebutuhan pelanggan. Sedangkan pada BUMDes atribut yang termasuk dalam dimensi ini adalah:

a. Keramahan pengurus dan karyawan BUMDes: jika pengurus dan karyawan mampu melayani kebutuhan pelanggan dengan sikap yang ramah dan simpatik, maka secara tidak langsung dapat menimbulkan sikap empati dan menimbulkan loyalitas dari pelanggan.

b. Pengurus dan karyawan BUMDes mengetahui semua nama-nama pelanggan: dengan mengetahui semua nama-nama pelanggan

BUMDes, maka hal tersebut sudah mencerminkan sikap empati dan kepedulian yang ditunjukkan oleh pengurus dan karyawan.

- c. Kesabaran pengurus dan karyawan BUMDes: jika pengurus dan karyawan mampu melayani kebutuhan pelanggan dengan penuh kesabaran, maka hal tersebut juga bentuk sikap empati BUMDes kepada pelanggannya.
- d. Pelaksanaan Doorprise bagi pelanggan yang aktif: dengan melaksanakan hadiah kejutan bagi pelanggan yang aktif, dapat menumbuhkan semangat bagi pelanggan untuk terus aktif dalam kegiatan atau unit usaha yang ada di BUMDes. Secara tidak langsung hal tersebut juga merupakan bentuk sikap empati BUMDes kepada pelanggan.
- e. Pelaksanaan kemeriahan hari-hari besar di BUMDes: dengan melaksanakan kemeriahan hari-hari besar seperti HUT RI, HUT BUMDes, lebaran idul fitri maka secara tidak langsung merupakan bentuk sikap empati dari BUMDes.

Metode SERVQUAL dapat menyempurnakan hasil dari pengukuran terhadap kepuasan. Jika dalam metode IPA menggali pemikiran sampel berdasarkan tingkat kepentingan, maka metode SERVQUAL dapat melakukan lebih dari itu. SERVQUAL dapat menggali harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan BUMDes serta menggali pendapat pelanggan mengenai kinerja aktual BUMDes, yaitu dengan mengukur kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan pengurus BUMDes. Jika kesenjangan (GAP) bernilai kecil dari 1 (negatif) berarti kinerja aktual BUMDes

belum sesuai dengan harapan pelanggan, dan jika GAP bernilai lebih besar dari 1 (positif) artinya kinerja aktual BUMDes melebihi harapan pelanggan, kemudian bila gap bernilai nol (=0) berarti kinerja aktual BUMDes sesuai dengan harapan pelanggan.

2.7. Penelitian Terdahulu

Nurmalina (2011), melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Prima Fresh Mart Pendekatan Dengan *Service Quality* Prima Fresh Mart (PFM) adalah salah satu retail di Indonesia berupa *specialty store* yang khusus menyediakan berbagai variasi produk ayam. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan yang terjadi antara atribut dengan variabel dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) PFM dan hubungan antara variabel dimensi *service quality* dengan variabel kepuasan dan loyalitas konsumen PFM; serta memformulasikan rekomendasi manajerial untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas PFM. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Model* (SEM) untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel-variabel yang ada pada penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* merupakan dimensi yang memiliki prioritas utama dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen. Atribut atmosfer toko PFM (X15) menjadi atribut yang perlu lebih diperhatikan karena memiliki muatan faktor yang paling kuat pada dimensi *tangible*. Hal ini berarti, atribut (X15) memiliki kontribusi paling besar terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Atribut keragaman produk (X12) memiliki muatan faktor paling kecil karena konsumen merasa produk yang ditawarkan PFM masih kurang beragam dibandingkan toko lain, sehingga memiliki kontribusi

yang lemah terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Sedangkan dimensi *reliability* memiliki muatan faktor yang kecil sehingga perlu ditingkatkan lagi kinerja atributnya agar dapat lebih memuaskan konsumen.

Heni (2013), telah melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Di KUD Mekar Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang Tahun 2012/2013. Tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk mendiskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan koperasi secara langsung terhadap kepuasan konsumen di KUD Mekar. (2) Untuk mendiskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh citra koperasi secara langsung terhadap kepuasan konsumen di KUD Mekar. (3) Untuk mendiskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan koperasi secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen di KUD Mekar melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening. (4) Untuk mendiskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh citra koperasi secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen di KUD Mekar melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening.

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Jalur, dan Pengujian Hipotesis. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu: (1) Kualitas pelayanan koperasi memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 33%. Koefisien jalur bertanda positif ini memberikan informasi jika kualitas pelayanan koperasi meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat. (2) Citra koperasi memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 22%. Koefisien

jalur bertanda positif ini memberikan informasi jika citra koperasi meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat. (3) Kualitas pelayanan koperasi memiliki pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 7% melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening. (4) Citra koperasi memiliki pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 5% melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening

Satria (2013), telah melakukan penelitian tentang Analisis Persepsi dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Pasar Parung Kabupaten Bogor. Koperasi Pedagang (KOPPAS) Parung merupakan salah satu kelembagaan di dalam pasar, yang *notabene*-nya merupakan sub-sistem agribisnis. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) mengidentifikasi keragaan KOPPAS Parung dalam pelayanan terhadap anggota, (2) menganalisis persepsi anggota yang terbentuk terhadap pelayanan KOPPAS dan tingkat kepuasan anggota dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh KOPPAS Parung, dan (3) menetapkan solusi kebijakan yang harus diterapkan KOPPAS dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap anggota.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 30 responden yang dipilih secara *simple random sampling* yang selanjutnya dianalisis persepsi kinerja anggota terhadap KOPPAS menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA), menunjukkan bahwa sebagian besar atribut yang diujikan telah mampu memenuhi harapan anggota, disamping masih terdapat atribut yang perlu diperbaiki kinerjanya. Secara keseluruhan berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) konsumen sudah merasa puas dengan kinerja KOPPAS Parung.

Adnyana dan Gede S.R (2015), Telah melakukan penelitian tentang Strategi Marketing Mix, Yield Management, Customer Satisfaction And Occupancy Rate. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh serta hubungan antara strategi *marketing mix*, *yield management*, *customer satisfaction* dan *occupancy rate* di Furama Villas & Spa, Badung, Bali.

Tingkat hunian kamar (*Occupancy Rate*) dipengaruhi oleh beberapa dimensi yaitu bagaimana penerapan strategi *marketing mix* yang tepat dan benar, strategi *yield management* serta pengelolaan *customer satisfaction* dalam upaya untuk meningkatkan penjualan yang tercermin dalam *Occupancy Rate*. Keempat dimensi tersebut dapat diamati melalui jawaban responden melalui kuesioner dengan skala interval. Dalam penelitian ini diperoleh empat hipotesis yang telah teruji. Data dikumpulkan dari 100 responden yang dipilih dengan menggunakan tehnik pengambilan sample non probability dengan metode purposive atau judgement sampling, dianalisis dengan perangkat AMOS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara keempat variable yang diamati yaitu strategi *marketing mix*, *yield management*, *customer satisfaction* terhadap peningkatan *occupancy rate*, yang telah memenuhi criteria goodness of outfit, yaitu: Chi-square =209,594 : probability = 0,03 ; RMSEA = 0,023 ; GFI = 0,917 ; AGFI = 0,914; CMIN / DF = 0,872 ; TLI = 0,802 ; CFI = 0,894; Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa empat hipotesis yang diajukan dapat diterima. Penelitian ini juga menghubungkan hasil penelitian dengan implikasi teoritis dan implikasi manajerial bagi manajemen Furama Villas & Spa, Badung Bali yang diuraikan

pada bagian kesimpulan. Keterbatasan penelitian ini dan agenda penelitian mendatang dapat dijadikan acuan oleh peneliti selanjutnya.

Aswan (2016), telah melakukan penelitian Tingkat Kepuasan Peternak Ayam Broiler terhadap Pola Kemitraan Model *contract farming* Dikecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar (studi kasus PT Pelita Trikencana Bersinar). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola kemitraan dijalankan oleh PT. Pelita Trikencana Bersinar, serta untuk menentukan tingkat kepuasan peternak broiler plasma dalam kemitraan dengan PT. Pelita Trikencana Bersinar. Data yang diolah dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif digunakan untuk mengetahui gambaran umum pola kemitraan. Sedangkan data kuantitatif yang diperoleh dari peternak plasma akan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis tersebut adalah metode IPA dan metode CSI.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu: (1) Karakteristik usaha ternak ayam *broiler* pada PT. PTB adalah sebagian besar peternak yang bermitra dengan PT. PTB berusaha ternak dengan lamanya beternak dan lamanya bermitra berada pada rentang antara 12 bulan sampai dengan 48 bulan dengan kebanyakan peternak plasma memiliki kandang miik sendiri, serta berpenghasilan tiap periode berkisar antara 3.000.000-22.000.000. peternak plasma bergabung dengan PT. PTB dengan alasan karena dengan adanya kemitraan maka peternak bisa mengurangi jumlah modal yang relatif cukup besar serta memperoleh keuntungan dari hasil pengelolaan ayam *broiler*. (2) Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat tujuh variabel yang digunakan yaitu: Penerimaan mitra, Harga Kontrak sapronak, Kualitas sapronak, jadwal pengiriman sapronak, Technical service,

pemanenan, dan pemberian bonus. Berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, diketahui bahwa nilai CSI adalah sebesar 79,87% atau 0,79. Jika nilai ini didasarkan pada index kepuasan peternak plasma, maka nilai Customer satisfaction index kemitraan peternak plasma PTB mencapai 0,79 yaitu berada pada *range* 0,66-0,80 yang berarti peternak merasa puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT. Pelita Trikencana Bersinar.

Putra (2016), telah melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus KUD Harapan Maju Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau). Tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Karakteristik anggota KUD Harapan Maju Desa Petaling Jaya Kabupaten Indragiri Hulu, (2) Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan KUD Harapan Maju. Penelitian ini menggunakan metode survey menetapkan studi kasus di KUD Harapan Maju Desa Petaling Jaya Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dari bulan Januari 2016 sampai bulan Juni 2016. Sampel diambil sebanyak 45 orang anggota KUD Harapan Maju yang diambil secara sengaja (*purposive*). Analisis karakteristik anggota menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan analisis kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD dianalisis dengan menggunakan analisis IPA, CSI dan SERVQUAL.

Adapun hasil penelitian menunjukkan anggota KUD Harapan Maju umumnya berjenis kelamin pria (80%). Tergolong usia produktif dengan rata-rata umur 41,21 tahun. Tingkat pendidikan masih tergolong rendah yaitu SMP dengan rata-rata lama pendidikan (8,36 tahun). Jumlah tanggungan keluarga rata-rata 4 orang. Hasil analisis IPA dengan menggunakan 5 dimensi yakni *Tangible*,

Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty didapatkan hasil perhitungan rata-rata berbeda diantara 4,50 sampai dengan 4,72 maka secara keseluruhan dapat dikatakan kinerja yang diberikan pihak KUD Harapan Maju sudah sangat baik . Hasil perhitungan analisis CSI pada 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan anggota adalah 91,98% artinya secara keseluruhan anggota KUD Harapan Maju sudah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh KUD Harapan Maju. Dari analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa pada dimensi *emphaty* adalah dimensi yang kinerjanya paling memuaskan bagi anggota. Diantara lima dimensi pada analisis servqual hanya terdapat satu dimensi yang kinerjanya masih dianggap kurang oleh anggota yaitu pada dimensi *responsiveness*. Pihak KUD sebaiknya mempertahankan kinerja atribut pada setiap dimensi pelayanan yang dianggap memuaskan oleh anggota, selain itu pihak KUD sebaiknya juga senantiasa meningkatkan kinerja dan pelayanan yang masih dianggap kurang oleh anggota sehingga kepuasan terhadap anggota akan tetap terpenuhi.

Iskamto (2018), telah melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Rumbio Jaya, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di desa BUMDes. Saya berhasil. Analisis data yang dihasilkan dalam penelitian ini menggunakan analisis teknis dan kuantitatif menggunakan program SPSS. Berdasarkan hasil, dalam penelitian ini kita dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Desa Teratak, BUMDes Mitra Baru di Kabupaten Rumbio Jaya. Ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan di Teratak Village, BUMDes Mitra Baru di wilayah Rumbio Jaya seiring dengan meningkatnya kualitas

layanan. Nilai yang ditentukan R^2 adalah 0,497. (Preferensi) dengan variabel dependen (kepuasan) sebesar 49,7%. Saya tidak memiliki 50,3% sisanya dalam penelitian ini.

Zulkifli (2018), telah melakukan penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian adalah jenis penelitian kausalitas. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya lembaga keuangan syariah yang mengatur keuangan masyarakat salah satunya adalah Pegadaian Syariah. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup bagi suatu perusahaan. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Tanah Merah berjumlah 1,436 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan random sampling yaitu mengambil secara acak sebanyak 94 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Untuk menganalisa data digunakan metode deskriptif kuantitatif. Dalam menganalisa data kuantitatif digunakan analisis regresi linier sederhana dimana proses perhitungan menggunakan SPSS For windows Versi 16.0.

Hasil penelitian diketahui dari hasil uji parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah. Ini diketahui dari tingginya tingkat signifikan sebesar 11,417 dan diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,766 atau 76.6% sehingga memiliki hubungan yang kuat.

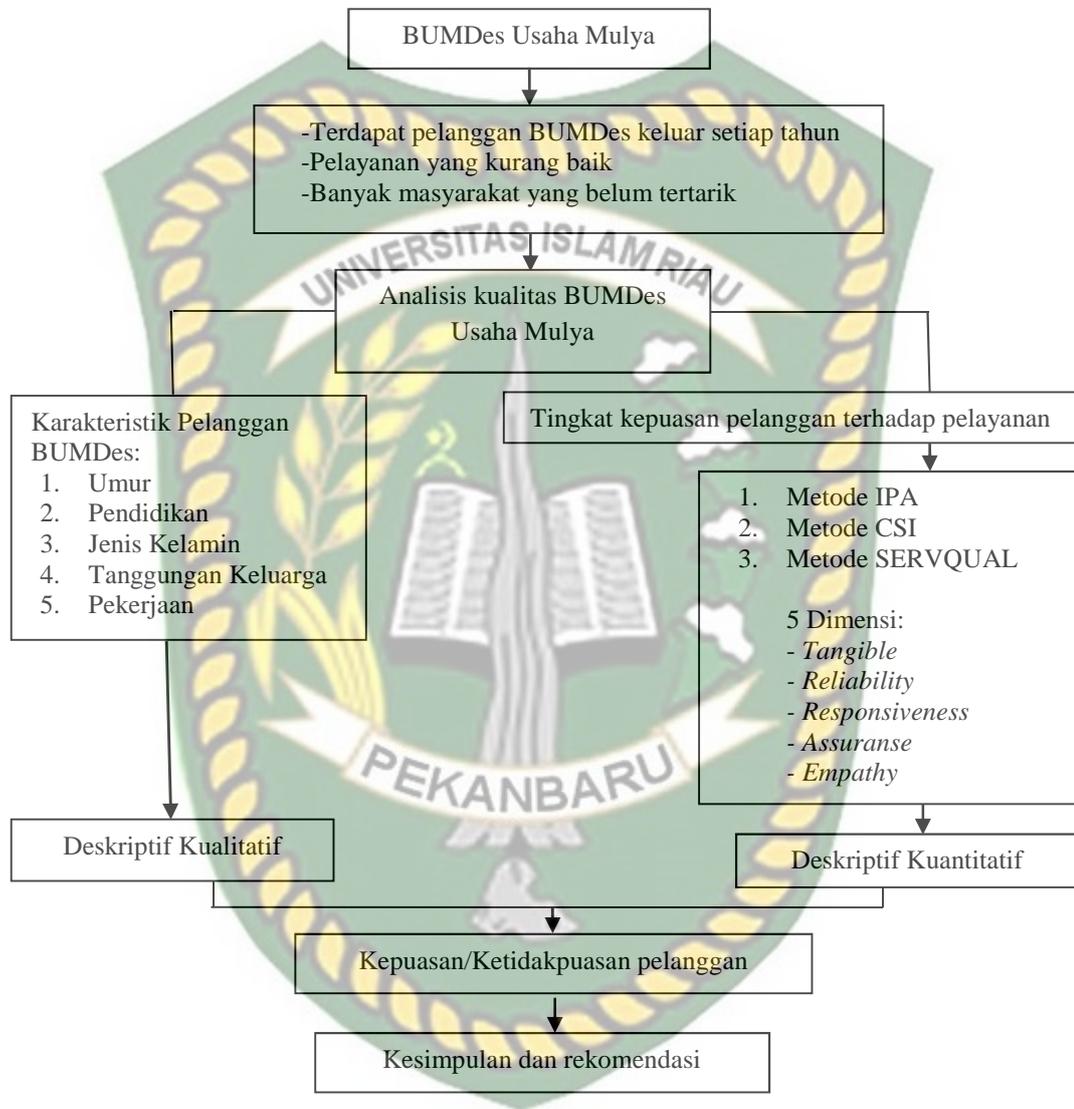
Kesimpulan terdapat kontribusi antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah. Diketahui besaran nilai koefisien determinasi sebesar 0,586 atau 58,6% dan sisanya 41,4% tidak termasuk dalam penelitian ini, jadi pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah sehingga memiliki hubungan yang kuat

2.8. Kerangka Pemikiran

BUMDes merupakan lembaga yang sangat penting bagi masyarakat pedesaan, dimana BUMDes dapat berperan dalam meningkatkan perekonomian masyarakat desa. Guna menjalankan peranannya BUMDes dituntut untuk dapat menampung, mengembangkan, dan membina berbagai kegiatan usaha pelanggannya secara efektif dan efisien, sehingga tujuan usahanya dapat dicapai dengan sebaik-baiknya.

BUMDes Usaha mulya telah berhasil menjadi lembaga penyalur dana dari Pemerintah ke Masyarakat. Akan tetapi, dengan keberhasilan yang sudah ada belum tentu didukung dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggannya. Faktor yang menjadi perhatian adalah jumlah pelanggan bertambah dari awal BUMDes tersebut didirikan, tetapi faktor lain yang menjadi perhatian adalah di setiap tahun juga terdapat pelanggan BUMDes yang keluar dari ruang lingkup BUMDes, hal ini dapat disebabkan karena kelemahan dari manajemen BUMDes Usaha mulya. Penilaian terhadap kemampuan pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa macam cara diantaranya yaitu analisis *Important-Performance*, analisis *Customer Satisfaction Indeks* dan Analisis *SERVQUAL* Tujuan dari analisis ini adalah untuk menghasilkan data kuantitatif yang akan dideskripsikan dalam bentuk kepuasan/ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan dari BUMDes sehingga dapat diketahui bagaimna

kondisi BUMDes dan kecenderungannya. Secara ringkas kerangka Pemikiran penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2: Kerangka Pemikiran Penelitian

III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode, Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei. Penelitian dilaksanakan di BUMDes Usaha Mulya yang berlokasi di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*), dengan pertimbangan bahwa pada BUMDes Usaha Mulya selama ini belum pernah dilakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BUMDes.

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan yang dimulai Juli 2019 sampai dengan Desember 2019, dengan rangkaian kegiatan persiapan proposal dan kuesioner, pengumpulan data lapangan, tabulasi data, analisis data, dan penyusunan laporan hasil penelitian.

3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan BUMDes Usaha Mulya yang ada di Desa Talang Mulya yang masih aktif, jumlah populasi sebanyak 1.428 orang. Teknik pengambilan sample secara sengaja (*Purposive Sampling*) terhadap pelanggan BUMDes jumlah pelanggan BUMDes Usaha Mulya di Desa Talang Mulya, ada 5 jenis pekerjaan yaitu, Petani, PNS, Pedagang, Buruh, dan Peternak. Pengambilan, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 48 responden, untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Pengambilan Sampel Pelanggan BUMDes di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku

No	Jenis pekerjaan	Jumlah pelanggan	Jumlah sampel
1	Petani	848	20
2	PNS	50	6
3	Pedagang	98	7
4	Buruh	397	10
5	Peternak	35	5
Jumlah		1.428	48

. Sumber: Laporan Tahunan BUMDes Usaha Mulya, 2017

3.3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

- a. Data primer. Data diperoleh dari hasil wawancara dalam bentuk kuesioner kepada Sampel. Data yang di perlukan meliputi: (1) Karakteristik pelanggan: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tingkat pendapatan, (2) Tanggapan sampel mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak BUMDes yang terdiri dari tingkat harapan pelanggan terhadap pelayanan BUMDes dan persepsi pelanggan terhadap kinerja BUMDes.
- b. Data sekunder, diperoleh dari buku laporan pertanggung jawaban Pengurus atau Rapat Akhir Tahunan, instansi terkait seperti Dinas BUMDes dan UKM Provinsi Riau, Departemen BUMDes dan Badan Pusat Statistik. Data yang diperlukan berupa jumlah pelanggan BUMDes, data perkembangan BUMDes dan struktur organisasi BUMDes.

3.4. Konsep Operasional

Untuk menyeragamkan persepsi tentang variabel penelitian ini, maka disajikan beberapa konsep operasional yang diuraikan sebagai berikut :

1. BUMDes adalah salah satu bentuk usaha ekonomi yang bergerak dibidang perkreditan untuk membantu masyarakat desa dalam mengelola usaha ekonomi desa.
2. Pelanggan dalam penelitian ini adalah pelanggan masyarakat yang memanfaatkan dana usaha desa dan memenuhi persyaratan dan pengelola BUMDes sesuai petunjuk teknis.
3. Persepsi merupakan proses mulai dari diterimanya suatu rangsangan (penginderaan=*sensation*) yang meliputi objek, kualitas hubungan antar gejala, maupun peristiwa; interpretasi terhadap rangsangan-rangsangan tersebut sampai rangsangan itu disadari dan dimengerti.
4. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.
5. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.
6. Pelayanan BUMDes adalah jasa yang diberikan oleh pihak BUMDes kepada pelanggannya dengan memperhatikan nilai kepuasan pelanggan.
7. Kualitas pelayanan adalah standar mutu dari segala usaha atau kegiatan yang dilakukan dalam melayani kebutuhan/keperluan pelanggan.
8. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu BUMDes dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar BUMDes adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

9. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan BUMDes untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya.
10. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan BUMDes untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
11. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
12. *Empathy*, atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan BUMDes kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
13. Rapat Akhir Tahunan (RAT) adalah suatu agenda wajib di dalam pengurusan BUMDes, karena didalam rapat tersebut akan terjadi pertanggung jawaban pengurus BUMDes selama satu tahun kepada para pelanggan BUMDes yang bersangkutan.
14. Sisa Hasil Usaha (SHU) adalah selisih dari seluruh pemasukan atau penerimaan total (*total revenue*) dengan biaya-biaya atau biaya total (*total cost*) dalam satu tahun buku.

3.5. Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di lapangan dengan wawancara kepada pelanggan BUMDes dengan menggunakan pertanyaan (Kuesioner) sesuai dengan tujuan penelitian maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

3.5.1. Analisis Karakteristik Pelanggan BUMDes Usaha mulya

Untuk menganalisis karakteristik umum pelanggan BUMDes yaitu menggunakan Analisis Deskriptif. Karakteristik umum yang dilihat meliputi, umur, pendidikan, jenis kelamin, jumlah tanggungan keluarga dan pekerjaan. Hubungan menganalisis deskriptif karakteristik pelanggan BUMDes yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan serta dapat memberikan informasi mengenai keadaan dari pelanggan di BUMDes Usaha Mulya.

3.5.2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Analisis tingkat kepuasan pelanggan BUMDes yaitu menggunakan metode, IPA, CSI dan SERVQUAL. Metode SERVQUAL yaitu penilaian terhadap Tingkat Harapan dan Tingkat Persepsi/Kinerja Aktual, metode IPA yaitu penilaian terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Persepsi/Kinerja Aktual dari hasil kuesioner pelanggan terhadap atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes Usaha Mulya. Kemudian untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode CSI.

Pengukuran dengan analisis, IPA, CSI dan SERVQUAL menggunakan skala 5 peringkat (skala Likert). Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, puas-tidak puas, baik-tidak baik dan sebagainya dapat dilihat pada Tabel 4, dan menggunakan pengukuran indikator pelayanan BUMDes dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 4. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kinerja	Skor
Sangat penting	5	Sangat baik	5

Penting	4	Baik	4
Cukup	3	Cukup baik	3

Dimensi	Indikator	Harapan Pelanggan/Kinerja (Kenyataan yang diterima)	
	5. Perlengkapan fasilitas kantor BUMDes seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parker	1. Tidak ada toilet, ruang tamu, dan tempat parkir sama sekali 2. Hanya ada 1 fasilitas yang disediakan 3. Hanya ada 2 fasilitas yang disediakan 4. Ada toilet, ruang tamu, dan tempat parkir dan rapi sempurna 1. Model dan warna yang seragam tidak serasi dan rapi sama sekali 2. Model dan warna yang seragam tidak serasi dan rapi	
A. Tangible	1. Kerapian pakaian seragam dan pengurus	1. Model dan warna seragam kurang serasi dan kurang rapi	
		2. Model dan warna seragam cukup serasi dan rapi	
		3. Model dan warna seragam serasi dan rapi	
		4. Model dan warna seragam sangat serasi dan sangat rapi	
		5. Model dan warna seragam sangat serasi dan sangat rapi	
	2. Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes	1. Tidak ada komputer sama sekali	
		2. Hanya ada 1 unit computer	
		3. Hanya ada 2 unit computer	
		4. Terdapat 3 unit computer	
		5. Terdapat > 3 unit computer	
	3. Ketersediaan papan pengumuman Koran/warta BUMDes	1. Tidak ada warta dan koran sama sekali	
		2. Hanya ada satu: warta atau Koran	
		3. Ada 1 jenis koran dan 1 jenis warta BUMDes	
		4. Ada 2 jenis koran dan 2 jenis warta BUMDes	
		5. Ada > 2 jenis koran dan warta BUMDes	
	4. Kebersihan ruang BUMDes	1. Banyak sampah/debu dan susunan kursi/meja tidak teratur	
2. Sedikit sampah/debu dan susunan kursi/meja tidak teratur			
3. Sedikit sampah/debu dan susunan kursi/meja teratur			
4. Tidak ada sampah/debu dan susunan kursi/meja tidak teratur			
5. Tidak ada sampah/debu dan susunan kursi/meja sangat rapi			
Tidak penting	2	Tidak baik	2
Sangat tidak penting	1	Sangat tidak baik	1

Sumber: Ihsani dalam Riandina dan Nurmalina (2006)

Tabel 5. Indikator Pelayanan BUMDes

		dan sangat luas
B. Reliability	1. Penyelenggaraan RAT tepat waktu	1. Tidak pernah tepat waktu sama sekali
		2. Hanya sekali saja tepat waktu
		3. Hanya beberapa kali saja tepat waktu
		4. Hanya 1-2 saja tidak tepat waktu
		5. Setiap tahun selalu tepat waktu
	2. Ketepatan waktu pembagian SHU	1. Tidak pernah tepat waktu sama sekali
		2. Hanya sekali saja tepat waktu
		3. Hanya beberapa kali saja tepat waktu
		4. Hanya 1-2 saja tidak tepat waktu
		5. Setiap tahun selalu tepat waktu
	3. Kerja sama BUMDes dengan pihak lain	1. Tidak ada kerjasama sama sekali dengan pihak lain
		2. Hanya bekerjasama 1 pihak lain
		3. Hanya bekerjasama 2 pihak lain
		4. Semua pihak bekerjasama, tetapi kurang harmonis
		5. Semua pihak bekerjasama sangat harmonis
	4. Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh	1. Lokasi BUMDes sangat terisolir, sangat jauh dari pemukiman dan pasar
		2. Lokasi BUMDes terisolir, jauh dari pemukiman dan pasar
		3. Lokasi BUMDes terisolir, dekat dari pemukiman dan pasar
		4. Lokasi BUMDes tidak terisolir, dekat dari pemukiman dan pasar
		5. Lokasi BUMDes sangat strategis, sangat jauh dari pemukiman dan pasar
5. Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes	1. Jam buka dan tutup kantor tidak teratur sama sekali	
	2. Jam buka dan tutup kantor tidak teratur	
	3. Hanya jam buka dan tutup kantor saja yang teratur	
	4. . Jam buka dan jam tutup kantor hampir tiap hari teratur	
	5. Jam buka dan jam tutup kantor selalu teratur dan rapi	

Dimensi	Indikator	Harapan Pelanggan/Kinerja (Kenyataan yang diterima)
C. Responsiveness	1. Sangsi bagi pelanggan yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan BUMDes	1. Tidak ada bentuk sangsi apapun yang mengikat pelanggan
		2. Hanya ada 1 jenis sangsi saja
		3. Ada beberapa jenis sangsi
		4. Ada banyak jenis sangsi, tetapi kurang diterapkan
		5. Ada banyak jenis sangsi dan selalu diterapkan
	2. Kesigapan gerak pengurus dan karyawan BUMDes	1. Gerak otak dan gerak fisik tidak sigap sama sekali
		2. Hanya salah satu saja yang sigap
		3. Gerak otak/fisik sangat sigap, tetapi kurang teliti
		4. Gerak otak/fisik sigap, tetapi kurang teliti

		5. Gerak otak/fisik sangat sigap, tetapi sangat teliti
	3. Pemberian Informasi	1. Tidak ada pemberian informasi apapun kepada pelanggan 2. Hanya satu kali saja pemberian informasi 3. Hanya beberapa kali saja pemberian informasi 4. Sering ada pemberian informasi, tetapi kurang jelas 5. Selalu ada pemberian informasi, dan sangat jelas
	4. Penambahan unit usaha untuk kemajuan BUMDes	1. Hanya 1 unit usaha bersekala kecil 2. Hanya ada 2 unit usaha dan bersekala kecil 3. Ada 1 unit usaha dan bersekala besar 4. Ada 2 unit usaha dan bersekala kecil 5. Ada > 2 unit usaha dan bersekala besar
	5. Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan	1. Tidak ada perbaikan akses jalan 2. Hanya satu kali saja perbaikan akses jalan 3. Hanya beberapa kali saja perbaikan akses jalan 4. Hanya beberapa kali saja perbaikan jalan 5. Selalu ada perbaikan akses jalan, tetapi semua jalan diperbaiki
D. Assurance	1. Pembagian SHU yang adil	1. Selalu mendiskriminasikan pelanggan 2. Hanya 1 kali mendiskriminasikan 3. Hanya beberapa kali mendiskriminasikan pelanggan 4. Tidak mendiskriminasikan pelanggan, tapi jumlahnya tidak tepat 5. Tidak pernah mendiskriminasikan pelanggan dan jumlahnya selalu tepat
	2. Kejujuran pengurus dan karyawan	1. Audit keuangan tidak pernah di publikasikan sama sekali pada pelanggan 2. Hanya sekali saja di publikasikan 3. Ada beberapakali di publikasikan 4. Audit keuangan selalu di publikasikan, tetapi pelanggan tidak di ajarkan cara audit 5. Selalu diberi bantuan setiap kali sakit
	3. Bantuan biaya pengobatan	1. Tidak pernah diberi bantuan sama sekali 2. Hanya 1 kali saja diberi bantuan 3. Hanya beberapa kali saja diberi bantuan 4. Hanya beberapa kali saja tidak diberi bantuan 5. Selalu diberi bantuan setiap kali sakit
Dimensi	Indikator	Harapan Pelanggan/Kinerja (Kenyataan yang diterima)
D. Assurance	4. Jaminan keamanan	1. Tidak ada perlindungan sama sekali dari BUMDes 2. Ada perlindungan dari BUMDes tapi sangat jarang 3. Ada perlindungan dari BUMDes dan aparat tapi jarang 4. Sering ada perlindungan dari aparat, tapi dari BUMDes masih jarang 5. Selalu ada perlindungan dari BUMDes maupun aparat
	5. Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan	1. Tidak ada keterampilan dan pengetahuan sama sekali 2. Terampil tapi tidak berpengetahuan 3. Berpengetahuan tapi tidak terampil 4. Berpengetahuan dan terampil, tetapi terbatas 5. Sangat berpengetahuan dan terampil
E. Empaty	1. Pengetahuan pengurus	1. Tidak tahu dan tidak hafal nama-nama pelanggan sama sekali

BUMDes mengetahui semua nama-nama pelanggan	2. Hanya beberapa pelanggan saja yang tahu dan hapal 3. Hampir setengah pelanggan saja yang hapal 4. Hafal semua pelanggan, tapi keluarganya tidak 5. Hafal semua pelanggan, Termasuk keluarganya
2. Kesabaran pengurus dan karyawan	1. Memperlihatkan mimik muka yang kesal, bahkan memarahi pelanggan 2. Memperlihatkan mimik muka yang kesal, dan hanya sekali memarahi pelanggan 3. Hanya sekali memperlihatkan mimik muka yang kesal dan memarahi pelanggan 4. Sedikit tersenyum dan menanggapi protes dari pelanggan 5. Selalu tersenyum dan menanggapi protes dari pelanggan
3. Pemberian hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI, HUT BUMDes)	1. Tidak pernah memberikan hadiah sama sekali 2. Hanya satu kali saja memberikan hadiah 3. Hanya beberapa kali saja memberikan hadiah 4. Hanya beberapa kali saja tidak memberikan hadiah 5. Selalu diberi hadiah saat merayakan hari besar
4. Keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani	1. Tidak pernah tersenyum dan menyapa pelanggan sama sekali 2. Hanya sekali waktu saja tersenyum dan menyapa 3. Hanya tersenyum, tapi tidak menyapa 4. Selalu tersenyum dan menyapa, tapi tidak tanya keperluan 5. Selalu tersenyum dan menyapa, serta tanya keperluan pelanggan
5. Pemberian hadiah/bonus, kepada pelanggan yang aktif	1. Tidak pernah diberikan hadiah sama sekali kepada pelanggan 2. Hanya satu kali diberikan hadiah bagi pelanggan aktif 3. Hanya beberapa kali saja diberikan hadiah kepada bagi pelanggan yang aktif 4. Hanya beberapa kali saja tidak diberi hadiah kepada pelanggan yang aktif 5. Selalu diberi hadiah bagi pelanggan yang aktif

3.5.2.1. Analisis IPA (*Important Performance Analysis*)

Langkah-langkah dalam metode IPA adalah:

1. Membuat kuesioner yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu pertama bagian untuk mengukur tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan BUMDes dan yang kedua, bagian untuk mengukur tingkat persepsi/kinerja aktual pelanggan terhadap BUMDes Usaha mulya. Kemudian pertanyaan tersebut dibuat dalam bentuk beberapa atribut yang mewakili lima dimensi

kualitas jasa, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

2. Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Rumus yang digunakan adalah.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(1)$$

(Supranto, 2001).

- Keterangan:
- \bar{X}_i = Skor rata – rata tingkat kinerja/pelaksanaan per indikator i
 - \bar{Y}_i = Skor rata – rata tingkat kepentingan per indikator i
 - X_i = Total skor tingkat kinerja/pelaksanaan pada sampel ke-i
 - Y_i = Total skor tingkat kepentingan pada sampel ke-i
 - n = Jumlah sampel

3. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y), dimana A adalah rata – rata dari skor rata – rata tingkat kinerja, sedangkan B adalah rata – rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh dimensi SERVQUAL. Dalam penelitian ini terdapat 25 atribut dari penjabaran kualitas pelayanan BUMDes Usaha mulya. Nilai A dan B diukur dengan menggunakan rumus:

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \text{ dan } B = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots(2)$$

(Supranto, 2001).

Keterangan:

A = Batas Sumbu x (tingkat kinerja)

B = Batas Sumbu x (tingkat kepentingan)

\bar{X}_i = Skor rata – rata tingkat kinerja/pelaksanaan pada indikator ke – i

\bar{Y}_i = Skor rata – rata tingkat kepentingan pada indikator ke – i

k = Banyaknya atribut mutu pelayanan oleh perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan petani.

3.5.2.2. Analisis CSI (*Costumer Satisfaction Indek*)

Menurut Ihsani (2005) terdapat empat langkah dalam perhitungan *Costumer Satisfaction index* (CSI), yaitu:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini bersala dari rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap pelanggan:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

(Ihsani, 2005)

Keterangan: n = jumlah sampel

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke – i

X_i = Nilai kinerja atribut ke – i

2. Membuat *Weight Factors* (WF) Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WIF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \dots\dots\dots(4)$$

(Ihsani, 2005)

Keterangan p = jumlah atribut kepentingan

i = Atribut ke – i

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \dots\dots\dots(5)$$

(Ihsani, 2005)

Keterangan: i = Atribut aspek kemampuan kelompok ke – i

4. Menentukan *Costumer Satisfaction Index*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\% \dots\dots\dots(6)$$

(Ihsani, 2005)

Skala kepuasan pelanggan yang umum dipakai dalam interpretasi index adalah skala nol sampai satu. Seperti dijabarkan dalam Tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Kriteria indeks kepuasan pelanggan

Nilai Indeks	Kriteria indek kepuasan pelanggan
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: Ihsani (2005)

3.5.2.3. Analisis SERVQUAL

Menurut Manullang (2008) Kualitas suatu pelayanan umumnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu

pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*).

1. Langkah-langkah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan oleh pengurus BUMDes adalah : Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*. Hal tersebut berguna sebagai bahan kuisisioner untuk sampel.
2. Kemudian kuisisioner dibagi menjadi dua sesi pertanyaan, yaitu bagian untuk mengukur tingkat harapan pelanggan terhadap pelayanan BUMDes yang pelanggan inginkan dan yang kedua, bagian untuk mengukur tingkat persepsi/kinerja aktual terhadap pelayanan yang diterima pelanggan dari BUMDes Usaha mulya saat ini.
3. Setelah kuisisioner terisi oleh sampel, maka peneliti harus menghitung jawaban sampel berdasarkan atribut-atribut per dimensi. Setelah data-data diolah kedalam *Microsof Excel*, maka secara otomatis akan didapat rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat kinerja. Kemudian skor rata-rata persepsi dikurangi dengan skor rata-rata harapan, sehingga diperoleh kesenjangan (*gap*). Atau dihitung menggunakan rumus:

$$NK = \bar{X} - \bar{Z} \dots\dots\dots(7)$$

(Parasuraman, et al,1985)

- Keterangan: NK = Nilai Kesenjangan
 \bar{X} = Nilai Persepsi/Kinerja Aktual
 \bar{Z} = Nilai harapan

Jika $NK=0$ maka tingkat pelayanan sama persis dengan yang diharapkan pelanggan, jika $NK<0$ maka tingkat pelayanan kurang dari yang diharapkan, jika $NK>0$ maka tingkat pelayanan sangat memuaskan pelanggan.

4. Setelah mendapatkan gap dari pengukuran berdasarkan atribut setiap dimensi, kemudian peneliti juga menghitung kesenjangan tiap dimensi.
5. Interpretasikan hasil perhitungan GAP per atribut dan perhitungan GAP per dimensi. Sehingga dapat diketahui dimensi mana saja yang pelayanannya harus diprioritaskan perbaikannya oleh BUMDes.



IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1. Geografi dan Topografi

Desa Talang Mulya adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu yang memiliki luas wilayah \pm 1.676 ha. Jarak desa dari pusat pemerintah kabupaten yaitu 70 km, jarak desa dari pusat pemerintah kecamatan yaitu 20 km (Kantor Desa Talang Mulya 2017).

Secara geografis Desa Talang Mulya berbatasan dengan berbagai daerah yaitu:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Rakit Kulim.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Jambi.
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Batang Gansal dan Seberida.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Batang Cenaku.

Keadaan Desa Talang Mulya, berdasarkan topografinya terdiri dari daerah dataran dan berbukit-bukit. Berdasarkan ketinggian daerah dari permukaan laut, Desa Talang Mulya berada pada ketinggian dari permukaan laut 82,7 meter, dengan suhu maksimum mencapai $35,4^{\circ}$ C dan suhu minimum berkisar 20° C dan jenis tanahnya adalah Podzolik Merah Kuning (Monografi Desa Talang Mulya, 2017).

4.2. Demografi Daerah Penelitian

Penduduk merupakan suatu aset yang sangat berharga bagi suatu daerah, terutama daerah yang sedang berkembang dalam proses pembangunannya. Penduduk juga merupakan subjek yang sangat menentukan setiap keberhasilan program pembangunan di berbagai sektor termasuk sektor pertanian.

Desa Talang Mulya merupakan desa yang terdapat di Kabupaten Indragiri Hulu Kecamatan Batang Cenaku dengan jumlah penduduk 3.285 jiwa, yang terdiri dari 1.706 jiwa jumlah penduduk laki-laki atau dan 1.579 jiwa penduduk perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku menurut jenis kelamin, Tahun 2017.

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	1.706	51.93
2	Perempuan	1.579	48.07
	Jumlah	3.285	100,00

Sumber : Monografi Desa Talang Mulya, Tahun 2017.

Pada Tabel 7 menunjukkan bahwa jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan. Dimana jumlah penduduk laki-laki sebesar 1.706 jiwa atau (51.93%), sedangkan penduduk Perempuan 1.579 (48.07%). Bila dilihat dari jenis kelamin jumlah penduduk, maka diperoleh (*sex ratio*) sebesar 108.04 artinya setiap 100 orang penduduk perempuan terdapat 108 laki-laki.

Tabel 8. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku berdasarkan umur, Tahun 2017.

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah	Jiwa(%)
		Laki-laki	Perempuan		
1	0-14	763	640	1.403	42,71
2	15-59	945	815	1.760	53,58
3	60	70	52	122	3,72
	Jumlah	1.778	1.507	3.285	100,00

Sumber : Monografi Desa Talang Mulya, Tahun 2017.

Pada Tabel 8 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk di desa Talang Mulya sebanyak 3.285 Jiwa. Dimana dari jumlah tersebut terdapat penduduk yang berada pada usia tidak produktif yakni berusia 0-14 tahun dan di atas 60 tahun berjumlah 1.525 atau (46,43%). Sesuai pendapat Sukirno (1985) bahwa golongan umur

produktif adalah berkisar 15-59 tahun. Jumlah penduduk yang berada pada usia produktif yaitu sebanyak 1.760 Jiwa atau (53,58%). Jika dilihat pada tabel 8 dapat disimpulkan bahwa di Desa Talang Mulya lebih banyak penduduk yang berusia produktif dibandingkan dengan usia tidak produktif. Dengan demikian beban ketergantungan (*Dependency Ratio*) adalah 86,64 artinya adalah setiap 100 jiwa penduduk yang produktif harus menanggung 86 jiwa penduduk yang tidak produktif. Ini merupakan potensi tenaga kerja yang berpengaruh besar terhadap pembangunan sumber daya ekonomi didaerah ini.

4.3. Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu syarat pelancar dalam pembangunan BUMDes. Karena dengan pendidikan akan dapat meningkatkan produktifitas pelanggan BUMDes. Kerbatasan pendidikan yang dimiliki oleh pelanggan dapat menjadi suatu kendala pembangunan BUMDes, yaitu cara berfikir dan mengambil keputusan (Mosher, 1987).

Pendidikan di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku sangat bervariasi mulai dari SD, SMP, SMK, perguruan tinggi, dan sebagian masih ada yang belum sekolah. Untuk lebih jelasnya sebaran penduduk berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Distribusi jumlah penduduk Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku menurut tingkat pendidikan, Tahun 2017.

No	Lulusan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
----	---------	---------------	----------------

1	Tidak/belum sekolah	1.613	49,11
2	SD	651	19,82
3	SMP	491	14,94
4	SMK	478	14,55
5	Sarjana	52	1,59
Jumlah		3.285	100,00

Sumber : Monografi Desa Talang Mulya, Tahun 2017.

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat tingkat pendidikan di Desa Talang Mulya masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk yang tidak/belum sekolah sebanyak 1.613 jiwa (49,11%), SD sebanyak 651 Jiwa (19,82%), SMP sebanyak 491 jiwa (14,94%), SMK sebanyak 478 jiwa (14,55%), Sarjana sebanyak 52 jiwa atau (1,59%). Rendahnya tingkat pendidikan di Desa Talang Mulya disebabkan masih kurangnya kesadaran penduduk untuk bersekolah dan tentang pentingnya pendidikan untuk menambah pengetahuan, di samping faktor kemampuan dalam hal biaya yang masih lemah.

4.4. Mata Pencarian Penduduk

Salah satu menentukan pendapatan penduduk adalah mata pencarian. Mata pencarian dirinci menurut profesi yang dijalani oleh penduduk tersebut. Mata pencarian penduduk Desa Talang Mulya Batang Cenaku sangat bervariasi mulai dari petani, buruh, PNS, honorer, pedagang, wiraswasta, peternak dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya mengenai mata pencarian penduduk di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Talang Mulya Mata Pencarian Tahun 2017.

No	Jenis Mata Pencarian	Jumlah	Persentase (%)
1	Petani	923	28,09
2	Buruh	756	23,02

3	PNS	61	1,86
4	Honorar	89	2,70
5	Pedagang	116	3,54
6	Wiraswasta	35	1,07
7	Penduduk Belum Bekerja	1.225	37,29
8	Peternak	80	2,44
	Jumlah	3.285	100,00

Sumber : Monografi Desa Talang Mulya, Tahun 2017.

Pada Tabel terlihat bahwa sebagian besar penduduk belum bekerja yakni sebanyak 1.225 jiwa atau (37,29%). Hal ini karena dari jumlah tersebut sebagian besar adalah pelajar ataupun anak-anak. Penduduk yang berprofesi sebagai petani dan buruh yakni sebanyak 923 dan 756 jiwa. Sedangkan mata pencarian sebagai wiraswasta berada pada kelompok yang paling sedikit yakni 35 jiwa atau (1.07%).

4.5. Fasilitas Umum

Untuk meningkatkan perekonomian masyarakat perdesaan perlu didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana sebagai fasilitas penunjang. Adapun sarana dan prasarana yang terdapat di Desa Talang Mulya meliputi bidang pendidikan, kesehatan, ibadah, ekonomi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Distribusi Penggunaan Fasilitas umum di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku, Tahun 2017.

No	Bidang	Fasilitas	Jumlah
1.	Pendidikan	TK	1
		SD	1
		SMP	1
		SMK	1
		MDA	1

2.	Kesehatan	Posyandu	1
		Puskesmas Pembantu	1
3.	Ibadah	Mesjid	2
		Mushola	17
		Gereja	1
4.	Ekonomi	KUD	1
		BUMDes	1
Jumlah			28

Sumber : Monografi Desa Talang Mulya, Tahun 2017

Tabel 11 menjelaskan bahwa Desa Talang Mulya memiliki beberapa sarana bidang Fasilitas Umum yaitu, Pendidikan berjumlah 5 unit, Kesehatan berjumlah 2 unit, Ibadah berjumlah 3 unit, Ekonomi berjumlah 2 unit.

4.6. Keadaan Umum BUMDes Usaha Mulya

4.6.1. Sejarah BUMDes Usaha Mulya

Badan Usaha Milik Desa yang selanjutnya dikenal dengan sebutan BUMDes merupakan salah satu wujud dari Badan Usaha Ekonomi yang ada di desa. Adapun Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Usaha Mulya didirikan pada tanggal 18 Juli 2012. BUMDes bergerak di bidang Unit Simpan Pinjam dan Unit Usaha yang sesuai dengan potensi desa, yang merupakan milik masyarakat yang diusahakan serta dikelola oleh masyarakat desa. Badan Usaha Milik Desa Usaha Mulya berkedudukan dan berkantor di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Pengurus Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah warga masyarakat yang terpilih melalui musyawarah desa dan ditetapkan dengan keputusan kepala desa.

Sampai pada saat ini BUMDes Usaha Mulya mempunyai Empat Unit Usaha, jasa Simpan Pinjam, Minimarket, Foto Copy, dan Leasing. Untuk jasa Simpan Pinjam telah dimanfaatkan oleh 1.428 orang, dari berbagai macam jenis

usaha. Pengurus BUMDes Usaha Mulya terdiri dari Penasehat, Direktur, Kepala Unit, Tiga orang staf, dan pengawas umum.

BUMDes Usaha Mulya adalah milik masyarakat Desa Talang Mulya yang dibentuk melalui musyawarah desa dan ditetapkan dengan keputusan kepala desa yang tumbuh dari bawah dan berasaskan gotong royong dan kebersamaan.

4.6.2. Nama Usaha

Badan Usaha Milik Desa ini bernama BUMDes “Usaha Mulya”. Badan Usaha Milik Desa Talang Mulya didirikan pada tanggal 18 Juli 2012.

4.6.3. Maksud dan Tujuan

1. Maksud sebagai usaha desa, guna mendorong/penampung seluruh kegiatan peningkatan pendapatan masyarakat, baik yang berkembang menurut adat istiadat budaya setempat maupun kegiatan perekonomian yang diserahkan untuk dikelola oleh masyarakat desa.
2. Tujuannya yaitu (a) Mendorong berkembangnya kegiatan perekonomian masyarakat desa, (b) Meningkatkan kreatifitas dan peluang usaha ekonomi produktif (berwirausaha) pelanggan masyarakat desa yang berpenghasilan rendah, (c). Mendorong berkembangnya usaha mikro sektor informal untuk penyerapan tenaga kerja bagi masyarakat di desa yang terbebas dari pengaruh pelepas uang/rentenir, (d). Meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PAD) dan memberi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, (e). Meningkatkan kesempatan berusaha dalam mengurangi pengangguran serta membantu pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin, (f). Sebagai pusat

pelayanan ekonomi dan merupakan satu kesatuan ekonomi masyarakat desa.

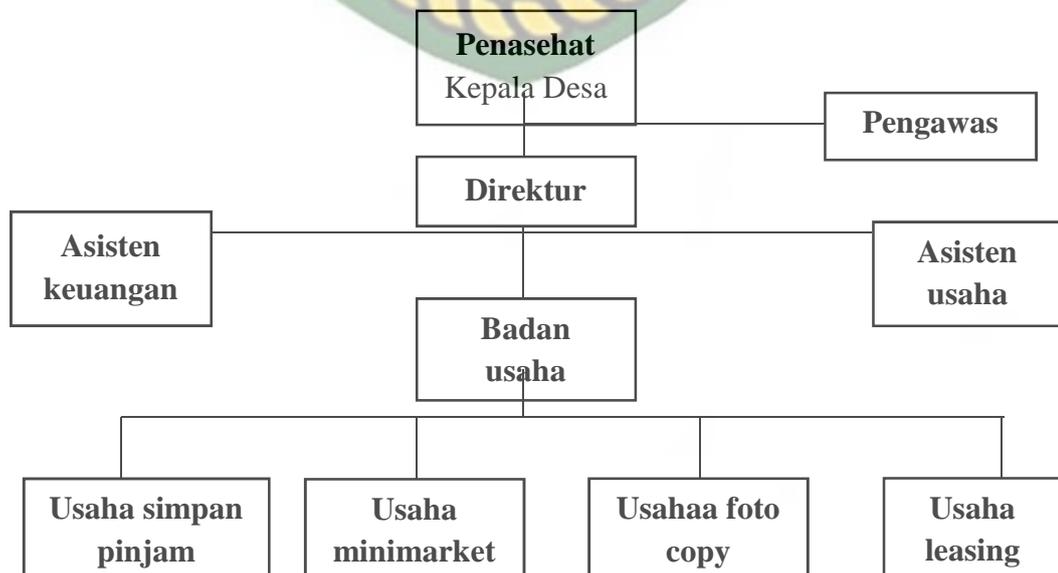
4.6.4. Sumber Permodalan

1. Modal awal dari kekayaan desa yang dipisahkan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja (APB) Desa, serta dari tabungan masyarakat berupa dana bergulir yang berasal dari kegiatan program/proyek yang sudah diserahkan kepada masyarakat;
2. Bantuan Pemerintah dan Pemerintah Daerah serta dari sumber lain yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan termasuk penyertaan modal pihak ketiga yang hak-hak kepemilikannya diatur dalam Surat Keputusan Kepala Desa;
3. Tambahan modal dari pinjaman melalui lembaga keuangan perbankan atau lainnya yang mengatur pinjamannya dilakukan oleh/atas nama Pemerintah Desa yang diatur dalam Peraturan Desa;
4. Modal dari bantuan pemerintah Provinsi Riau dan Kabupaten melalui Program Pemberdayaan Desa (PPD) yaitu Dana Usaha Desa (DUD), Usaha Ekonomi Desa (UED) dan tabungan masyarakat berupa Simpan Pinjam (SP) serta keuntungan usahanya dijadikan modal pada unit usaha jasa keuangan dan sejenisnya, dengan ketentuan sebagai berikut :
5. Seluruh keuntungan usaha lembaga UED dari cadangan modal dijadikan modal awal BUMDes pada unit usaha jasa keuangan atau sebutan lain, yang diserahkan oleh Pengelola lembaga UED Kepada Kepala Desa, dengan adanya surat penyerahan;

6. Dana Usaha Desa/Kelurahan (DUD/K) pokok beserta bunga DUD/K dari Pinjaman lembaga UED dan dari cadangan modal UED dijadikan modal awal BUMDes pada unit usaha jasa keuangan atau sebutan lain, berdasarkan surat keputusan Kepala Desa;
7. Dana Simpan Pinjam (SP) masyarakat pada Program Pemberdayaan Desa (PPD) dijadikan modal BUMDes sebagai penyertaan modal berdasarkan berita acara musyawarah masyarakat yang menyimpan, untuk modal unit usaha yang disepakati bersama.

4.6.5. Organisasi

Struktur Pengurus Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) terdiri dari Penasehat, yakni Kepala Desa Talang Mulya yang langsung di awasi oleh badan pengawas. Lalu selanjutnya direktur BUMDes mempunyai dua asisten, yaitu asisten keuangan dan asisten pengusaha. Adapun bidang usaha yang diusahakan di BUMDes Desa Talang Mulya yaitu SPA mart, simpan pinjam, foto copy dan leasing. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.



Sumber : BUMDes Usaha Mulya

Gambar 3. Struktur Kepengurusan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Usaha Mulya Periode 2015-2017.

4.6.6. Unit Usaha BUMDes Usah Mulya

1. Usaha Simpan Pinjam BUMDes

Pelayanan unit usaha simpan pinjam masih dikhususkan untuk melayani para pelanggan yang aktif dan karyawan karena sesuai dengan kemampuan permodalan yang ada dan keamanan dalam proses pengembaliannya. Setiap pelanggan BUMDes Usaha Mulya memiliki hak untuk melakukan simpanan dan peminjaman uang BUMDes.

2. Usaha Minimarket

Minimarket adalah pasar swalayan yang secara ukuran toko dan jumlah item barang yang dijual lebih sedikit. Dimana jumlah item barang yang dijual utk minimarket antara 3.000 sampai 5.000 macam barang yg dijual. Ukuran toko minimarket BUMDes Usaha Mulya yaitu 300 -500 persegi, sebagai contoh INDOMARET atau ALFAMART. Rata - rata ukurannya mereka sama. Selain itu radius area yang dilayani minimarket BUMDes Usaha Mulya juga tidak jauh yaitu secara efektif kurang dari 2 km dan mencakup masyarakat desa Talang Mulya.

3. Usaha Fotocopy

Usaha fotocopy adalah jasa yang ditawarkan oleh BUMDes Usaha Mulya untuk masyarakat dan selalu dicari oleh pelajar, guru, orang kantoran, untuk kebutuhan menggandakan tugas sekolah, berkas-berkas dokumen dan berbagai hal

lainnya. Peluang usaha jasa foto copy ini cukup menjanjikan mengingat kebutuhannya sebagai penunjang kelancaran sekolah maupun perkantoran.

4. Usaha Leasing

Usaha leasing yang didirikan oleh BUMDes Usaha Mulya mempunyai keterbatasan tidak boleh melakukan kegiatan yang dilakukan oleh Bank memberikan simpanan dan kredit dalam bentuk uang. Barang yang di sediakan di leasing BUMDes Usaha Mulya meliputi peralatan rumah tangga, motor dan sepeda, jika seorang nasabah membutuhkan barang-barang dengan cara kredit maupun tunai dapat diperoleh di leasing BUMDes dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati oleh kedua pihak.



V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan BUMDes Usaha Mulya. Karakteristik sampel yang dibahas dalam penelitian ini meliputi: umur, pendidikan, jenis kelamin, jumlah tanggungan keluarga dan pekerjaan.

5.1.1. Umur

Menurut pendapat Sukirno (1985), kelompok umur penduduk yang masih dalam kategori produktif adalah pada umur 15-59 tahun. Sedangkan penduduk yang berumur di bawah 15 tahun dan di atas 59 tahun adalah penduduk yang tidak berada pada usia produktif. Distribusi umur sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Distribusi Umur Sampel Pelanggan BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	21 – 35	17	35,42
2	36 – 50	21	43,75
3	51 – 65	10	20,83
Jumlah		48	100,00

Berdasarkan Tabel 12 nampak bahwa umur sampel berkisar 21-65 tahun, umur sampel terbanyak berkisar 36-50 tahun yaitu 21 jiwa (43,75%) dan yang sedikit berumur 51-65 tahun yaitu 10 jiwa (20,83%), dengan rata-rata umur sampel 21,42 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan umur sampel BUMDes Usaha Mulya tergolong pada umur produktif. Artinya BUMDes Usaha Mulya melayani pelanggan yang produktif dan mampu berpartisipasi aktif dalam kegiatan BUMDes.

5.1.2. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan terakhir yang telah diperoleh oleh sampel. Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi cara berpikir, cara pandang bahkan persepsi seseorang terhadap suatu produk atau jasa. Latar belakang pendidikan juga menjadi karakteristik sampel yang penting dalam penelitian ini, karena semakin tinggi tingkat pendidikan pelanggan maka semakin tinggi juga pengetahuan pelanggan BUMDes tentang kualitas pelayanan pada BUMDes. Pendidikan dapat diperoleh pelanggan BUMDes dari dua sumber yaitu pendidikan formal dan nonformal, pada penelitian ini yang menjadi patokan adalah pendidikan formal yang pernah didapat oleh sampel didaerah penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 13 dan lampiran 1.

Tabel 13. Distribusi Pendidikan Sampel pada BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	SD (1-6)	21	43,75
2	SMP (7-9)	12	25,00
3	SMA (10-12)	10	20,83
4	Perguruan tinggi (12>)	5	10,41
Jumlah		48	100,00

Pada Tabel 13 nampak bahwa pelanggan yang berpendidikan SD menempati porsi terbanyak yaitu 21 orang atau (43,75%), pelanggan yang tamat SMP sebanyak 12 orang atau (25,00%), sedangkan pelanggan yang tamat SMA sebanyak 10 orang atau (20,83%) dan pelanggan yang berpendidikan sampai perguruan tinggi hanya sebanyak 5 orang atau (10,41%). Rata-rata pendidikan pelanggan BUMDes Usaha Mulya 8 tahun (SMP). Berdasarkan keterangan Tabel 13 dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pelanggan BUMDes masih tergolong menengah.

5.1.3. Jenis Kelamin

Pada Tabel 14 dapat dilihat bahwa sebagian besar sampel berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 64,58%, terdapat juga pelanggan BUMDes berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 17 orang dalam persentase sebesar 35,41%. Berarti laki-laki lebih produktif untuk menjadi pelanggan BUMDes dibandingkan dengan perempuan.

Tabel 14. Distribusi Jenis Kelamin Sampel BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-laki	31	64,58
2	Perempuan	17	35,41
Jumlah		48	100,00

5.1.4. Jumlah Tanggungan Keluarga

Jumlah tanggungan keluarga mempunyai kaitan yang erat dengan pendapatan pelanggan BUMDes yang akan diperoleh. Keadaan ini mendorong pelanggan untuk terus berusaha untuk meningkatkan pendapatan dalam memenuhi kebutuhan keluarganya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Distribusi Jumlah Tanggungan Keluarga Sampel Pada BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Jumlah Tanggungan Keluarga (Jiwa)	Jumlah (kk)	Persentase (%)
1	1-2	13	27,03
2	3-4	19	39,58
3	5	16	33,33
Jumlah		48	100,00

Tabel 15 menunjukkan bahwa jumlah tanggungan keluarga pelanggan BUMDes yang paling sedikit adalah 1-2 jiwa adalah sebanyak 13 kepala keluarga (27,03%) dan yang terbanyak adalah antara 3-4 jiwa yaitu sebanyak 19 kepala keluarga (39,58%) sedangkan tanggungan keluarga 5 jiwa yaitu 16 kepala keluarga (33,33%). Rata-rata jumlah tanggungan keluarga yaitu 4 jiwa. Semakin

besar tanggungan keluarga semakin besar keperluan yang diperlukan. Sebaliknya semakin kecil jumlah tanggungan keluarga akan dapat memberikan gambaran hidup lebih sejahtera bagi pelanggan BUMDes. Selain itu jumlah pelanggan keluarga yang besar dapat menjadi beban bagi kepala keluarga terutama jika sebagian besar dari jumlah keluarga tidak produktif.

5.1.5. Pekerjaan

Jenis pekerjaan pelanggan BUMDes di Desa Talang Mulya ada beberapa pekerjaan yaitu: Petani, pegawai negeri sipil (PNS), pedagang, buruh dan peternak data jenis pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 16:

Tabel 16. Distribusi Pekerjaan Pelanggan BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Pekerjaan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Petani	20	41,67
2	PNS	6	12,50
3	Pedagang	7	14,58
4	Buruh	10	20,83
5	Peternak	5	10,42
	Jumlah	48	100,00

Berdasarkan Tabel 16, pekerjaan terbanyak terdapat pelanggan adalah petani yaitu 20 jiwa (41,67%) dan yang sedikit terdapat pada pekerjaan peternak yaitu 5 jiwa (10,42%),. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan pekerjaan sampel BUMDes Usaha Mulya banyak bekerja sebagai petani dibandingkan dengan pekerjaan yang lainnya. Artinya BUMDes Usaha Mulya melayani pelanggan yang produktif dan aktif bekerja sebagai petani.

5.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan BUMDes Usaha Mulya

Pelayanan yang diberikan oleh BUMDes tidak hanya dalam bentuk penyediaan unit usaha yang dibutuhkan pelanggan, tetapi pelayanan juga bisa diberikan dalam bentuk sosial yaitu hubungan kerjasama yang baik antara pihak BUMDes dengan pelanggan. Dengan demikian, tingkat kepuasan pelanggan akan tercapai.

5.2.1. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pengukuran persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan BUMDes Usaha Mulya dapat menggunakan metode *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Teknik ini merupakan penerapan yang mudah untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat persepsi kinerja atribut pelayanan yang berguna untuk pengembangan program pelayanan BUMDes Usaha Mulya yang efektif. Penilaian tingkat persepsi pelanggan terhadap kinerja dan kepentingan pelayanan BUMDes Usaha Mulya diambil dari data yang diperoleh dari pelanggan pelayanan BUMDes Usaha Mulya. Untuk penilaian tingkat kepentingan kinerja pelayanan BUMDes Usaha Mulya diberikan skor terhadap masing-masing atribut.

Jumlah atribut yang akan dibahas dalam hasil penelitian sebanyak 25 atribut yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Penilaian sampel akan berbeda-beda dalam memberi bobot kepentingan terhadap atribut-atribut mana saja yang mereka anggap tidak penting sampai dengan sangat penting (skala Likert). Dalam penelitian ini tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dimaksud bukan berdasarkan urutan kepentingan/kinerja atau mendeskripsikan nilai kepentingan/kinerja relatif terhadap atribut yang lain. Tingkat kepentingan dan kinerja dalam penelitian ini adalah untuk melihat

seberapa besar jarak nilai dari rata-rata nilai kepentingan/kinerja antar atribut dalam suatu dimensi SERVQUAL, terutama jarak antara atribut dengan nilai tertinggi dan atribut dengan nilai yang rendah.

1. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar BUMDes adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Atribut dari dimensi ini terbagi dalam lima bagian yaitu, kerapian pakaian karyawan, tersedianya komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes, ketersediaan papan pengumuman BUMDes sebagai media informasi bagi pelanggan, kebersihan ruang rapat BUMDes dan perlengkapan fasilitas kantor BUMDes seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir. Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dimensi *Tangible* BUMDes Usaha Mulya dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Tangible* BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Dimensi <i>Tangible</i>	Kepentingan (\bar{Y})	Kinerja ()
1.	Kerapian pakaian seragam dan pengurus	3,71	3,98
2.	Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes	4,19	4,06
3.	Ketersediaan papan pengumuman, koran	3,90	4,00

	atau warta BUMDes		
4.	Kebersihan ruang rapat BUMDes	3,88	4,00
5.	Perlengkapan fasilitas kantor BUMDes, seperti ruang tamu, AC, toilet, parker.	3,96	3,96

Tabel 17 memperlihatkan lima atribut dimensi *Tangible* yang memiliki nilai tingkat atribut kepentingan dan kinerja yang berbeda-beda. Jika dilihat dari nilai kepentingan, nilai yang tertinggi terdapat pada atribut ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes dengan skor nilai 4,19. Sampel menganggap ketersediaan teknologi pada BUMDes dapat menunjang kinerja dari BUMDes agar lebih efektif dan efisien. Sedangkan yang terendah terdapat pada atribut kerapian pakaian seragam dan pengurus dengan skor nilai 3,71.

Atribut ketersediaan papan pengumuman, koran atau warta BUMDes, kebersihan ruang rapat BUMDes dan perlengkapan fasilitas kantor BUMDes seperti ruang tamu, AC, toilet, tempat parker merupakan atribut yang memiliki nilai kepentingan yang jaraknya tidak terlalu berbeda. Bisa dikatakan bahwa ketiga atribut tersebut menempati porsi yang sama pentingnya, yaitu berada diantara kategori penting. Ketersediaan papan pengumuman sebagai media informasi seharusnya harus diwujudkan agar informasi langsung bisa diketahui oleh pelanggan BUMDes, kebersihan ruang rapat BUMDes juga harus terjamin agar pada saat dilakukan rapat pelanggan akan terjamin kenyamanan dari pelanggan, kemudian tersedianya perlengkapan kantor seperti ruang tamu, AC, toilet dan tempat parkir sebaiknya harus tersedia karena selain untuk melayani kebutuhan pelanggan juga bisa untuk melayani tamu.

Secara keseluruhan rata-rata nilai kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *Tangible* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada pelanggannya. Namun dilihat dari perbandingan antara kepentingan pelanggan atau persepsi terhadap kinerja BUMDes terdapat atribut yang dimana skor rata-rata kinerja lebih tinggi dari persepsi pelanggan dimana skor rata-rata kinerja lebih rendah dari persepsi pelanggan. Ini berarti kinerja perlu ditingkatkan lagi agar sesuai persepsi pelanggannya.

2. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Reliability*

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: penyelenggaraan RAT tepat waktu, pembagian SHU tepat waktu, kerjasama BUMDes dengan pihak lain, lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh, dan jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes. Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dimensi *Reliability* BUMDes Usaha Mulya dapat dilihat pada Tabel 18 .

Tabel 18. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Reliability* BUMDes Usaha Mulya 2017

No	Dimensi <i>Reliability</i>	Kepentingan (\bar{Y})	Kinerja ()
1.	Penyelenggaraan RAT tepat waktu	3,81	3,96
2.	Pembagian SHU tepat waktu	4,06	4,17
3.	Kerjasama BUMDes dengan pihak lain	3,54	3,98
4.	Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh	3,79	4,13
5.	Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor	4,08	4,17

BUMDes		
--------	--	--

Tabel 18 memperlihatkan lima atribut dimensi *Reliability* yang memiliki nilai atribut kepentingan dan kinerja yang berbeda-beda. Rata-rata nilai yang tertinggi terdapat dan jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes dengan skor nilai 4,08. Sampel menganggap jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes penting karena berdampak pada kinerja pegawai BUMDes untuk memaksimalkan kinerja. Sedangkan rata-rata nilai yang terendah terdapat pada atribut kerjasama BUMDes dengan pihak lain dengan skor nilai 3,54. Nilai rata-rata kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *Reliability* sudah baik dan memberi kepuasan kepada pelanggannya.

3. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan BUMDes untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: Sangsi bagi pelanggan yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan BUMDes, kesigapan gerak pengurus dan karyawan BUMDes, pemberian informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh pelanggan, penambahan unit usaha untuk kemajuan BUMDes, ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan. hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dimensi *Responsiveness* BUMDes Usaha Mulya dapat dilihat pada Tabel 19.

Tabel 19. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness* BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Dimensi <i>Reliability</i>	Kepentingan (\bar{Y})	Kinerja ()
----	----------------------------	------------------------------	----------------

1.	Sangsi bagi pelanggan yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan BUMDes	3,94	4,17
2.	Kesigapan gerak pengurus dan karyawan BUMDes	3,79	4,06
3.	Pemberian Informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh pelanggan	3,54	3,90
4.	Penambahan unit usaha untuk kemajuan BUMDes	4,08	4,13
5.	Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan	4,13	4,08

Pada Tabel 19 memperlihatkan bahwa nilai skor atribut kepentingan yang tertinggi adalah ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan dengan skor nilai 4,13. Sedangkan nilai kepentingan paling rendah dan tidak penting menurut sampel adalah pada atribut pemberian Informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh pelanggan yaitu dengan skor nilai 3,54. Apabila dilihat dari perbandingan antara kinerja dan kepentingan secara keseluruhan pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BUMDes. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor rata-rata kinerja lebih tinggi dari nilai skor rata-rata kepentingan pelanggan. Akan tetapi pada atribut ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan belum memenuhi persepsi pelanggan hal ini dapat dilihat dari skor kinerja pada atribut tersebut lebih rendah yaitu dengan skor 4,08 dibandingkan dengan kepentingan yaitu dengan skor rata-rata 4,13. Sampel berharap akses menuju kantor BUMDes harus selalu terawat dengan baik, karena jalan adalah hal yang sangat penting agar transportasi dapat berjalan dengan baik.

4. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Assurance

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada organisasi. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah:

Pembagian SHU yang adil, kejujuran pengurus dan karyawan, bantuan biaya pengobatan, jaminan keamanan, keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan. Hasil Perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dimensi *assurance* BUMDes Usaha Mulya dapat dilihat pada Tabel 20.

Tabel 20. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Assurance* BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Dimensi <i>assurance</i>	Kepentingan (\bar{Y})	Kinerja ()
1.	Pembagian SHU yang adil	3,92	4,17
2.	Kejujuran pengurus dan karyawan	3,88	3,94
3.	Bantuan biaya pengobatan	4,00	4,17
4.	Jaminan keamanan	3,83	3,98
5.	Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan	3,85	3,98

Tabel 20 memperlihatkan lima atribut dimensi *Assurance* yang memiliki nilai tingkat kepentingan dan kinerja yang berbeda-beda. Nilai yang tertinggi terdapat pada atribut bantuan biaya pengobatan dengan skor nilai 4,00. Sampel menganggap karena dengan adanya bantuan biaya pengobatan bagi pelanggan akan mengurangi beban biaya pengobatan. Sedangkan nilai yang terendah terdapat pada atribut jaminan keamanan dengan skor nilai 3,83. Dilihat dari rata-rata nilai kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *assurance* sudah baik dan memberi kepuasan kepada pelanggannya.

5. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Empathy*

Empathy atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan BUMDes kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Diantaranya adalah memahami kebutuhan pelanggan. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: Pengetahuan

pengurus BUMDes mengetahui semua nama-nama pelanggan, kesabaran pengurus dan karyawan, pemberian hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI, HUT BUMDes), keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani dan pemberian hadiah/bonus, kepada pelanggan yang aktif. Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dimensi *Empathy* BUMDes Usaha Mulya dapat dilihat pada Tabel 21.

Tabel 21. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Empathy* BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

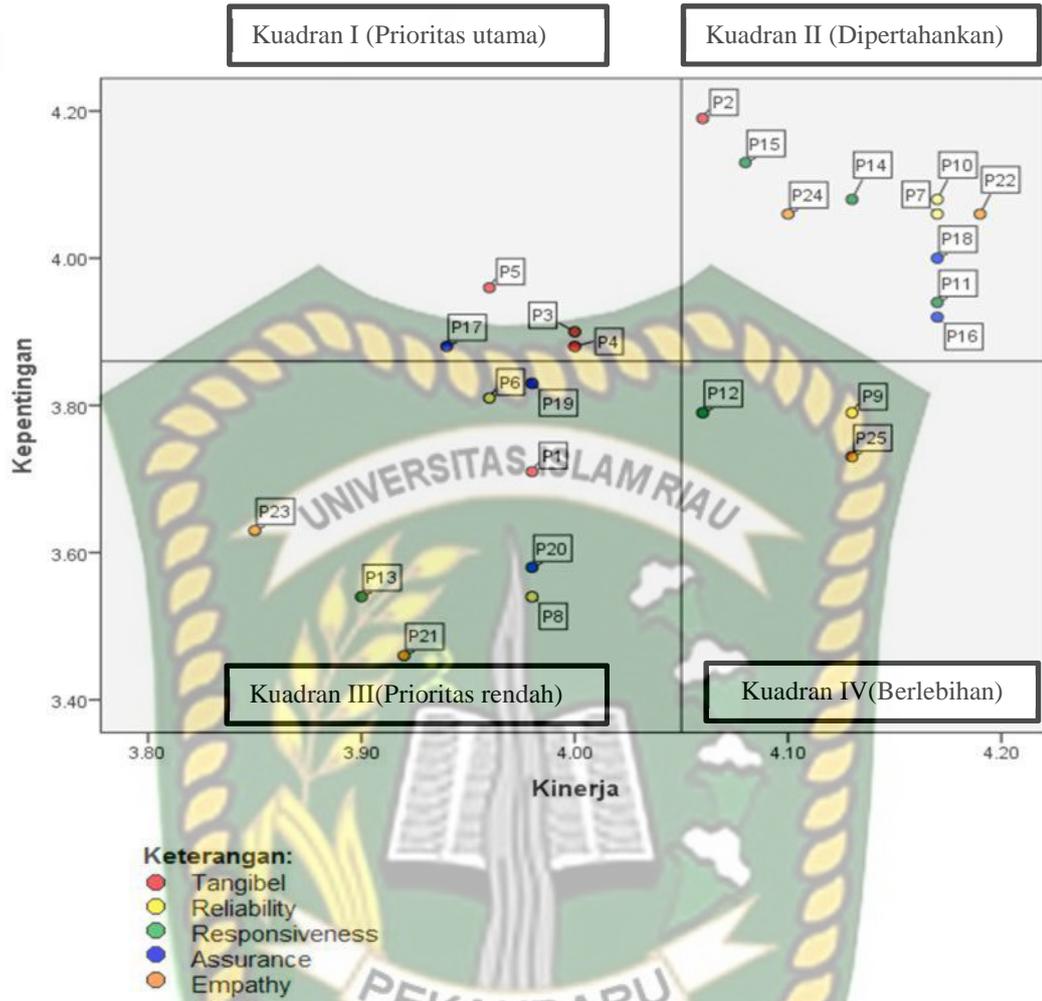
No	Dimensi <i>assurance</i>	Kepentingan (Ȳ)	Kinerja ()
1.	Pengetahuan pengurus BUMDes mengetahui semua nama-nama pelanggan	3,46	3,92
2.	Kesabaran pengurus dan karyawan	4,06	4,19
3.	Pemberian hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUTRI, HUT BUMDes)	3,63	3,85
4.	Keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani	4,06	4,10
5.	Pemberian hadiah/bonus, kepada pelanggan yang aktif	3,73	3,13

Pada Tabel 21 dapat dilihat atribut kepentingan yang memiliki skor tertinggi adalah kesabaran pengurus karyawan dan keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani dengan skor 4,06. Sampel menganggap pengurus BUMDes sebaiknya menambah tingkat kesabaran kesemua pelanggan BUMDes karena dengan demikian hubungan pelanggan dengan para pengurus dapat terjalin dengan baik dan memberi keramahan kepada pelanggan dalam melayani. Sedangkan atribut yang memiliki rata-rata nilai kepentingan paling rendah adalah pada atribut pengetahuan pengurus BUMDes mengetahui semua nama-nama pelanggan dengan skor 3,46. Secara keseluruhan rata-rata nilai kinerja dapat disimpulkan

bahwa kinerja atribut pada dimensi *Empathy* sudah baik dan memberi kepuasan kepada pelanggannya. Atribut kerjanya yang paling baik adalah pada atribut kesabaran pengurus dan karyawan dengan nilai atribut 4,19.

Dari keseluruhan atribut pada lima dimensi diatas selanjutnya adalah mencari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja seluruh atribut yang akan digunakan sebagai pembatas dalam kuadran IPA pada diagram kartesius, dari hasil skor total rata-rata dapat diketahui sumbu y merupakan batasan skor tingkat kepentingan yaitu 3,86 dan sumbu x merupakan batasan skor tingkat kinerja yaitu 4,05. Dari hasil kuadran akan terlihat atribut-atribut yang perlu diprioritaskan.

Gambar 4 memperlihatkan secara rinci atribut pertama sampai dengan atribut ke 25 yang akan tersebar kedalam empat kuadran IPA. Simbol-simbol yang tersebar didalam keempat kuadran IPA diberi keterangan yaitu A merupakan keterangan dari dimensi *Tangible*, B merupakan keterangan dari dimensi *Reliability*, C keterangan dari dimensi *Responsiveness*, D keterangan dari dimensi *Assurance* dan E merupakan keterangan dari dimensi *Empathy*.



Gambar 4. Diagram Kartesius Analisis IPA

Keterangan :

- P1-P5 : Atribut-attribut pada dimensi *Tangible*
- P6-P10 : Atribut-attribut pada dimensi *Reliability*
- P11-P15 : Atribut-attribut pada dimensi *Responsiveness*
- P16-P20 : Atribut-attribut pada dimensi *Assurance*
- P21-P25 : Atribut-attribut pada dimensi *Empathy*.

Pada Gambar 6 memperlihatkan sebaran atribut-attribut kualitas pelayanan BUMDes Usaha Mulya. Pada kuadran I terdapat empat atribut pelayanan. atribut yang terdapat didalam kuadran I akan dirinci pada Tabel 22.

Tabel 22. Atribut yang Terdapat Didalam Kuadran I

Kuadran	Atribut	Keterangan
I	P 3	Ketersediaan papan pengumuman, koran atau warta BUMDes
	P 4	Kebersihan ruang BUMDes
	P 5	Perlengkapan fasilitas kantor BUMDes, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parker
	P 17	Kejujuran pengurus dan karyawan

Kuadran I (Prioritas Utama) pada Tabel 22 merupakan kuadran yang menggambarkan atribut-atribut pelanggannya sebagai atribut yang penting bagi sampel, tetapi kinerja belum maksimal. Atribut-atribut yang perlu diprioritaskan perbaikan kinerja/persepsinya adalah :

- a. Ketersediaan papan pengumuman, koran atau warta BUMDes (Dimensi *Tangible* P 3), ketersediaan papan pengumuman BUMDes sebagai media informasi bagi pelanggan memang harus disediakan oleh BUMDes, karena karena dengan adanya papan pengumuman informasi langsung bisa diketahui oleh pelanggan BUMDes.
- b. Kebersihan ruang BUMDes (Dimensi *Tangible* P 4), sampel menganggap kebersihan ruang BUMDes belum baik hal ini tentu sangat mengganggu bagi pelanggan, karena dengan ruang yang tidak bersih akan mengganggu kenyamanan pelanggan. BUMDes Usaha Mulya belum memiliki petugas kebersihan sehingga kebersihan setiap ruangan belum terjaga dengan baik
- c. Perlengkapan fasilitas kantor BUMDes, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir (Dimensi *Tangible* P 5), ketersediaan perlengkapan fasilitas kantor BUMDes belum lengkap dan memang harus disediakan oleh BUMDes, karna hal ini sangat penting bagi pelanggan,

dengan fasilitas kantor yang lengkap akan meningkatkan aktifitas di BUMDes.

- d. Kejujuran pengurus dan karyawan (Dimensi *Assurance* P 17), sampel menganggap kejujuran pengurus belum baik dan harus ditingkatkan lagi, karena pelanggan berpendapat kejujuran bentuk kepastian yang diberikan BUMDes sehingga menumbuhkan sikap kepercayaan dari pelanggan.

Pada kuadran II terdapat empat belas atribut pelayanan atribut yang terdapat didalam kuadran II akan dirinci pada Tabel 23.

Tabel 23. Atribut yang Terdapat Didalam Kuadran II

Kuadran	Atribut	Keterangan
II	P 2	Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes
	P 7	Ketepatan waktu pembagian SHU
	P 10	Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes
	P 11	Sangsi bagi pelanggan yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan BUMDes
	P 14	Penambahan unit usaha untuk kemajuan BUMDes
	P 15	Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan
	P 16	Pembagian SHU yang adil
	P 18	Bantuan biaya pengobatan
	P 22	Kesabaran pengurus dan karyawan
	P 24	Keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani

Kuadran II (Dipertahankan) pada Tabel 23 adalah kuadran dimana atribut-atribut pelanggannya memiliki kepentingan tinggi dan kinerja yang diterimanya tinggi pula tetapi belum maksimal sehingga mencapai kepuasan yang belum maksimum bagi pelanggan BUMDes Usaha Mulya. Kinerja dari atribut-atribut ini harus ditingkatkan dalam melayani pelanggannya. Pada kuadran II, atribut-atribut yang harus dipertahankan relatif lebih banyak jika dibandingkan dengan

kuadran lainnya. Hal ini menunjukkan pelayanan BUMDes yang belum baik, atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes (Dimensi *Tangible* P 2), sampel menganggap komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes sudah teredia dengan baik, ketersediaan teknologi didalam BUMDes dianggap sangat penting karena dapat membantu kegiatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan di dalam BUMDes agar lebih afektif dan efisien.
- b. Ketepatan waktu pembagian SHU (Dimensi *Reliability* P 7), sampel menganggap pembagian SHU tepat waktu sudah dilaksanakan dengan baik, pembagian SHU biasanya selalu bertepatan dengan setelah dilaksanakannya RAT yang mana dilakukan setiap tahun.
- c. Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes (Dimensi *Reliability* P 10), yaitu bagi sampel keteraturan jadwal kerja BUMDes dalam hal buka dan tutup sudah teratur, hal ini tentu akan mendukung bagi pelanggan yang akan mempunyai keperluan pada BUMDes.
- d. Sangsi bagi pelanggan yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan BUMDes (Dimensi *Responsiveness* P 11), menurut sampel sangsi bagi pelanggan yang tidak mematuhi aturan perlu dilakukan, agar pelanggan yang tidak mematuhi aturan merasa jera dan tidak mengulangi lagi kesalahannya.
- e. Penambahan unit usaha untuk kemajuan BUMDes (Dimensi *Responsiveness* P 14), sampel menganggap menambahkan unit usaha sudah dilakukan pihak BUMDes bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan keuntungan bagi

pelanggan BUMDes. Hal ini tentu akan mendukung bagi pelanggan yang akan mempunyai keperluan pada usaha BUMDes.

- f. Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan (Dimensi *Responsiveness* P 15), menurut sampel jalan akses menuju kantor BUMDes harus selalu terawat dengan baik, karena jalan adalah hal yang sangat penting agar transportasi dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini BUMDes harus melakukan perawatan jalan akses ke kantor BUMDes.
- g. Pembagian SHU yang adil (Dimensi *Assurance* P 16), sampel menganggap BUMDes selalu adil dalam hal pembagian SHU yang mana pembagian SHU yaitu dengan porsi yang rata antara satu pelanggan dengan pelanggan yang lain. Hal ini harus dipertahankan oleh pihak BUMDes karena masalah keuangan merupakan masalah yang sangat penting bagi pelanggan.
- h. Bantuan biaya pengobatan (Dimensi *Assurance* P 18), menurut sampel pemberian bantuan pengobatan bagi pelanggan BUMDes sudah dilakukan dan itu akan memberi dampak positif bagi pelanggan BUMDes
- i. Kesabaran pengurus dan karyawan (Dimensi *Empathy* P 22), sampel menganggap pengurus BUMDes sudah melakukan sifat kesabarannya dalam mengurus pelanggan BUMDes. Itu ditunjukkan pada saat pelanggan melakukan protes terhadap kinerja BUMDes.
- j. Keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani (Dimensi *Empathy* P 24), menurut sampel pengurus harus melayani pelanggan dengan baik, misalnya langsung menanggapi pelanggan yang datang ke BUMDes yang akan memiliki keperluan.

Pada kuadran III terdapat delapan atribut pelayanan atribut yang terdapat didalam kuadran III akan dirinci pada Tabel 24.

Tabel 24. Atribut yang Terdapat Didalam Kuadran III

Kuadran	Atribut	Keterangan
III	P 1	Kerapian pakaian seragam dan pengurus
	P 6	Penyelenggaraan RAT tepat waktu
	P 8	Kerja sama BUMDes dengan pihak lain
	P 13	Pemberian Informasi
	P 19	Jaminan keamanan
	P 20	Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan
	P 21	Pengetahuan pengurus BUMDes mengetahui semua nama-nama pelanggan
	P 23	Pemberian hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI, HUT BUMDes)

Pada Tabel 24 kuadran III (Prioritas rendah) merupakan kuadran yang menggambarkan atribut yang kurang penting dan kinerjanya juga masih rendah. Ada beberapa atribut yang termasuk dalam kuadran ini, diantaranya adalah:

- a. Kerapian pakaian seragam dan pengurus (Dimensi *Tangible* P 1), sampel menganggap pakaian karyawan belum memenuhi keinginan pelanggan yaitu karyawan BUMDes berpakaian seragam. Dengan demikian pelanggan akan lebih nyaman apabila datang ke BUMDes karena busana ataupun pakaian dari para karyawan sopan dan rapi.
- b. Penyelenggaraan RAT tepat waktu (Dimensi *Reliability* P 6), sampel menganggap penyelenggaraan RAT pada BUMDes masih belum memuaskan terutama penyelenggaraan RAT yang tidak memiliki jadwal yang tetap. Dengan demikian sebaiknya BUMDes membuat sebuah jadwal

tetap untuk melaksanakan kegiatan RAT yang mana hal tersebut adalah keinginan dari pada pelanggan BUMDes.

- c. Kerja sama BUMDes dengan pihak lain (Dimensi *Reliability* P 8), menurut sampel menjalin kerjasama dengan semua pihak bukan merupakan hal penting, karena mereka menganggap kerja sama cukup dengan pemerintah dan Bank justru akan lebih baik. karena pelanggan merasakan manfaat langsung dari kerjasama tersebut.
- d. Pemberian Informasi (Dimensi *Responsiveness* P 13), menurut sampel, kinerja pihak BUMDes sudah baik dalam pemberian informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan. Salah satunya adalah informasi mengenai administrasi dan prosedur peminjaman uang atau mengenai pembayaran kredit.
- e. Jaminan keamanan (Dimensi *Assurance* P 19), bagi sampel jaminan keamanan pelanggan bukan merupakan tanggung jawab dari pihak BUMDes, keamanan pelanggan adalah wewenang dari pihak-pihak lain seperti pihak kepolisian.
- f. Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan (Dimensi *Assurance* P 20), sampel menganggap keterampilan dan pengetahuan pengurus sudah baik dalam menjalankan sebuah BUMDes misalnya keterampilan dalam menjalankan komputer dan pengetahuan karyawan terhadap manajemen BUMDes.
- g. Pengetahuan pengurus BUMDes mengetahui semua nama-nama pelanggan (Dimensi *Empathy* P 21), sampel menganggap pengurus harus mengetahui

semua nama-nama pelanggan BUMDes hal ini sebagai bentuk kepedulian pengurus terhadap pelanggan.

- h. Pemberian hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI, HUT BUMDes) (Dimensi *Empathy* P 23), bagi sampel pemberian hadiah saat merayakan kegiatan hari besar tidak penting untuk dilakukan karena menurut sampel dana untuk hal tersebut lebih baik dimasukkan dalam sisa hasil usaha (SHU) sehingga SHU yang akan diterima akan lebih besar.

Pada kuadran IV terdapat empat atribut pelayanan atribut yang terdapat didalam kuadran IV akan dirinci pada Tabel 25.

Tabel 25. Atribut yang Terdapat Didalam Kuadran IV

Atribut	Kuadran	Keterangan
IV	P 9	Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh
	P 12	Kesigapan gerak pengurus dan karyawan BUMDes
	P 25	Pemberian hadiah/bonus kepada pelanggan yang aktif

Pada Tabel 25 kuadran IV (Berlebihan) merupakan kuadran yang atributnya memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerjanya tinggi. Sehingga sering dikatakan bahwa kinerja atribut yang termasuk dalam kuadran ini termasuk dalam kategori pemborosan sumberdaya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh (Dimensi *Reliability* P 9), yaitu sampel menganggap lokasi kantor pada BUMDes sudah baik memuaskan karena lokasi kantor BUMDes terletak pada tempat yang strategis.

- b. Kesigapan gerak pengurus dan karyawan BUMDes (Dimensi *Responsiveness* P 12), yaitu sampel menganggap kesigapan pengurus BUMDes sudah memuaskan itu terlihat dari sambutan yang diberikan karyawan ke pelanggan. Hal ini bagi pelanggan yang akan mempunyai keperluan kantor BUMDes akan senang karena adanya kesigapan dari karyawan BUMDes.
- c. Pemberian hadiah/bonus kepada pelanggan yang aktif (Dimensi *Empathy* P 25), yaitu sampel menganggap pemberian hadiah atau bonus ke pelanggan yang aktif sudah memuaskan. Sehingga membuat pelanggan BUMDes yang aktif akan lebih aktif lagi karena bonus yang diberikan.

Berdasarkan analisis IPA dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* maka Tabel 26 akan menjelaskan mengenai dimensi-dimensi mana saja yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang peringkatnya paling tinggi.

Tabel 26. Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Dimensi di BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Dimensi Kualitas Jasa	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Dimensi <i>Tangible</i>	3,92	4,00
2	Dimensi <i>Reliability</i>	3,85	4,08
3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	3,89	4,06
4	Dimensi <i>Assurance</i>	3,84	4,04
5	Dimensi <i>Empathy</i>	3,78	4,08
	Rata-rata	3,86	4,05

Dari nilai rata-rata diatas terlihat bahwa sampel menganggap dimensi *Tangible*, yaitu jaminan untuk melaksanakan jasa dengan tepat terpercaya dan kemampuan BUMDes untuk menimbulkan rasa kepercayaan atau keyakinan

merupakan dimensi yang paling dipentingkan atau diprioritaskan dalam BUMDes Usaha Mulya.

Berdasarkan hasil kinerja yang pelanggan rasakan di BUMDes Usaha Mulya, terlihat hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh berada diantara 4,05 maka secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kinerja yang diberikan pihak BUMDes Usaha Mulya sudah baik. Namun dari hasil penelitian tingkat kinerja yang paling baik dirasakan oleh pelanggan adalah dimensi *Reliability* dan *Empathy* yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan yakni dengan nilai rata-rata 4,08 dan hasil penelitian yang paling rendah kinerjanya adalah pada dimensi *Tangible* yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya yakni dengan nilai rata-rata 4,00.

5.2.2. Analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Analisis *customer satisfaction indeks* ini dapat mengkuantitatifkan kepuasan pelanggan dan mendapatkan seberapa besar indeks kepuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus BUMDes Usaha Mulya yang dinyatakan dalam bentuk persentasi. Sehingga bisa dikatakan bahwa alat analisis ini dapat menyempurnakan hasil yang telah didapatkan oleh alat analisis IPA, dimana hanya menjelaskan posisi atribut pelayanan kedalam kuadran saja.

Dari hasil yang terlihat dalam Tabel 27 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan untuk atribut kualitas pelayanan pelanggan adalah 80,98 persen. Melihat kriteria nilai *customer satisfaction indeks* menurut Ihsani (2005) maka nilai CSI

berada pada rentan 0.66 – 0.80 (puas). Artinya secara keseluruhan pelanggan BUMDes Usaha Mulya sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes.

Dengan kepuasan yang diterima pelanggan tersebut pihak BUMDes haruslah mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan, karena dengan pelayanan yang baik akan menyebabkan pelanggan BUMDes merasa nyaman bekerjasama dengan pengurus BUMDes dan memungkinkan masyarakat yang belum menjadi pelanggan BUMDes menjadi tertarik untuk bergabung dengan BUMDes. Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing atribut kualitas pelayanan digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Tabel 27 adalah hasil perhitungan dari *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

Tabel 27. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

Atribut	MIS	WF	MSS	WS
Dimensi <i>tangible</i>				
1. Kerapian pakaian seragam dan pengurus	3,71	3,84	3,98	15,28
2. Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes	4,19	4,34	4,06	17,62
3. Ketersediaan papan pengumuman Koran/ warta BUMDes	3,90	4,04	4,00	16,14
4. Kebersihan ruang BUMDes	3,88	4,01	4,00	16,06
5. Perlengkapan fasilitas kantor BUMDes seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat paker	3,96	4,10	3,96	16,23
Dimensi <i>reliability</i>				
1. Penyelenggaraan RAT tepat waktu	3,81	3,95	3,96	15,63
2. Ketepatan waktu pembagian SHU	4,06	4,21	4,17	17,53
3. Kerjasama BUMDes dengan pihak lain	3,54	3,67	3,98	14,60
4. Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh	3,79	3,93	4,13	16,20
5. Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes	4,08	4,23	4,17	17,62
Dimensi <i>responsiveness</i>				
1. Sangsi bagi pelanggan yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan BUMDes	3,94	4,08	4,17	16,99

2. Kesigapan gerak pengurus dan karyawan BUMDes	3,79	3,93	4,06	15,96
3. Pemberian informasi	3,54	3,67	3,90	14,29
4. Penambahan unit usaha untuk kemajuan BUMDes	4,08	4,23	4,13	17,45
5. Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan	4,13	4,27	4,08	17,45
Dimensi assurance				
1. Pembagian SHU yang adil	3,92	4,06	4,17	16,90
2. Kejujuran pengurus dan karyawan	3,88	4,01	3,94	15,80
3. Bantuan biaya pengobatan	4,00	4,14	4,17	17,26
4. Jaminan keamanan	3,83	3,97	3,98	15,80
5. Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan	3,58	3,71	3,98	14,77
Dimensi empathy				
1. Pengetahuan pengurus BUMDes mengetahui semua nama-nama pelanggan	3,46	3,58	3,92	14,03
2. Kesabaran pengurus dan karyawan	4,06	4,21	4,19	17,62
3. Pemberian hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUTRI, HUT BUMDes)	3,63	3,75	3,85	14,47
4. Keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani	4,06	4,21	4,10	17,27
5. Pemberian hadiah/bonus, kepada pelanggan yang aktif	3,73	3,86	4,13	15,93
Total MIS	96,54	100,00	101,15	404,92
CSI				80,98

5.2.3 Analisis *SERVQUAL*

Analisis *Servqual* merupakan alat analisis yang bisa juga mengukur kepuasan pelanggan dengan mengukur selisih antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan di BUMDes Usaha Mulya. Perbedaan alat analisis ini dengan analisis IPA adalah dalam analisis IPA menghitung skor rata-rata tingkat kepentingan dengan kinerja, sedangkan analisis *servqual* menghitung selisih antara tingkat harapan dengan kinerja. Selisih tersebut didapatkan dari nilai rata-rata kinerja dikurangkan dengan nilai rata-rata harapan masing-masing atribut, selisih antara harapan kinerja ini disebut dengan GAP atau nilai selisih

Pada analisis *Servqual* terlebih dahulu melakukan pengelompokan kesenjangan masing-masing atribut yang berada dalam lima dimensi *Servqual*, yaitu dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Semakin besar kesenjangan suatu atribut, maka semakin menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus BUMDes dan begitu pula sebaliknya.

1. Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* atau bukti fisik adalah kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar BUMDes adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Kesenjangan nilai rata-rata harapan dan kinerja dimensi *tangible* BUMDes Usaha Mulya pada Tabel 28.

Tabel 28. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Tangible* BUMDes Usaha Mulya 2017

No	Atribut Dimensi <i>Tangible</i>	Harapan	Kinerja	Gap
1.	Kerapian pakaian seragam dan pengurus komputer dan telepon sebagai teknologi	3,69	3,98	0,29
2.	Ketersediaan papan pengumuman	4,15	4,06	-0,09
3.	Kebersihan ruang BUMDes	3,81	4,00	0,19
4.	Perlengkapan fasilitas kantor BUMDes	3,81	4,00	0,19
5.	Perlengkapan fasilitas kantor BUMDes	3,88	3,96	0,08
	Rata-rata	3,87	4,00	0,13

Pada Tabel 28 dapat dilihat atribut pertama pada dimensi *Tangible* adalah kerapian pakaian karyawan, atribut kedua adalah tersedianya komputer dan telepon sebagai teknologi, atribut ketiga yaitu ketersediaan papan pengumuman bagi pelanggan, atribut ke empat adalah kebersihan ruang rapat KUD dan yang kelima adalah perlengkapan fasilitas kantor KUD seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir.

Pada dimensi *Tangible* secara keseluruhan nilai kinerja lebih besar dari pada harapan dari pelanggan yaitu dengan rata-rata nilai kesenjangan antara keseluruhan atribut dalam dimensi tangible yaitu sebesar 0,13. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Tangible* sampel telah merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh BUMDes atau kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan sampel. Walaupun pada dimensi ini terdapat atribut yang tidak bernilai positif pada atribut ke dua ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes dengan skor nilai (-0,09), namun secara keseluruhan pada dimensi *Tangible* bernilai positif sehingga dapat disimpulkan pelayanan pada dimensi ini sudah sangat baik.

2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Kesenjangan nilai rata-rata harapan dan kinerja dimensi *Reliability* BUMDes Usaha Mulya pada Tabel 29.

Tabel 29. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja dimensi *Reliability* BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Atribut Dimensi Tangible	Harapan	Kinerja	Gap
1.	Penyelenggaraan RAT tepat waktu	3,75	3,96	0,21
2.	Ketepatan waktu pembagian SHU	4,17	4,17	0,00
3.	Kerjasama BUMDes dengan pihak lain	3,50	3,98	0,48
4.	Lokasi kantor BUMDes	3,98	4,13	0,15
5.	Keteraturan jadwal kerja BUMDes	4,06	4,17	0,11
	Rata-rata	3,89	4,08	0,19

Pada dimensi *Reliability* terdapat atribut-atribut pelayanan yang terdiri dari, penyelenggaraan RAT tepat waktu, ketepatan waktu pembagian SHU, kerjasama

BUMDes dengan pihak lain, lokasi kantor BUMDes dan keteraturan jadwal kerja BUMDes.

Secara keseluruhan pada dimensi *reliability* nilai rata-rata harapan lebih kecil dari pada kinerja nilai harapan sebesar 3,89 dan kinerja 4,08 dengan nilai kesenjangan positif 0,19. Melihat nilai kesenjangan yang positif tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Pengurus BUMDes Usaha Mulya telah mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan sampel dalam hal pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya.

3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* yaitu suatu kemampuan BUMDes untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Nilai rata-rata kesenjangan harapan dan kinerja dimensi *Responsiveness* BUMDes Usaha Mulya pada Tabel 30.

Tabel 30. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness* BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Atribut Dimensi <i>Responsiveness</i>	Harapan	Kinerja	Gap
1.	Sangsi bagi pelanggan yang tidak patuh	3,71	4,17	0,46
2.	Kesigapan gerak pengurus BUMDes	3,90	4,06	0,16
3.	Pemberian informasi	3,88	3,90	0,02
4.	Penambahan unit usaha BUMDes	3,92	4,13	0,21
5.	Ketanggapan dalam memperbaiki jalan	3,94	4,08	0,14
	Rata-rata	3,87	4,07	0,19

Pada dimensi *Responsiveness* terdapat atribut-atribut pelayanan yang terdiri dari sangsi bagi pelanggan yang tidak patuh, Kesigapan gerak pengurus BUMDes, pemberian informasi, penambahan unit usaha BUMDes dan ketanggapan dalam

memperbaiki jalan. Secara keseluruhan pada dimensi *Responsiveness* nilai rata-rata harapan lebih kecil dari pada kinerja nilai harapan sebesar 3,87 dan kinerja 4,07 dengan nilai kesenjangan positif 0,19. Melihat nilai kesenjangan yang positif tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Pengurus BUMDes Usaha Mulya telah mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan sampel dalam hal pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Walaupun demikian kualitas pelayanan dari BUMDes harus senantiasa ditingkatkan agar kepuasan pelanggan tetap terpenuhi.

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Kesenjangan nilai rata-rata harapan dan kinerja dimensi *reliability* BUMDes Usaha Mulya pada Tabel 31.

Tabel 31. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja dimensi *Assurance* BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Atribut Dimensi <i>assurance</i>	Harapan	Kinerja	Gap
1.	Pembagian SHU yang adil	3,81	4,17	0,36
2.	Kejujuran pengurus dan karyawan	3,75	3,94	0,19
3.	Bantuan biaya pengobatan	4,10	4,17	0,07
4.	Jaminan keamanan	3,79	3,98	0,19
5.	Keterampilan dan pengetahuan pengurus	3,54	3,98	0,44
	Rata-rata	3,80	4,05	0,25

Pada dimensi *Assurance* terdapat atribut-atribut pelayanan yang terdiri dari pembagian SHU yang adil, kejujuran pengurus dan karyawan BUMDes, bantuan biaya rumah sakit dan obat-obatan, jaminan keamanan pelanggan BUMDes dan keterampilan dan pengetahuan pengurus. Pada dimensi *Assurance* secara

keseluruhan skor rata-rata kinerja lebih besar dari skor rata-rata harapan dan nilai kesenjangan pada dimensi ini adalah bernilai positif sebesar 0,25. Melihat nilai kesenjangan yang positif tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Pengurus BUMDes Usaha Mulya telah mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan sampel dalam hal pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya.

5. Dimensi *Empathy*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan BUMDes kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan diantaranya adalah memahami kebutuhan pelanggan. Kesenjangan nilai rata-rata harapan dan kinerja dimensi *Empathy* BUMDes Usaha Mulya pada Tabel 32.

Tabel 32. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Empathy* BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Atribut Dimensi <i>Empathy</i>	Harapan	Kinerja	Gap
1.	Pengurus mengenal semua pelanggan	3,35	3,92	0,57
2.	Kesabaran pengurus dan karyawan	3,98	4,19	0,21
3.	Memberikan hadiah saat hari besar	3,56	3,85	0,29
4.	Keramahan pengurus dalam melayani	3,85	4,10	0,25
5.	Pemberian hadiah pelanggan yang aktif	3,65	3,13	-0,52
	Rata-rata	3,68	4,04	0,16

Pada Tabel 32 dapat dilihat atribut pertama pada dimensi *Empathy* adalah pemberian pengurus mengenal semua nama-nama pelanggan, atribut kedua adalah kesabaran pengurus menghadapi protes, ketiga yaitu memberikan hadiah saat hari besar, atribut ke empat adalah keramahan pengurus dalam pelayanan dan yang kelima adalah pemberian hadiah pelanggan yang aktif.

Pada dimensi *Emphaty* secara keseluruhan nilai kinerja lebih besar dari pada harapan dari pelanggan yaitu dengan rata-rata nilai kesenjangan antara keseluruhan atribut dalam dimensi tangible yaitu sebesar 0,16. Walaupun pada dimensi ini terdapat atribut yang tidak bernilai positif pada atribut ke lima pemberian hadiah kepada pelanggan yang aktif dengan skor nilai (-0,52), namun secara keseluruhan pada dimensi *Tangible* bernilai positif sehingga dapat disimpulkan pelayanan pada dimensi ini sudah baik.

Hasil perhitungan terhadap nilai kesenjangan masing-masing atribut memperlihatkan tidak terdapat kesenjangan yang negatif. Artinya nilai kesenjangan yang bernilai positif. walaupun demikian pihak BUMDes sebaiknya melakukan alternatif perbaikan agar nilai atribut bisa lebih ditingkatkan lagi.

Tabel 33. Kesenjangan Pada Setiap Dimensi SERVQUAL BUMDes Usaha Mulya Tahun 2017

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap
1	<i>Tangible</i>	3,87	4,00	0,13
2	<i>Reliability</i>	3,89	4,08	0,19
3	<i>Responsiveness</i>	3,87	4,07	0,20
4	<i>Assurance</i>	3,80	4,05	0,25
5	<i>Emphaty</i>	3,68	4,04	0,36
	Rata-rata	3,82	4,05	0,22

Pada Tabel 33 dapat dilihat perhitungan terhadap kesenjangan dari masing-masing dimensi pelayanan perhitungan ini diperlukan agar alternatif perbaikan lebih difokuskan pada dimensi yang kesenjanganannya masih dianggap kurang memenuhi harapan pelanggan BUMDes Usaha Mulya.

Secara keseluruhan kinerja BUMDes Usaha Mulya sudah baik dan memuaskan bagi pelanggannya. Kinerja Dimensi yang paling memuaskan bagi pelanggan adalah dimensi *Emphaty*. Hal tersebut dikarenakan kinerjanya mampu melebihi harapan pelanggan, dimana kesenjangan yang terjadi bernilai positif

yaitu (0,36). Pada lima dimensi yang terdapat pada penelitian ini tidak terdapat dimensi yang bernilai negatif dengan rata-rata GAP (0,22), akan tetapi pihak BUMDes harus tetap meningkatkan pelayanan pada pada kelima dimensi tersebut agar lebih baik kinerjanya .



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik pelanggan BUMDes Usaha Mulya tergolong usia produktif dengan rata-rata umur 41 tahun. Rata-rata tingkat pendidikan yaitu 8 tahun tergolong pendidikan menengah (SMP), jenis kelamin umumnya berjenis kelamin laki-laki (64,58%), jumlah tanggungan keluarga rata-rata 4 jiwa dan rata-rata pelanggan BUMDes bekerja sebagai petani (41,67%).
2. Hasil perhitungan analisis IPA menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan bahwa dimensi *Tangible*, yaitu kemampuan BUMDes menampilkan sarana dan prasarana fisik kepada pelanggan, merupakan dimensi yang paling diharapkan atau di prioritaskan oleh pelanggan BUMDes Usaha Mulya. Sedangkan dari hasil penelitian tingkat kinerja yang paling baik dirasakan oleh pelanggan adalah dimensi *Reliability* dan *Empathy*. Hasil perhitungan CSI pada 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan (80,98%) artinya secara keseluruhan pelanggan BUMDes Usaha Mulya sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes Usaha Mulya. Dari hasil analisis SERVQUAL menunjukkan kinerja dimensi yang paling baik dan melebihi harapan pelanggan adalah dimensi *Empathy* dengan nilai GAP positif (0,36) dan dimensi yang kinerjanya masih dianggap kurang oleh pelanggan yaitu pada dimensi *Tangible* dengan nilai GAP sebesar (0,13).

6.2. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah dimensi lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan BUMDes di luar dari lima dimensi yang terdapat pada penelitian ini.
2. Bagi fakultas dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah bahan informasi ilmiah khususnya dibidang pelayanan dan diharapkan juga bisa di aplikasikan di fakultas.
3. Pihak BUMDes sebaiknya memperbaiki beberapa atribut pelayanan yang kinerjanya dianggap masih rendah oleh pelanggan, atribut-atribut tersebut adalah ketersediaan papan pengumuman, kebersihan ruangan, perlengkapan fasilitas kantor dan kejujuran pengurus dan karyawan. Pihak BUMDes sebaiknya juga mempertahankan atribut pelayanan yang dianggap memuaskan oleh pelanggan, diantaranya adalah ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan kantor, ketepatan waktu pembagian SHU, jadwal kerja (buka dan tutup) kantor, pembagian SHU yang adil, bantuan biaya pengobatan dan keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani. Selain itu pihak BUMDes sebaiknya mempertahankan kinerja indikator pada setiap dimensi pelayanan yang dianggap memuaskan oleh pelanggan, dan pihak BUMDes sebaiknya juga senantiasa meningkatkan kinerja dan pelayanan yang masih dianggap kurang oleh pelanggan sehingga kepuasan terhadap pelanggan akan tetap terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, dan Gede S, R. 2015. Strategi Marketing Mix, Yield Management, Customer Satisfaction And Occupancy Rate. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12 (1) : 1-121.
- Aswan, K. 2016. Tingkat Kepuasan Peternak Ayam Broiler Terhadap Pola Kemitraan Model *contract farming* dikecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. *Jurnal Jom Faperta Mahasiswa Faperta Universitas Riau*, 3 (1): 85-110.
- Asrol, dan Heriyanto 2019, "Structures of revenue, expenditure, and welfare of household farmers in kampar regency, Riau Indonesia", *WSEAS Transactions on Business and Economics*, vol. 16, pp. 1-8.
- Atmojo, S, T. 2015. Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Kecamatan Bangorejo, Kabupaten Banyuwangi Privinsi Jawa Timur. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jember, Jember [Tidakdipublikas].
- Bachrein, S. 2010. Pendekatan Desa Membangun di Jawa Barat: Strategi Pembangunan dan Kebijakan Pembangunan Pedesaan. *Jurnal Analisis Kebijakan Pertanian*, 8 (2): 1-7.
- Departemen Pendidikan Nasional Pusat Kajian Dinamika Sistem Pembangunan (PKDSP).2007. Buku Panduan Pendirian dan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang.
- Djiptono, F. 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service.Edisi V. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Eko, 2015. Policy Paper: Membangun BUMDes yang Mandiri, Kokoh, dan Berkelanjutan. Forum Pengembangan Desa (FPPD). Online pada <http://jarkomdesa.com/wpcontent/uploads/2015/Membangun BUMDes yang mandiri kokoh dan Berkelanjutan-libre.pdf>, Diakses pada 25-04-2018.
- Gunawan, 2011. Manajemen BUMDes dalam Menekat Laju Urbanisasi. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 10 (3):10-13.
- Heriyanto, H., 2018. Indonesian Coconut Competitiveness In International Markets. *Asia Proceedings of Social Sciences*, 1(3), pp.46-50.
- Heriyanto, H., Karya, D., Choanji, T., Asrol, A., Bakce, D. and Elinur, E., 2019. Regression Model in Transitional Geological Environment For Calculation Farming and Production of Oil Palm Dominant Factor in Indragiri Hilir

- Riau Province. *Journal of Geoscience, Engineering, Environment, and Technology*, 4(1), pp.56-65.
- Heriyanto, H., Asrol, A., Karya, D. and Ningsih, V.Y., 2018. Analisis Faktor Produksi Kelapa Sawit Rakyat Menurut Tipologi Lahan di Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Lahan Suboptimal*, 7(1).
- Heriyanto, H., 2018. Pola dan Prilaku Konsumsi Pangan Pokok Rumah tangga Di Provinsi Riau Berdasarkan Data Susenas 2016. *Jurnal Agribisnis*, 20(2), pp.156-168.
- Heriyanto, H., 2016. Perilaku Konsumsi Pangan Sumber Karbohidrat Rumah tangga Petani Kelapa Sawit Di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak. *Jurnal Ilmiah Pertanian*, 13(1), pp.22-30.
- Heni, W, M. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening di KUD Mekar Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang Tahun 2012/2013. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, Semarang [Tidak dipublikasikan].
- Ihsani, D, W. 2005. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Tribut Wisata Cangkuang Garut, Jawa Barat. Skripsi Departemen Ilmu-ilmu sosial Ekonomi pertanian. Fakultas Pertanian, IPB. Bogor [Tidak Dipublikasikan].
- Iskamto, D. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), *Jurnal Eko dan Bisnis*, 9(3): 186.
- Kantor Desa Talang Mulya. 2017. Monografi Desa Talang Mulya, Talang Mulya.
- Kotler, P, dan K, I, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. (Bob sabran. Terjemahan). Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kristiaji, W, C. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Laporan Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Desa. 2014. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Desa, Pekanbaru.
- Laporan Tahunan BUMDes Usaha Mulya. 2017. Kantor BUMDes Usaha Mulya, Talang Mulya.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Salemba Empat, Jakarta.

- Marcel, D. 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Maryunani, 2008. *Pembangunan Bumdes dan Pemerdayaan Pemerintah Desa*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Masnack, 1997. *Cara Untuk Mengukur Indeks Kepuasan Konsumen*. Erlangga, Jakarta
- Mosher, A, T. 1987. *Menggerakkan dan Membangun Pertanian*. (Terjemahan, Krisnandhi), Yasaguna, Jakarta.
- Nasution, M, N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nurhasyimad, 2010. Bab 2 Tjauan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. Online pada [http:// www.damandiri.or.id /file/nurhasyimadunairbab2.pdf](http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf). Diakses tanggal 30 desember 2018.
- Nurmalina, 2011. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Prima Fresh Mart Pendekatan Dengan Service Quality. *Jurnal Forum Agribisnis*, 1 (2):132-150.
- Parasuraman, A, V. 2001. *Delivering Quality Service*. Diterjemahkan oleh sutanto, The free press, New York.
- Putra, S, D. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus KUD Harapan Maju Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau). Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau. Riau [Tidak dipublikasikan].
- Satria, R.E. 2013. Analisis Persepsi Dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Pasar Parung Kabupaten Bogor. Skripsi Fakultas Institut Pertanian Bogor. Bogor [Tidak Dipublikasikan].
- Stemvelt, R, C. 2004. *Reception of Servis Quality*. (di terjemahkan oleh Purwoko). Allyn and bacon, Massachusetts.
- Sukirno, 1985. *Ekonomi Pembangunan: Proses , Masalah dan Dasar Kebijakan*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sunyoto, D. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisi Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen*: Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar*. Cet.2. P T Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J. 2005. *Teknik pengambilan keputusan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Susan, M. 2006. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.

- Swasta, B. 1994. Pengantar Bisnis Modern. Cetakan ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005. Brand Management and strategy. Edisi Pertama. Andi, Yogyakarta.
- Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa, Cetakan ke-1, PT.Indeks. Kemang, Jakarta Barat.
- Yong, C, Z, dan L, W, Yun . 2003. *The Quest of Global Quality*. (diterjemahkan oleh Sutanto). Pustaka Delapratasa, Jakarta.
- Zulian, Y. 2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa Vol. Edisi Pertama. EKONISIA, Yogyakarta.
- Zulkifli, 2018. Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas. Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, 1 (1): 1-12.

