

BAB 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 kegiatan ekonomi desa yang berfungsi sebagai lembaga sosial (*sosial institution*) dan komersial (*komersial institution*). Selain itu BUMDes juga berperan sebagai lembaga sosial yang berpihak pada kepentingan masyarakat melalui kontribusinya dalam penyediaan pelayanan sosial (PKDSP, 2007).

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, 2020). Sehingga keberadaan BUMDes dapat dimanfaatkan dalam mengatasi keterbatasan modal bagi masyarakat (pelanggan) BUMDes di Desa Pasir Agung, Kecamatan Bangun Purba, Kabupaten Rokan Hulu. Tujuan dari pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Karya Agung Mandiri yaitu untuk mendorong kegiatan perekonomian masyarakat desa, meningkatkan jiwa berusaha masyarakat yang berpenghasilan rendah, mendorong usaha sektor informasi untuk penyerapan tenaga kerja dan meningkatkan kebiasaan hidup menabung masyarakat desa.

BUMDes Karya Agung Mandiri mempunyai beberapa unit usaha yaitu simpan pinjam, bri link, taman bermain, kantin, dan penggemukan sapi. Pengurus BUMDes Karya Agung Mandiri terdiri dari penasehat, kepala unit, staf, dan

pengawas. BUMDes Karya Agung Mandiri adalah milik masyarakat Desa Pasir Agung yang dibentuk melalui musyawarah desa dan ditetapkan dengan keputusan kepala desa yang tumbuh dari bawah dan berazaskan gotong royong dan kebersamaan. Menurut data BUMDes Karya Agung Mandiri data perkembangan jumlah pelanggan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2024 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri

Tahun	Jumlah Pelanggan	Pelanggan Keluar	Aktif
2019	48	46	2
2020	46	41	5
2021	44	41	3
2022	31	25	6
2023	36	16	20
2024	45	6	39

Sumber: Laporan Tahunan BUMDes Karya Agung Mandiri, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat jumlah pelanggan BUMDes pada tahun 2024 jumlah peningkatan pelanggan BUMDes begitu signifikan, namun yang menjadi permasalahan adalah setiap tahun terdapat pelanggan BUMDes yang keluar dari ruang lingkup tersebut dikarenakan pelayanan yang kurang baik ke pelanggan BUMDes dan masih banyak masyarakat yang belum atau tidak tertarik menjadi pelanggan BUMDes sehingga penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perlu dilakukan. BUMDes Karya Agung Mandiri termasuk salah satu BUMDes yang dikategorikan maju tingkat Kecamatan dengan jumlah nasabah paling besar sesuai dengan tabel 2.

Tabel 2. Jumlah BUMDes Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu

Desa	BUMDes	Jenis Usaha
BPB	Tunas Muda	1. Simpan Pinjam 2. Bri Link
BPTJ	Mekar Serumpun	1. Simpan Pinjam
Tangun	Harapan baru	1. Simpan pinjam 2. Bri link
Bangun Purba	Satahi	1. Simpan pinjam 2. Penggemukan sapi
Pasir Intan	Intan makmur	1. Objek wisata wahana gunung sari 2. Toko intan makmur
Pasir Agung	Karya Agung Mandiri	1. Simpan pinjam 2. Bri link 3. Taman kanak-kanak 4. Kantin 5. Penggemukan sapi
Rambah Jaya	Jaya Bersama	1. Simpan pinjam 2. Bri link 3. Kredit barang

Sumber : Data BUMDes Kecamatan Bangun Purba 2023

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa peningkatan jumlah pelanggan di BUMDes Karya Agung Mandiri menunjukkan kepedulian dan partisipasi yang baik dari pengelola unit BUMDes maupun masyarakat. Kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukan konsumen ketika kebutuhan atau keinginan mereka dapat terpenuhi dengan baik sehingga pelanggan memiliki indikator antara lain kesesuaian harapan, dan minat berkunjung kembali. Oleh karena itu 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.

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. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pihak BUMDes menerapkan standart pelayanan yang sama, tidak pernah membedakan nasabah satu dengan pelanggan lainnya.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mencerminkan seberapa baik kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi oleh layanan yang disediakan. BUMDes tidak hanya membantu dalam meningkatkan performa tetapi juga berkontribusi pada pembangunan ekonomi desa secara berkelanjutan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, diperlukan kajian tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BUMDes guna untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka dari itu penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Karya Agung Mandiri di Desa Pasir Agung Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan suatu masalah yaitu :

1. Bagaimana karakteristik pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri di Desa Pasir Agung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BUMDes Karya Agung Mandiri di Desa Pasir Agung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu :

1. Mengetahui karakteristik pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri di Desa Pasir Agung?
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BUMDes Karya Agung Mandiri di Desa Pasir Agung?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi peneliti dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan tambahan informasi terkait kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BUMDes Karya Agung Mandiri.
2. Bagi BUMDes diharapkan dapat membantu mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
3. Bagi pelanggan sebagai pengetahuan tambahan mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BUMDes.
4. Bagi fakultas diharapkan berguna sebagai penambah literatur dan referensi ilmiah untuk melengkapi berbagai penelitian yang dilakukan mahasiswa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Putri Daryanti (2019) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Nasabah BUMDes Sido Mukti)”. Tujuan penelitian adalah untuk menunjukkan kemungkinan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sebuah perusahaan *e-commerce* dalam memberikan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 100 responden, yang dimana responden merupakan pelanggan BUMDes dan sudah pernah melakukan transaksi minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan variabel SERVQUAL dengan analisa data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian masih kurang baik dan belum sepenuhnya memenuhi kepentingan pelanggan. Terdapat empat atribut yang perlu diperbaiki, enam atribut yang perlu dipertahankan, dan empat atribut yang perlu dikurangi prioritasnya yang ditunjukkan dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian Bunga Anadesta et.al (2018) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Gardu Tani Di Desa Ketapang, Kecamatan Susukan, Kabupaten Semarang”. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Gardu Tani di Desa Ketapang, Kecamatan Susukan, Kabupaten Semarang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September - Oktober 2017 di Paguyuban Al-Barokah. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah survai. Penentuan lokasi

penelitian secara *purposive*, pemilihan responden dilakukan secara acak (*Simple Random Sampling*). Jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Slovin sebanyak 77 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi teknik analisis data menggunakan analisis IPA (*Important Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Berdasarkan analisis IPA, atribut yang masih perlu ditingkatkan koperasi seperti kelengkapan fasilitas koperasi (Atribut Bukti Nyata), ketepatan waktu dalam mendapatkan uang hasil penjualan (Atribut Kehandalan), keterampilan atau pengetahuan pengurus (Atribut Jaminan), sanksi untuk anggota yang tidak mematuhi peraturan koperasi (Atribut Daya Ketanggapan) dan bantuan sosial seperti biaya rumah sakit bila ada anggota yang sakit (Dimensi Perhatian). Perhitungan CSI keseluruhan mencapai nilai 77,40 % dalam rentang skala 61-80 % anggota merasa puas terhadap kinerja yang diberikan koperasi.

Penelitian Nurul Natasha (2019) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Sumber Rezeki Di Desa Binbaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja pelayanan BUMDes tani sumber rezeki dan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan BUMDes tani sumber rezeki. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dimulai secara acak (*random sampling*). Analisis tingkat kinerja menggunakan analisis IPA sedangkan analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan menggunakan CSI, kualitas kinerja pelayanan menggunakan 5 dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurancem Emphaty*, didapati hasil perhitungan dengan tingkat kepentingan 4.22 dan tingkat kinerja 4.34 artinya kualitas kinerja pelayanan sangat puas. Tingkat kepuasan pelayanan anggota

terhadap kualitas pelayanan BUMDes didapati hasil perhitungan dengan menggunakan CSI berdasarkan dari 5 dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* didapati nilai dari kriteria indek kepuasan 0,81 sampai 100 penilai yang didapati sangat puas.

Penelitian Putranti Adirestudi et.al (2017) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BUMDes Usaha Mulya Di Desa Talang Mulya Kecamatan Batang Cenaku”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui atribut dari seluruh dimensi kualitas pelayanan penelitian menggunakan metode *cross sectional* dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling* terhadap 50 orang pelanggan. Skala Likert digunakan sebagai instrumen penelitian. Tingkat kepuasan pelanggan diukur menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) terhadap 5 dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* Dan *Emphaty*. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi *Responsiveness* (kesenjangan -0,244 atau tingkat kepuasan 94,58 %) Dimensi *Assurance* merupakan dimensi yang paling memerlukan perbaikan karena tingkat kesesuaiannya terendah diantara yang lain yaitu 88,045 % dengan nilai kesenjangan -0,552. Dari seluruh dimensi atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki adalah pada dimensi 4 *assurance* yaitu yang dibutuhkan oleh pelanggan selalu tersedia di BUMDes dengan gap (-1,000) dan tingkat kesesuaian 78,11%). Atribut yang terpetakan pada diagram Kartesius terbanyak adalah pada kuadran II yang menunjukkan kualitas layanan BUMDes Usaha Mulya menunjukkan cukup baik.

Penelitian Eka Mariyanti et.al (2019) dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Sedya Makmur”. Bertujuan

untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BUMDes Sedyo Makmur secara persial. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah lebih spesifik menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dimodifikasi dengan delapan dimensi yaitu *Tangible, Responsiveness, Reliability, Emphaty, Assurance, Acess, Price, Dan Service Portofolio*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BUMDes Sedyo Makmur adalah sedang, kemudian berdasarkan faktor tingkat kepuasan nasabah *Tangible, Responsiveness, Reliability, Acess Dan Service Portofolio* adalah sedang, tingkat kepuasan tinggi pada faktor *Price* dan tingkat kepuasan sangat tinggi pada faktor *Assurance* dan *Emphaty*.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

2.2.1.1 Kepuasan Pelanggan

Pelanggan mempunyai hak untuk menilai kinerja suatu perusahaan dalam menghasilkan keuntungan, baik dalam bentuk produk maupun administrasi, dalam memenuhi kebutuhannya. Ada tiga pendekatan tambahan yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana kepuasan atau kekecewaan terbentuk: hipotesis nilai, hipotesis atribusi, dan sentimen kecukupan pengalaman. Selain itu, pelaksanaan sebenarnya dari produk tersebut juga berperan. Kepuasan dan kekecewaan klien didasarkan pada bukti dikonfirmasi keinginan, yang menjelaskan bahwa kepuasan atau kekecewaan klien bergantung pada perbandingan antara keinginan mereka yang baru saja diperoleh dan apa yang sebenarnya mereka dapatkan dari produk atau manfaat tersebut (Sumarwan, 2020).

Pemenuhan ditentukan oleh seberapa jauh eksekusi yang dilihat memenuhi atau melampaui keinginan. Ketika eksekusi tidak mencapai keinginan, individu akan merasa bingung. Ketika eksekusi sesuai dengan keinginan, pemenuhan komunitas terpenuhi. Dan jika eksekusi melampaui keinginan, pemenuhan masyarakat akan menjadi yang terbesar. Pemenuhan klien juga berdampak pada ketergantungan jangka panjang, resistensi terhadap perubahan biaya, dan memberikan kritik positif kepada organisasi yang bersangkutan.

Kepuasan adalah seberapa puas seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan mereka. Kepuasan nasabah adalah evaluasi emosional yang menghasilkan rasa senang atau kecewa, didasarkan pada perbandingan antara apa yang mereka terima dan harapkan dari prestasi atau produk tersebut (J. Supranto. 2001).

Persepsi terhadap kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan masyarakat. Dengan mempertimbangkan ini, peningkatan kepuasan masyarakat melalui kualitas layanan bisa dicapai melalui berbagai pendekatan yang relevan. (Lupiyoadi. 2016) sebagai berikut :

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan definisi di atas, terdapat persamaan dalam pengertian pemenuhan, yaitu mencakup sudut pemenuhan seperti keinginan dan eksekusi yang terlihat. Secara umum, keinginan mengacu pada ukuran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang mereka antisipasi ketika membeli atau memanfaatkan suatu barang atau manfaat. Sedangkan eksekusi yang dilihat adalah bagaimana klien menilai keterlibatannya setelah memanfaatkan produk atau manfaat. Untuk mencapai pemenuhan klien, organisasi terbuka harus membuat dan mengawasi kerangka kerja yang dapat meningkatkan jumlah klien dan mempertahankannya

Ada beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas yaitu :

1. *Passionate* (Gairah)

Energi membawa semangat dan keharusan untuk bekerja. Ketika pemberi manfaat aktif, mereka cenderung memberikan manfaat dengan senyuman, energi positif, dan semangat. Hal ini dapat menular pada klien mereka, membuat mereka merasa nyaman dalam berhubungan, melakukan perdagangan, dan berkomunikasi dengan pemasok manfaat.

2. *Progressive* (Progresif)

Penyedia layanan selalu berupaya untuk mencari metode baru yang lebih efisien dalam meningkatkan mutu layanan. Sikap progresif ini dapat ditingkatkan melalui memiliki pikiran yang terbuka, pengetahuan yang luas, dan semangat belajar yang tinggi.

3. *Proactive* (Proaktif)

Setiap penyedia layanan seharusnya bersikap proaktif, yang berarti mereka harus bekerja lebih dari tugas yang diberikan dan secara aktif mencari cara

baru untuk meningkatkan nilai dan rasa kepedulian terhadap pelanggan.

4. *Positive* (Positif)

Menerima pelanggan dengan kata-kata yang positif dan melayani pertanyaan serta permintaan mereka dengan penuh dedikasi dapat menciptakan suasana yang menyenangkan. Bersikap positif akan menunjukkan kepada pelanggan bahwa penyedia layanan memiliki keyakinan untuk memberikan solusi atas segala hal yang mereka hadapi.

Berikut adalah dampak perbandingan kinerja dan harapan terhadap kepuasan pelanggan :

Tabel 3. Dampak Perbandingan Kinerja dan Harapan

No	Apabila	Pelanggan	Dampak
a.	Kinerja > Harapan	Sangat puas	Kunjungan ulang, rekomendasi Positif
b.	Kinerja = Harapan	Puas	<i>Silence</i>
c.	Kinerja < Harapan	Kecewa	Rekomendasi negatif

2.2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan (Lupiyoadi, 2011:158) yaitu:

1. Kualitas Produk: pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan: pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional: pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang

membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

4. Harga: produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. 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 tersebut.

Berdasarkan Faktor-Faktor diatas terdapat Indikator Kepuasan, Rocki Warouw et al. (2021) sebagai berikut :

1. Kepuasan pada pelayanan yang diberikan sesuai harapan nasabah.
2. Minat untuk berkunjung kembali.
3. Kenyamanan yang dirasakan nasabah pada pelayanan yang diberikan.

2.2.1.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan terhadap organisasi publik sangat penting karena ada hubungan kepercayaan masyarakat. Harbani (2021) mengatakan bahwa “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara

pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan empat metode pengukuran kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang dapat digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon, dan lainnya.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopping* tersebut menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *Ghost Shopping*, dan *Lost Customer Analysis*.

2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan

2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses kerja dalam meningkatkan dan mempertahankan perbaikan mutu secara berkelanjutan dari proses produksi sampai pelayanan yang dihasilkan perusahaan (Panjaitan & Yuliati, 2016). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono; 2011).

Kualitas pelayanan ini akan menentukan seberapa besar kepuasan nasabah dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Kualitas digambarkan sebagai “suatu kondisi aktif yang berkaitan dengan produk, administrasi, individu, bentuk, dan situasi yang memenuhi atau melampaui harapan pembeli.” Konsep kualitas mencakup upaya untuk memenuhi keinginan klien dalam berbagai sudut pandang barang, administrasi, individu dan lingkungan. Dalam perluasannya, kualitas dapat merupakan kondisi yang selalu berubah, artinya apa yang dianggap sebagai kualitas saat ini mungkin tidak akan terus dianggap sebagai kualitas di masa depan (Tjiptono, 2011).

Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui tindakan langsung dari individu lain. Ini mencakup segala kegiatan yang memberikan manfaat dari satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan

kepemilikan. Definisi pelayanan juga mencakup usaha dalam memenuhi permintaan untuk menetapkan spesifikasi produk, seperti data kinerja atau permintaan detail dalam proses pemesanan, penyelidikan status, dan layanan garansi. Pelayanan berkualitas adalah upaya penyedia jasa atau produk untuk memberikan layanan sesuai dengan standar yang berlaku, dengan tujuan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Priyono, 2019).

Kualitas manfaat adalah segala upaya yang berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan klien, disertai dengan ketepatan dalam penyampaian, sehingga melakukan penyesuaian yang sesuai dengan keinginan klien. Konsep kualitas manfaat pada hakikatnya menghasilkan pemahaman konkrit mengenai kualitas manfaat. Konsep ini menunjukkan perubahan yang komprehensif dan berkelanjutan dalam cara orang melihat operasi perdagangan terkait dengan bentuk-bentuk energik yang berkembang, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan klien secara andal (Marcel, 2021).

Investigasi terhadap konsep kualitas manfaat sangat penting untuk menilai tingkat perbedaan antara pengakuan dan pengakuan pelanggan, dibandingkan dengan keinginan mereka terhadap manfaat yang mereka peroleh. Sejalan dengan Hamdani (2018), ia berhasil membedakan lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen untuk menilai kualitas manfaat, yaitu bukti fisik, kualitas teguh, daya tanggap, konfirmasi, dan simpati. Penilaian terhadap tingkat kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan dari perspektif pelanggan daripada perspektif perusahaan (Laksana, 2018). Kualitas pelayanan sangat terkait dengan kinerja layanan, yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pengertian diatas ada tiga konsep kualitas layanan yaitu :

1. Bermutu (*Quality Service*) bila kenyataan layanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
2. Memuaskan (*Satisfactory Quality*) bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan pelanggan.
3. Tidak bermutu (*Unacceptable Quality*) bila kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Keuntungan kualitas mengacu pada kemampuan BUMDes dalam memenuhi keinginan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu komponen kunci kemenangan adalah memberikan manfaat yang besar kepada pelanggan. Terdapat lima ukuran manfaat yang harus dipenuhi dalam memperoleh manfaat yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan emphati. Kelima pengukuran ini berperan dalam mempengaruhi tingkat pemenuhan pelanggan.

a. *Tangible* (Bukti langsung)

Tangible adalah kemampuan suatu perusahaan untuk secara visual menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kondisi fisik sarana serta lingkungan sekitar perusahaan merupakan bukti konkret dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa termasuk fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan serta penampilan karyawan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan secara tepat dan dapat dipercaya. Standar ini harus sesuai dengan harapan pelanggan yang mencakup ketepatan

waktu pelayanan yang konsisten untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang ramah, dan tingkat akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Responsiveness adalah keinginan untuk memberikan bantuan dan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan memberikan informasi yang jelas. Pelayanan yang tidak responsif akan mengecewakan pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah mengenai tingkah laku karyawan yang mampu membangun kepercayaan pelanggan terhadap pelaku usaha dengan menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa yakin dan tidak ragu untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

e. *Emphaty* (Empati)

Empathy adalah menunjukkan perhatian tulus dan personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka. Kemauan ini tercermin dalam hubungan, komunikasi, pemahaman, dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan.

BUMDes Karya Agung Mandiri berperan sebagai penilai sekaligus pengetahuan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus dan karyawan. Pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan sangat penting karena merupakan hak yang seharusnya mereka terima sebagai ciri dari BUMDes sebagai lembaga pelayanan. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan metode seperti IPA dan CSI.

2.2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang bisa dirasakan oleh pelanggan (Simanjuntak, 2015) sebagai berikut :

1. Penampilan adalah bukti fisik yang dapat dipersepsikan oleh pelanggan. Secara umum aspek personal dan fisik dari karyawan di bagian depan kantor seperti resepsionis menentukan standar tertentu memiliki penampilan menarik, postur tubuh yang baik, berbicara dengan sopan, dan memiliki penampilan yang menarik serta percaya diri.
2. Kesediaan Melayani yaitu setiap pengurus dan karyawan harus melayani kebutuhan bahkan terhadap setiap keluhan pelanggan.
3. Pengetahuan dan Keahlian. Untuk memberikan layanan yang optimal petugas harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai termasuk memiliki tingkat pendidikan dan pengetahuan yang sesuai.
4. Kesopanan dan Keramahan oleh pengurus dan karyawan harus dituntut untuk tetap bersikap sopan, ramah, sabar, dan bertutur kata dengan baik dalam melayani pelanggan.
5. Kejujuran dan Kepercayaan oleh setiap nasabah menginginkan kejujuran dari pengurus dan karyawan.
6. Biaya kepada pemantapan pengurus dalam pelayanan diperlukan dalam penentuan pembiayaan, dimana disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan transparansi biaya pengeluaran.

2.2.2.4 Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasa penting karena masyarakat

semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan yang dinyatakan Fandy Tjiptono (2015) yaitu :

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam waktu jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.2.3 Metode Pengukuran Layanan Kepuasan

Kepuasan pelanggan BUMDes dapat dinilai melalui evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengurus dan karyawan. Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, karena ini tidak hanya merupakan hak setiap pelanggan, tetapi juga mencerminkan identitas BUMDesa sebagai lembaga pelayanan. Namun, untuk menganalisis tingkat kepuasan, digunakan dua metode, yaitu IPA dan CSI.

2.2.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Keterkaitan antara kepuasan dan metode IPA adalah untuk mengevaluasi sejauh mana kebutuhan pelanggan cocok dengan persepsi atau hasil aktual. Analisis menggunakan metode ini membantu dalam memahami sejauh mana kualitas kinerja pengurus dalam memenuhi harapan anggotanya. Pendekatan ini dianggap sebagai salah satu pendekatan terbaik (Supranto, 2011). IPA merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan seseorang terhadap kinerja suatu perusahaan. Penggunaan diagram kartesius diperlukan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan melalui suatu grafik yang menunjukkan titik (x,y). Dimana Y merupakan skor rata-rata dari tingkat kepentingan dari setiap atribut, sedangkan X merupakan skor rata-rata dari tingkat kinerja aktual dari setiap atribut. Hasil dari analisis IPA akan divisualisasikan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius. Gambar diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Sumber. Supranto(2011)

Setiap kuadran pada diagram kartesius diatas dapat dilihat posisi yang berbeda dan masing-masing hasil akan mendapati kedalam salah satu diagram kartesius. Definisi untuk masing-masing kuadran IPA dijelaskan sebagai berikut (Budiono, 2013) yaitu :

1. Kuadran 1 (Prioritas Pertama)

Variabel ini dianggap penting dan menjadi prioritas oleh konsumen namun pada saat ini kinerja dari variabel ini belum sesuai dengan yang diharapkan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Variabel ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga pengelola berkewajiban memastikan bahwa kinerja sistem yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Variabel yang berada di kuadran tiga memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah pada pelanggan BUMDes dan dianggap kurang penting bagi pengguna, sehingga pengelola tidak perlu memberikan prioritas pada faktor-faktor tersebut. Peningkatan atau perbaikan kinerja variabel yang termasuk dalam kuadran ini bisa dipertimbangkan kembali karenadampaknya yang kecil terhadap konsumen.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Variabel ini dianggap kurang penting sehingga berpengaruh terhadap konsumen, akan tetapi pelaksanaannya telah dijalankan dengan baik oleh pihak usaha tersebut. Dalam analisis IPA, nilai kepentingan tidak bergantung pada relatifnya terhadap faktor lain. Nilai kepentingan dihasilkan dari tanggapan responden pada skala likert yang telah disediakan, tanpa membandingkannya

dengan tingkat skala likert itu sendiri. Kelemahan dalam analisis IPA adalah hanya memberikan posisi atribut dalam diagram kuadran kartesius dan mendeskripsikan atribut yang dianggap kurang penting. Analisis IPA tidak memberikan informasi tentang persentase keseluruhan. Oleh karena itu, analisis CSI melengkapi dan menyempurnakan hasil dari IPA

2.2.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dipakai untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhitungkan tingkat pentingnya atribut-atribut kualitas layanan yang akan dinilai. Masnick (1997) menggambarkan CSI sebagai sebuah indeks yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut tertentu.

Pertanyaan ini juga menilai sejauh mana responden merasa puas. Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan penilaian tingkat signifikansi dan pengakuan atas pelaksanaan manfaat BUMDes Karya Agung Mandiri. Hasil evaluasi ini mencerminkan tingkat kesesuaian antara pengakuan pelaksanaan dengan keinginan manfaat dari BUMDes Karya Agung Mandiri. Dalam hal bobot nilai pengakuan pelaksanaan sama atau lebih besar dari bobot tingkat signifikansi konsumen terhadap properti maka pertimbangan pelaksanaan manfaat BUMDes sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Sebaliknya jika bobot nilai pelaksanaan yang dilihat lebih kecil dibandingkan tingkat ketertarikan nasabah, maka pelaksanaan manfaat BUMDes tidak.

Dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan BUMDes untuk pelayanannya yang meliputi : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti fisik). Harapan

konsumen jasa dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut, keinginan pribadi, pengalaman masa lalu, dan komunikasi dengan perusahaan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan atribut yang ditawarkan oleh perusahaan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan perusahaan dapat menilai kinerjanya dalam melayani nasabah sehingga dapat melakukan perbaikan kinerja.

Tabel 4. Atribut Pernyataan Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi Mutu	Atribut-Atribut Dimensi Kualitas Jasa
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Karyawan memberikan pelayanan yang baik pada konsumen Kemampuan para karyawan dalam membantu konsumen mendapatkan produk yang dibutuhkan Cepat tanggap karyawan dalam melayani konsumen berbelanja
<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan waktu dalam melayani Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk yang Dijual Keakuratan pengembalian uang pada konsumen Pelayanan terhadap keluhan konsumen yang berbelanja Kepedulian karyawan terhadap keinginan konsumen
<i>Emphaty</i> (empati)	Karyawan dapat berintraksi dengan konsumen
<i>Assurance</i> (jaminan)	Keamanan pembayaran maupun pengembalian uang pada konsumen Jaminan keamanan produk
<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	kerapian atau kesesuaian penampilan karyawan Kebersihan dan kenyamanan ruangan secara umu Letak yang mudah dijangkau (strategis)

Sumber : Drajat Indrajaya (2018)

Hasil penelitian pelanggan mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan selanjutnya akan diolah dengan menggunakan dua alat bantu analisis yaitu IPA (*Important Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

2.2.4 BUMDes

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Kota, pemerintah mempunyai kewenangan untuk membentuk Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sesuai dengan potensi yang ada di kota dalam rangka memajukan kemajuan kota dan kesejahteraan masyarakat. Penataan BUMDes dapat disesuaikan dengan kebutuhan, potensi dan kemampuan kota untuk memajukan kesejahteraan masyarakat. BUMDes merupakan barang dagangan yang sebagian besar dimiliki oleh kota yang modalnya diperoleh dari sumber daya kota, yang dikelola secara mandiri untuk mengawasi sumber daya, memberikan pelayanan dan menjalankan usaha lain untuk kesejahteraan masyarakat kota. Yang dimaksud dengan BUMDesa yang Melayani Pengendalian Masalah Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2010 adalah usaha perdagangan kota yang dibentuk oleh pemerintah kota dan dimiliki serta diawasi oleh pemerintah kota bersama-sama dengan masyarakat, dengan tujuan untuk memperkuat perekonomian kota sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. potensinya.

BUMDes merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah kota dan masyarakat sekitar untuk mengawasi aset kota dan potensi pemenuhan kebutuhan di sekitarnya. Penataan BUMDes didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan pengendalian yang disepakati oleh masyarakat kota. Tujuan utama BUMDes adalah untuk memajukan dan memperkuat perekonomian kota. BUMDes

mempunyai dua kapasitas mendasar: sebagai badan usaha yang bertujuan untuk memberikan manfaat melalui pemanfaatan kekayaan lingkungan, dan sebagai lembaga sosial yang memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Komitmen positif BUMDes terlihat pada kemajuan keuangan pedesaan, khususnya dalam menghadapi tantangan Komunitas Keuangan Asean pada tahun 2015. (Alkadafi, 2014).

2.2.4.1 Prinsip Umum Pendirian BUMDes

1. Pengelolaan BUMDes harus mengikuti prinsip-prinsip tata kelola badan usaha milik desa dengan menerapkan mekanisme bantuan berbasis anggota dan swadaya yang dilakukan secara profesional dan mandiri. Selain itu, untuk membangun BUMDes diperlukan informasi yang tepat tentang kearifan lokal termasuk karakteristik sosial budaya masyarakatnya.
2. Sebagai badan usaha yang didirikan atas inisiatif masyarakatnya BUMDes harus didasarkan pada prinsip kemandirian yang mengedepankan pengumpulan modal dari masyarakat dan pemerintah desa.
3. BUMDes didirikan dengan tujuan yang terperinci termasuk menyediakan layanan untuk kegiatan usaha produktif terutama bagi kelompok masyarakat miskin di pedesaan serta menciptakan kesempatan usaha yang merata dan meningkatkan pendapatan masyarakat desa.
4. Diharapkan bahwa penyelenggaraan usaha milik desa akan terus melibatkan para ahli yang tidak hanya mempengaruhi masyarakat kota itu sendiri, tetapi juga masyarakat dalam wilayah yang lebih luas.

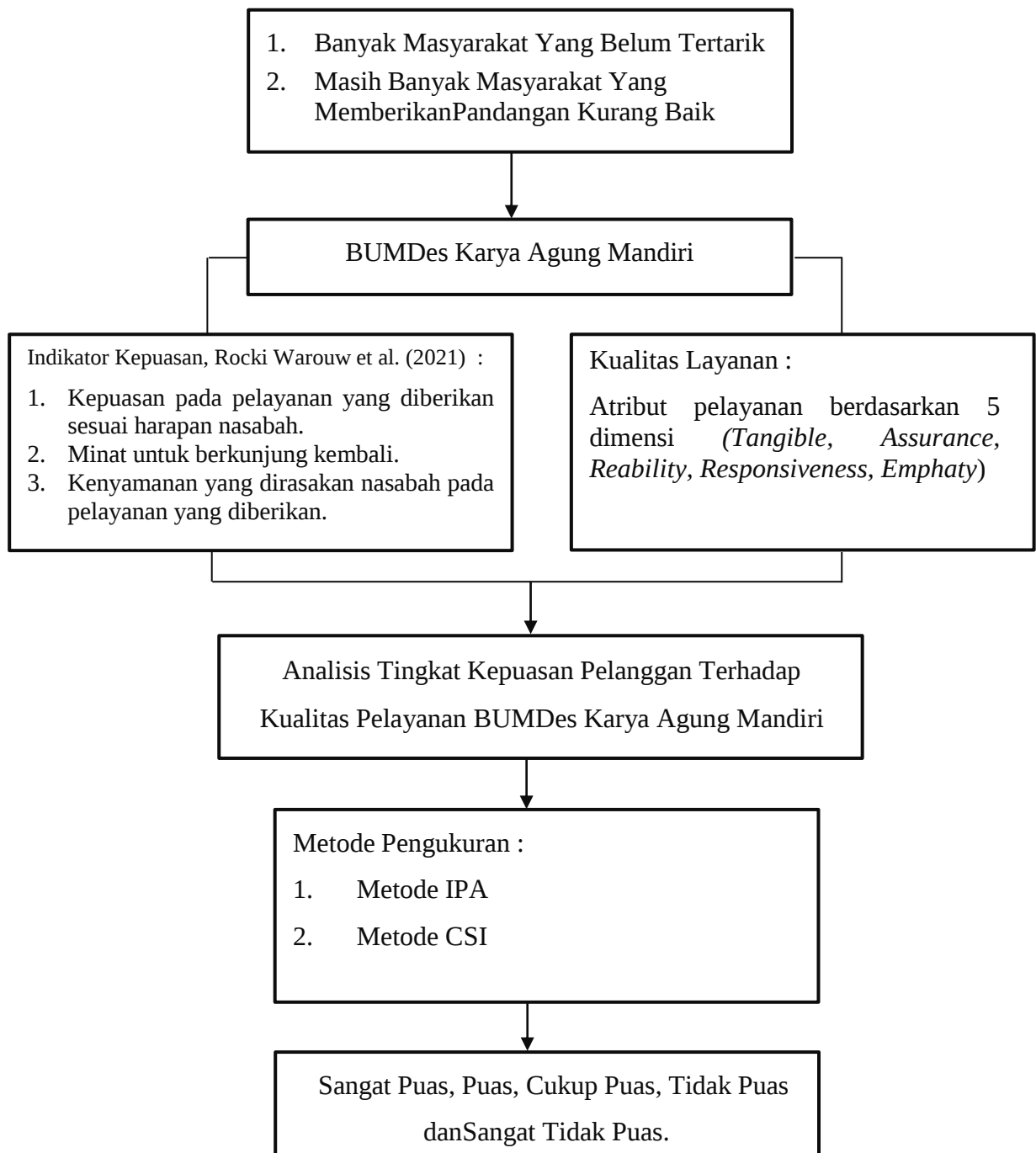
2.2.4.2 Prinsip Tata Kelola Badan Usaha Milik Desa

Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai prinsip pengelolaan Badan Usaha Milik Desa diuraikan untuk dipahami dan dipahami secara seragam oleh pemerintah desa, anggota (penyerta modal), BPD, pemerintah kabupaten, dan masyarakat. Prinsip-prinsip dalam mengelola BUMDes adalah sebagai berikut:

1. *Kooperatif*, adanya partisipasi keseluruhan komponen dalam pengelolaan BUMDes dan mampu saling bekerja sama dengan baik demi pengembangan dan kelangsungan hidup usahanya.
2. *Partisipatif*, keseluruhan komponen yang ikut terlibat dalam pengelolaan BUMDes diharuskan memberikan dukungan serta kontribusi secara sukarela atau tanpa diminta untuk meningkatkan usaha BUMDes.
3. *Emansipatif*, keseluruhan komponen yang ikut serta dalam pengelolaan BUMDes diperlakukan seimbang tanpa membedakan golongan, suku, dan agama.
4. *Transparan*, seluruh kegiatan yang dilaksanakan dalam pengelolaan BUMDes dan memiliki pengaruh pada kepentingan umum harus terbuka dan segala lapisan masyarakat mengetahui seluruh kegiatan tersebut.
5. *Akuntabel*, keseluruhan kegiatan secara teknis maupun administrative harus dipertanggung jawabkan.
6. *Sustainabel*, masyarakat mengembangkan dan melestarikan kegiatan usaha dalam BUMDesa.

2.3 Kerangka Berfikir

BUMDes Karya Agung Mandiri termasuk bagian yang sangat krusial bagi masyarakat, dimana BUMDes dapat berperan dalam meningkatkan perekonomian masyarakat kota. Hal ini penting untuk memastikan bahwa BUMDes dapat menjalankan kapasitasnya dengan baik, khususnya menyenangkan, menciptakan dan mengembangkan berbagai kegiatan perdagangan konsumen secara efektif dan layak, sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. BUMDes Karya Agung Mandiri telah sukses dalam fungsi sebagai lembaga penyalur dana dari pemerintah ke masyarakat. Namun, keberhasilan ini tidak selalu diimbangi dengan kemampuan memberikan pelayanan terbaik. Faktor yang menjadi perhatian utama adalah peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya, tetapi juga adanya penurunan pelanggan BUMDes yang keluar dari lingkup pelayanan. Penelitian ini menggunakan atribut kualitas jasa yang dikelompokkan kedalam lima dimensi kualitas jasa yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangibles*). Berikut disajikan bagan alur kerangka berfikir agar mudah dipahami.



Gambar 2 Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juni sampai dengan juli tahun 2024, lokasi penelitian ini di BUMDes Karya Agung Mandiri yang berlokasi di Desa Pasir Agung Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu. Pemilihan lokasi ini ditentukan secara sengaja (*Purposive*). Dalam penelitian ini alasan saya memilih BUMDes Karya Agung Mandiri yang terletak di Desa Pasir Agung karena BUMDes ini dikategorikan maju tingkat Desa di Kecamatan Bangun Purba yang memiliki beberapa unit paling banyak dibandingkan dengan BUMDes Desa lainnya.

3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menentukan sampel yang diambil berdasarkan populasi pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu yang dihitung dari 5 tahun terakhir dengan kriteria simpan pinjam berjumlah 252 pelanggan. Sampel dipilih agar dapat mewakili populasi yang diteliti dan banyak sampel ditentukan dengan menggunakan metode *purposive* sampel untuk melihat jumlah pelanggan yang masih aktif selama 5 tahun terakhir.

Berdasarkan jumlah pelanggan simpan pinjam yang masih aktif dengan kriteria simpan pinjam selama 5 tahun yaitu sebanyak 75 orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian melalui metode observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner oleh pelanggan BUMDes Karya

Agung Mandiri. Data yang dikumpulkan meliputi: 1. Karakteristik pelanggan seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. 2. Tanggapan sampel mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes, termasuk harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

3.3.2 Data Sekunder

Mencari dan memperoleh data dari dokumen yang tersedia di usaha tersebut, yang mencakup informasi mengenai gambaran umum usaha, seperti sejarah pendiriannya, struktur organisasi, serta deskripsi tugas dan tanggung jawab.

3.4 Teknik Analisis Data

Data yang didapatkan melalui pengamatan langsung di lapangan dan wawancara dengan pelanggan BUMDes menggunakan kuesioner yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga dihitung dengan metode sebagai berikut.

3.4.1 Analisis Karakteristik Pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri

Analisis karakteristik umum pelanggan BUMDes dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Karakteristik umum yang dievaluasi meliputi usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, periode jangka waktu, pendapatan, dan pekerjaan. Tujuan dari analisis deskriptif terhadap karakteristik pelanggan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran serta informasi mengenai kondisi nasabah BUMDes Karya Agung Mandiri.

3.4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

Analisis tingkat kepuasan pelanggan dapat menggunakan metode IPA dan CSI. Metode IPA yaitu penilaian terhadap tingkat harapan dan tingkat kinerja

aktual dari hasil kuesioner pelanggan terhadap atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh BUMDesa. Kemudian untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan menggunakan CSI.

Pengukuran dengan analisis IPA, dan CSI menggunakan skala likert. Skala likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu seperti setuju atau tidak setuju, puas atau tidak puas, baik atau tidak baik. Adapun tabel dalam pengukuran indikator layanan pada tabel 5.

Tabel 5. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kualitas Kinerja

Nilai Skor	Kriteria Skor Kepuasan Masyarakat
0,1 - 1,0	Sangat Tidak Puas
1,1 - 2,0	Tidak Puas
2,1 - 3,0	Cukup Puas
3,1 - 4,0	Puas
4,1 - 5,0	Sangat Puas

Sumber : Adi Supriyatna, 2017

Memperoleh hasil penilaian dari para ahli maka skor yang diperoleh dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut : Rumus SkalaLikert :

$$\sum(T \times PN) = N$$

Sumber : Adi supriyatna (2017)

Keterangan :

- T = Total jumlah responden yang memilih
- PN = Pilihan angka skor skala likert
- N = Total Skor

Interpretasi skor perhitungan :

$$\text{Kategori} = N/Y \times 100\%$$

Keterangan :

$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}$

Analisis kepuasan pelanggan dapat menggunakan dua metode, yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode IPA melibatkan penilaian terhadap harapan dan kinerja aktual dari atribut kualitas layanan yang diberikan oleh BUMDes berdasarkan hasil kuesioner nasabah. Sementara itu, CSI digunakan untuk menentukan persentase tingkat kepuasan pelanggan.

3.4.3 Metode *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik yang mudah diterapkan untuk mengelompokkan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan pelaksanaannya sendiri yang bermanfaat dalam mengembangkan program pemasaran yang efektif. IPA merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan konsumen. Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah: Survei ini dibuat dengan dua bagian:

1. Membuat kuesioner yang terbagi menjadi dua bagian yaitu yang pertama untuk mensurvei tingkat ketertarikan konsumen terhadap penyelenggaraan BUMDes dan saat untuk mensurvei tingkat kinerja konsumen terhadap BUMDes. Pertanyaan didefinisikan sebagai atribut yang menjelaskan lima pengukuran yaitu *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti fisik) dan *Reliability* (kehandalan).
2. Menghitung tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan rumus:

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan:

Ki = Tingkat kesesuaian responden
Xi = Skor penilaian kinerja
Yi = Skor penilaian kepentingan

3. Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) akan diisi skor tingkat kepentingan. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan :

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja pelaksanaan perindikator i.
 $\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan per indikator i.
Xi = Total skor tingkat kinerja pada sampel ke i.
Yi = Total skor tingkat kepentingan pada sampel ke i.
N = Jumlah sampel

4. Diagram kartesius adalah struktur yang terdiri dari empat kuadran yang dibentuk oleh dua sumbu yang saling tegak lurus pada titik (x, y). Dalam penelitian ini, terdapat 5 atribut yang menggambarkan kualitas layanan BUMDes Karya Agung Mandiri. Pengukuran nilai A dan B dilakukan menggunakan rumus tertentu :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{K}$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan :

- $\bar{X}$ = Batas sumbu x (tingkat kinerja)
 $\bar{Y}$ = Batas sumbu y (tingkat kepentingan)
 X_i = Skor rata-rata tingkat kinerja pelaksanaan pada indikator i.
 Y_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan pada indikator i
 K = Banyaknya atribut mutu pelayanan oleh perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

3.4.4 Metode *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index adalah metode pengukuran untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap layanan secara menyeluruh, dengan memberikan penilaian berdasarkan kinerja pada atribut-atribut yang diukur. Menurut Ihsani (2005) terdapat empat langkah tahapan *customer satisfaction index* sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *mean satisfaction score* (MSS). Nilai ini berskala dari rata-rata kepentingan dan kinerja tiap pelanggan :

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

Sumber : Royan Firdaus (2021)

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 peratribut terhadap total MIS seluruh atribut Rumus :

$$WIF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

P= Jumlah atribut

I= Atribut ke-i

3. Membuat *Weight Score* (WS) bobot ini merupakan perkalian antara weight faktor dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*=MSS)

Rumus :

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

i= atribut aspek kemampuan kelompok ke-i

4. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks*

Rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Skala kepuasan pelanggan yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol sampai satu seperti tabel berikut :

Tabel 6. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan

Nilai Indeks	Kriteria indeks kepuasan pelanggan
0% - 35%	Sangat tidak puas
36% - 50%	Tidak puas
51% - 65%	Cukup puas
66% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat puas

Sumber : Royan Firdaus (2021)

3.5 Definisi Operasional

Menjelaskan dan menghindari kesalahpahaman dari istilah satu variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka dibuatkan beberapa konsep operasional yang diuraikan sebagai berikut :

1. BUMDes merupakan jenis usaha ekonomi yang fokus pada kegiatan pemberian kredit untuk mendukung pengelolaan usaha ekonomi di Desa Pasir Agung.
2. Karya Agung Mandiri adalah nama yang telah disepakati bersama masyarakat Pasir Agung untuk melambangkan dari sebuah harapan kebersamaan demi terciptanya kesejahteraan ekonomi.
3. Pelanggan adalah merujuk kepada masyarakat yang menggunakan dana usaha desa dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pengelola BUMDes sesuai dengan petunjuk teknis.
4. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki.
5. Kualitas pelayanan adalah nilai yang diaplikasikan dalam bentuk usaha yang dilakukan BUMDes Karya Agung Mandiri untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
6. *Tangibles* atau bukti fisik adalah kemampuan BUMDes Karya Agung Mandiri untuk menunjukkan kinerja kepada pelanggan.
7. *Reliability* atau keandalan mencerminkan kemampuan BUMDes untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan kepada pelanggan.

8. *Responsiveness* atau ketanggapan adalah kemampuan BUMDes dalam memahami permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.
9. *Assurance* atau jaminan mencerminkan komitmen BUMDes dalam memberikan inovasi kepada pelanggan.
10. *Emphaty* atau perhatian yaitu kemampuan BUMDes dalam memahami permasalahan, kebutuhan dan keinginan pelanggan.
11. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur atribut suatu layanan dengan membandingkan kinerjanya dengan tingkat kepentingan yang dinilai oleh pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri.
12. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan sebagai metode untuk mengukur kepuasan pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri terhadap atribut pelayanan.