

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KSPPS Kowanu Nugraha Kudus

1. Sejarah KSPPS Kowanu Nugraha Kudus

Sejarah berdirinya Kowanu Nugraha tak dapat dipisahkan dari peran serta Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Kudus. Semangat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi warga NU telah melahirkan program pemberdayaan ekonomi umat yang tertumpu pada usaha mikro, kecil dan menengah serta koperasi.

Untuk mewujudkan program kerja tersebut, pada tanggal 18 Agustus 2004, Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Kudus melalui Lembaga Perekonomian Nahdlatul Ulama (LPNU) memutuskan membentuk suatu lembaga perekonomian yang berbadan hukum Koperasi Serba Usaha (KSU). Upaya pembentukan Koperasi Serba Usaha (KSU) ini secara serius dirintis oleh Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Kudus dengan membentuk Tim Kecil yang terdiri dari Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama, Lembaga Perekonomian Nahdlatul Ulama, dan para profesional. Hingga lahirkan Koperasi Serba Usaha (KSU) dibawah naungan Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kabupaten Kudus yang diberi nama Koperasi Warga Nahdlatul Ulama (Kowanu Nugraha).

Pada awal berdirinya, Kowanu Nugraha berkedudukan di Jl. Pramuka No. 20 Kudus. Kini, seiring dengan berjalan waktu dan semakin berkembangnya usaha yang dijalankan serta dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada anggota Kowanu Nugraha telah membangun kantor baru yang berkedudukan di Jl. Raya Besito Pegunungan Bae Kudus, yang berstatus sebagai kantor milik sendiri. Dengan demikian Kowanu Nugraha telah memiliki 2 (dua) unit kantor.¹

Sektor usaha yang dijalankan meliputi usaha dibidang Unit Simpan Pinjam Syariah, Unit Perdagangan Umum, dan Unit Pelayanan Jasa

¹ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

lainnya. Salah satu unit usaha yang menjadi andalannya adalah Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS) dengan Poly SOP semi perbankan syariah, yang memiliki banyak keunggulan. Selain dikelola secara profesional, simpan pinjam ini juga dikelola berdasarkan kaidah syariah.²

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah membawa implikasi pada kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di bidang Perkoperasian. Selain itu berlakunya UU No. 21/2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan UU No. 1/2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro juga memerlukan penyesuaian nomenklatur tupoksi Kementerian Koperasi dan UKM RI terkait kegiatan usaha jasa keuangan syariah. Implikasi ini kemudian diakomodir dalam **Paket Kebijakan I Pemerintah Tahun 2015 Bidang Perkoperasian** dengan menerbitkan Permenkop dan UKM No. 16/2015 tentang Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi sebagai pengganti menerbitkan Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No. 91/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Jasa Keuangan Syariah oleh Koperasi, sehingga terjadi perubahan nama KJKS KOWANU Nugraha menjadi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.³

2. Visi, Misi dan Tujuan

Dalam rangka mendorong KSPPS Kowanu Nugraha Kudus tumbuh kembang sebagai lembaga keuangan yang profesional, mandiri dan melayani anggota berdasarkan prinsip-prinsip koperasi syariah, maka KSPPS Kowanu Nugraha Kudus memiliki visi, misi dan motto serta tujuan yang jelas.⁴

² Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

³ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

⁴ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

a. Visi :

Menjadikan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang aman, terpercaya, dan bermanfaat untuk kesejahteraan anggota.⁵

b. Misi :

- 1) Menjaga setiap dana anggota terpelihara secara aman, dikelola secara profesional dan amanah berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
- 2) Mewujudkan kemitraan yang saling menguntungkan (ta'awun) antar anggota dalam mengembangkan usaha produktif.
- 3) Mewujudkan kerjasama dengan berbagai pihak untuk sebesar-besarnya kemanfaatan anggota.
- 4) Mempraktekkan dalam kehidupan nyata keterpaduan ibadah ubudiah dan muamalah.⁶

c. Tujuan Pendirian

Tujuan pendirian KSPPS Kowanu Nugraha Kudus meliputi:

- a. Mendorong terciptanya kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan usaha para anggota khususnya dan ekonomi pada umumnya.
- b. Meningkatkan semangat dan peran serta anggota dalam kegiatan Jasa Keuangan Syariah.
- c. Berperan aktif dalam meningkatkan jaringan komunikasi untuk informasi pemasaran produk dari anggota.
- d. Berperan aktif untuk meningkatkan daya saing dan keterampilan berusaha bagi para anggota melalui program pendampingan.
- e. Sebagai wadah penampungan dan pendisbusian zakat, infaq dan shodaqoh dan wakaf (ziswaf) untuk membantu kehidupan sosial ekonomi serta mempersempit kesenjangan sosial ekonomi anggota.⁷

⁵ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

⁶ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

⁷ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

d. Bidang Operasional

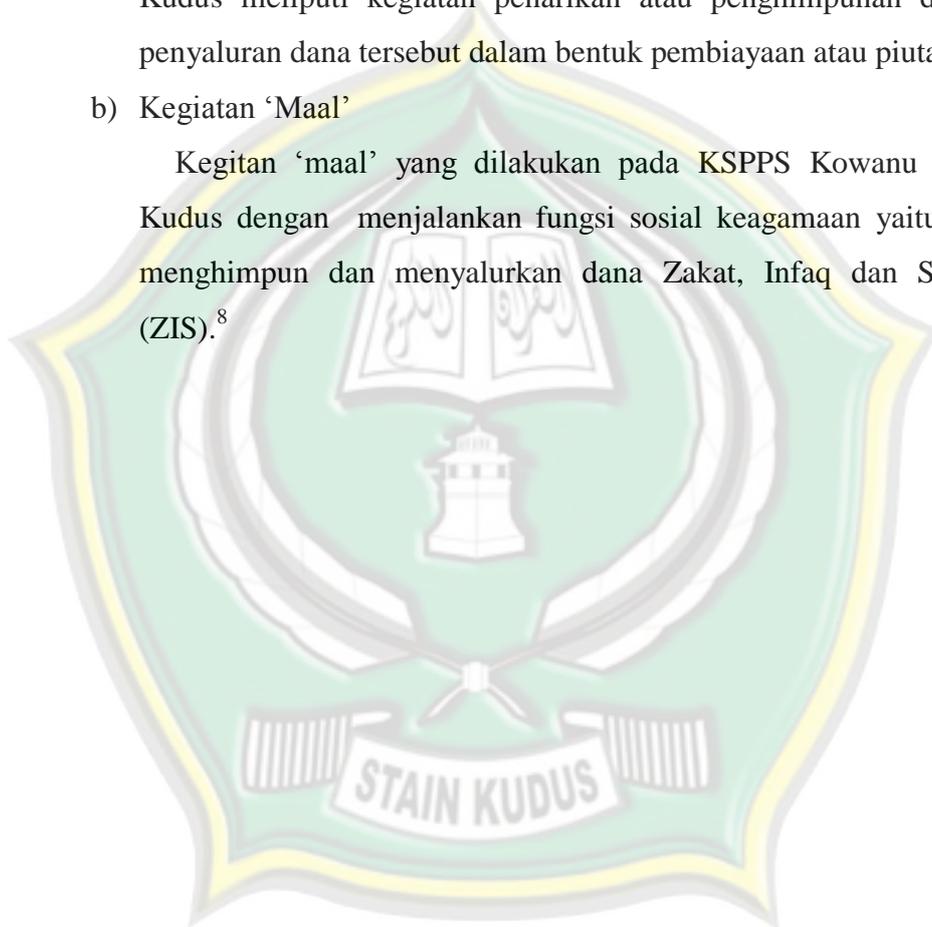
Secara kelembagaan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus dibentuk menjadi 2 corporate yang saling berkesinambungan. Dimana corporate dibuat dalam masing-masing divisi yang berbeda, yaitu antara lain:

a) Kegiatan Jasa Keuangan Syari'ah

Kegiatan jasa keuangan syari'ah pada KSPPS Kowanu Nugraha Kudus meliputi kegiatan penarikan atau penghimpunan dana dan penyaluran dana tersebut dalam bentuk pembiayaan atau piutang.

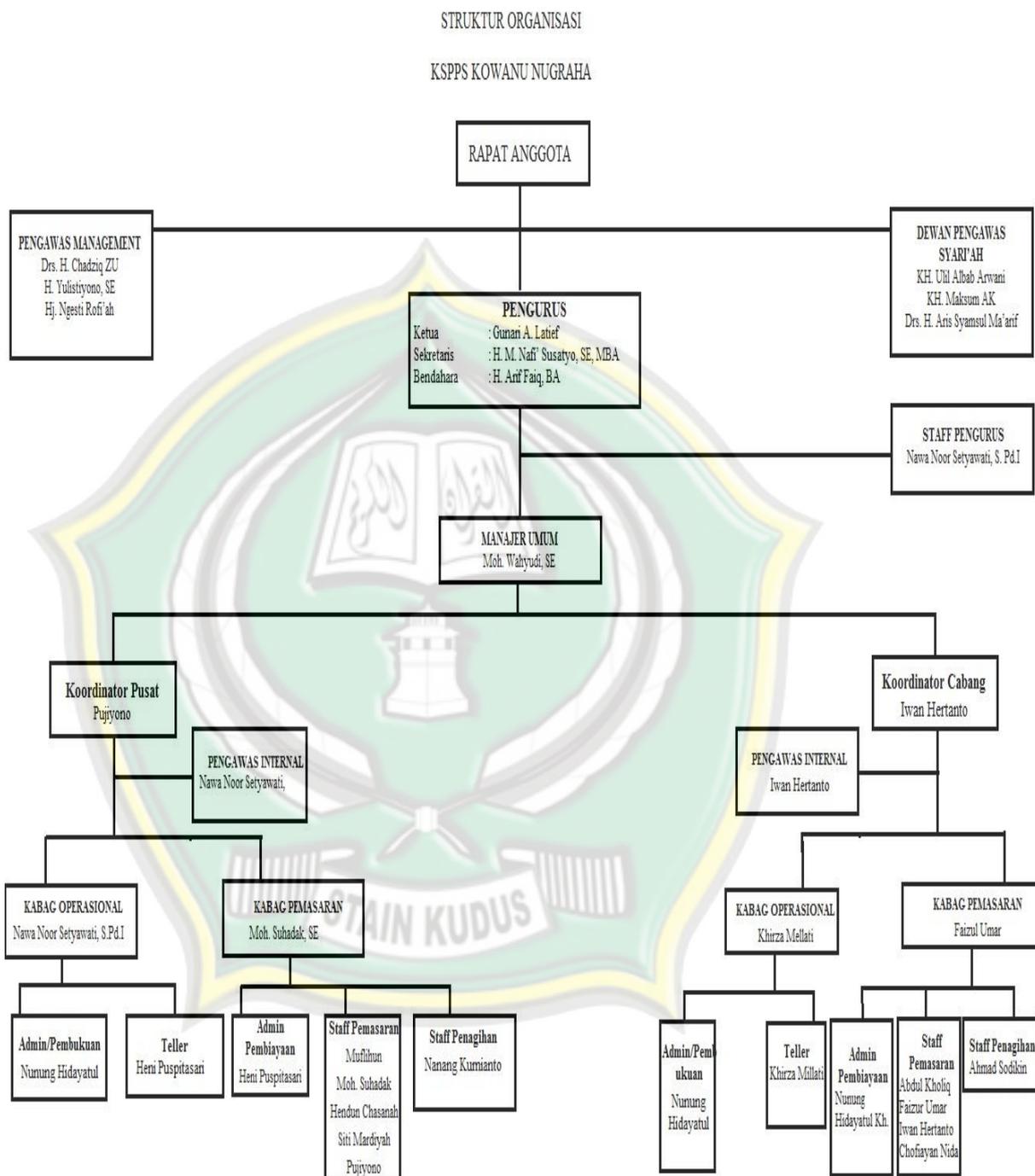
b) Kegiatan 'Maal'

Kegiatan 'maal' yang dilakukan pada KSPPS Kowanu Nugraha Kudus dengan menjalankan fungsi sosial keagamaan yaitu dengan menghimpun dan menyalurkan dana Zakat, Infaq dan Shodaqoh (ZIS).⁸



⁸ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

e. Struktur Organisasi⁹



⁹ Hasil Dokumentasi KSPPS KOWANU Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

f. Produk Layanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus

Produk yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus meliputi produk simpanan, pembiayaan, produk perdagangan dan kelompok binaan. Adapun penjelasan produk – produknya adalah sebagai berikut :

a. Produk simpanan

1) Deposito Syariah

Deposito Syariah merupakan mengelola dana sebagai investasi berjangka yang akan terus tumbuh dalam kemurnian hingga melebihi keuntungan yang di perkirakan sebelumnya.

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (a) Dapat diperpanjang secara otomatis, bila diinginkan.
- (b) Memperoleh bagi hasil yang sangat menarik setiap bulan.
- (c) Deposito mudharabah yang diblokir tidak dapat dicairkan namun tetap mendapatkan keuntungan bagi hasil.
- (d) Investasi disalurkan untuk pembiayaan usaha produktif yang halal.
- (e) Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.
- (f) Aman karena tidak dapat dicairkan orang lain tanpa surat kuasa.

b) Persyaratan

- (a) Mengisi formulir aplikasi deposito mudharabah.
- (b) Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Pasport, dll).
- (c) Nominasi deposito minimal Rp.500.000.
- (d) Jangka waktu 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.
- (e) Menandatangani perjanjian bagi hasil mudharabah.
- (f) Pencairan deposito mudharabah hanya dapat dilakukan dicabang pembelian rekening.¹⁰

¹⁰ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

2) Tabungan Sumber Amanah

Tabungan Sumber Amanah merupakan simpanan berkelompok sebanyak 100 anggota. Simpanan tanpa dikenakan potongan. Anggota pasti mendapatkan hadiah, hadiah diundi setiap 7 bulan sekali. Anggota berkesempatan mendapat hadiah utama berupa grand prize 1 unit sepeda gunung dan sepeda motor

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (a) Simpanan tanpa dikenakan potongan.
- (b) Anggota pasti mendapatkan hadiah, hadiah diundi setiap 7 bulan sekali.
- (c) Anggota berkesempatan mendapat hadiah utama berupa grand prize 1 unit sepeda dan sepeda motor.

b) Persyaratan

- (a) Foto copy KTP
- (b) Membayar pembukaan rekening dan administrasi setoran pertama Rp.15.000.
- (c) Membayar setoran pertama :
 - I.Rp. 100.000
 - II.Rp. 200.000

3) Simpanan Ziarah / Wisata

Simpanan Ziarah / Wisata merupakan tabungan yang diniatkan untuk ziarah / wisata dan tidak diambil kecuali pada masa yang ditentukan.

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (a) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.
- (b) Tidak memberlakukan beban apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.
- (c) Membantu dalam menghubungkan ke perusahaan Travel yang diinginkan.

(d) Pelayanan dapat dilakukan dikantor cabang terdekat.

b) Persyaratan

(a) Mengisi formulir permohonan menjadi anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.

(b) Foto copy identitas (KTP/SIM/Pasport, dll).

(c) Setoran pertama Rp.25.000.

(d) Biaya pencetakan buku dan administrasi untuk selamanya Rp.10.000.

4) Simpanan Hari Raya

Simpanan Hari Raya merupakan produk simpanan untuk persiapan menjelang hari raya Idul Fitri. Dimana pengambilannya hanya bisa dilakukan menjelang hari raya.

a) Keunggulan dan Kemudahan

(a) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.

(b) Tidak memberlakukan beban apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.

(c) Pelayanan dapat dilakukan di kantor cabang terdekat.¹¹

b) Persyaratan

(a) Mengisi formulir permohonan menjadi anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.

(b) Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Pasport, dll).

(c) Setoran pertama minimal Rp.25.000.

(d) Biaya percetakan buku dan administrasi untuk selamanya Rp.10.000.

5) Simpanan Haji/Umroh

Simpanan Haji/Umroh merupakan pengelolaan dana tabungan haji yang aman dan bersih sesuai dengan syariah, insya

¹¹ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/ 2017

allah tabungan haji syariah dapat membantu mewujudkan niat haji dengan lebih terencana, lebih mantap dan menentramkan.

a) Keunggulan dan Kemudahan

(a) Mendapatkan bagi hasil yang kompetitif dengan jenis tabungan syari'ah lain.

(b) Dibantu penyetoran ke Bank penerima setoran haji yang diinginkan.

(c) Dibantu proses pengurusan administrasi ke Kantor Kementerian Agama.

(d) Dibantu proses pendaftaran kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang diinginkan.

b) Persyaratan

(a) Menyetorkan foto copy KTP/SIM yang masih berlaku.

(b) Setoran pertaman dan merupakan saldo minimal sebesar Rp.50.000. Setoran lanjutan minimal Rp.25.000¹²

6) Simpanan Qurban / Aqiqah

Simpanan Qurban/Aqiqah merupakan tabungan yang tidak akan diambil kecuali menjelang hari raya qurban atau sampai pada masa aqiqah datang.

a) Keunggulan dan Kemudahan

(a) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.

(b) Tidak memberlakukan beban apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.

(c) Dapat dibantu dalam menghubungkan ke petani / peternak yang diinginkan.

(d) Pelayanan dapat dilakukan di kantor cabang terdekat.

¹² Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

b) Persyaratan

- (a) Mengisis formulir permohonan menjadi anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.
- (b) Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Pasport, dll)
- (c) Setoran pertama Rp.25.000.
- (d) Biaya percetakan buku dan administrasi untuk selamanya Rp.10.000.¹³

7) Simpanan Ummat / Harian

Simpanan Ummat merupakan menyimpan dana dalam kemurnian dengan keuntungan bagi hasil yang adil, didukung oleh pelayanan yang ramah dan fleksibel yang semakin memudahkan transaksi.

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (a) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.
- (b) Tidak memberlakukan beban apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.
- (c) Bagi anggota yang menutup rekeningnya sebelum akhir bulan, sistem menghitung keuntungan bagi hasil sampai tanggal penutupan.
- (d) Pengambilan melalui Teller tidak dibatasi jumlahnya.

b) Persyaratan

- (a) Mengisi formuli permohonan menjadi anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.
- (b) Foto copy identitas diri (KTP/SIM/Pasport, dll)
- (c) Setoran pertama Rp.25.000.
- (d) Biaya percetakan buku dan administrasi untuk selamanya Rp.10.000.

¹³ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

8) Simpanan Pendidikan

Simpanan Pendidikan merupakan tabungan yang membantu dalam merencanakan pendidikan anak dengan prinsip mudharabah muthlaqoh dan hanya dapat diambil pada saat tahun ajaran baru.

a) Keunggulan dan Kemudahan

- (a) Bagi hasil cukup bersaing (ditampung dalam rekening akumulasi) dan dikreditkan ke rekening penabung secara otomatis pada akhir bulan.
- (b) Tidak memberlakukan ke rekening penabung secara apapun yang menyebabkan berkurangnya saldo anda.
- (c) Pelayanan dapat dilakukan di kantor cabang terdekat.¹⁴

b. Produk Pembiayaan

1) Murobahah (Jual beli)

Merupakan pembiayaan dengan sistem jual beli didasarkan atas harga asal ditambah margin yang telah disepakati. Pihak KSPPS KOWANU Nugraha Kudus selaku penjual mitra sebagai pembeli.

Keuntungannya adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati bersama. Adapun pembayaran dilakukan dengan angsuran, tangguh waktu atau jatuh tempo.

2) Mudhorobah (Bagi hasil)

Merupakan sistem kerjasama dimana satu pihak menyediakan modal dan pihak lainnya memiliki keahlian mengelola modal dari yang menyediakan modal (pemodal).

Hasil keuntungan akan dibagikan sesuai dengan kesepakatan bersama berdasarkan ketentuan bagi hasil.

3) Al-Ijarah

Merupakan sistem sewa-menyewa barang atau jasa dengan pembayaran angsuran atau tangguh. Dengan imbalan yang besarnya disepakati.

¹⁴ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

4) Al-Qardhul Hasan

Merupakan pinjaman kebajikan (tanpa bagi hasil) diperuntukkan bagi anggota yang kurang mampu atau bersifat darurat. Dan pembagiannya menggunakan sistem infaq.

g. Produk Perdagangan

- 1) Seragam NU
- 2) Seragam Banom NU
- 3) Sarung NU
- 4) Rebana
- 5) Dramben
- 6) Jilbab muslimah NU

h. Kelompok Binaan

- 1) Usaha makanan ringan
- 2) Usaha tas da souvenir
- 3) Usaha kue
- 4) Usaha konveksi¹⁵

B. Deskripsi Data

1. Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus

Dari hasil wawancara dengan Bapak Wahyudi selaku Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus mengenai Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus ada beberapa atribut pendukung jasa pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus sebagai berikut¹⁶:

1) *Tangible* (bukti fisik)

Atribut *tangible* (bukti fisik) yang dimiliki KSPPS Kowanu Nugraha Kudus meliputi:

a) Memiliki dua kantor

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

¹⁵ Hasil Dokumentasi KSPPS Kowanu Nugraha Kudus, pada Tanggal 14/02/2017

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

“Kami memiliki dua kantor yaitu Kantor Pusat yang berada di Jl. Raya Besito Ds. Peganjaran Bae Kudus 59327 dan Kantor Cabang berada di Jl. Pramuka No. 20 Kudus kedua kantor tersebut sebagai bagian dari bukti fisik yang dimiliki oleh Kowanu mbak”¹⁷

b) Memiliki beberapa fasilitas pendukung lainnya

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Kami memiliki fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, kursi tunggu, AC, TV, Counter tempat pelayanan, mobil untuk mobilitas pegawai, Brankas dan lain sebagainya”¹⁸

2) *Reability* (keandalan)

Atribut *reability* (keandalan) yang dimiliki oleh KSPPS KOWANU Nugraha Kudus meliputi:

a) Untuk instansi seluruh pelayanan dilakukan di tempat instansi itu berada baik itu layanan untuk simpanan maupun pembiayaan.

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Untuk pelayanan instansi semua dilakukan di tempat instansi itu berada tidak perlu datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan”¹⁹

b) Menyesuaikan waktu pelayanan dengan konsumen

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Waktu pelayanan untuk konsumen kami sesuaikan dengan kebutuhan tiap-tiap kosumen.”²⁰

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

²⁰ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

- c) Memiliki jam operasional yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Kami memiliki standar waktu pelayanan tersendiri dimana jam operasional kami mulai dari pukul 08.00 – 15.00 WIB, khusus untuk pelayanan pembiayaan sampai pukul 16.00 WIB.”²¹

- d) Produk yang ditawarkan beragam mulai dari simpanan sampai pembiayaan

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Produk simpanan terbagi menjadi beberapa simpanan yaitu mulai dari Simpanan Umat, Simpanan Hari Raya, Simpanan Aqiqah, Simpanan Wisata/Ziarah, Simpanan Qurban, dan Deposito Syariah. Untuk produk pembiayaan dibagi menjadi dua yaitu untuk instansi dilingkungan Ma’arif mulai dari RA/TK sampai Akib serta RS. Mashitoh, yang kedua untuk umum (non Instansi) hanya melayani sampai wilayah Kota Kudus saja”²²

3) *Responsiviness* (daya tanggap)

Atribut *responsiviness* (daya tanggap) yang dimiliki oleh KSPPS KOWANU Nugraha Kudus meliputi:

- a) Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Insyaallah sudah kami berikan sesuai dengan kebutuhan kosumen mbak”²³

²¹ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

²² Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

²³ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

b) Memiliki *Job Description* pada setiap pegawai

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Kami memiliki Job description jadi masing-masing pegawai akan bertanggung jawab dengan pekerjaannya masing-masing jadi jika ada kesalahan diupayakan untuk segera dibenahi agar konsumen tidak merasa kecewa nantinya mbak”²⁴

c) Selalu menerima masukan masukan dari konsumen

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Kami akan terima complain tersebut dengan besar hati mbak karena mungkin konsumen kurang puas dengan pelayanan yang kami berikan jadi complain tersebut bisa dijadikan bahan evaluasi bagi kami kedepanya agar lebih baik lagi mbak”.²⁵

d) Bersedia membantu untuk memilih produk yang sesuai dengan konsumen

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Kami akan melayani tiap konsumen kami dengan sepenuh hati jadi kami akan membantu konsumen jika mengalami kesulitan kami pun akan menjelaskan hal-hal yang membuat konsumen menjadi bingung agar mereka dapat memahami semua informasi yang kami berikan.”²⁶

e) Bersedia melayani konsumen dengan baik dan ramah

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

²⁴ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

²⁵ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

²⁶ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

“Petugas akan menyampaikan dengan baik ramah dan sopan selain itu petugas akan menjelaskan informasi tersebut kepada konsumen agar tidak bingung”²⁷

4) *Empathy* (empati)

Atribut *empathy* (empati) yang dimiliki oleh KSPPS Kowanu Nugraha Kudus meliputi:

- a) Memiliki lokasi kantor yang dekat dengan jalan raya sehingga mudah untuk dijangkau

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Akses kantor yang mudah dijangkau, memiliki akses dengan lembaga NU kurang lebih 500 sekolah”²⁸

- b) Menjadikan konsumen sebagai bagian dari keluarga Kowanu

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Kami menganggap Konsumen kami sebagai bagian dari keluarga Kowanu mbak kami juga selalu menjaga silaturahmi dengan para konsumen kami agar dapat terjalin rasa kekeluargaan”²⁹

- c) Mendatangi konsumen yang tidak bisa datang ke kantor

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Cara petugas kami menjalin kedekatan dengan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal untuk konsumen serta selalu menjaga hubungan baik dengan konsumen.”³⁰

²⁷ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

²⁸ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

²⁹ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

³⁰ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

5) *Assurance* (jaminan)

Atribut *assurance* (jaminan) yang dimiliki KSPPS KOWANU Nugraha Kudus meliputi:

- a) KSPPS KOWANU Nugraha Kudus berada dalam satu naungan dengan Lembaga NU dan selalu mengadakan RAT secara rutin

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Untuk jaminan kemanan yang pertama kami memiliki back up langsung dengan lembaga NU kedua adalah tingkat kesejahteraan sebagai jaminan keuangan dimana KSPPS Kowanu merupakan koperasi dengan indicator koperasi sehat hal itu terbukti dengan secara rutin mengadakan RAT serta SHU yang semakin bertambah”³¹

- b) Memberikan fasilitas kemanan untuk konsumen

Seperti yang diungkapkan Bp. Wahyudi selaku Manajer Umum KSPPS Kowanu Nugraha sebagai berikut:

“Untuk kemanan lingkungan kami berada dilingkungan yang agamis jadi insyaallah lingkungan disini aman, kami juga memiliki brankas untuk menyimpan dokumen-dokumen penting lainnya untuk kemanann resiko keuangan kami bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah lainnya untuk menjaga likuiditas kami”³²

2. Persepsi Konsumen Mengenai Atribut Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus

Persepsi merupakan suatu bentuk proses pengorganisasian dan penafsiran stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memahami dan mengerti tentang stimulus yang diterimanya tersebut. Reaksi setiap orang

³¹ Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

³² Hasil wawancara dengan Bp. Wahyudi Manager KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 06/05/2017

akan berbeda sekalipun stimulus yang dihadapi adalah sama, baik bentuknya, tempatnya dan waktunya.

Proses pemberian arti melalui pengorganisasian dan penafsiran rangsangan akan mempengaruhi perilaku individu sebagai bentuk respon terhadap rangsangan yang diterima dari lingkungannya. Semakin baik pengorganisasian yang dilakukan dan semakin komoerhensif penafsiran yang diperoleh maka akan semakin baik puka respon terhadap rangsangan tersebut dan begitu sebaliknya.

Dari hasil wawancara dengan konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus diketahui terdapat persepsi yang berbeda-beda dari tiap informan, dari 5 konsumen yang menjadi informan dua diantaranya memiliki persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus dua diantaranya memiliki persepsi yang baik dan satu diantaranya memiliki persepsi yang cukup baik dari pelayanan yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha untuk lebih mengetahui secara mendetail tentang persepsi mengenai atribut jasa pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus di uraikan sebagai berikut :

a) *Tangibles* (ketampakan fisik)

Tangible artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers kenampakan fisik yang dimiliki oleh KSPPS Kowanu Nugraha Kudus digunakan untuk mendukung proses pelayanan kepada konsumen.

Seperti halnya yang diungkapkan ibu Sum:

“Fasilitas di Kowanu sudah baik dan memadai mbak, ada tempat parkirnya ada ACnya juga mbak”³³

Seperti halnya yang diungkapkan bapak Bejo Sadewo:

“Fasilitas yang ada di Kowanu sudah cukup memadai, tempatnya luas memadai, memiliki AC, memiliki tempat parkir, petugas yang ramah dan sopan, hanya kurang satu mbak tidak

³³ Hasil wawancara dengan Ibu Sum selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

ada satpamnya mbak padahal kalau ada satpamnya kan lebih enak juga nyaman dan aman.”³⁴

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Ibu Devi:

“Fasilitas yang ada di Kowanu menurut saya sudah cukup memadai mbak, kursi tempat tunggunya ada TV juga ada tempat parkirnya juga”³⁵

Dari pernyataan informan diatas dapat diketahui bahwa atribut *Tangible* (bukti fisik) yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus sudah cukup memadai sehingga menimbulkan persepsi yang cukup baik dari konsumennya.

- b) *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang disajikan secara akurat.

Seperti hal yang diungkapkan oleh ibu Sum:

“Pegawainya jarang datang mbak mungkin terlalu sibuk mbak jadi jarang datang kesini”³⁶

Seperti halnya yang di ungkapkan oleh ibu Lailatul Zahro:

“Sebenarnya pelayanan di Kowanu itu sudah baik mbak, hanya saja pegawainya sudah jarang kesini untuk mengambil uang tabungan saya, saya kan jadi bingung mbak tabungan ini masih berjalan apa tidak saya juga jadi khawatir dengan uang yang sudah saya tabung disana, saya takut kalau kejadian seperti ponakan saya mbak uangnya di bawa kabur apalagi pegawainya di hubungi juga susah mbak jadi saya khawatir.”³⁷

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan ibu Qurrotul ‘Aini:

“Pegawainya sekarang susah di hubungi mbak jarang kesini juga apalagi kalau di SMS kadang tidak membalas mbak”³⁸

³⁴ Hasil wawancara dengan Bp. Bejo Sadewo selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Devi selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

³⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sum selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

³⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Lailatul Zahro selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Qurrotul ‘Aini selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

Dari pernyataan informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Reliability* KSPPS Kowanu Nugraha Kudus di rasa masih kurang hal itu terjadi dikarenakan konsumen yang merasa kecewa karena petugas lapangan susah untuk dihubungi dan jarang nya petugas lapangan datang menemui konsumen.

- c) *Responsiverness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Responsifitas sangat diperlukan untuk dimiliki oleh setiap pegawai baik yang berada di kantor maupun pegawai yang bertugas dilapangan hal tersebut harus selalu dilakukan agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan.

Seperti yang diungkapka oleh ibu Devi:

“Pegawainya itu saat memberikan penjelasan produknya dijelaskan dengan detail mbak jadi mudah untuk dipahami”³⁹

Seperti yang diungkapkan Ibu Sum:

“Respon dari pegawai baik mbak, pegawainya baik waktu saya belum bisa membayar angsuran pembiayaan pegawainya tidak lansung marah-marah mbak”⁴⁰

Dari penjelasan informan diatas maka dapat disimpulkan bila atribut *responsiverness* yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus sudah baik dan sesuai dengan harapan konsumen.

- d) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.

Seperti yang diungkapkan oleh ibu Sum:

“Kalau saya si merasa aman-aman saja mbak toh saya nabung juga tidak disitu saja, jadi saya masih punya alternative lainnya

³⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Devi selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sum selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

mbak, lagi pula pegawainya juga kan kadang datang kesini mbak jadi ya merasa sudah aman lah mbak”⁴¹

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Bejo Sadewo:

“ Saya merasa aman mbak kalau nabung di Kowanu saolnya saya sudah kenal dengan pegawainya punya nomor pegawainya, dan pegawainya juga sering kesini mbak jadi saya merasa aman.”⁴²

Dari penjelasan informan diatas maka dapat disimpulkan bila atribut *Assurance* yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus sudah baik dan menimbulkan persepsi yang positif dari konsumennya.

- e) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada *customers*.

Seperti yang diungkapkan oleh bapak Bejo Sadewo:

“Kalau di Kowanu enak mbak kalau saya mau nabung atau mau bayar angsuran tidak perlu repot-repot datang ke kantornya nanti pegawainya datang kesini tinggal SMS saja mbak”⁴³

Berbeda dengan yang diungkapkan oleh ibu Qurrotul ‘Aini:

“Pegawainya sekarang sudah jarang kesini mbak, kadang malah lama baru datang kesini lagi”⁴⁴

Hal tersebut di perkuat dengan pernyataan Ibu Lailatul:

“Pegawainya sudah 3bulan tidak kesini mbak padahal saya juga tidak bisa kalau harus di suruh kesana, waktu di Telephon, di BBM juga tidak bisa mbak, sampai hari ini juga tidak kesini pegawainya.”⁴⁵

⁴¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sum selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

⁴² Hasil wawancara dengan Bp. Bejo Sadewo selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

⁴³ Hasil wawancara dengan Bp. Bejo Sadewo selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Qurrotul ‘Aini selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Lailatul Zahroh selaku konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus pada 19/04/2017

Dari pernyataan informan diatas dapat disimpulkan bahwa atribut jasa *empathy* yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus masih kurang maksimal hal tersebut terlihat dari pegawai yang jarang datang mengunjungi konsumennya sehingga menumbulkan persepsi yang kurang baik dari konsumen.

C. Pembahasan

1. Analisis Mengenai Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁴⁶

Pelayanan berarti suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang atau beberapa orang atau beberapa petugas yang ditujukan kepada orang lain, dalam hal ini adalah Karyawan mengenai pemberian pelayanan kepada pengguna jasa Koperasi.

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa hendaknya para Karyawan dapat menciptakan kesan yang positif. Kesan yang positif dapat memberikan makna, pelayanan yang diberikan dapat menciptakan rasa tenang, penuh kegembiraan dan kepuasan pada diri yang dilayani (pengguna jasa). Pengguna jasa akan lebih aktif dan tertarik untuk mengunjungi. Oleh karena itu harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu.

Selain dari standar pelayanan tersebut terdapat atribut pelayanan yang digunakan untuk mendukung pelayanan dan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan

⁴⁶ Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm., 2

kepuasan konsumen sehingga menimbulkan persepsi yang positif dari konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus. Seperti yang telah dikemukakan diatas atribut pelayanan yang biasa digunakan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, empathy*, dan *assurance*. Dari atribut pelayanan yang telah dikemukakan diatas, KSPPS Kowanu Nugraha Kudus juga berusaha untuk memaksimalkan penggunaan atribut tersebut.

Pelayanan berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen atau tersirat pada diri konsumen.

a. *Tangible*:

Bukti fisik merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman, dengan interior yang menarik, tempat parkir yang aman, escalator, keamanan . AC, serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai.⁴⁷

Tangible yang ada pada KSPPS Kowanu Nugraha Kudus sebenarnya sudah sesuai dengan harapan konsumen namun menurut hasil observasi penulis ada beberapa dari atribut *tangible* yang masih kurang dan bisa menghambat proses pelayanan diantaranya tempat parkir yang kurang luas, tidak adanya Satpam dan juga kursi tunggu yang hanya satu saja hal tersebut akan mengurangi kenyamanan dari konsumen.

b. *Reliability*:

Keandalan merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan, kemudahan proses transaksi dikasir atau menggunakan kartu ATM, program promosi (program bebas biaya provesi) dilaksanakan sesuai program yang diasosiasikan, fasilitas kartu *member/anggota* dapat digunakan sesuai dengan fungsinya

⁴⁷ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm., 89

(mendapatkan poin, untuk kemudian dapat ditukar dengan *voucer* tertentu: belanja misalnya) atau kemudahan belanja ketika mereka menggunakan kartu kredit.⁴⁸

Reability yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus telah disesuaikan dengan standar yang telah diterapkan di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus. *Reability* merupakan atribut terpenting dari perusahaan jasa maka dari itu KSPPS Kowanu Nugraha Kudus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya. Walaupun dalam aplikasi dilapangan *reability* KSPPS Kowanu Nugraha Kudus masih kurang, hal tersebut diungkapkan oleh beberapa konsumen yang menyatakan bahwa pelayanan di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus masih kurang *reliable*.

c. *Responsiveness*:

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.⁴⁹ KSPPS Kowanu Nugraha Kudus selalu siap dan bersedia membantu kesulitan konsumennya dimanapun konsumen itu berada. Hal tersebut seperti yang telah diungkapkan oleh Manager KSPPS Kowanu Nugraha dimana mereka siap dan bersedia melayani Konsumennya kapanpun dan dimanapun konsumen berada.

d. *Assurance*:

Jaminan merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan

⁴⁸ *Ibid*, hlm., 89

⁴⁹ *Ibid*, hlm., 90

dengan ramah dan sopan, kualitas produk yang dijual sama dengan harga yang dipromosikan.⁵⁰ Jaminan merupakan hal terpenting yang dipertimbangkan oleh konsumen saat menentukan keputusan penggunaan jasa. KSPPS Kowanu Nugraha Kudus memiliki jaminan yang aman untuk konsumennya. Jaminan tersebut berupa lingkungan yang aman dan juga pemberian pelayanan semaksimal mungkin untuk tiap konsumen.

e. *Empathy*:

Sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, maka menjadi sangat penting bahwa seluruh mitra internal perusahaan untuk lebih memerhatikan pendekatan individu dengan pelanggan sehingga dapat terjadi hubungan emosional yang baik dengan pelanggan.⁵¹ *Empathy* digunakan oleh KSPPS Kowanu untuk menjalin hubungan baik dengan konsumennya, hal itu dilakukan agar konsumennya merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Dari kelima atribut jasa pelayanan diatas penulis menganalisis bahwa setiap atribut jasa pelayanan yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus digunakan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk konsumennya meskipun ada beberapa aspek yang masih kurang, namun KSPPS Kowanu Nugraha Kudus tetap mengupayakan agar kekurangan tersebut tidak mengganggu proses pelayanan konsumennya.

Dengan memaksimalkan kelima atribut diatas konsumen dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Kowanu Nugraha Kudus kepada konsumennya. Apakah pelayanan

⁵⁰ *Ibid*, hlm., 90

⁵¹ *Ibid*, hlm., 90

yang diberikan sudah memberikan kepuasan atau belum. Dari situ nantinya akan memunculkan persepsi-persepsi yang berbeda dari tiap konsumennya.

Tetapi hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu Dumilah Ayuningtyas dan Hidayah Fazriah yang menyatakan bahwa atribut jasa pelayanan yang paling spesifik adalah *tangible* dimana fasilitas telah mencakup seluruh prosedur pelayanan yang ada dan tidak perlu menggunakan atribut lainnya.

2. Analisis Persepsi Konsumen Mengenai Atribut Jasa Pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus

Persepsi terjadi melalui suatu proses, dimulai ketika dorongan diterima melalui pengertian kita. Kebanyakan dorongan yang menyerang pengertian kita disaring, sisanya diorganisir dan diinterpretasikan. Proses yang menyertai pada beberapa informasi yang diterima oleh pikiran kita dan mengabaikan informasi yang lainnya dinamakan *selective attention* atau *selective perception*. *Selective attention* dipengaruhi oleh karakteristik orang atau obyek yang dipersepsikan, terutama besaran, intensitas, gerakan, pengulangan dan keaslian. *Selective attention* dipicu oleh sesuatu atau orang yang mungkin diluar konteks, seperti mendengar seseorang berbicara dengan aksen asing.⁵²

Persepsi merupakan proses individual, sangat bergantung pada faktor-faktor internal, seperti: kepercayaan, pengalaman, kebutuhan, suasana hati (*mood*) serta harapan. Persepsi juga dipengaruhi oleh stimulus (ukuran, warna dan intensitas) serta tempat dimana stimulus dilihat dan didengar. Persepsi tidak hanya bergantung dari rangsangan fisik tetapi juga rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Orang yang termotivasi akan siap berbuat sesuatu, tetapi bagaimana orang itu

⁵² Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm., 61

berbuat akan dipengaruhi oleh persepsi masing-masing orang terhadap situasi tertentu. Orang dapat memiliki persepsi yang berbeda atas objek yang sama karena ada perbedaan dalam proses persepsi pada masing-masing individu yang dimulai dari tahapan sensasi yang dilanjutkan dengan penerimaan selektif, perhatian selektif, pemahaman selektif dan ingatan selektif.⁵³

Konsumen KSPPS Kowanu Nugraha Kudus memberikan persepsi yang beragam mengenai atribut jasa pelayanan yang ada di KSPPS Kowanu Nugraha Kudus. Persepsi yang diberikan konsumen bergantung pada apa yang dirasakan oleh konsumen dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan tersebut terdapat lima atribut jasa pelayanan yang biasanya dijadikan dasar pelayanan oleh perusahaan jasa yaitu:

a) *Tangibles*

Tangible atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers. Konsumen memiliki persepsi yang berbeda yang didapatkan berdasarkan data yang telah ditemukan di lapangan. Konsumen memiliki persepsi yang cukup baik mengenai atribut ini meskipun terdapat beberapa aspek yang dirasa masih kurang akan tetapi aspek tersebut tidak terlalu mengurangi kenyamanan dari konsumen KSPPPS Kowanu Nugraha.

b) *Reliability*

Reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang disajikan secara akurat. *Reliability* merupakan atribut paling penting untuk menilai suatu pelayanan. Jika perusahaan sering membuat kesalahan *delivery* dan tidak tepat janji, maka *customer* akan kehilangan kepercayaan terhadap

⁵³ Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek dalam Pemasaran*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010, Hlm. 77-78.

kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan. Sikap karyawan yang ramah, tidak bisa mengkompensasi pelayanan yang tidak reliable. Meskipun konsumen menghargai permintaan maaf penyedia layanan namun permintaan maaf tidak bisa menghapus memori buruk.⁵⁴

Persepsi konsumen KSPPS Kowanu Nugraha pada atribut ini sangatlah kurang hal itu disebabkan karena timbulnya rasa kecewa akibat dari pegawai yang tidak tepat janji mengenai pelayanan yang telah dijanjikanya kepada konsumen,

c) *Responsiverness*

Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Pada atribut ini konsumen memberikan persepsi yang baik karena pegawai dapat memberikan dan melayani konsumen secara baik dan sesuai yang diinginkan oleh konsumen.

d) *Assurance*

Kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers. Berdasarkan apa yang telah dipaparkan oleh konsumen dari data diatas konsumen merasa aman dan percaya terhadap KSPPS Kowanu Nugraha, hal tersebut menimbulkan persepsi yang baik dari konsumen atas atribut *assurance* yang terdapat di KSPPS Kowanu Nugraha.

e) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers. Perhatian kepada tiap konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh KSPPS Kowanu Nugraha, perhatian tersebut akan membuat konsumen merasa nyaman untuk bertransaksi dengan Koperasi tersebut. Akan tetapi pada kenyataa

⁵⁴ A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Jogjakarta, 2003, hlm 237

dilapangan di dapatkan bahwa *empathy* yang dilakukan oleh pegawai dirasa masih sangat kurang hal tersebut terjadi karena pegawai yang jarang untuk menemui konsumennya. *Empathy* yang kurang tersebut menimbulkan ketidak puasan dari konsumen sehingga konsumen memiliki persepsi yang kurang baik mengenai atribut pelayanan ini.

Dalam kenyataan yang di dapat dari data di lapangan persepsi setiap konsumen berbeda-beda hal itu dipengaruhi atas harapan-harapan yang telah dibangun oleh konsumen atas pelayanan yang akan diterimanya. Harapan-harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba suatu produk ataupun jasa. Apabila harapan yang dimiliki konsumen tidak terwujud maka hal yang akan terjadi adalah timbulnya kesenjangan-kesenjangan antara apa yang diharapkan oleh konsumen dengan kenyataan yang ada.

Menurut Zeithaml, Pasuraman dan Berry⁵⁵ ada lima gap (perbedaan harapan) mengenai pelayanan, yaitu:

- a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (Gap 1)

Pada kenyataannya, pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu merasakan atau memahami apa yang diinginkan konsumen secara tepat. Akibatnya, manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung/sekunder apa yang diinginkan konsumen

Kurangnya riset mendalam dari pelayanan yang di harapkan oleh konsumen membuat manajemenpun kurang memahami pelayanan seperti apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen sehingga terjadi gap di antara keduanya.

- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (Gap 2)

Kadang kala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak

⁵⁵ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm., 58-60

menyusun suatu standar kinerja tertentu secara jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya atau karena adanya kelebihan permintaan.

Kurangnya sumber daya manusia (pegawai) dan banyaknya konsumen membuat tidak semua konsumen mendapat pelayanan yang sama sesuai spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan sehingga terdapat kesenjangan terhadap apa yang telah ditetapkan oleh manajemen dan harapan konsumen.

c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (Gap3)

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja yang terlalu melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kerja yang ditetapkan. Selain itu, mungkin pula karyawan dihadapkan pada standar-standar yang kadang kala saling bertentangan satu sama lain.

Perbedaan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa kepada konsumen akan membuat kesenjangan yang akan dirasakan baik manajemen maupun dari konsumen yang mendapatkan pelayanan tersebut.

d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (Gap 4)

Seringkali harapan para konsumen dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.

Kecenderungan untuk mengobral janji oleh pegawai akan menimbulkan risiko seperti kekecewaan konsumen apabila janji tersebut tidak terpenuhi apalagi jika konsumen sudah terlanjur percaya dengan janji tersebut.

e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Gap5)

Gap ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara berlainan atau juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Konsumen memiliki harapan-harapan tersendiri mengenai pelayanan yang nantinya akan di perolehnya akan tetapi tidak semua harapan tersebut terealisasi. Terkadang apa yang telah diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan pelayanan yang didapkannya, hal tersebut memungkinkan konsumen merasa kecewa atas pelayanan yang telah didapkannya

Jadi, dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa persepsi konsumen terhadap jasa pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima pelayanan) dan pengalaman mereka (setelah menerima pelayanan). Jika harapannya terpenuhi, maka mereka akan puas dan persepsinya positif begitu sebaliknya, bila tidak terpenuhi, maka konsumen tidak puas dan menimbulkan persepsi yang negative.

Menurut hasil analisis dari penelitian ini menyebutkan bahwa persepsi konsumen mengenai atribut jasa pelayanan KSPPS Kowanu Nugraha Kudus berbeda-beda tiap konsumennya. Perbedaan persepsi tersebut dikarenakan adanya kesenjangan harapan (gap) yang dialami oleh konsumen. Kesenjangan harapan (gap) terjadi paling besar pada atribut jasa *reability* dan *empathy*, dimana pada kedua atribut tersebut konsumen merasa kecewa atas pelayanan yang di berikan oleh pegawai KSPPS Kowanu Nugraha Kudus sehingga menimbulkan persepsi yang tidak baik dari konsumen, jadi diperlukan perhatian lebih untuk kedua atribut tersebut karena keduanya memberikan peran besar dalam penciptaan persepsi konsumen, baik itu persepsi positif maupun negative.

Namun penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian terdahulu Alexander Joseph Ibnu Wibowo dan Dumilah Ayuningtyas dan

Hidayani yang menyatakan bahwa yang menentukan persepsi konsumen adalah berasal dari keberadaan fasilitas layanan (*tangible*) yang ada secara keseluruhan. Meskipun terdapat beberapa perbedaan penelitian dengan yang dikemukakan peneliti terdahulu, namun hasil penelitian ini menguatkan kembali hasil penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa adanya persepsi yang berbeda pada tiap konsumen mengenai atribut jasa pelayanan.

