

PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN UED-SP PADA BUMDES LALA SENTOSA DI DESA PERKEBUNAN SUNGAI LALA, INDRAGIRI HULU, RIAU

M. Rizki Fadilah Akbari¹; Septina Elida²; Wahyu Hamidi³; Fahrial⁴

^{1,2,4}Universitas Islam Riau

Jln. Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau

³Universitas Islam Riau

Jln. Kampus Bina Widya KM. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, Riau

E-mail : septinaelida@agr.uir.ac.id (Koresponding)

Submit: 30 Mei 2025

Review: 15 Juni 2025

Publish: 26 Juni 2025

Abstract: Customer satisfaction is the main target to be able to survive in the midst of fierce competition. This research aims to analyze customer satisfaction with the services provided by UED-SP BUMDes Lala Sentosa in Perkebunan Sungai Lala Village. A sample of 100 customers was selected using simple random sampling. Data analysis employed Service Quality (Servqual), Important Performance Analysis (IPA), and the Customer Satisfaction Index (CSI). The results indicate that customers are still less satisfied with the services at UED-SP BUMDes Lala Sentosa. Therefore, performance improvement is necessary. The top priority attributes located in Quadrant I are: Availability of computers and telephones as supporting technology, BUMDes office work schedule (opening and closing hours), Friendliness of the management in serving customers. Furthermore, attributes in Quadrant II include: Strategic location of the BUMDes office, Honesty of UED-SP BUMDes management, Guarantee of easy loan requirements, and Patience of the management towards customers.

Keywords: *Service quality, Customer satisfaction, UED-SP*

Pelayanan prima menjadi salah satu pilar utama dalam keberlanjutan dan keberhasilan suatu organisasi, termasuk Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Iskamto, 2018; Dianty dkk, 2021). Di era persaingan yang semakin ketat, kepuasan pelanggan bukan lagi sekadar tujuan, melainkan sebuah keharusan yang menentukan daya saing dan citra positif di mata masyarakat (Tjiptono, 2014; Kotler & Keller, 2016). BUMDes, sebagai entitas ekonomi yang didirikan dan dimiliki oleh desa berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, memiliki peran strategis dalam menggerakkan perekonomian lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa (Permendesa PDTT No. 4 Tahun 2015). Salah satu unit usaha yang sering dijumpai dalam BUMDes adalah Usaha Ekonomi Desa Simpan Pinjam (UED-SP), yang berfungsi untuk memberikan akses permodalan dan layanan keuangan kepada masyarakat desa, khususnya pelaku usaha mikro dan kecil. Efektivitas UED-SP sangat

bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, karena hal tersebut akan secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan, pada akhirnya, partisipasi serta loyalitas mereka (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

Pada perusahaan jasa, seperti Unit Usaha Simpan Pinjam (UED-SP) BUMDes, keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kualitas layanan (Yudiadari dkk, 2021). Menurut Kusyana dkk. (2020), kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan rasa percaya, meningkatkan partisipasi, dan mendorong pertumbuhan ekonomi desa secara berkelanjutan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menghambat tujuan mulia BUMDes tersebut, seperti yang sering ditemukan dalam berbagai studi kasus terkait manajemen pelayanan publik. Sebagai Lembaga intermediasi, pihak BUMDes membutuhkan kepercayaan dari Masyarakat terutama nasabahnya, untuk itu BUMDes harus dikelola secara profesional

mulai dari pelayanan, strategi pemasaran yang baik, aspek keuangan dengan prinsip kehati-hatian, dan aspek perbankan yang harus inovatif menciptakan produk yang dibutuhkan masyarakat. Masyarakat (nasabah) butuh kepuasan dalam hal pelayanan oleh pihak BUMDes.

Desa Perkebunan Sungai Lala, yang terletak di Kecamatan Sungai Lala, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau, memiliki potensi ekonomi yang signifikan, terutama dalam sektor Perkebunan, dengan komoditas yang dominan tanaman kelapa sawit. Keberadaan BUMDes Lala Sentosa dengan unit UED-SP di dalamnya diharapkan dapat menjadi motor penggerak ekonomi masyarakat setempat melalui penyediaan akses permodalan yang mudah dan terjangkau. Sehingga keberadaan BUMDes dapat dimanfaatkan dalam mengatasi keterbatasan modal bagi Masyarakat (nasabah). Namun, keberhasilan peran ini tidak terlepas dari bagaimana BUMDes Lala Sentosa mampu menyelenggarakan pelayanan UED-SP yang memenuhi ekspektasi dan kebutuhan para pelanggannya.

Berdasarkan laporan tahunan UED-SP BUMDes Lala Sentosa Desa Perkebunan Sungai Lala Kecamatan Sungai Lala, dalam kurun waktu 10 tahun (2012-2022), jumlah nasabah UED-SP berfluktuatif, dengan rata-rata pertumbuhan nasabah negatif (-10%). Seharusnya pertumbuhan nasabah adalah positif, karena UED-SP merupakan salah satu pilar yang dapat membantu perekonomian desa, dengan memberikan bantuan pinjaman usaha bagi para pengusaha yang kekurangan modal, sehingga dapat membuka lowongan pekerjaan bagi masyarakat setempat. Pertumbuhan nasabah yang berfluktuatif dan cenderung menurun kemungkinan disebabkan, masih kurangnya informasi yang diserap oleh masyarakat tentang fungsi BUMDes, adanya keraguan masyarakat untuk melakukan aktifitas simpan pinjam, atau belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh UED-SP BUMDes Lala Sentosa kepada nasabah, sehingga nasabah merasa tidak puas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas

pelayanan yang diberikan oleh UED-SP pada BUMDes Lala Sentosa serta mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi BUMDes Lala Sentosa dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga dapat semakin optimal dalam memberdayakan perekonomian Desa Perkebunan Sungai Lala.

METODE

Penelitian dilaksanakan pada BUMDes Lala Sentosa di Desa Perkebunan Sei Lala Kecamatan Sungai Lala Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Unit usaha pada BUMDes Lala Sentosa meliputi : UED-SP, Pasar Desa, Kebun Desa, Caffe, Digital Printing, Budidaya Ikan air Tawar. Pada penelitian ini hanya mengambil unit usah UED-SP. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif UED-SP BUMDes Lala Sentosa. Dari 5 dusun yang ada di Desa Perkebunan Sungai Lala, terdapat sebanyak 431 nasabah UED-SP. Sampel diambil sebanyak 100 nasabah secara *simple random sampling*.

Kepuasan nasabah dianalisis menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance-Performance Analysis (IPA), yaitu dengan membandingkan harapan nasabah terhadap pelayanan dengan persepsi nasabah tentang pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, dengan metode *Customer Satisfaction index* (CSI) ditentukan persentase tingkat kepuasan nasabah. Pengukuran dengan analisis IPA, CSI dan SERVQUAL menggunakan skala Likert mulai dari skor 5(Sangat penting/sangat baik) sampai skor 1(sangat tidak penting/sangat tidak baik). Menurut Rangkuti (2008), menyatakan bahwa dimensi jasa yang dinilai dalam atribut kualitas pelayanan meliputi: Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Empath*). Dalam penelitian ini penulis menerapkan dan menggunakan 17 atribut.

Tabel 1. Indikator Pelayanan UEP-SP BUMDes Lala Sentosa

No.	Variabel	Indikator
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	a. Kerapian pakaian pengurus b. Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan UED-SP BUMDES c. Kebersihan Ruang BUMDES d. Perlengkapan fasilitas kantor BUMDES seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil dan tempat parkir.
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	a. Kerja Sama UED-SP dengan pihak lain b. Lokasi kantor UED-SP BUMDes strategis untuk ditempuh c. Jadwal Kerja (buka dan tutup) kantor UED-SP BUMDes d. Prosedur Peminjaman
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Sanksi bagi nasabah yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan UED-SP BUMDES. b. Pemberian Informasi c. Ketanggapan pihak UED-SP BUMDES dalam memperbaiki akses jalan
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Kejujuran pengurus UED-SP BUMDES b. Bunga pinjaman kecil c. Jaminan persyaratan pinjaman mudah
5	Empati (<i>Empathy</i>)	a. Pengetahuan pengurus BUMDes mengenai identitas nasabah b. Kesabaran pengurus terhadap nasabah c. Keramahan pengurus dalam melayani nasabah

HASIL

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Lala Sentosa merupakan Lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi Desa Perkebunan Sungai Lala Kecamatan Sungai Lala Kabupaten Indragiri Hulu. BUMDes ini berfungsi sebagai lembaga sosial (*social institution*) dan komersial (*commercial institution*), berpihak pada kepentingan masyarakat, melalui kontribusinya dalam penyediaan pelayanan sosial. BUMDes Lala Sentosa didirikan pada tanggal 11 Maret 2013. Tujuan dari BUMDes Lala Sentosa adalah: 1) Mendorong perekonomian masyarakat desa, 2) Meningkatkan jiwa berusaha masyarakat berpenghasilan rendah, 3) Mendorong usaha sektor informal untuk penyerapan tenaga kerja, 4) Memelihara dan meningkatkan kebiasaan hidup bergotong royong dikalangan masyarakat. BUMDes Lala Sentosa memiliki beberapa ungu usaha, yaitu UED-SP, Pasar Desa, Kebun Desa, Caffe, Digital Printing, Budidaya Ikan air Tawar. Pengurus BUMDes Lala Sentosa terdiri dari penasehat, kepala unit, staf, dan pengawas umum.

Unit usaha UED-SP memiliki nasabah aktif sebanyak 431 nasabah. Dari hasil

penelitian nasabah umumnya laki-laki, rata-rata umur nasabah 44 tahun, dan pendidikan SLTA. Sumber modal pada BUMDes Lala Sentosa berasal dari pemerintah desa, tabungan masyarakat, bantuan pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, pinjaman atau kerja sama bagi hasil yang saling menguntungkan. Untuk saat ini yang berperan aktif dalam modal BUMDes Lala Sentosa adalah modal penyertaan dari desa dan dari masyarakat Desa Perkebunan Sungai Lala.

Analisis *Servqual* merupakan alat analisis yang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu dengan mengukur selisih antara harapan nasabah dengan kinerja yang dirasakan di BUMDes Lala Sentosa. Selisih tersebut didapatkan dari nilai rata-rata kinerja dikurangkan dengan nilai rata-rata harapan masing-masing atribut, selisih antara harapan kinerja ini disebut dengan GAP. Jika nilai kepuasan lebih rendah dari harapan maka gap bernilai negatif, dan sebaliknya jika lebih tinggi maka gap bernilai positif.

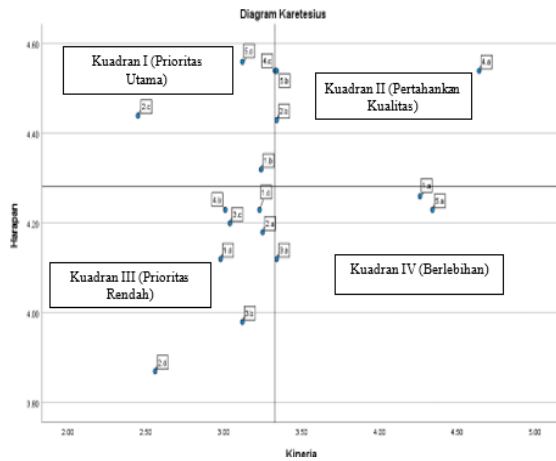
Tabel 2. Kesenjangan Nilai Rata-rata Kinerja dan Harapan Pada BUMDes Lala Sentosa

No	GAP			
	Atribut Dimensi	Kinerja	Harapan	Gap
1	Dimensi tangible			
	a. Kerapian pakaian seragam	4,26	4,26	0,00
	b. Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes	3,24	4,32	-1,08
	c. Kebersihan ruang BUMDes	3,23	4,23	-1,00
2	Dimensi reliability			
	a. Kerja sama UED-SP BUMDes dengan pihak lain	3,25	4,18	-0,93
	b. Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh	3,34	4,43	-1,09
	c. Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes	2,45	4,44	-1,99
3	Dimensi responsiveness			
	a. Sanksi bagi nasabah yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan UED-SP BUMDES	3,34	4,12	-0,78
	b. Pemberian informasi, Sanksi bagi nasabah yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan UED-SP BUMDES	3,12	3,98	-0,86
	c. Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan	3,04	4,20	-1,16
4	Dimensi assurance			
	a. Kejujuran pengurus UED-SP BUMDES	4,64	4,54	0,10
	b. Bunga pinjaman kecil	3,01	4,23	-1,22
5	Dimensi empathy			
	a. Pengetahuan pengurus UED-SP BUMDes mengenai identitas nasabah	4,34	4,23	0,11
	b. Kesabaran pengurus UED-SP BUMDES	3,34	4,54	-1,20
	c. Keramahan pengurus dalam melayani nasabah	3,12	4,56	-1,44
	Jumlah	56,59	72,79	-16,2
	Rata-rata	3,33	4,28	-0,95

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa diperoleh skor rata-rata kinerja (\bar{X}) dan harapan (\bar{Y}) atribut kualitas pelayanan BUMDes Lala Sentosa masing-masing sebesar 3,33 dan 4,28. Perbandingan

penilaian tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kinerja produk yang dihasilkan.

Metoda IPA, memetakan Tingkat kepentingan dengan kepuasan dari masing-masing atribut, serta kesenjangan antara kinerja dengan kepentingan. Semua atribut dikelompokkan kedalam empat kuadran yaitu kuadran I (priorita utama), kuadran II (pertahankan kualitas), kuadran 3 (prioritas rendah, dan kuadran IV (Berlebihan). Berdasarkan kuadran secara grafis, posisi masing-masing atribut diposisikan dalam diagram Cartesius pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Cartesius Atribut Kualitas Pelayanan BUMDes Lala Sentosa.

Berdasarkan pada Gambar 1 terdapat 17 atribut dalam dimensi *service quality* (SERVQUAL) tersebar secara menyeluruh ke 4 kuadran yang ada. Diagram kartesius merupakan diagram yang memuat pemetaan atribut atribut pada UED-SP BUMDes Lala Sentosa. Hasil perhitungan pada IPA membentuk empat kuadran, yang masing-masing mempunyai representasi tersendiri (Sumbodo et. al., 2020). Selanjutnya dilanjutkan dengan menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Masing-masing Atribut Nasabah BUMDes Lala Sentosa

No	Atribut (Item Pertanyaan)	MSS	MIS	Tingkat Kepuasan	
				Rasio Kepuasan	Keterangan
1.	Dimensi <i>tangible</i>				
	a. Kerapian pakaian seragam	4,26	4,26	100,00	Sangat Puas
	b. Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes	3,24	4,32	75,00	Kurang Puas
	c. Kebersihan ruang BUMDes	3,23	4,23	76,36	Puas
2.	Dimensi <i>reliability</i>				
	a. Kerja sama UED-SP BUMDes dengan pihak lain	3,25	4,18	77,75	Puas
	b. Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh	3,34	4,43	75,40	Puas
	c. Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes	2,45	4,44	55,18	Kurang Puas
3.	Dimensi <i>responsiveness</i>				
	a. Sangsi bagi nasabah yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan UED-SP BUMDes	3,34	4,12	81,07	Puas
	b. Pemberian informasi, Sangsi bagi nasabah yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan UED-SP BUMDes	3,12	3,98	78,39	Puas
	c. Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan	3,04	4,20	72,38	Kurang Puas
4.	Dimensi <i>assurance</i>				
	a. Kejujuran pengurus UED-SP BUMDes	4,64	4,54	102,20	Sangat Puas
	b. Bunga pinjaman kecil	3,01	4,23	71,16	Kurang Puas
5.	Dimensi <i>emphaty</i>				
	a. Pengetahuan pengurus UED-SP BUMDes mengetahui identitas nasabah	4,34	4,23	102,60	Sangat Puas
	b. Kesabaran pengurus UED-SP BUMDes	3,34	4,54	73,57	Kurang Puas
	c. Keramahan pengurus dalam melayani nasabah	3,12	4,56	68,42	Kurang Puas

Tabel 3 menampilkan hasil perhitungan dari masing-masing atribut. Atribut Kerapian pakaian seragam, Kejujuran pengurus UED-SP BUMDes, Pengetahuan pengurus UED-SP BUMDes, mengetahui identitas nasabah mendapat respon Sangat Puas, Pemberian informasi, Sangsi bagi nasabah yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan UED-SP BUMDes, Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh, Kerja sama UED-SP BUMDes dengan pihak lain, Kebersihan ruang BUMDes mendapat respon Puas, Keramahan pengurus dalam melayani nasabah, Kesabaran pengurus UED-SP BUMDes, Jaminan persyaratan jaminan mudah, Bantuan peminjaman usaha, Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan, Prosedur peminjaman, Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes, Perlengkapan fasilitas kantor BUMDes seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir, Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes mendapat respon Kurang Puas.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Indeks Perhitungan Indeks Kepuasan Nasabah (CSI)

No	Atribut (Item Pertanyaan)	WF (MIS/MIS+1 00)	WS (WFxMSS)	CSI (WS/Tingkat Kepuasan)
1	Dimensi <i>tangible</i>			
	a. Kerapian pakaian seragam	5,85	24,93	4,99
	b. Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes	5,93	19,23	3,85
	c. Kebersihan ruang BUMDes	5,81	18,77	3,75
2	Dimensi <i>reliability</i>			
	a. Kerja sama UED-SP BUMDes dengan pihak lain	5,74	18,66	3,73
	b. Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh	6,09	20,33	4,07
	c. Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes	6,10	14,94	2,99
3	Dimensi <i>responsiveness</i>			
	a. Sanksi bagi nasabah yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan UED-SP BUMDes	5,66	18,90	3,78
	b. Pemberian informasi	5,47	17,06	3,41
	c. Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan	7,77	17,74	3,51
4	Dimensi <i>assurance</i>			
	a. Kejujuran pengurus UED-SP BUMDes	6,24	28,94	5,79
	b. Bunga pinjaman kecil	5,81	17,49	3,50
5	Dimensi <i>emphaty</i>			
	a. Pengetahuan pengurus UED-SP BUMDes mengenai identitas nasabah	102,60	25,22	5,04
	b. Kesabaran pengurus UED-SP BUMDes	73,57	20,83	4,17
	c. Keramahan pengurus dalam melayani nasabah	68,42	19,55	3,91
Jumlah		100	333,65	66,73
Rata-rata		5,88	19,63	Kurang Puas

Keterangan:

WS : *Weight Score*

WF : *Weight Factor*

CSI : *Customer Satisfaction Index*

PEMBAHASAN

Kehadiran UED-SP BUMDes Lala Sentosa di Desa Perkebunan Sungai Lala Kecamatan Sungai Lala telah memberikan dampak positif bagi perekonomian masyarakat desa. Peluang BUMDes sangat besar sebagai pilar kemandirian bangsa yang sekaligus menjadi lembaga yang menampung kegiatan ekonomi masyarakat yang berkembang menurut ciri khas desa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dan menjawab tren industri kecil menengah yang mulai menurun. Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PADES) serta menumbuhkan perekonomian desa, maka BUMDes harus dikelola dengan profesional (Deni et, al., 2020). Unit usaha UED-SP BUMDes Lala Sentosa cukup diminati oleh masyarakat desa, namun kinerjanya belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari hasil analisis SERVQUAL, IPA, dan CSI. Berdasarkan analisis SERVQUAL

(tabel 1) nampak adanya GAP dari setiap atribut, nilai GAP yang negatif menunjukkan masih ada perbedaan nilai antara tingkat kinerja dan tingkat harapan. Hal ini perlu adanya perbaikan dari seluruh variabel atribut yang diteliti sehingga perbedaan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan menjadi positif. Atribut kerapian pakaian seragam, kejujuran pengurus dan karyawan, dan pengetahuan pengurus BUMDes Lala Sentosa, mengetahui identitas nasabah menunjukkan nilai GAP positif yang berarti variabel atribut yang diteliti tetap mempertahankan nilai tingkat harapan dan kinerja.

Berdasarkan analisis IPA dari 17 atribut pada dimensi *service quality* (SERVQUAL), secara grafis pada diagram Cartesius tersebar secara menyeluruh ke 4 kuadran yang ada. Adapun sebaran dalam kuadran I yaitu 3 atribut, kuadran II sebanyak 4 atribut, kuadran III sebanyak 7 atribut, dan kuadran IV sebanyak 3 atribut.

Pada Kuadran I (prioritas utama) menunjukkan bahwa atribut yang terletak dalam kuadran tersebut dianggap penting (karena harapan yang tinggi), namun kinerjanya justru belum memuaskan. Sehingga peningkatan kinerja atribut dalam kuadran ini menjadi prioritas utama. Kriteria skor harapan ($Y > 4,28$) dan skor kinerja ($X < 3,33$). Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa atribut pada kuadran I yaitu terdiri dari (1) Ketersediaan komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan BUMDes. (2) Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor BUMDes. (3) Keramahan pengurus dalam melayani nasabah.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) menunjukkan bahwa atribut yang berada dalam kuadran ini dianggap penting (karena harapan yang tinggi) dan kinerjanya telah sesuai. Kriteria skor harapan ($Y > 4,28$) dan skor kinerja ($X > 3,33$). Atribut yang berada dalam kuadran II (gambar 1) yaitu terdiri dari (1) Lokasi kantor BUMDes strategis untuk ditempuh. (2) Kejujuran pengurus UED-SP BUMDes, (3) Jaminan persyaratan pinjaman mudah, (4) Kesabaran pengurus UED-SP BUMDes.

Kuadran III (prioritas rendah) menunjukkan bahwa atribut yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting untuk ditingkatkan kinerjanya karena harapan yang rendah. Kriteria skor harapan (Y) < 4,28 dan skor kinerja (X) < 3,33. Atribut yang berada dalam kuadran III (gambar 1) yaitu terdiri dari (1) Kebersihan ruang BUMDes, (2) Perlengkapan fasilitas kantor BUMDes seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir, (3) Kerja sama UED-SP dengan pihak lain, (4) Prosedur peminjaman, (5) Pemberian informasi, (6) Ketanggapan pihak BUMDes dalam memperbaiki akses jalan, (7) Bantuan peminjaman usaha.

Pada kuadran IV (berlebihan) menunjukkan bahwa atribut yang berada dalam kuadran ini dianggap berlebihan karena harapan yang rendah namun kinerjanya justru tinggi. Atribut yang berada dalam kuadran IV perlu dipertimbangkan untuk dikurangi kinerjanya sehingga dapat menekan tenaga dan biaya operasional tanpa mengurangi tingkat kepuasan konsumen secara signifikan. Kriteria skor harapan (Y) < 4,28 dan skor kinerja (X) > 3,33. Atribut yang berada dalam kuadran IV (gambar 1), yaitu terdiri dari (1) Kerapian pakaian seragam, (2) Sangsi bagi nasabah yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan UED-SP BUMDes, (3) Pengetahuan pengurus UED-SP BUMDes mengetahui identitas nasabah. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan konsumen (CSI) pada kualitas pelayanan BUMDes Lala Sentosa secara keseluruhan, terhadap nasabah diperoleh nilai CSI sebesar 66,73%. Nilai ini berada pada range diantara 51% - 75%), yang artinya nasabah menyatakan kurang puas terhadap pelayanan pada UED-SP BUMDes Lala Sentosa.

SIMPULAN

Usaha ekonomi desa simpanpinjam pada BUMDes Lala Sentosa belum memberikan pelayanan yang maksimal pada nasabah. Berdasarkan dimensi, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, terdapat perbedaan (gap) antara atribut kinerja dan harapan, hal ini menghendaki perbaikan pelayanan. Nilai

Customer Satisfaction Index (CSI) pada kualitas pelayanan sebesar 66,73% (berada diantara 51% - 75%), yang artinya nasabah BUMDes Lala Sentosa merasa kurang puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan BUMDes Lala Sentosa, sehingga perlu peningkatan kinerja.

DAFTAR RUJUKAN

- Deny, M., Ayu, P. V. I., & Ellingga, P. D. (2020). Village Owned Enterprises (Bumdes) Performance: A Customer Satisfaction Approach To The Tourism Management. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 107(11), 247-255.
- Dianty, A. V., Setyowati, T., & Reskiputri, T. D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bumdes Desa Wonoasri Kabupaten Jember. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(01), 34-54.
- Iskamto, D., Risman, R., & Alwifari, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Badan Usaha Milik Desa (Bumdes). *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 9(3), 186-194.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa. *Widya Manajemen*, 2(1), 10-27.
- Rangkuti, F. (1998). *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sumbodo, B. T., Raharja, S., Prasetyanta, H., & Kusdarjito, C. (2021, April). Analysis of the quadrant strategy for household solid waste management (Case study: BUMDes Amarta, Pandowoharjo Village Sleman Yogyakarta).

- In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 739, No. 1, p. 012022). IOP Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, And Offset*. Yogyakarta.
- Wilhamdika, G. I., Suardhika, I. N., & Sudja, I. N. (2021). Service Quality and Company Image of BUMDes. *International Journal Of Sustainability, Education, And Global Creative Economic (Ijsegce)*, 4(1), 1-16.
- Yudiadari, N. K. P., & Agustina, M. D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan–Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Parwisata*, 1(1), 216-232.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.