

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MELAKUKAN SIMPAN PINJAM DI KOPERASI CU. FAOMASI TELUKDALAM

Indah Permatasari Lase¹, Maria Magradalena Duha²

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Nias Raya

Indahpermata0293@gmail.com, mariamduha79@gmail.com

ABSTRAK

Masyarakat melakukan simpan pinjam di koperasi karena suku bunga rendah. Namun, betapa rendahnya suku bunga jika kualitas pelayanannya rendah, hal tersebut dapat menurunkan minat nasabah. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah (2) Untuk mengetahui minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi. Pendekatan dalam penelitian ini adalah etnografi dengan jenis penelitian kualitatif. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu: (1) Reduksi data, (2) Model data, (3) Penarikan/verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian dikemukakan, bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi yaitu faktor perilaku nasabah dan faktor pelayanan. Kemudian minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi yaitu suku bunga rendah, persyaratan administrasi yang tidak sulit dan pencairan dana pinjaman cepat. Kesimpulan penelitian ini adalah (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah yaitu perilaku nasabah dan pelayanan; (2) Minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi didorong oleh suku bunga rendah, persyaratan administrasi mudah dan proses pencairan dana pinjaman cepat. Peneliti menyarankan (1) Hendaknya pihak koperasi menjaga komitmen dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada nasabah; dan (2) Peneliti selanjutnya sebaiknya membahas lebih dalam lagi dengan sumber data lebih banyak.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan; perilaku nasabah; minat nasabah.*

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang beranggotakan orang-orang dan berbadan hukum yang melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi dengan azas kekeluargaan. Koperasi badan usaha, selain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggota, juga bertujuan untuk mencapai keuntungan. Untuk itu, koperasi dapat berjalan sekaligus dan saling mengisi yang hidup dalam kekeluargaan dan kegotongroyongan. Nasabah melakukan simpan pinjam pada lembaga keuangan jika ada penawaran dari lembaga tersebut yang dianggap menarik dan menguntungkan bagi nasabah, salah satunya karena bagi hasil. Keberlangsungan hidup lembaga tersebut diharapkan mampu berkembang dan meningkat di masa yang akan datang. Oleh karena itu, pihak manajemen pengelolaan lembaga keuangan juga diharapkan mampu memahami sikap nasabah dalam memutuskan untuk memilih lembaga keuangan yang dijalankan sebagai tempat melakukan kegiatan simpan pinjam.

Faktor suku bunga rendah menjadi salah satu faktor tingginya minat masyarakat dalam melakukan simpan pinjam di Koperasi CU. Faomasi Telukdalam. Diketahui bahwa selain lembaga keuangan CU. Faomasi Telukdalam, juga terdapat lembaga keuangan lainnya namun pada kenyataannya sebagian masyarakat melakukan simpan pinjam di Koperasi CU. Faomasi Telukdalam. Namun, betapa rendahnya suku bunga yang ditawarkan kepada nasabah jika kualitas pelayanannya rendah, maka hal tersebut dapat menurunkan minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam. Oleh karena itu, CU. Faomasi Telukdalam dituntut untuk mengetahui perilaku nasabahnya serta memaksimalkan pelayanan agar meningkatkan minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam.

CU. Faomasi Telukdalam memiliki ciri sendiri di antara lembaga keuangan lainnya, misalkan persyaratan dalam melakukan pinjaman tidak merepotkan nasabah dalam mendapatkan tersebut. Berbeda dengan lembaga keuangan lainnya yang diharuskan bagi nasabah untuk memberikan jaminan kuat seperti surat tanah, surat usaha dan surat-surat berharga lainnya.

Sehingga hal tersebut menunjukkan suatu keunikan yang dimiliki dalam memberikan pinjaman terhadap nasabah. Disamping keunikan tersebut, mendorong nasabah lebih memilih untuk melakukan peminjaman di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena selain dengan suku bunga rendah, kemudahan administrasi sebagai persyaratan dalam pengajuan pinjaman sangat memudahkan nasabah untuk memperoleh pinjaman yang cepat.

Berikut ini merupakan perbandingan antara lembaga keuangan lainnya dengan CU. Faomasi Telukdalam dalam memberikan pinjaman kepada nasabah.

Tabel 1
Plafond dan Angsuran Pengembalian Dana dengan Bunga 0,58%
Pada PT. Bank Sumut Cabang Telukdalam

| Dalam Rupiah | | | | | | | |
|--------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| No | Plafond | 6 | 12 | 18 | 24 | 30 | 36 |
| | | Angsuran | Angsuran | Angsuran | Angsuran | Angsuran | Angsuran |
| | | n | n | n | n | n | n |
| 1 | 5,000,000 | 850,405 | 432,611 | 293,402 | 223,840 | 182,137 | 154,363 |
| 2 | 6,000,000 | 1,020,486 | 519,133 | 352,083 | 268,608 | 218,564 | 185,235 |
| 3 | 7,000,000 | 1.190,567 | 605,655 | 410,763 | 313,376 | 254,992 | 216,108 |
| 4 | 8,000,000 | 1.360,648 | 692,177 | 469,444 | 358,144 | 291,419 | 246,980 |
| 5 | 9,000,000 | 1,530,729 | 778,699 | 528,124 | 402,912 | 327,846 | 277,853 |
| 6 | 10,000,000 | 1,700,810 | 865,221 | 586,804 | 447,680 | 364,274 | 308,725 |
| 7 | 15,000,000 | 2,551,215 | 1,297,832 | 880,207 | 671,521 | 546,410 | 463,088 |

Sumber: PT. Bank Sumut Cabang Telukdalam, Data 2020.

Tabel 1.1 di atas merupakan besaran pemberian pinjaman berdasarkan kebutuhan nasabah serta besaran angsuran pengembalian dana berdasarkan jangka waktu yang dipilih nasabah dengan bunga 0,58%. Hal ini, cukup memberikan gambaran bahwa peminjaman di PT. Bank Sumut Cabang Telukdalam minimal Rp. 5.000.000 dan maksimal Rp. 15.000.000 dan jangka waktu angsuran paling lama 36 bulan atau sama dengan 3 tahun. Limit peminjaman di PT. Bank Sumut Cabang Telukdalam masih di batasi sementara persyaratan untuk mengajukan pengajuan tersebut sangat disiplin pertama harus status menikah, memiliki e-KTP suami dan istri, memiliki surat anggungan tanah atau bangunan sebagai bukti jaminan, surat usaha, dan berbagai jenis bukti jaminan lainnya.

Tabel 2
BNI Kur Mikro dengan Bunga 6,00%
Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Telukdalam

| Dalam Rupiah | | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| No | JW Bulan/ Maksimum | 12 | 24 | 36 | 48 | 50 |
| | | Angsuran | Angsuran | Angsuran | Angsuran | Angsuran |
| 1 | 5,000,000 | 430,332 | 221,603 | 152,110 | 117,425 | 96,664 |
| 2 | 10,000,000 | 860,664 | 443,206 | 304,219 | 234,850 | 193,328 |
| 3 | 15,000,000 | 1,290,996 | 664,809 | 456,329 | 352,275 | 289,992 |
| 4 | 20,000,000 | 1,721,329 | 886,412 | 608,439 | 469,701 | 386,656 |
| 5 | 30,000,000 | 2,581,993 | 1,329,618 | 912,658 | 704,551 | 579,984 |
| 6 | 40,000,000 | 3,442,657 | 1,772,824 | 1,216,877 | 939,401 | 773,312 |
| 7 | 50,000,000 | 4,303,321 | 2,216,031 | 1,521,097 | 1,174,251 | 966,640 |

Sumber: PT. Bank Negara Indonesia Cabang Telukdalam, Data 2020.

Tabel 1.2 di atas merupakan besaran pemberian pinjaman berdasarkan kebutuhan nasabah serta besaran angsuran pengembalian dana berdasarkan jangka waktu yang dipilih nasabah dengan bunga 6,00%. Hal ini, cukup memberikan gambaran bahwa peminjaman Kur Mikro di PT. BNI

Cabang Telukdalam minimal Rp. 5.000.000 dan maksimal Rp. 50.000.000 dan jangka waktu angsuran paling lama 60 bulan atau sama dengan 5 tahun. Persyaratan untuk mengajukan pengajuan tersebut sangat disiplin pertama harus memiliki e-KTP, surat nikah kartu keluarga, pas photo, fotocopy izin usaha, rekening koran, nota penjualan, daftar pelanggan dan NPWP. CU. Faomasi Telukdalam dalam memberikan pinjaman kepada nasabah, berbeda dengan sistim pada PT. Bank Sumut Cabang Teludalam. Diaman limit pengajuan dana terganung pada besarnya simpanan pokok. Ketika nasabah memiliki simpanan Rp. 2.000.000 maka limit pemberian pinjaman tersebut dua kali lipat dari simpanan pokok dengan bunga 2%. Sementara dalam pengembalian tidak ditentukan jangka waktu maupun besaran pengembalian yang harus diberikan oleh nasabah kepada koperasi.

Tabel 3
Standar Limit Pinjaman Nasabah
CU. Faomasi Telukdalam

| Dalam Rupiah | | | |
|--------------|-----------------|----------------|-----------------|
| No | Jumlah Simpanan | Limit Pinjaman | Bunga/ Bulan |
| 1 | 5,000,000 | 10,000,000 | 2% |
| 2 | 6,000,000 | 12,000,000 | 2% |
| 3 | 7,000,000 | 14,000,000 | 2% |
| 4 | 8,000,000 | 16,000,000 | 2% |
| 5 | 10,000,000 | 20,000,000 | 2% |
| 6 | 20,000,000 | 40,000,000 | 2% |
| 7 | 50,000,000 | 100,000,000 | 2% |
| 8 | 100,000,000 | 200,000,000 | 2% |

Sumber: CU. Faomasi Telukdalam, Data 2020.

Salah satu bentuk koperasi yaitu untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia dan dapat berperan aktif dalam mewujudkan kepentingan bersama. Pengelolaan yang baik terdapat pada kepengurusan dan keanggotaan yang cukup dengan tanggungjawabnya, sebab dari perilaku yang baik akan menimbulkan kondisi koperasi yang berdampak baik. Jadi koperasi CU. Faomasi Telukdalam dibenahi dan ditata agar sesuai dengan peran pentingnya bagi masyarakat. Harapan bersama untuk koperasi CU. Faomasi Telukdalam dimasa yang akan datang yaitu mampu memberikan perhatian penuh terhadap kondisi koperasi saat ini agar koperasi sebenarnya dapat menjadi peran penting dalam kehidupan bersama.

Minat nasabah merupakan perilaku individu dalam sikap menerima jasa pelayanan sebelum melakukan keputusan menabung. Minat menurut Dewi (2014:56) adalah kecenderungan untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan nasabah melakukan transaksi. Menurut Maghfiroh (2018:12) "Minat merupakan suatu penangkap atau pemilihan terhadap sesuatu yang dapat mempengaruhi sikap seseorang". Selanjutnya, Nasution (2015:3) menjelaskan bahwa minat adalah kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan bertransaksi terhadap suatu barang. Berdasarkan pendapat di atas, disimpulkan bahwa minat nasabah merupakan suatu keputusan yang dilakukan oleh masyarakat secara berulang yang membuat dirinya tertarik akan tawaran jasa tersebut dan merasa bahwa jasa tersebut memenuhi kebutuhannya.

Rasyadi (2017:5) menyatakan bahwa yang menjadi indikator minat seorang nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) *Attention* (perhatian), yaitu perhatian calon nasabah terhadap jasa yang ditawarkan oleh koperasi.
- 2) *Interest* (minat), ketertarikan nasabah terhadap jasa keuangan yang ditawarkan oleh koperasi.
- 3) *Desire* (keinginan), keinginan nasabah untuk memiliki jasa yang ditawarkan oleh koperasi.
- 4) *Action* (tindakan), yaitu nasabah melakukan simpan pinjam terhadap jasa yang ditawarkan koperasi.

Konsep dari perilaku, erat hubungannya dengan objek yang studinya diarahkan pada permasalahan manusia. Anova (2010:33), menyatakan bahwa perilaku (*behavoiur*) didefinisikan sebagai studi tentang pembelian (*buying units*) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, serta ide-ide. Menurut Kotler dan Keller (2008:166), “Perilaku nasabah adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, memberi, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka”. Menurut Mangkunegara (2019:4) menyatakan bahwa “Perilaku nasabah adalah tindakan-tindakan yang dilakukan individu kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan. Pendapat ini hampir sama dengan definisi yang dikemukakan oleh Dwiastuti (2012:4) dimana berpendapat bahwa “*Behavior is defined as the acts of individuals directly involved in obtaining and using economic good services including the decision process that precede and determine these acts*”. (Perilaku didefinisikan sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut).

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau interaksi antara karyawan koperasi dengan nasabah. Menurut Ma’ruf (2006:221) “Pelayanan adalah satu faktor pemberi nilai tambah bagi peritel”. Selanjutnya, Kotler dan Keller (2008:51) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pendapat Putra (2016:4) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan nasabah. Sopiah dan Shahbudhin (2008:252) menyatakan bahwa “Pelayanan nasabah adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh si penjual sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginannya”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan etnografi dengan jenis penelitian kualitatif yang memerlukan pemecahan masalah berdasarkan data-data yang ada, menganalisis dan menginterpretasikan data. Menurut Salim dan Syahrudin (2012:100) mengatakan “Etnografik adalah analisis deskripsi atau rekonstruksi dari gambaran salam budaya dan kelompok”. Kemudian menurut Basrowi dan Suwandi (2008:20), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan implementasi model secara kualitatif. Peneliti akan mengkaji lebih dalam minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di CU. Faomasi Telukdalam. Tempat atau lokasi penelitian ini, dilakukan di CU. Faomasi Telukdalam. Alasan peneliti melakukan penelitian pada objek ini karena diidentifikasi adanya suatu masalah yakni perilaku nasabah dan pelayanan kepada nasabah dalam melakukan simpan pinjam di CU. Faomasi Telukdalam. Oleh karena itu, peneliti menganalisis apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di CU. Faomasi Telukdalam. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober – 10 November 2020.

Data dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden/sumber data. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari orang atau bentuk lain yang telah dikumpulkan dan atau belum di olah data yang diperlukan. Berdasarkan pengertian diatas, maka jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Karena dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder, maka sumber data dalam penelitian diperoleh dari nasabah koperasi CU. Faomasi Telukdalam melalui lembar wawancara, dan pengamatan langsung.

Tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan tes wawancara. Tes wawancara dilakukan langsung pada objek penelitian yaitu pada karyawan dan nasabah CU. Faomasi Telukdalam. Penelitian ini menggunakan teknik analisis dengan teknik yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman dalam Salim dan Syahrudin (2012:147-150) yang terdiri dari tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu:

1. Reduksi Data
2. Model Data (*Data Display*)
3. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi. Menurut Gunawan (2013:218), “Triangulasi data digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (kredibilitas/validitas) dan konsistensi (realibilitas) data, serta bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data lapangan”. Triangulasi data dilakukan dengan cara mengambil data dari berbagai suasana, waktu dan tempatnya. Triangulasi situasional dilakukan dengan cara mengamati subjek yang sama dalam berbagai situasi, dan triangulasi metode pengumpulan data yaitu menggunakan beberapa alat atau instrumen agar data yang terkumpul lebih akurat. Hal ini ditempuh dengan menggunakan perekaman, pencatatan, dan pedoman wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam dan untuk mengetahui minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam. Koperasi CU. Faomasi berdiri tahun 1996 sebagai CU. tanpa berbadan hukum. Sedangkan pengesahannya secara hukum pada tahun 2006, dimana pengesahan peralihan dari CU. menjadi koperasi. Pada saat itu situasi ekonomi sangat memprihatikan, banyak umat katolik yang mengeluh kepada para pastor untuk meminta bantuan dalam kesulitan ekonomi terutama biaya kesehatan, terlebih biaya pendidikan anak-anak pada saat itu. Sehingga keadaan memaksa mereka untuk meminjam uang kepada rentenir dengan bunga yang sangat tinggi. Dari situasi inilah para Imam katolik mulai berpikir bagaimana masyarakat Telukdalam pada umumnya dan masyarakat katolik pada khususnya tidak terjerat bunga uang yang sangat tinggi melalui rentenir. Akhirnya mereka memutuskan untuk membentuk suatu perkumpulan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf ekonomi mereka sendiri. Perkumpulan ini mereka namai Perkumpulan *Credit Union* (CU) yang artinya perkumpulan orang-orang yang saling percaya dalam meningkatkan taraf hidup anggota terutama kaum katolik pada saat itu. Seiring dengan waktu koperasi ini berkembang hingga menjadi CU. Faomasi Telukdalam sampai sekarang ini.

Penelitian ini tertuju pada nasabah CU. Faomasi Telukdalam, data diperoleh melalui rekomendasi kepala CU. Faomasi Telukdalam. Memudahkan analisis data penelitian, peneliti menggunakan sistim koding data seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4
Koding Data
Data Transkrip

| No. | Kode | Data Transkrip | Tema |
|-----|-------------|--|-----------|
| 1 | Kepercayaan | Nasabah CU. Faomasi Telukdalam mempercayai koperasi ini sebagai saluran pendanaan yang sangat membantu | Loyalitas |
| 2 | Minat | Nasabah memilih CU. Faomasi Telukdalam untuk melakukan peminjaman karena suku bunga relatif rendah | Motivasi |
| 3 | Rekomendasi | Nasabah merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena suku bunga yang lebih rendah dan proses pengajuan yang begitu efektif | Efektif |

Sumber: Hasil Penelitian 2020.

Hasil wawancara peneliti terhadap Nasabah di koperasi CU. Faomasi Telukdalam yang sudah di buat dalam bentuk koding data maka untuk lebih jelas dapat disajikan dalam bentuk narasi atau penyajian data berikut ini. Nasabah CU. Faomasi Telukdalam mempercayai koperasi ini sebagai saluran pendanaan yang sangat membantu sehingga sikap loyalitas nasabah dari koperasi ini terbentuk dengan pembuktian periode keanggotaan nasabah hingga bertahun-tahun

tanpa adanya perpindahan keanggotaan di lembaga keuangan lainnya. Hal ini juga nasabah memilih CU. Faomasi Telukdalam untuk melakukan peminjaman karena suku bunga relatif rendah sehingga saat itu juga nasabah termotivasi dengan apa yang diketahui tentang koperasi CU. Faomasi Telukdalam dan merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena suku bunga yang lebih rendah dan proses pengajuan yang begitu efektif.

Meningkatkan minat nasabah dalam suatu terhadap koperasi tidaklah mudah. Tugas dan tanggung jawab manajemen maupun tenaga kerja di koperasi CU. Faomasi Telukdalam dituntut untuk meningkatkan strategi-strategi serta mampu mengidentifikasi perilaku nasabah seperti apa yang dibutuhkan selama proses pengajuan pinjaman maupun proses penyimpanan dengan sistem pelayanan yang lebih baik dan disiplin sehingga mampu berkontribusi dalam pembenahan dan mempertahankan minat nasabah. Selain hal itu juga, koperasi CU. Faomasi Telukdalam perlu memberikan perhatian penuh bagi setiap nasabah yang berhasil mengajak orang lain untuk bergabung sebagai anggota baru hingga menjadi anggota tetap di koperasi CU. Faomasi Telukdalam guna untuk meningkatkan profit koperasi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Teludalam sangat berpengaruh dalam meningkatkan minatnya untuk melakukan simpan pinjam.

Memudahkan analisis data penelitian, peneliti menggunakan sistem koding data seperti tabel di bawah ini:

Tabel 5
Koding Data

| No. | Kode | Data Transkrip | Tema |
|-----|-------------|---|-------------------|
| 1 | Keandalan | Pelayanan yang diberikan oleh CU. Faomasi Telukdalam sangat membantu nasabah dalam penyelesaian bentuk urusan di koperasi. | Pelayanan efektif |
| 2 | Ketanggapan | Proses administrasi untuk pengajuan di koperasi CU. Faomasi Telukdalam sangat mudah dan cepat | Responsif |
| 3 | Jaminan | Koperasi mampu melahirkan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah melalui sikap keramahan, kesopansantunan dan mendeskriptifkan kepada nasabah terkait dengan kelebihan yang dimiliki oleh koperasi Cu. Faomasi Telukdalam | Kepercayaan |

Sumber: Hasil Penelitian 2020.

Hasil wawancara peneliti terhadap Nasabah di koperasi CU. Faomasi Telukdalam yang sudah di buat dalam bentuk koding data maka untuk lebih jelas dapat disajikan dalam bentuk narasi atau penyajian data berikut ini. Pelayanan yang diberikan oleh CU. Faomasi Telukdalam sangat membantu nasabah dalam penyelesaian bentuk urusan di koperasi sehingga proses administrasi untuk pengajuan di koperasi CU. Faomasi Telukdalam sangat mudah dan cepat. Pelayanan ini mampu melahirkan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah melalui sikap keramahan, kesopansantunan dan mendeskriptifkan kepada nasabah terkait dengan kelebihan yang dimiliki oleh koperasi Cu. Faomasi Telukdalam. Koperasi CU. Faomasi Telukdalam memaksimalkan waktu pelayanan kepada nasabah. Pelayanan menjadi kebutuhan utama bagi setiap nasabah, tidak sekedar memperoleh keuntungan ketika menjadi anggota dalam suatu koperasi melainkan setiap nasabah membutuhkan kelayakan yang baik diterapkan kepada mereka sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh koperasi CU. Faomasi Telukdalam sangat baik hal ini mampu mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi tersebut. Minat nasabah merupakan suatu keputusan yang dilakukan oleh masyarakat secara berulang yang membuat dirinya tertarik akan tawaran jasa tersebut dan merasa bahwa jasa tersebut memenuhi kebutuhannya atau bahkan menganggap bahwa hal tersebut sangat bermanfaat dan membantunya dalam mencapai sesuatu hal yang diinginkan.

Berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 5 (lima) orang nasabah koperasi CU. Faomasi Telukdalam bahwa minat nasabah dapat dikatakan tergolong baik, pada kenyataannya nasabah sangat senang untuk melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam.

Tabel 6
Skor Minat Nasabah

| Indikator | No Item | Kriteria Pernyataan | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|---------|---------------------|-----|------|---|----|-----|----|---|----|----|---|----|-----|---|----|---|
| | | SS | | | S | | | RR | | | TS | | | STS | | | |
| | | F | % | Σ | F | % | Σ | F | % | Σ | F | % | Σ | F | % | Σ | |
| Perhatian | 1 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | |
| | 2 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 |
| | 3 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 |
| Ketertarikan | 4 | 3 | 60 | 80% | 2 | 40 | 20% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | |
| | 5 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 |
| Keinginan | 6 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | |
| | 7 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 |
| Keyakinan | 8 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | |
| | 9 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 |
| | 10 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 |
| Kepercayaan | 11 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | |
| | 12 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 |

Keterangan : SS = Sangat Setuju, S = Setuju, RR = Ragu-Ragu, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju, dan F = Frekuensi.

Sumber: Hasil Penelitian, 2020.

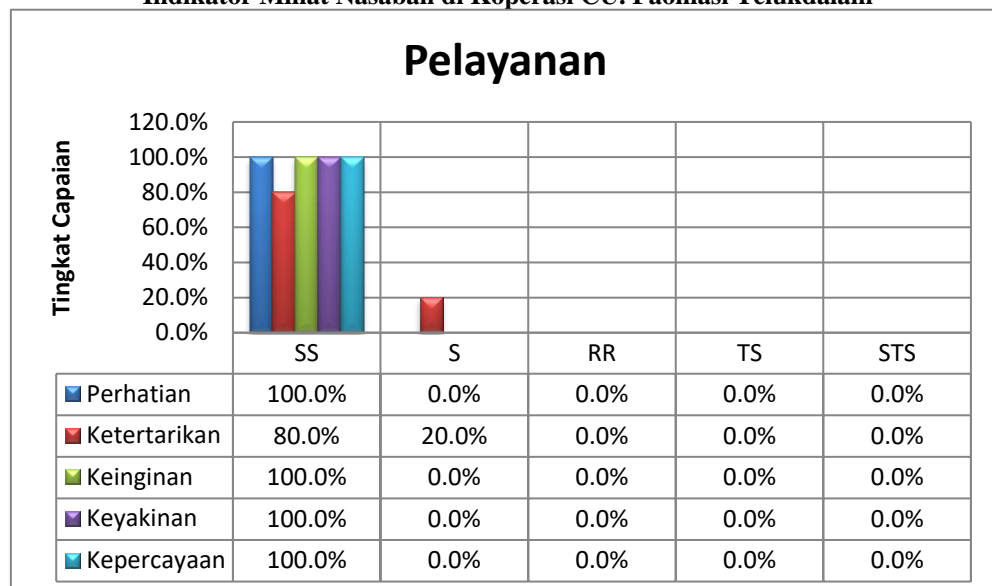
Berdasarkan hasil penelitian di atas, melalui statistika inferensial kemudian dilakukan penilaian berdasarkan skala *likert* diketahui bahwa untuk persentase variabel minat nasabah untuk melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam jika ditinjau dari perhatian SS=100%, S=0%, RR=0%, TS=0% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa adanya minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena perhatian dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena perhatian yang diberikan oleh pihak koperasi sangat memuaskan hati nasabah.

Ditinjau dari ketertarikan SS=80%, S=20%, RR=0%, TS=0% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam didorong dengan ketertarikan dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 80%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena ketertarikan dalam diri nasabah untuk melakukan simpan pinjam. Ditinjau dari keinginan SS=100%, S=0%, RR=0%, TS=0% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam didorong dengan keinginan dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena dalam diri nasabah untuk melakukan simpan pinjam. Keinginan timbul akibat ketertarikan dari suatu manfaat yang akan diterima oleh nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam.

Ditinjau dari keyakinan $SS=100\%$, $S=0\%$, $RR=0\%$, $TS=0\%$ dan $STS=0\%$ Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam didorong dengan keyakinan dimana didominan oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena keyakinan yang diberikan oleh pihak koperasi membuat nasabah meyakinkan bahwa koperasi CU. Faomasi Telukdalam merupakan lembaga keuangan yang terjamin dan menolong apabila mengalami kesulitan mengenai pendanaan. Hal ini juga diakui bahwa pemberian pinjaman kepada nasabah tidak memilih-milih baik itu usaha mikro, kecil dan menengah tanpa harus ada broh peminjaman dan survei-survei dilapangan.

Ditinjau dari kepercayaan $SS=100\%$, $S=0\%$, $RR=0\%$, $TS=0\%$ dan $STS=0\%$ Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Famasi Telukdalam didorong dengan kepercayaan dimana didominan oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena kepercayaan nasabah dalam melakukan simpan pinjam. Kepercayaan yang bersumber dari nasabah dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, rekomendasi rekan-rekan kerja dan keluarga, serta penyampaian secara langsung oleh pihak koperasi kepada calon nasabah sebelumnya hingga ditetapkan sebagai nasabah koperasi CU. Faomasi Telukdalam.

Gambar 1
Indikator Minat Nasabah di Koperasi CU. Faomasi Telukdalam



melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena perhatian, ketertarikan, keinginan, keyakinan, dan kepercayaan yang bersumber dari diri nasabah itu sendiri. Hal-hal seperti ini dapat dipengaruhi oleh perilaku nasabah dan bentuk pelayanan yang ditunjukkan atau diberikan oleh pihak koperasi CU. Faomasi Telukdalam terhadap nasabah mereka.

1. Deskriptif Perilaku Nasabah Koperasi CU. Faomasi Telukdalam

Perilaku nasabah merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh konsumen dalam mengambil keputusan termasuk usaha untuk melakukan simpan pinjam. Menurut Mangkunegara (2019:4) menyatakan bahwa "Perilaku nasabah adalah tindakan-tindakan yang dilakukan individu kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.

Berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 5 (lima) orang nasabah koperasi CU. Faomasi Telukdalam bahwa perilaku nasabah dapat dikatakan tergolong baik, pada kenyataannya nasabah sangat senang dengan program-program yang diberikan oleh koperasi kepada mereka.

Tabel 7
Skor Perilaku Nasabah

| Indikator | No Item | Kriteria Pernyataan | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---------|---------------------|-----|-------|---|----|-----|----|----|------|----|-----|------|-----|---|----|
| | | SS | | | S | | | RR | | | TS | | | STS | | |
| | | F | % | Σ | F | % | Σ | F | % | Σ | F | % | Σ | F | % | Σ |
| Faktor budaya | 1 | 1 | 20 | 66,7% | 3 | 60 | 20% | 1 | 20 | 6,7% | 0 | 0 | 6,7% | 0 | 0 | 0% |
| | 2 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | |
| | 3 | 4 | 80 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 1 | 20 | | 0 | 0 | |
| Faktor sosial | 4 | 0 | 0 | 20% | 0 | 0 | 30% | 0 | 0 | 0% | 5 | 100 | 50% | 0 | 0 | 0% |
| | 5 | 2 | 40 | | 3 | 60 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | |
| Faktor pribadi | 6 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| | 7 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | |
| Faktor motivasi | 8 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| | 9 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | | | |
| | 10 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | |
| Faktor keyakinan | 11 | 4 | 80 | 90% | 1 | 20 | 10% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| | 12 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | |

Keterangan : SS = Sangat Setuju, S = Setuju, RR = Ragu-Ragu, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju, dan F = Frekuensi.

Sumber: Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, melalui statistika inferensial kemudian dilakukan penilaian berdasarkan skala *likert* diketahui bahwa untuk persentase variabel perilaku nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam jika ditinjau dari faktor budaya SS=66,7%, S=20%, RR=6,7%, TS=6,7% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam didorong dengan faktor budaya dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 66,7% walaupun terdapat beberapa orang masih ragu-ragu dan tidak setuju karena pendapat mereka bahwa melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam tidak berdasarkan karena budaya yang sama terhadap orang-orang yang ada di dalam koperasi serta bukan karena saudara, sesama ras suku, bahkan bukan berlandaskan karena sesama agama. Mereka melakukan simpan pinjam karena rasa senang, termotivasi dengan perlakuan-perlakuan setiap personil yang ada di koperasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta mereka yakin dan percaya bahwa koperasi CU. Faomasi Telukdalam merupakan salah satu saluran dana yang baik dan aman.

Ditinjau dari faktor sosial SS=20%, S=30%, RR=0%, TS=50% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam tidak didorong dengan faktor sosial dimana didominasi oleh pengakuan tidak setuju = 50%. Hal ini dapat dipahami bahwa nasabah melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi bukan karena keluarga yang hanya menyukai lembaga keuangan ini atau bahkan karena rekomendasi teman. Mereka bisa saja melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena keinginan sendiri.

Ditinjau dari faktor pribadi SS=100%, S=0%, RR=0%, TS=50% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam didorong dengan kepribadian dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dapat dipahami bahwa nasabah melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi karena menyukai dan berkeinginan untuk lembaga keuangan ini.

2. Ditinjau dari faktor keyakinan SS=90%, S=10%, RR=0%, TS=50% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi

CU. Famasi Telukdalam didorong dengan keyakinan dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 90%.

Pelayanan adalah serangkaian aktifitas sebagai akibat interaksi antara karyawan dengan konsumen atau nasabah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Menurut Kotler dan Keller (2008:51) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 5 (lima) orang nasabah koperasi CU. Faomasi Telukdalam bahwa pelayanan dapat dikatakan tergolong baik, pada kenyataannya nasabah sangat senang dengan perlakuan-perlakuan yang diberlakukan kepada mereka oleh pihak koperasi.

Tabel 8
Skor Pelayanan

| Indikator | No Item | Kriteria Pernyataan | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---------|---------------------|-----|------|---|----|-----|----|---|----|----|---|----|-----|---|----|
| | | SS | | | S | | | RR | | | TS | | | STS | | |
| | | F | % | Σ | F | % | Σ | F | % | Σ | F | % | Σ | F | % | Σ |
| Fasilitas | 1 | 5 | 100 | 90% | 0 | 0 | 10% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| | 2 | 4 | 80 | | 1 | 20 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | | | |
| Keandalan | 3 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| | 4 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | | | | | | |
| Ketanggapan | 5 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| | 6 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | | | | | | |
| Jaminan | 7 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| | 8 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | | | | | | |
| Empati | 9 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| | 10 | 5 | 100 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | | | | | | | |
| Komunikasi | 11 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |
| | 12 | 5 | 100 | 100% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0 | 0% |

Keterangan : SS = Sangat Setuju, S = Setuju, RR = Ragu-Ragu, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju, dan F = Frekuensi.

Sumber: Hasil Penelitian, 2020.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, melalui statistika inferensial kemudian dilakukan penilaian berdasarkan skala *likert* diketahui bahwa untuk persentase variabel pelayanan meningkatkan minat nasabah untuk melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam jika ditinjau dari fasilitas SS=90%, S=10%, RR=0%, TS=0% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Famasi Telukdalam didorong dengan fasilitas dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 90%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena pelayanan fisik yang diberikan oleh pihak koperasi sangat memuaskan hati nasabah seperti tempat duduk ketika antrian, toilet dan berbagai perlengkapan lainnya yang membuat nasabah tidak jenuh berada di dalam ruangan.

Ditinjau dari Keandalan SS=100%, S=0%, RR=0%, TS=0% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Famasi Telukdalam didorong dengan keandalan dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena keandalan pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak koperasi sangat membantu nasabah ketika mengurus berbagai administrasi ke pihak koperasi.

Ditinjau dari ketanggapan SS=100%, S=0%, RR=0%, TS=0% dan STS=0% Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU.

Famasi Telukdalam didorong dengan ketanggapan dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena ketanggapan pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak koperasi sangat responsif dan cepat ketika nasabah mengalami kesulitan atau kebingungan ketika dihadapkan dengan urusan-urusan administrasi.

Ditinjau dari jaminan $SS=100\%$, $S=0\%$, $RR=0\%$, $TS=0\%$ dan $STS=0\%$ Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Famasi Telukdalam didorong dengan jaminan dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena jaminan yang diberikan oleh pihak koperasi membuat nasabah meyakinkan bahwa koperasi CU. Faomasi Telukdalam merupakan lembaga keuangan yang terjamin dan menolong apabila mengalami kesulitan mengenai pendanaan. Hal ini juga diakui bahwa pemberian pinjaman kepada nasabah tidak memilih-milih baik itu usaha mikro, kecil dan menengah tanpa harus ada broh peminjaman dan survei-survei dilapangan.

Ditinjau dari empati $SS=100\%$, $S=0\%$, $RR=0\%$, $TS=0\%$ dan $STS=0\%$ Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Famasi Telukdalam didorong dengan empati dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena sikap empati yang ditunjukkan oleh pihak koperasi sangat menyenangkan bagi nasabah sehingga bentuk pelayanan yang baik seperti ini nasabah merasa tidak rugi bila merekomendasikan kepada orang lain terkait dengan pelayanan di koperasi CU. Faomasi Telukdalam.

Ditinjau dari komunikasi $SS=100\%$, $S=0\%$, $RR=0\%$, $TS=0\%$ dan $STS=0\%$ Dengan demikian disimpulkan bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Famasi Telukdalam didorong dengan komunikasi dimana didominasi oleh pengakuan sangat setuju = 100%. Hal ini dipahami bahwa minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena komunikasi karyawan sangat ramah, sopan dan baik kepada nasabah yang melakukan simpan pinjam.

Perilaku nasabah merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh konsumen dalam mengambil keputusan termasuk usaha untuk melakukan simpan pinjam. Menurut Mangkunegara (2019:4) menyatakan bahwa "Perilaku nasabah adalah tindakan-tindakan yang dilakukan individu kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan."

Perilaku nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam pada kenyataannya dilakukan atas pengakuan bahwa mereka cenderung melakukan simpan pinjam karena faktor budaya. Dimana pihak CU. Koperasi Telukdalam merupakan sesama suku, dan sesama beragama jadi mereka sangat mendukung untuk perkembangan koperasi tersebut. Namun nasabah melakukan simpan pinjam tidak berdasarkan karena faktor sosial. Artinya nasabah melakukan simpan pinjam bukan semata-mata karena koperasi tersebut milik keluarga, teman dan orang terdekat tetapi mereka melakukan simpan pinjam karena keyakinan dan kepercayaan yang diterima koperasi tersebut. Seperti hasil wawancara kepada Ibu **Sumarwati Fau** ketika diwawancarai pada tanggal 5 Oktober 2020 mengenai apa yang mendorong anda melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam?. Beliau menyatakan bahwa "*Yang mendorong saya melakukan simpan pinjam di koperasi ini karena bunga pinjaman yang dibebankan hanya 2 % misalkan kita meminjam 1.000.000 rupiah bunga wajib dibayarkan hanya 20.000 rupiah saja. Kemudian apabila pembayaran pokok pinjaman sebelum jatuh tempo ada pemotongan dari bunga tersebut sebesar 50% misalkan kewajiban bunga 20.000 rupiah setiap jatuh tempo tinggal 10.000 rupiah dibayarkan apabila lebih awal dibayarkan pokok pembayaran pinjaman selama waktu itu juga.*"

Pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat nasabah untuk melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam. Pelayanan ini dapat dilihat dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Pelayanan yang diberikan oleh koperasi CU. Faomasi Telukdalam membuat nasabah senang dan merasa tertarik serta memiliki minat untuk terus melakukan simpan pinjam. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada Bapak **Ogamota Bago** ketika diwawancarai pada tanggal 29 September 2020 mengenai bagaimana pelayanan yang ditunjukkan oleh koperasi CU. Faomasi Teludalam?. Beliau menyatakan bahwa "*Pelayanan yang*

diberikan kepada nasabah itu sangat baik, ramah dan membantu bila ada hal-hal yang belum dimengerti oleh nasabah dalam pengurusan administrasi.”

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah koperasi CU. Faomasi Telukdalam adalah:

1. Perilaku Nasabah dalam melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam berdasarkan pada faktor budaya, faktor pribadi, faktor motivasi dan faktmor keyakinan tetapi tidak berdasarkan pada faktor sosial. Nasabah melakukan simpan pinjam bukan semata-mata karena koperasi tersebut milik keluarga, teman dan orang terdekat tetapi mereka melakukan simpan pinjam karena keyakinan dan kepercayaan yang diterima koperasi tersebut.
2. Pelayanan yang diberikan oleh koperasi CU. Faoasi Telukdalam membuat nasabah senang dan merasa tertarik serta memiliki minat untuk terus melakukan simpan pinjam. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti fasilitas, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan komunikasi. Nasabah melakukan simpan pinjam di koperasi CU. Faomasi Telukdalam karena pelayanan yang maksimal diberikan oleh pihak koperasi sanga menyenangkan dan diterima oleh nasabah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak koperasi CU. Faomasi Telukdalam menjaga komitmen dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada nasabah untuk meningkatkan dan mempertahankan minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam.
2. Peneliti selanjutnya yang memiliki minat untuk melakukan penelitian dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam melakukan simpan pinjam, sebaiknya membahas lebih dalam lagi juga dengan sumber data yang lebih banya diperoleh di objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiastuti, Rini. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Malang: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2019. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Salim dan Syahrur. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sopiah dan Syihabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi.
- Anova, An Noor Rizza. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Tulip Swalayan Banjarmasin*. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 11, No. 1. STIE Banjarmasin.
- Dewi, Chandra. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Beli Konsumen di Rumah Makan Boga-Bogi Surakarta*. *Jurnal Informatika*. Vol. 1, No. 2. STIE-AUB Surakarta.
- Hadani, Aditya Lazuardi. 2008. *Analisis Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Empiris Pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang)*. *Jurnal Bisnis Strategi*. Vol. 17, No. 2.

- Hanum, Zubaidah. 2017. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pembelian Sepatu Merek Nike di Kota Medan*. *Jurnal Bisnis Administrasi*. Vol. 6, No. 1. Politeknik LP3I Medan.
- Nasution, Mhd Sukri Helmi. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen pada CV. Master Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu*. *Artikel Ilmiah Fakultas Ekonomi*. Universitas Pasir Pengaraian.
- Novanto, Herdanu Sri. 2010. *Kualitas Pelayanan: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi dan Dampaknya Pada Nilai Pelanggan (Studi Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Ahmad Yani Semarang)*. *Jurnal Bisnis Strategi*. Vol. 19, No. 1.
- Putra, Aprizal. 2016. *Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Minat Konsumen Pada Produk Perabot (Kasus Kindy Jati Gallery Pekanbaru)*. *Jurnal Jom Fisip*. Vol. 3, No. 2. Universitas Riau.
- Rasyadi, Ilham. 2017. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Konsumen Mobil Mitsubishi Tipe Pajero (Kasus Dealer Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru)*. *Jurnal Jom Fisip*. Vol. 4, No. 1. Universitas Riau.
- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 3, No. 1. Universitas Negeri Jakarta.