

## Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Simpan Pinjam Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* pada UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek

Leli Febriani<sup>1\*</sup>, Tartila Devy<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil  
Djambek Bukittinggi, Indonesia

Email : [febriani71@gmail.com](mailto:febriani71@gmail.com), [tartiladevy@uinbukittinggi.ac.id](mailto:tartiladevy@uinbukittinggi.ac.id)

\*Penulis Korespondensi : [febriani71@gmail.com](mailto:febriani71@gmail.com)

**Abstract :** *This research was motivated by issues affecting member satisfaction, such as operational delays and slow disbursement of funds. This study aims to analyze the level of member satisfaction with UPK services using the Customer Satisfaction Index (CSI) approach. This study employed quantitative and qualitative descriptive methods, using a questionnaire based on the SERVQUAL model, which covers five service dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study sample consisted of 80 respondents from a total population of 399 active members. Data analysis used the CSI formula, which measures the level of importance and satisfaction for each indicator. Data were analyzed using Microsoft Excel and tested for validity and reliability using SPSS. The calculation results indicate that the CSI score is in the "satisfactory" category, but service quality is not evenly distributed across all dimensions. The first dimension that is not yet met is responsiveness, particularly in terms of the speed of employee responses to member requests and questions. The second dimension, reliability, concerns the issue of employee timeliness in providing services to members. These findings indicate the need to improve employee professionalism and the institution's operational efficiency to increase member loyalty. This research is expected to provide strategic considerations for UPK managers in formulating better and more sustainable service policies.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction Index; Member Satisfaction; Service; SERVQUAL; UPK Syariah.*

**Abstrak :** Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang mempengaruhi kepuasan anggota, seperti keterlambatan operasional dan lambannya pencairan dana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan UPK menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif deskriptif dengan instrumen berupa kuesioner berbasis model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi pelayanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sampel penelitian berjumlah 80 responden dari total populasi 399 anggota aktif. Teknik analisis data menggunakan rumus CSI yang mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pada setiap indikator. Data dianalisis dengan bantuan Microsoft Excel dan diuji validitas serta reliabilitasnya menggunakan SPSS. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI berada pada kategori "puas" namun kualitas pelayanan belum merata di semua dimensi. Dimensi yang belum terpenuhi ini diantaranya yang pertama *responsiveness* terutama dalam hal kecepatan respon pegawai terhadap permintaan dan pertanyaan anggota. Dimensi yang kedua yaitu *reliability*, dengan masalah ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan profesionalisme pegawai serta efisiensi operasional lembaga agar dapat meningkatkan loyalitas anggota. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi pengelola UPK dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang lebih baik dan berkelanjutan.

**Kata kunci :** Customer Satisfaction Index (CSI); Kepuasan Anggota; Pelayanan; SERVQUAL; UPK Syariah.

### 1. PENDAHULUAN

Badan Kerjasama Nagari/Desa (BKAN/D) atau Badan Kerjasama Antar Desa (BKAD) memiliki peran penting dalam memajukan pembangunan berbasis keterlibatan warga, yang diwujudkan melalui kelanjutan kegiatan yang dikembangkan pada program PNPM Mandiri Perdesaan. Setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, struktur kelembagaan ini diatur secara lebih formal melalui regulasi yang memperkuat

keberlanjutan pembangunan desa. Seperti yang dijelaskan dalam laporan penelitian Syukri dkk. (2018), beberapa desa masih melanjutkan praktik tata kelola ala PNPM, meskipun tidak semua desa menerima pendampingan pasca PNPM. Modul Pendamping Desa (2015) juga menggarisbawahi pentingnya transisi dari PNPM ke kelembagaan desa yang lebih permanen. Dalam hal ini, BKAN/D berfungsi untuk memastikan bahwa aset dan kegiatan yang sudah berkembang di masyarakat dapat dikelola secara berkelanjutan oleh masyarakat desa secara kolektif (Syukri, dkk., 2018; Modul Pendamping Desa, 2015).

Munculnya BKAN/D tentu tidak terlepas dari semangat untuk terus memperkuat partisipasi warga dalam setiap kegiatan pembangunan. BKAN/D menjadi wadah bersama dalam menjaga hasil-hasil kegiatan pembangunan serta memperluas manfaat program terdahulu. Eksistensinya memperlihatkan bahwa masyarakat lokal memiliki potensi besar dalam menjalankan roda pembangunan jika diberi ruang dan dukungan kelembagaan. Oleh karena itu, BKAN/D juga berperan aktif dalam mendukung berbagai kegiatan pemberdayaan ekonomi. Melalui pendekatan kolaboratif, lembaga ini membantu menciptakan kemandirian ekonomi masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan awal pembentukan lembaga tersebut untuk memperkuat struktur sosial di tingkat nagari.

Salah satu produk turunan dari keberadaan BKAN/D adalah UPK Syariah Tujuh Sarumpun yang dibentuk sebagai bentuk transformasi dari Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (PNPM-MPd). Lembaga ini merupakan kelanjutan dari program yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat desa, khususnya bagi keluarga berpenghasilan rendah. Melalui pendekatan syariah, UPK Syariah berusaha menciptakan sistem keuangan yang lebih adil dan sesuai nilai-nilai Islam. Fokus layanan yang diberikan meliputi bidang infrastruktur, pelatihan masyarakat, dan permodalan usaha kecil. Program ini menjadi upaya strategis dalam membuka akses masyarakat desa terhadap sumber daya ekonomi. Dengan begitu, masyarakat dapat membangun kehidupan yang lebih layak dan mandiri secara ekonomi.

UPK Syariah Tujuh Sarumpun memiliki fungsi utama sebagai sebuah badan penanganan rencana yang menolong penanggulangan kemiskinan. Melalui kegiatan ekonomi produktif, pelatihan keterampilan, dan pembiayaan syariah, UPK berkontribusi dalam mendorong kemandirian warga desa. Pelayanan yang diberikan tidak hanya terfokus pada aspek keuangan, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai spritual dan etika. Prinsip-prinsip Islam dijadikan dasar dalam mengatur aktivitas keuangan, sehingga menciptakan kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat. UPK tidak hanya menjadi tempat pinjam-meminjam, tetapi juga berfungsi sebagai tempat dalam membina usaha kecil. Keberadaan UPK memperlihatkan

bahwa lembaga keuangan mikro pun bisa mengedepankan nilai-nilai keadilan dan kebersamaan.

Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang sejalan dengan syariat Islam menjadi alasan penting berdirinya UPK Syariah. Produk simpan pinjam syariah yang ditawarkan tidak hanya memberi modal, namun juga dirancang untuk memperkuat peran perempuan dalam ekonomi keluarga. Pelayanan ini memberikan kemudahan akses serta pengawasan yang transparan, tanpa unsur riba dan ketidakjelasan (*gharar*). Model ini menjadi solusi alternatif bagi masyarakat yang ingin berusaha namun terbentur oleh sistem keuangan konvensional. Di sisi lain, keberadaan UPK juga menjadi tempat edukasi tentang keuangan yang sehat dan berlandaskan nilai agama. Dengan demikian, masyarakat mendapatkan manfaat ganda dari sisi ekonomi dan spiritual.

Perkembangan ekonomi nasional menunjukkan peningkatan yang signifikan, terutama dalam sektor keuangan syariah yang kini menjadi salah satu penopang utama perekonomian umat. Keuangan syariah menawarkan konsep yang berbeda dari sistem konvensional, yakni berlandaskan pada keadilan, kemitraan, dan tolong-menolong. Dalam konteks ini, lembaga keuangan mikro berbasis syariah memiliki peran strategis untuk menjangkau masyarakat kecil yang belum terlayani oleh perbankan umum. UPK Syariah hadir sebagai penghubung antara kebutuhan modal usaha dan prinsip keuangan Islam. Dengan semangat ke ummatan, lembaga ini mengusung prinsip inklusi keuangan yang menjangkau hingga ke pelosok desa. Hal ini juga menjadi langkah nyata dalam mempersempit jurang kesenjangan ekonomi.

Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Syariah tidak hanya bergerak dalam menyalurkan dana, tetapi juga berupaya menciptakan pola pikir baru dalam mengelola usaha secara islami. Masyarakat dilatih agar mampu mengelola keuangan rumah tangga dan usaha dengan bijak serta sesuai nilai agama. Dengan menghindari praktik ribawi dan lebih mengedepankan prinsip keadilan, lembaga ini diharapkan mampu menumbuhkan ekonomi berbasis nilai. Upaya ini berdampak baik pada peningkatan kualitas kehidupan masyarakat. Selain itu, UPK juga memfasilitasi tumbuhnya wirausaha baru yang mandiri dan berakhlak. Akhirnya, peran UPK Syariah semakin nyata dalam menguatkan dasar ekonomi umat di wilayah Ampek Angkek.

UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek hadir sebagai salah satu lembaga keuangan mikro yang berperan besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat setempat. Lembaga ini menawarkan akses pembiayaan dengan prinsip syariah, yang dinilai lebih adil dan menghindari praktik riba. Kemudahan dalam mendapatkan modal usaha menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat kecil. Dengan sistem pembiayaan yang terjangkau dan proses yang sederhana, banyak warga merasa terbantu dalam mengembangkan usaha. Namun,

keberhasilan UPK tidak hanya diukur dari besarnya pembiayaan yang disalurkan. Kepuasan anggota sebagai pengguna layanan juga menjadi faktor utama yang harus dijaga dengan baik.

Kepuasan anggota memiliki hubungan erat dengan keberlanjutan UPK sebagai lembaga pemberdayaan ekonomi berbasis syariah. Pelayanan yang prima akan menumbuhkan kepercayaan, sementara pelayanan yang mengecewakan bisa menyebabkan turunnya loyalitas anggota. Oleh karena itu, penting bagi pengelola UPK untuk secara rutin mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Pemahaman yang baik terhadap kebutuhan dan harapan anggota menjadi kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan. Tanpa perhatian pada aspek ini, UPK berisiko kehilangan dukungan dari masyarakat yang telah menjadi bagian dari lembaga tersebut. Maka, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama dalam operasional harian.

UPK syariah Tujuh Sarumpun berada di kecamatan Ampek Angkek, tepatnya Nagari Biaro Gadang, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Letaknya cukup strategis karena berada dekat dengan pemukiman penduduk, hanya sekitar 80 meter dari Jalan Raya Batusangkar. Lokasi yang mudah dijangkau menjadi nilai tambah tersendiri bagi lembaga ini. Namun, kemudahan akses secara fisik tidak serta merta menjamin kemudahan dalam pelayanan. Banyak faktor lain yang turut menentukan tingkat kepuasan anggota, termasuk kedisiplinan waktu dan kecepatan dalam merespon kebutuhan masyarakat. Tempat yang mudah dijangkau harus diimbangi dengan sistem pelayanan yang sigap dan profesional.

Dalam rangka memahami kondisi di lapangan, peneliti melakukan observasi awal terhadap sepuluh anggota aktif UPK Syariah Tujuh Sarumpun. Survei dilakukan pada tanggal 19 hingga 21 Desember 2024 dan ditemukan 6 dari 10 anggota tidak puas dengan pelayanan UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek. Salah satu kelemahan itu adalah terdapat ketidaksesuaian dalam jadwal operasional. Meskipun jadwal resmi UPK adalah buka pukul 09.00 WIB dan tutup pukul 15.00 WIB. pada kenyataannya UPK sering kali mulai beroperasi lebih lambat, yaitu sekitar pukul 10.00 WIB. Hal ini menyebabkan kekecewaan anggota yang datang sesuai dengan jadwal resmi, namun tidak mendapatkan pelayanan karena UPK belum beroperasi pada waktu yang seharusnya. Selain masalah waktu, keterlambatan dalam proses pencairan dana juga menjadi keluhan anggota. Proses administrasi yang lambat membuat anggota kesulitan mendapatkan dana tepat waktu untuk keperluan usaha mereka. Kecepatan dan ketepatan waktu menjadi harapan utama yang belum sepenuhnya terpenuhi oleh pihak UPK.

Kelemahan-kelemahan dalam pelayanan ini menunjukkan bahwa masih ada celah yang perlu dibenahi oleh pihak pengelola UPK Syariah. Agar kepercayaan anggota tetap terjaga,

perbaikan sistem kerja dan kedisiplinan waktu menjadi hal yang penting untuk diperbaiki. Ketepatan dalam memberikan pelayanan bukan hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga menunjukkan komitmen terhadap prinsip syariah yang menjunjung tinggi amanah. UPK memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap anggota mendapat perlakuan adil dan layak. Oleh karena itu, evaluasi internal secara berkala perlu dilakukan agar kendala yang dihadapi tidak menjadi hambatan dalam jangka panjang. Kepuasan anggota adalah indikator langsung atas kualitas layanan yang diberikan.

Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti merasa perlu untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan anggota UPK Syariah Tujuh Sarumpun. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur sejauh mana anggota merasa puas dengan layanan yang diterima. Metode ini akan membantu memetakan faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan serta area yang perlu ditingkatkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola dalam menyusun strategi peningkatan layanan. Penelitian ini berjudul “*Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Simpan Pinjam Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index pada UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek.*” Dengan harapan, UPK dapat terus berkembang sebagai lembaga keuangan yang berkualitas dan terpercaya..

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Kepuasan

Kepuasan konsumen merupakan respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkannya.

Indikator Kepuasan Anggota dapat dilihat dari: 1) *Re-purchase*: Anggota tersebut akan kembali kepada UPK untuk menerima jasa yang diberikan. 2) Menciptakan *Word-of-Mouth*: Dalam hal ini, anggota akan mengatakan hal-hal yang baik tentang UPK kepada orang lain 3) Menciptakan Citra Merek : Anggota akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari lembaga keuangan lain. 4) Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama: Membeli produk lain dari UPK.

Konsumen/Anggota yang merasa puas, berpotensi memberikan manfaat: 1) Berdampak positif terhadap loyalitas Konsumen/ anggota UPK. 2) Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian/ Peminjaman ulang. 3) Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan,

dan layanan pelanggan. 4) Mengurangi ketidakstabilan dan risiko terkait perkiraan arus kas di masa depan. 5) Meningkatkan promosi positif melalui cerita dari orang lain ke orang.

Sedangkan respon ketidakpuasan konsumen akan menghasilkan tindakan-tindakan berikut: 1) Beralih merek. 2) Tidak lagi mau membeli produk. 3) Akan melakukan pemeriksaan di toko pada pembelian berikutnya.

Terdapat beberapa faktor utama yang mendorong kepuasan pelanggan, antara lain: 1) Kualitas Produk 2) Kualitas Pelayanan 3) Faktor Emosional 4) Harga 5) Biaya Tambahan dan Kemudahhssan Akses.

Kepuasan dalam Islam (*qona'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut: 1) Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, 2) Dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan 3) Tidak mengandung riba.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan anggota. Menurut Kotler, kualitas pelayanan mencakup berbagai aktivitas seperti ketepatan dan kecepatan dalam memberikan layanan, kesediaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, serta kemampuan dalam menyerahkan barang atau produk dengan baik. Menurut Daryanto dan Ismanto, pelayanan yang baik didukung oleh beberapa keterampilan dasar yang bisa diterapkan dalam berbagai strategi pelayanan, antara lain: memusatkan perhatian pada pelanggan, memberikan pelayanan secara efisien, meningkatkan rasa harga diri pelanggan, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, memahami keinginan pelanggan, serta mampu mengalihkan pelayanan kepada pihak lain jika diperlukan.

Dimensi atau sering disebut dengan unsur-unsur dalam pelayanan merupakan tolak ukur dari pelayanan yang dilakukan. Parasuraman mencetuskan konsep dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) dalam mengukur kualitas pelayanan atau yang disebut juga dengan "RATER" yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*).

- a. *Responsiveness* daya tanggap adalah kemauan dari sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.
- b. *Assurance* atau jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, keramahan, sifat jujur dan dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai.

- c. *Tangibles* atau bukti fisik merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam menampilkan keberadaannya kepada pihak luar tercermin dari kondisi fisik serta sarana dan prasarana yang dimilikinya.
- d. *Empathy* atau memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan berarti memahami keinginan mereka secara mendalam. UPK harus memiliki wawasan tentang anggota, mengenali kebutuhan mereka secara spesifik, dan memberikan perhatian khusus terhadap mereka.
- e. *Reliability* (Keandalan) atau keandalan merupakan kemampuan UPK dalam memberikan layanan yang akurat dan tepat sesuai janji dengan tepat waktu. Kinerja yang tepat waktu, konsisten, dan bebas dari kesalahan mencerminkan profesionalisme perusahaan.

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan. CSI mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan 2 aspek yaitu dari tingkat kepentingan dan dari tingkat kepuasan.

Tingkat Kepentingan dari metode CSI ini menunjukkan seberapa penting aspek tersebut atau menunjukkan bagaimana tingkat harapan anggota atas pelayanan UPK. Sementara tingkat kepuasan merupakan kepuasan anggota terhadap kinerja dari UPK. Untuk menghitung nilai besaran CSI dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menghitung Mean Importance score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). MIS adalah skor rata-rata yang berasal dari kepentingan suatu atribut, dan MSS adalah skor rata-rata tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dapat dirasakan oleh pelanggan.

Rumusnya:

$$Mis = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :  $Y_i$  = Nilai kepentingan atribut Y ke i

$n$  = Jumlah reponden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :  $X_i$  = Nilai kepuasan atribut X ke i

$n$  = Jumlah responden

- b) Menentukan Weight Factor (WF), ini adalah bobot persentase dari nilai MIS per indikator terhadap nilai MIS untuk seluruh indikator.

Rumusnya:

$$WF = \left[ \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\% \right]$$

Keterangan: MISi = Nilai rata-rata kepentingan ke i

$\sum_{i=1}^p MISi$  = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

- c) Menentukan Weight Score (WS), merupakan bobot dari perkalian WF dan nilai rata-rata tingkat kepuasan.

Rumusnya:

$$WSi = WFi \times MSS$$

Keterangan : WFi = Faktor tertimbang ke i

- d) CSI

Rumusnya:

$$CSI = \left[ \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \right]$$

Keterangan:  $\sum_{i=1}^p WSi$  = Total rata-rata kepeningan dari i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan atau highest scale

- e) Kriteria nilai CSI yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.** Kriteria Nilai CSI.

Nilai Kepuasan	Nilai CSI	Keterangan
1	0% - 34,99%	Sangat Tidak Puas
2	35% - 50,99%	Tidak Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	66% - 80,99%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Berdasarkan kriteria di atas, nilai CSI maksimal adalah 100%. Nilai CSI yang mencapai 50,99% atau kurang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah atau kurang baik. Jika tingkat kepuasan rendah atau kurang baik, maka memungkinkan timbulnya perilaku negatif, seperti mendorong konsumen untuk mengeluh, berpindah ke penyedia lain, dan lain sebagainya.

CSI dipakai karena dapat membandingkan antara kinerja lembaga dan harapan konsumen. Dengan mengetahui tingkat kepuasan anggota, UPK bisa menyusun strategi dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dan membangun hubungan yang lebih erat dengan anggota.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif deskriptif dengan instrumen berupa kuesioner berbasis model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi



No	Pernyataan	Penilaian tingkat Kepentingan					Jumlah
		1	2	3	4	5	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)							
1	Pegawai UPK cepat dalam merespons permintaan atau pertanyaan Anda	0	0	0	34	46	80
2	Pegawai UPK memberikan penjelasan yang mudah dipahami saat Anda memerlukan informasi	0	0	2	30	48	80
3	Pegawai UPK sigap dalam menangani keluhan atau masalah yang Anda sampaikan	0	0	4	53	23	80
4	Kebutuhan Anda direspon secara serius oleh pegawai UPK	0	1	2	11	66	80
<i>Assurance</i> (Jaminan)							
5	Pegawai UPK memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang ditawarkan	0	3	4	45	28	80
6	Pegawai UPK Jujur dalam memberikan layanan	0	0	2	22	56	80
7	Pegawai UPK memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	0	0	2	22	56	80
8	Pegawai UPK memiliki kemampuan dalam menangani kebutuhan Anda	0	0	7	39	34	80
9	Anda merasa aman dan nyaman ketika berinteraksi dengan pegawai UPK	0	0	5	50	25	80
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)							

10	UPK memiliki kondisi fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu) yang nyaman	0	0	2	6	72	80
11	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan UPK terlihat modern dan berfungsi dengan baik	0	0	8	42	30	80
12	Tampilan pegawai UPK rapi dan profesional saat memberikan pelayanan	0	0	4	14	62	80
13	Sarana pendukung seperti meja pelayanan, papan informasi, dan dokumen tersedia dengan baik di UPK	0	0	2	12	66	80
14	Lingkungan fisik UPK nyaman saat anda berkunjung	0	0	2	12	66	80
<i>Empathy (Empati)</i>							
15	Pegawai UPK memahami kebutuhan spesifik Anda	0	0	9	46	25	80
16	Pegawai UPK bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan Anda	0	25	4	9	42	80
17	Anda merasa dihargai sebagai anggota saat berinteraksi dengan pegawai UPK	0	0	8	26	46	80
18	Pegawai UPK berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi Anda?	0	0	8	7	65	80
<i>Realibility (Keandalan)</i>							
19	Layanan yang diberikan UPK sesuai dengan janji atau informasi yang diberikan sebelumnya	0	1	24	33	22	80
20	Pegawai UPK tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan	0	0	8	30	42	80
21	Kualitas pelayanan UPK konsisten setiap kali Anda berkunjung	0	0	2	32	46	80
22	Anda merasa yakin bahwa pelayanan UPK dapat diandalkan setiap saat Anda membutuhkan	0	0	2	48	30	80

*Sumber : Data Diolah Dengan SPSS Versi 25, 2025*

- b) Hasil tanggapan responden mengenai pelayanan UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek berdasarkan penilaian tingkat kepentingan anggota.

**Tabel 3.** Ukuran Penilaian.

No	Pernyataan	Penilaian tingkat Kepentingan					Jumlah
		1	2	3	4	5	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)							
1	Pegawai UPK cepat dalam merespons permintaan atau pertanyaan Anda	0	27	17	33	3	80
2	Pegawai UPK memberikan penjelasan yang mudah dipahami saat Anda memerlukan informasi	0	8	13	41	18	80
3	Pegawai UPK sigap dalam menangani keluhan atau masalah yang Anda sampaikan	0	4	36	33	7	80
4	Kebutuhan Anda direspon secara serius oleh pegawai UPK	0	0	27	32	21	80
<i>Assurance</i> (Jaminan)							
5	Pegawai UPK memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang ditawarkan	0	0	22	45	13	80
6	Pegawai UPK Jujur dalam memberikan layanan	0	0	22	41	17	80
7	Pegawai UPK memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	0	0	2	41	37	80
8	Pegawai UPK memiliki kemampuan dalam menangani kebutuhan Anda	0	2	8	55	15	80
9	Anda merasa aman dan nyaman ketika berinteraksi dengan pegawai UPK	0	0	24	23	33	80
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)							
10	UPK memiliki kondisi fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu) yang nyaman	0	0	4	43	33	80
11	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan UPK terlihat modern dan berfungsi dengan baik	0	10	21	39	10	80

<b>12</b>	Tampilan pegawai UPK rapi dan profesional saat memberikan pelayanan	0	0	4	45	31	80
<b>13</b>	Sarana pendukung seperti meja pelayanan, papan informasi, dan dokumen tersedia dengan baik di UPK	0	0	2	66	12	80
<b>14</b>	Lingkungan fisik UPK nyaman saat anda berkunjung	0	0	24	25	31	80
<i>Empathy (Empati)</i>							
<b>15</b>	Pegawai UPK memahami kebutuhan spesifik Anda	0	0	21	25	34	80
<b>16</b>	Pegawai UPK bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan Anda	0	3	32	20	25	80
<b>17</b>	Anda merasa dihargai sebagai anggota saat berinteraksi dengan pegawai UPK	0	0	24	24	32	80
<b>18</b>	Pegawai UPK berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi Anda?	0	0	4	58	18	80
<i>Realibility (Keandalan)</i>							
<b>19</b>	Layanan yang diberikan UPK sesuai dengan janji atau informasi yang diberikan sebelumnya	0	2	25	22	31	80
<b>20</b>	Pegawai UPK tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan	18	2	10	30	20	80
<b>21</b>	Kualitas pelayanan UPK konsisten setiap kali Anda berkunjung	0	0	4	42	34	80
<b>22</b>	Anda merasa yakin bahwa pelayanan UPK dapat diandalkan setiap saat Anda membutuhkan	16	4	6	36	18	80

*Sumber : Data Diolah Dengan SPSS Versi 25, 2025*

c) Hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

**Tabel 4.** Ukuran Penilaian.

No	Pernyataan	Rata-Rata Skor Kepentingan (MIS)	Weight Factor (WF)	Rata-Rata Skor Kepuasan (MSS)	Weighted Skor (WS)
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)					
1	Pegawai UPK cepat dalam merespons permintaan atau pertanyaan Anda	4,58	4,65	3,15	14,66
2	Pegawai UPK memberikan penjelasan yang mudah dipahami saat Anda memerlukan informasi	4,58	4,65	3,86	17,97
3	Pegawai UPK sigap dalam menangani keluhan atau masalah yang Anda sampaikan	4,24	4,31	3,54	15,25
4	Kebutuhan Anda direspon secara serius oleh pegawai UPK	4,78	4,86	3,93	19,06
<i>Assurance</i> (Jaminan)					
5	Pegawai UPK memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang ditawarkan	4,23	4,30	3,89	16,71
6	Pegawai UPK Jujur dalam memberikan layanan	4,68	4,76	3,94	18,72
7	Pegawai UPK memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	4,68	4,76	4,44	21,10
8	Pegawai UPK memiliki kemampuan dalam menangani kebutuhan Anda	4,34	4,41	4,04	17,81
9	Anda merasa aman dan nyaman ketika berinteraksi dengan pegawai UPK	4,25	4,32	4,11	17,78
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)					
10	UPK memiliki kondisi fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu) yang nyaman	4,88	4,96	4,36	21,63
11	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan UPK terlihat modern dan berfungsi dengan baik	4,28	4,35	3,61	15,71
12	Tampilan pegawai UPK rapi dan profesional saat memberikan pelayanan	4,73	4,81	4,34	20,85

13	Sarana pendukung seperti meja pelayanan, papan informasi, dan dokumen tersedia dengan baik di UPK	4,80	4,88	4,13	20,14
14	Lingkungan fisik UPK nyaman saat anda berkunjung	4,80	4,88	4,09	19,96
<i>Empathy (Empati)</i>					
15	Pegawai UPK memahami kebutuhan spesifik Anda	4,20	4,27	4,16	17,78
16	Pegawai UPK bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan Anda	3,85	3,92	3,84	15,03
17	Anda merasa dihargai sebagai anggota saat berinteraksi dengan pegawai UPK	4,48	4,55	4,10	18,66
18	Pegawai UPK berusaha menyesuaikan pelayanan dengan kondisi Anda?	4,71	4,79	4,18	20,01
<i>Realibility (Keandalan)</i>					
19	Layanan yang diberikan UPK sesuai dengan janji atau informasi yang diberikan sebelumnya	3,95	4,02	4,03	16,17
20	Pegawai UPK tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan	4,43	4,50	3,40	15,30
21	Kualitas pelayanan UPK konsisten setiap kali Anda berkunjung	4,55	4,63	4,38	20,25
22	Anda merasa yakin bahwa pelayanan UPK dapat diandalkan setiap saat Anda membutuhkan	4,35	4,42	3,45	15,27
Total		98,31			395,82
CSI = (Total Weighted Skor/5) × 100% = 79,16 %					

*Sumber : Data Diolah Dengan Excell, 2025*

#### 4. HASIL PEMBAHASAN

Pada variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap), pada atribut kecepatan pegawai UPK dalam merespons permintaan atau pertanyaan anggota memiliki rata-rata kepentingan yang lumayan tinggi yaitu 4,58 sedangkan kepuasan atau pelayanan yang diterima anggota berada pada rata-rata 3,15. Pada Variabel *Assurance* (Jaminan), atribut mengenai perasaan aman dan

nyaman anggota ketika berinteraksi dengan pegawai UPK memiliki rata-rata kepentingan dan kepuasan yang tidak begitu jauh yaitu sebesar 4,25 dan 4,11.

Selanjutnya pada variabel *Tangible* (Bukti Fisik), skor rata-rata pelayanan yang diterima oleh anggota pada atribut lingkungan fisik UPK nyaman saat anggota berkunjung berada pada rata-rata yang cukup baik yaitu 4,09 tapi skor rata-rata kepentingan yang diharapkan anggota sebesar 4,80. Pada variabel keempat yaitu *empathy*, skor rata-rata kepentingan/ harapan dari anggota pada atribut pegawai UPK bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan anggota yaitu sebesar 3,85. Skor ini berbeda tipis dengan skor rata-rata kepuasan atau pelayanan yang telah diterima anggota yaitu senilai 3,84.

Lalu pada variabel *reability* (keandalan), skor rata-rata kepuasan atau pelayanan yang telah diterima anggota pada atribut pegawai UPK tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan yaitu sebesar 3,40 sementara rata-rata kepentingan atau harapan anggota sebesar 4,43. Dapat diketahui berdasarkan hasil diatas, masih ada beberapa harapan yang belum memenuhi kepuasan anggota UPK. Yang berarti harapan ini perlu ditingkatkan oleh UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek untuk mendapatkan kepuasan yang maksimal bagi anggota.

Pada rata-rata tingkat kepentingan, skor paling rendah berada pada atribut pegawai UPK bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan anggota yaitu dengan skor rata-rata 3,85. Sementara skor paling tinggi berada pada atribut UPK memiliki kondisi fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu) yang nyaman yaitu dengan skor rata-rata 4,88. Yang berarti bahwa pada anggota, hal yang paling penting yaitu kondisi fasilitas fisik yang nyaman merupakan hal yang sangat penting bagi anggota.

Pada rata-rata tingkat kepuasan, skor rata-rata paling rendah berada pada atribut kecepatan pegawai UPK dalam merespons permintaan atau pertanyaan anggota dengan rata-rata 3,15. Diikuti dengan atribut Pegawai UPK tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan rata-rata 3,40 hal ini menandakan bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal responsivitas dan keandalan yang dapat memengaruhi persepsi anggota terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Sedangkan skor rata-rata paling tinggi berada pada atribut Pegawai UPK memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah dengan skor rata-rata 4,44. Hal ini menunjukkan bahwa anggota cukup puas dengan kesopanan dan keramahan dari pegawai UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek.

Berdasarkan hasil perhitungan CSI, dapat diketahui bahwa nilai index kepuasan anggota yang didapat sebesar 79,16%. Yang berada pada rentang 66% - 80,99% yang berarti

anggota puas dengan pelayanan yang diberikan UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek. Namun, jika ditelusuri lebih dalam, terdapat beberapa celah ketidaksesuaian antara tingkat harapan (kepentingan) dan kenyataan (kepuasan) pada beberapa indikator layanan. Ketidaksesuaian ini menggambarkan bahwa meskipun anggota tidak sepenuhnya kecewa, ada ekspektasi yang belum terpenuhi, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu. Artinya, aspek-aspek inilah yang seharusnya menjadi fokus perhatian untuk peningkatan mutu layanan ke depan.

Perbedaan mencolok antara harapan dan kenyataan, khususnya pada variabel *responsiveness* dan *reliability*, dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kredibilitas dan profesionalitas UPK Syariah Tujuh Sarumpun Ampek Angkek dalam jangka panjang. Seperti, kecepatan merespons permintaan yang masih rendah (3,15) dibandingkan dengan harapan (4,58) dapat menyebabkan anggota merasa diabaikan atau kurang dihargai. Hal ini bisa berdampak pada menurunnya kepercayaan anggota serta memicu pengalihan loyalitas ke lembaga lain yang dinilai lebih responsif. Demikian pula dengan masalah ketepatan waktu pelayanan, jika terus berulang, bukan tidak mungkin akan memengaruhi kepuasan keseluruhan dan menimbulkan kesan lembaga tidak konsisten dalam memenuhi janji pelayanan. Dampak lainnya, dalam jangka panjang bisa berujung pada menurunnya partisipasi dan keterlibatan anggota dalam kegiatan simpan pinjam.

Pertama, aspek yang paling mendesak untuk diperbaiki adalah *responsiveness*, terutama dalam hal kecepatan respon pegawai terhadap permintaan atau pertanyaan anggota. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan rutin tentang pelayanan prima, memperkuat sistem informasi internal agar komunikasi lebih cepat, serta menetapkan standar waktu tanggapan maksimal dalam melayani anggota. Kedua, pada *reliability*, pegawai perlu ditekankan agar lebih disiplin dalam memenuhi janji waktu pelayanan. Penerapan sistem antrian yang efisien atau penjadwalan ulang secara proaktif apabila terjadi keterlambatan dapat menjadi solusi praktis. Terakhir, mempertahankan sikap ramah dan sopan pegawai harus tetap dijaga karena aspek ini telah memberikan citra positif terhadap lembaga. Konsistensi dalam kualitas pelayanan interpersonal akan menjadi nilai tambah yang membedakan UPK dari lembaga sejenis lainnya

Meskipun berada pada kategori puas, nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) ini masih menyisakan ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek-aspek yang memperoleh skor kepuasan rendah seperti kecepatan respon pegawai dan ketepatan waktu pelayanan. Hal ini menjadi catatan penting bagi pihak UPK untuk terus meningkatkan kualitas layanannya secara menyeluruh. Temuan dari penelitian oleh The Effect of Service Quality on Public Satisfaction



(2024) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), dan ketepatan waktu pelayanan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Selain itu, studi mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Bonepantai (2025) memperlihatkan bahwa kurangnya daya tanggap (responsiveness) dan fasilitas mendukung (tangible) berkontribusi pada persepsi layanan yang kurang memadai dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek responsivitas dan keandalan sangat dibutuhkan agar kepuasan masyarakat meningkat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja dalam hal responsivitas dan keandalan dapat memberikan dampak positif terhadap keseluruhan persepsi anggota, sehingga diharapkan pada masa mendatang tingkat kepuasan dapat meningkat dan bahkan mencapai kategori sangat puas.

## 5. KESIMPULAN

Pada tingkat kepentingan, atribut pegawai UPK bersedia mendengarkan keluhan atau kebutuhan anggota memiliki skor rata-rata paling rendah, sementara skor tertinggi terdapat pada atribut kondisi fasilitas fisik (gedung dan ruang tunggu) UPK yang nyaman. Pada tingkat kepuasan, atribut kecepatan pegawai UPK dalam merespons permintaan atau pertanyaan anggota menjadi yang terendah, sedangkan skor tertinggi terdapat pada atribut pegawai UPK memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), indeks kepuasan anggota simpan pinjam UPK Syariah Tujuh Sarumpun mencapai 79,16%, yang berada pada rentang 66%–80,99%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori “Puas”, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar anggota merasa layanan yang diberikan telah memadai dan sesuai dengan harapan dasar mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Syafiq. (2019). Penerapan etika bisnis terhadap kepuasan konsumen dalam pandangan Islam. *El-Faqih: Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam*, 5(1), 96-113. <https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54>

Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. CV IRDH.

Diakses dari [https://ejournal.joninstitute.org/index.php/ProBisnis/article/download/840/588/2947?utm\\_source=chatgpt.com](https://ejournal.joninstitute.org/index.php/ProBisnis/article/download/840/588/2947?utm_source=chatgpt.com)

Diakses dari [https://ejurnal.fis.ung.ac.id/index.php/sjppm/article/view/305?utm\\_source=chatgpt.com](https://ejurnal.fis.ung.ac.id/index.php/sjppm/article/view/305?utm_source=chatgpt.com)

- Ella Febrissa, & Devy, T. (2025). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk ayam geprek di Warung 88 Kubang Putih Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, (1), 80.
- Falya, F. A. H. M., Abdussamad, Z., & Aneta, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Bonepantai. *Sosiologi Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*.
- Firmansyah, F., Haryanto, M. M., & Rudy, D. R. (2019). Manajemen kualitas jasa: Peningkatan kepuasan & loyalitas pelanggan. Duta Media Publishing.
- Inara, N., & Devy, T. (2025). Analisis strategi pemasaran pada Toko Wulan Shop di Kota Payakumbuh dalam meningkatkan pendapatan dilihat dari perspektif manajemen bisnis syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (5), 1176.
- Krishna Anugrah, & Sudarmayasa, I. W. (2020). Kualitas pelayanan jasa akomodasi. Ideas Publishing.
- Modul Pendamping Desa. (2015). Pedoman transisi dari PNPM MPd setelah pemberlakuan UU Desa.
- Munirul Abidin. (2021). Stakeholders evaluation on educational quality of higher education. *International Journal of Instruction*, 14(3), 293. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14317a>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). Media Sahabat Cendekia.
- Saputra, T., Setiawan, R., Rahmad, D., & Apriadi, D. (2024). Implementasi CRM dengan metode cross-selling dan up-selling berbasis web untuk peningkatan penyewaan mobil pada Cahaya Rental Mobil. *Klik: Jurnal Ilmu Komputer*, 5(2), 77-85. <https://doi.org/10.56869/klik.v5i2.618>
- Syamsul, S., & Rina, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor perbankan: Studi kasus pada Bank X di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 110-123.
- Syukri, dkk. (2018). Studi Implementasi Undang Undang Desa. Laporan penelitian.
- Tantri Widiastuti, & Suhaji. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah: Studi kasus pada nasabah PT Asuransi Sequis Life Semarang. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53-62. <https://doi.org/10.37470/1.23.1.177>
- The Effect of Service Quality on Public Satisfaction. (2024). *ProBisnis Journal*.