

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Merujuk pada hasil pembahasan yang tertera pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Reliability* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang jasa BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
2. *Assurance* tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang jasa BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
3. *Tangible* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang jasa BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
4. *Emphaty* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang jasa BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
5. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang jasa BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
6. *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
7. *Assurance* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
8. *Tangible* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
9. *Emphaty* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon

10. *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
11. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang jasa BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon
12. Kepuasan nasabah memediasi pengaruh *reliability* terhadap minat penggunaan ulang
13. Kepuasan nasabah tidak memediasi pengaruh *assurance* terhadap minat penggunaan ulang
14. Kepuasan nasabah tidak memediasi pengaruh *tangible* terhadap minat penggunaan ulang
15. Kepuasan nasabah tidak memediasi pengaruh *emphaty* terhadap minat penggunaan ulang
16. Kepuasan nasabah memediasi pengaruh *responsiveness* terhadap minat penggunaan ulang

B. Implikasi

1. Implikasi teoritis

Dalam penelitian ini ditemukan beberapa variabel yang tidak berpengaruh. Pertama, variabel *assurance* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan ulang. Kedua, variabel *assurance*, *tangible*, dan *emphaty* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ketiga, kepuasan nasabah tidak memediasi pengaruh *assurance*, *tangible*, *responsiveness* terhadap minat penggunaan ulang. Sehingga penelitian selanjutnya perlu melakukan pengujian ulang tentang hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Kemudian, penelitian ini hanya berfokus pada lima dimensi kualitas layanan yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan analisis kualitas layanan yang lebih dalam dengan mengikutsertakan variabel-variabel lain seperti *efficiency*, *integrated communication*, *innovativeness*, *intuitiveness*, *ease of use*, dan menganalisis lebih lanjut mengenai *e-service quality* dalam pemasaran modern.

Selain itu, riset selanjutnya perlu mengkaji lebih dalam kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi berdasarkan dimensi-dimensi lain seperti dimensi *satisfaction toward quality*, *satisfaction toward value*, *perceived best* (Irawan, 2003) atau dimensi jasa berkualitas, *relationship marketing*, *best customers*, *unconditional guarantees*, *pay for performance* (Tjiptono, 2014).

2. Implikasi manajerial

Dalam situasi apapun, terutama saat seseorang membutuhkan bantuan permodalan baik itu untuk usaha, pertanian, maupun untuk konsumsi, bertransaksi di lembaga keuangan simpan pinjam merupakan aktivitas yang umum. Akan tetapi banyaknya pilihan lembaga keuangan, koperasi, badan usaha, bahkan organisasi yang menyediakan layanan simpan pinjam membuat faktor kualitas layananlah yang akan menjadi penentu nasabah dalam menumbuhkan minat, memilih tempat, dan menggunakan ulang suatu layanan jasa untuk bertransaksi simpan pinjam.

Berdasarkan hasil riset, ditemukan bahwa minat penggunaan ulang jasa BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon secara positif paling banyak dipengaruhi oleh *emphaty* dari pegawai BUMDes tersebut ($\beta = 0.285$; $p\text{-value} =$

0.001). Hal tersebut didukung dengan jawaban rata-rata responden yang setuju bahwa pegawai BUMDes Unit Simpan Pinjam memberikan perhatian individual kepada para nasabahnya, senantiasa bersikap ramah dan penuh sapa, selalu mengedepankan kepentingan nasabah, dan memahami kebutuhan nasabah. BUMDes sebagai penyedia jasa Unit Simpan Pinjam perlu memperhatikan bahwa sikap pegawai harus mampu memenuhi ekspektasi nasabah terutama dari segi empati pegawai yang dirasakan oleh nasabah.

Dalam riset ini, ditemukan pula *responsiveness* paling banyak mempengaruhi secara positif kepuasan nasabah BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon ($\beta = 0.454$; $p\text{-value} = 0.000$). Penemuan ini didukung dengan jawaban rata-rata responden yang setuju bahwa pegawai BUMDes Unit Simpan Pinjam senantiasa memberikan informasi mengenai layanan dan produk yang ada di BUMDes Unit Simpan Pinjam. Selain itu responden juga setuju bahwa pegawai melakukan layanan dengan cepat, bersedia membantu kapan pun dibutuhkan oleh nasabah, dan selalu menanggapi keluhan serta tuntutan nasabah. Hal ini menunjukkan BUMDes sebagai penyedia jasa Unit Simpan Pinjam perlu memperhatikan bahwa pegawai harus mampu memenuhi ekspektasi nasabah yang berkenaan dengan aspek *responsiveness*, yaitu senantiasa membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Salah satu tantangan yang harus diperhatikan oleh BUMDes adalah dapat memastikan bahwa pegawai BUMDes Unit Simpan Pinjam mampu berempati dan responsif. Hal ini menjadi sangat penting dikarenakan ketika pegawai tidak berempati terhadap nasabah dan tidak responsif maka akan berakibat fatal,

dimana hal tersebut sangat bertentangan dengan keinginan nasabah yang mengharapkan adanya empati dan ketanggapan pegawai. Untuk itu, BUMDes Unit Simpan Pinjam harus dapat memastikan bahwa pegawai yang bertanggung jawab dalam Unit Simpan Pinjam adalah pegawai yang dapat bekerja secara profesional, dengan mengedepankan kepentingan nasabah, serta memberikan pelayanan yang cepat, pegawai harus dapat memahami masing-masing individu yang menjadi nasabah agar tidak salah dalam cara memberikan layanan.

Berdasarkan hasil riset ditemukan pula bahwa *reliability* memberikan pengaruh positif terbesar kedua terhadap kepuasan nasabah dan minat penggunaan ulang ($\beta = 0.345$; $p\text{-value} = 0.016$ dan $\beta = 0.248$; $p\text{-value} = 0.002$). Hal tersebut didukung dengan jawaban rata-rata responden yang setuju bahwa pegawai BUMDes Unit Simpan Pinjam memberikan layanan dengan sigap, akurat, tepat waktu, dan konsisten. Untuk itu, guna meningkatkan daya tanggap pada kualitas layanan di BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon, maka BUMDes dapat menghimbau pegawai untuk bekerja tanpa menunda pemrosesan pengajuan pinjaman nasabah, selain itu BUMDes juga perlu memperhatikan jadwal layanan yang konsisten, misalnya dari jam 08.00-14.00 WIB, sehingga nasabah tau kapan waktu terbaik untuk mengunjungi BUMDes Unit Simpan Pinjam.

Meskipun dalam penelitian ini *assurance* ditemukan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan minat penggunaan ulang, BUMDes tetap harus memperhatikan bahwa aspek *assurance* harus tetap dipegang teguh. Karena BUMDes telah mendapatkan kepercayaan penuh dari nasabah terutama karena

yang menjadi nasabah adalah masyarakat Desa Sokaraja Kulon maka BUMDes perlu mempertahankan kepercayaan nasabah tersebut dan senantiasa memberikan rasa aman kepada nasabah. Hal tersebut dibuktikan bahwa rata-rata responden setuju bahwa BUMDes telah memenuhi dimensi *assurance* yang dilihat dari meningkatkan kepercayaan nasabah, memberikan rasa aman, kompeten, dan berhati-hati. BUMDes dapat melakukan laporan berkala kepada para nasabahnya, melakukan penelurusan bagi para nasabah yang bermasalah (kredit macet), dan pegawai juga harus selalu melakukan *upgrade* pengetahuan mengenai simpan pinjam.

BUMDes sebagai penyedia layanan Simpan Pinjam juga perlu memperhatikan aspek *tangible* yang dapat menentukan kepuasan nasabah dan minat penggunaan ulang nasabah pada jasa BUMDes Unit Simpan Pinjam. *Tangible* aspek yang penting untuk menggambarkan fasilitas fisik, sarana prasarana, dan pegawai kepada masyarakat sebagai nasabah atau pemanfaat BUMDes. Hal tersebut dibuktikan bahwa rata-rata responden setuju bahwa BUMDes Unit Simpan Pinjam memiliki fasilitas fisik memadai, bersih dan tertata rapi, memiliki peralatan dan perlengkapan yang baik, berada di lokasi strategis, serta penampilan pegawai berseragam dan rapi. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh BUMDes yaitu secara berkala untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam kantor BUMDes Unit Simpan Pinjam terdahulu baik itu dari segi desain, tampilan layout ruangan, cat, penataan meja dan kursi, maupun penambahan fitur layanan Unit Simpan Pinjam yang bisa dilakukan secara *online* seperti menggunakan aplikasi, melihat saat ini

perkembangan teknologi sangat cepat sehingga perusahaan dituntut untuk senantiasa berinovasi. BUMDes Unit Simpan Pinjam juga dapat membuat seragam pegawai serta peraturan untuk selalu berseragam dan rapi agar menunjukkan profesionalitas dan lebih menarik nasabah.

Adapun dari aspek kepuasan nasabah yang dinilai berdasarkan dimensi *expectation*, *disconfirmation*, dan *performance* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan ulang ($\beta = 0.300$; $p\text{-value} = 0.000$). Kepuasan nasabah juga memediasi secara parsial pengaruh *reliability* dan *responsiveness* terhadap minat penggunaan ulang. Secara umum rata-rata responden setuju bahwa layanan yang diberikan BUMDes Unit Simpan Pinjam sudah sesuai harapan nasabah dan sudah sesuai keinginan. Mereka juga setuju bahwa BUMDes harus menjaga *performance* kualitas layanan yang sudah baik dan mereka bersedia melakukan komplain jika mereka tidak puas dengan layanan yang diterima. Akan tetapi BUMDes Unit Simpan Pinjam Desa Sokaraja Kulon harus menyadari bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan yang ada dalam penelitian ini saja. Masih banyak faktor diluar itu, yang terpenting bagi nasabah adalah BUMDes bisa memenuhi keinginan nasabah. Sehingga BUMDes harus tetap perhatian dan meningkatkan kelebihan yang dimiliki BUMDes sebagai Unit Simpan Pinjam, misalnya karena BUMDes menjadi tempat simpan pinjam dengan bunga rendah, jaminan yang murah, persyaratan yang mudah, dan ditambah BUMDes mampu memberikan layanan yang cepat, dapat diandalkan, dan berempati pada nasabah.

C. Keterbatasan Penelitian

Selama Selama proses penelitian penulis menyadari terdapat beberapa keterbatasan yang mempengaruhi hasil riset. Adapun keterbatasan yang dimaksud dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penelitian terbatas pada lima dimensi *service quality* “*The Rater Matrics*” yakni *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*. Penelitian selanjutnya dapat menganalisis variabel-variabel lain dapat menjadi indikator kualitas layanan.
2. Riset ini terbatas pada BUMDes Unit Simpan Pinjam. Penelitian selanjutnya bisa menganalisis lebih lanjut mengenai keseluruhan unit yang ada di BUMDes Desa Sokaraja Kulon. Penelitian juga bisa dilakukan pada BUMDes-BUMDes lainnya.
3. Riset ini terbatas pada fenomena kualitas layanan dan minat pelanggan yang terdapat pada BUMDes Unit Simpan Pinjam di Desa Sokaraja Kulon. Penelitian di masa depan juga dapat fokus pada pendekatan kualitatif untuk mempelajari niat pelanggan atau menggunakan metode dan tipe data yang berbeda untuk melakukan studi penelitian tentang topik ini.
4. Mayoritas responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia tua yang minim pengetahuan literasi, dan tidak terlalu mepedulikan mengenai kualitas layanan. Penelitian selanjutnya dapat menganalisis lebih lanjut tentang kualitas layanan, kepuasan, dan minat nasabah di BUMDes dari perspektif kalangan usia muda.