

## **PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH BUMDES BUCOR WETAN PAKUNIRAN PROBOLINGGO**

Oleh:

**Maryani<sup>1</sup>, Babul Jannah<sup>2</sup>**

Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo

[maryani140982@gmail.com](mailto:maryani140982@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*BUMDES was born as a new approach in an effort to improve the village economy based on the needs and potential of the village. BUMDES management is fully implemented by the village community, namely from the village, by the village, and for the village. As a business entity engaged in business, certainly in increasing the level of customer satisfaction the need for good services and facilities. If customer satisfaction declines, it is clear that this will be closely related to the next number of customers. The importance of increasing service dimensions and facility dimensions will have a major effect on the satisfaction of BUMDES customers or consumers after becoming a member in it. The results showed that services and facilities had an effect on customer satisfaction at BUMDes Bucor Wetan Village, Pakuniran District, Probolinggo Regency. This shows that the better the services provided and the better the facilities provided, the better the satisfaction felt by the customer.*

**Keywords:** *Facilities, Services, Customer Satisfaction*

### **ABSTRAK**

BUMDES lahir sebagai pendekatan baru dalam upaya meningkatkan ekonomi desa berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Manajemen BUMDES sepenuhnya dilaksanakan oleh masyarakat desa, yaitu dari desa, oleh desa, dan untuk desa. Sebagai entitas bisnis yang bergerak dalam bisnis, tentunya dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan diperlukan layanan dan fasilitas yang baik. Jika kepuasan pelanggan menurun, jelas bahwa ini akan terkait erat dengan jumlah pelanggan berikutnya. Pentingnya meningkatkan dimensi layanan dan dimensi fasilitas akan memiliki efek besar pada kepuasan pelanggan atau konsumen BUMDES setelah menjadi anggota di dalamnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di BUMDes Bucor Desa Wetan, Kecamatan Pakuniran, Kabupaten Probolinggo. Ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan dan semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin baik pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

**Kata kunci:** Fasilitas, Layanan, Kepuasan Pelanggan

## A. PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi sosial. Sebagai pemerintah yang memiliki otonomi penuh dalam mengembangkan, menjalankan pemerintahannya sendiri, pemerintah desa sudah jelas bahwa ia memiliki kewenangan untuk dapat mengelola, mengembangkan, dan mengarahkan masyarakat untuk memenuhi segala kebutuhan yang sesuai dengan potensi desa tersebut.<sup>1</sup>

Keberhasilan pelaksanaan otonomi desa juga tidak terlepas pada kemampuan keuangan desa. Artinya desa harus memiliki kemampuan dan kewenangan untuk menggali sumber keuangannya sendiri, mengelola dan menggunakannya dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan desa. Sehingga tidak selalu bergantung kepada bantuan dari pemerintah pusat, dan menunjukkan ke"mandiri"an desa dalam pelaksanaan otonomi. Keuangan menjadi salah satu faktor pendukung pelaksanaan otonomi desa, dimana sumber pendapatan desa adalah terdiri dari: pendapatan asli desa, yang terdiri dari hasil pajak desa, hasil retribusi desa, hasil badan usaha milik desa dan hasil pengelolaan kekayaan desa lainnya yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan desa yang sah. Disamping pendapatan asli desa, desa juga mendapat dana perimbangan berupa dana alokasi umum yang bersifat block grant, dan dana alokasi khusus yang bersifat spesifik grant dan pinjaman desa.

Berdasarkan asumsi itulah maka sudah seharusnya eksistensi desa mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah pusat dengan lahirnya kebijakan-kebijakan terkait dengan pemberdayaan ekonomi yang dilakukan dengan cara menghimpun dan melembagakan kegiatan ekonomi masyarakat. BUMDES lahir sebagai suatu pendekatan baru dalam usaha peningkatan ekonomi desa berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Pengelolaan BUMDES sepenuhnya dilaksanakan oleh masyarakat desa, yaitu dari desa, oleh desa, dan untuk desa. Cara kerja BUMDES adalah dengan jalan menampung kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat dalam sebuah bentuk kelembagaan atau badan usaha yang dikelola secara profesional, namun tetap bersandar pada potensi asli desa. Hal ini dapat menjadikan usaha masyarakat lebih produktif dan efektif.

Wadah untuk memenuhi segala kebutuhan pebisnis pedesaan khususnya di desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo yang dapat memenuhi permodalan untuk perkembangan bisnis warganya salah satunya dengan dibentuk koperasi desa dan BUMDES (Badan

---

<sup>1</sup>Nurul Kusuna, Gabriela dan Purnamasari, *BUMDDes: Kewirausahaan Sosial yang Berkelanjutan*(Jogjakarta : Penabulu Foundation,2016), 2.

Usaha Milik Desa). Bumdes menjadi satu gagasan baru yang telah diluncurkan di setiap desa, maka tidak menjadi suatu keheranan apabila warga desa bucor wetan tidak begitu mengetahui fungsi dan manfaatnya badan usaha tersebut dibentuk. Selain hal itu, tingkat pendidikan yang rendah di desa Bucor Wetan menjadi faktor utama lambatnya pengetahuan masyarakat tentang inovasi-inovasi baru yang telah dikembangkan disamping kurangnya sosialisasi pada masyarakat.

Keberadaan BUMDES di desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo baru-baru ini menjadi momok tersendiri, setelah pemasangan-pemasangan banner atau pamflet tempat BUMDES beraktivitas. Sebelum hal itu dilakukan, masyarakat Bucor Wetan pada umumnya masih belum mengetahui jika kebutuhan kebutuhan bisnis bisa bergantung pada BUMDES tersebut. Hal tersebut peneliti megetahui secara langsung ketika peneliti terjun langsung dan mendapat beberapa aspirasi dari masyarakat, ketika peneliti melaksanakan tugas Institut mengenai Kuliah Kerja Nyata yang bertempat pada desa yang sama.

Hal yang paling sering terdengar oleh peneliti ketika melakukan observasi dilapangan yakni berupa pelayanan serta fasilitas yang kurang memadai, sehingga membuat masyarakat tidak memberdayakan badan usaha tersebut secara optimal. Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang bisnis tentu dalam meningkatkan tingkat kepuasan konsumen perlu adanya pelayanan serta fasilitas yang baik. Hal ini menjadi tombak utama karena tanpa memprioritaskan hal tersebut, peneliti menduga nanti akan menyebabkan kepuasan konsumen menurun. Apabila kepuasan konsumen menurun, jelas hal tersebut akan berkaitan erat dengan penambahan nasabah berikutnya. Pentingnya meningkatkan dimensi pelayanan serta dimensi fasilitas akan berpengaruh besar pada kepuasan nasabah atau konsumen BUMDES setelah masuk menjadi anggota di dalamnya.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui atau mengukur pengaruh Fasilitas dan Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah BUMDes.

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Instrumen penelitian

adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>2</sup> Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Dalam penelitian ini, dari setiap variabel diberikan penjelasan lalu menentukan indikator yang akan diukur sehingga menjadi pernyataan, seperti berikut:

**Tabel 3.1 Indikator Penelitian**

Judul	Variabel	Sub-Variabel	Indikator	No. Item Instrumen
Pengaruh fasilitas dan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah badan usaha milik desa (BUMDes) desa Bucor wetan kecamatan Pakuniran kabupaten Probolinggo	Fasilitas (X1)	Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bukti Fisik</li><li>• Jaminan</li></ul>	1-8 4,5
	Pelayanan (X2)	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kehandalan</li><li>• Daya Tanggap</li><li>• Jaminan</li></ul>	1-5 1-5 1,3
	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah Badan Usaha Mulik Desa (BUMDes)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kepuasan Nasabah</li><li>• Jaminan</li></ul>	1-11 2

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

1. SS : Sangat setuju Diberi skor 5
2. S : Setuju Diberi skor 4
3. RG: Ragu-ragu Diberi skor 3
4. TS : Tidak setuju Diberi skor 2
5. ST : Sangat tidak setuju Diberi skor 1

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Kisi-kisi bertujuan untuk

<sup>2</sup>Sugiono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*....., 92.

<sup>3</sup>*Ibid*,134.

menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil.<sup>4</sup>

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.<sup>5</sup>

Ada dua teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) Analisis Deskriptif Presentase, digunakan untuk mengkaji variabel-variabel yang ada pada penelitian ini yang terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan. 2) Analisis Regresi Berganda, digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat yaitu antara kualitas Fasilitas ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Desa Bucor Wetan ( $Y$ ). Selain itu untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

## C. HASIL PENELITIAN

### 1. Sejarah Berdirinya BUMDes Bucor Wetan

Keberhasilan pelaksanaan otonomi desa juga tidak terlepas pada kemampuan keuangan desa. Artinya desa harus memiliki kemampuan dan kewenangan untuk menggali sumber keuangannya sendiri, mengelola dan menggunakannya dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan desa. Sehingga tidak selalu bergantung kepada bantuan dari pemerintah pusat, dan menunjukkan ke"mandiri"an desa dalam pelaksanaan otonomi. Keuangan menjadi salah satu faktor pendukung pelaksanaan otonomi desa, dimana sumber pendapatan desa adalah terdiri dari: pendapatan asli desa, yang terdiri dari hasil pajak desa, hasil retribusi desa, hasil badan usaha milik desa dan hasil pengelolaan kekayaan desa lainnya yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan desa yang sah. Disamping pendapatan asli desa, desa juga mendapat dana perimbangan berupa dana alokasi umum yang bersifat block grant, dan dana alokasi khusus yang bersifat spesifik grant dan pinjaman desa.

---

<sup>4</sup>Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*....., 162.

<sup>5</sup>Sugiono., *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*....., 335-336.

Berdasarkan asumsi itulah maka sudah seharusnya eksistensi desa mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah pusat dengan lahirnya kebijakan-kebijakan terkait dengan pemberdayaan ekonomi yang dilakukan dengan cara menghimpun dan melembagakan kegiatan ekonomi masyarakat. BUMDES lahir sebagai suatu pendekatan baru dalam usaha peningkatan ekonomi desa berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Pengelolaan BUMDES sepenuhnya dilaksanakan oleh masyarakat desa, yaitu dari desa, oleh desa, dan untuk desa. Cara kerja BUMDES adalah dengan jalan menampung kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat dalam sebuah bentuk kelembagaan atau badan usaha yang dikelola secara profesional, namun tetap bersandar pada potensi asli desa. Hal ini dapat menjadikan usaha masyarakat lebih produktif dan efektif.

Pemerintah desa Bucor Wetan membentuk BUMDes ini pada awal tahun 2014 untuk memenuhi segala kebutuhan pebisnis warganya yang dapat memenuhi permodalan untuk perkembangan bisnis warganya. dengan proses melibatkan seluruh elemen penting warga desa secara perwakilan. Yang pertama adalah sosialisasi dalam pembentukan tim yang bertugas mengawal seluruh proses pembentukan dan pertemuan kedua untuk melahirkan berbagai keputusan final.

## **2. Visi dan Misi BUMDes Bucor Wetan**

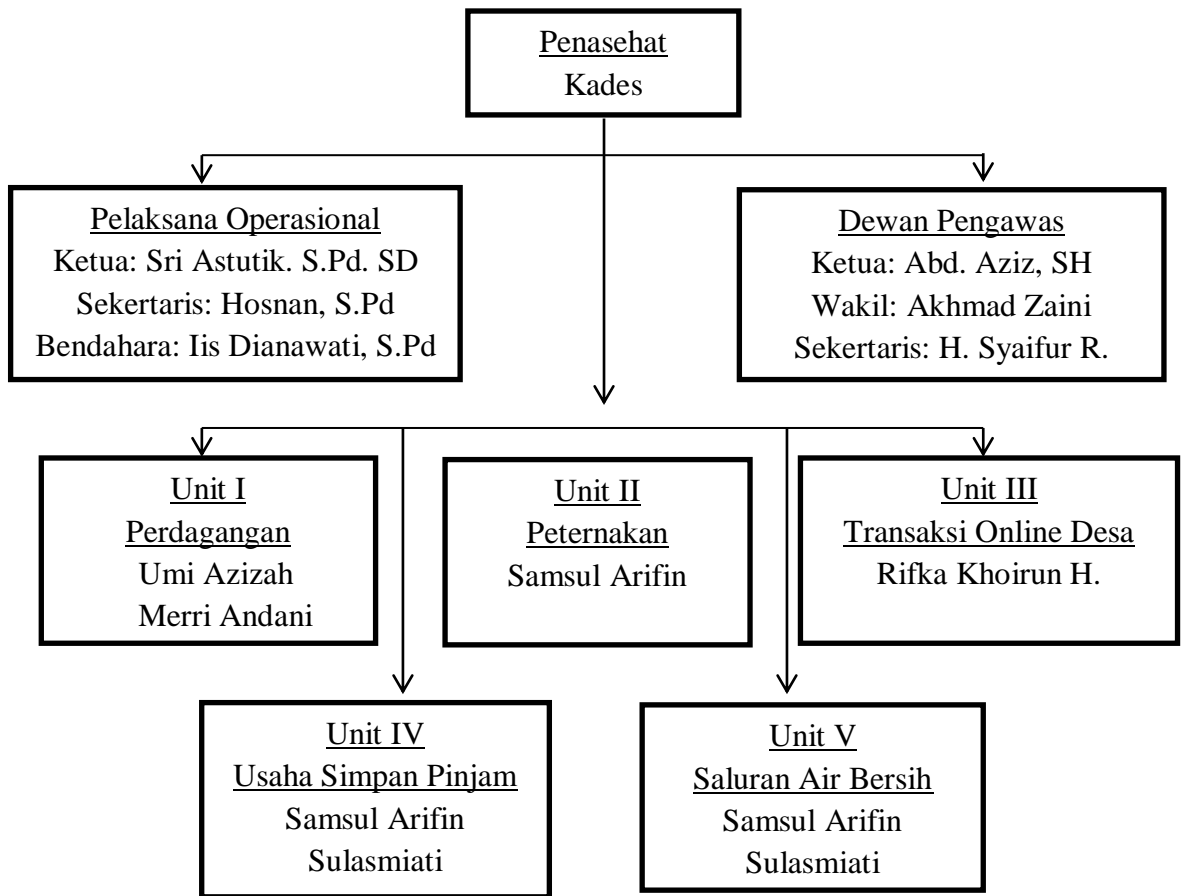
### **a. Visi**

Mewujudkan kesejahteraan masyarakat desa Bucor melalui pengembangan usaha ekonomi dan pelayanan visual

### **b. Misi**

- 1) Pengembangan usaha melalui perdagangan dan usaha sektor riil
- 2) Mengembangkan jaringan ekonomi dengan berbagai pihak
- 3) Memanfaatkan potensi desa sebagai produk unggulan
- 4) Penyediaan modal usaha bagi ekonomi produktif
- 5) Pembangunan layanan sosial melalui jaminan sosial bagi keluarga tidak mampu

### 3. Struktur Organisasi BUMDes Bucor Wetan



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi BUMDes Bucor Wetan**

### 4. Deskripsi Data

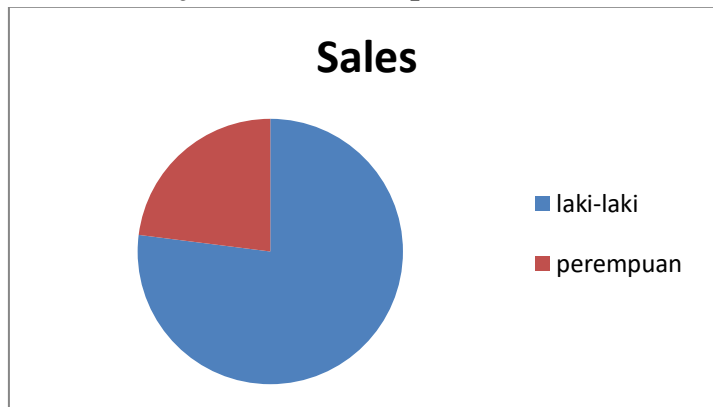
#### a. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Karakter Responden Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	77	77%
2.	Perempuan	23	23%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data diolah, 2019

**Gambar 4.1 jenis kelamin responden**



Sumber: Data diolah, 2019

Dari tabel 4.1 menyatakan bahwa nasabah dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah lebih besar dari pada dengan jenis kelamin perempuan yaitu 77% berbanding 23%. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki sebagai nasabah yang potensial dalam menggunakan fasilitas dan pelayanan pada BUMDes Bucor Wetan.

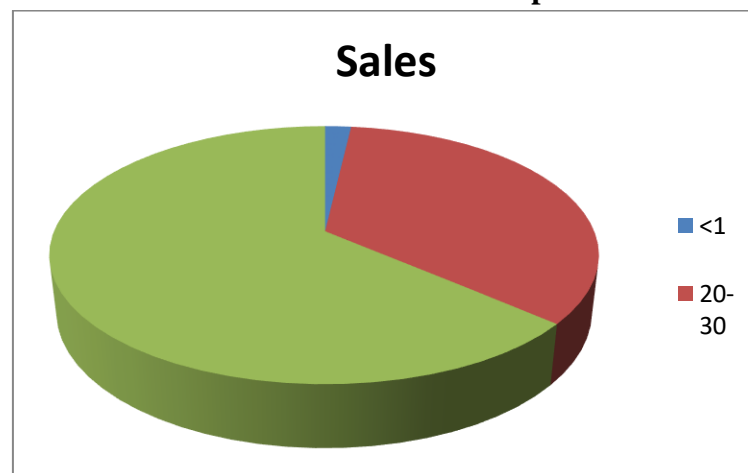
**b. Karakteristik Responden Umur**

**Tabel 4.2 Karakter Berdasarkan Responden Umur**

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1.	<20	1	1%
2.	20-30	19	19%
3.	30-40	35	35%
4.	>40	45	45%
Jumlah		100%	100%

Sumber: Data diolah, 2019.

**Gambar 4.2 karakter berdasarkan responden umur**



Sumber: Data diolah, 2019



Dari tabel 4.2 menyatakan bahwa mayoritas nasabah BUMDes yang berumur lebih dari 40 tahun yaitu berjumlah 45 nasabah dengan presentase sebesar 45%. Sedangkan yang berumur 30-40 tahun berjumlah 35 nasabah dengan presentase 35%, yang berumur 20-30 tahun berjumlah 19 nasabah dengan presentase 19%. Dan nasabah yang berumur kurang dari 20 tahun hanya 1 nasabah dengan presentase 1%.

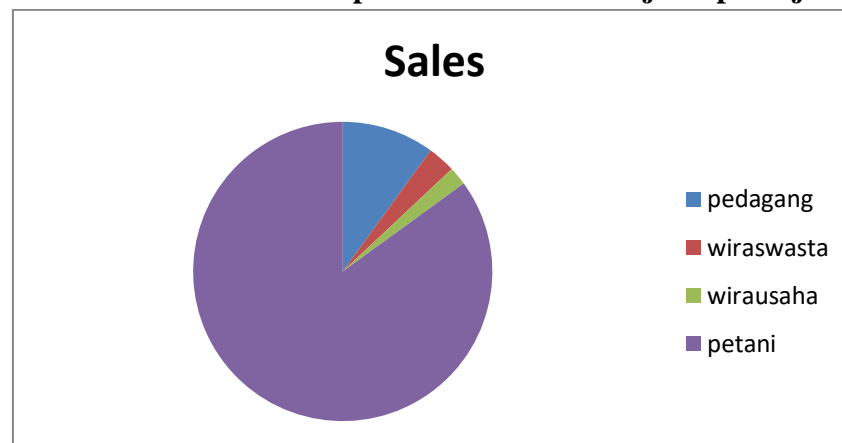
### c. Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan

**Tabel 4.3 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pedagang	10	10%
2.	Wiraswasta	3	3%
3.	Wirausaha	2	2%
4.	Petani	85	85%

Sumber: Data diolah, 2019.

**Gambar 4.3 karakter responden berdasarkan jenis pekerjaan**



Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa kebanyakan nasabah BUMDes berprofesi sebagai petani sebanyak 85 nasabah dengan presentase sebesar 85%, karena pada desa Bucor Wetan banyak area pesawahan. Lalu yang berprofesi sebagai pedagang sebanyak 10 nasabah dengan presentase 10%. Sedangkan yang berprofesi sebagai wiraswasta dan wiraisaha sebesar 3% banding 2%.

## 5. Analisis Data

Hasil penelitian diperoleh dari penelitian yang dilakukan di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo

a. Analisis Deskriptif

Sesuai dengan tujuan analisis deskriptif yaitu untuk mengetahui tentang fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo. Deskripsi yang akan dilakukan disini mengacu pada instrument penelitian yang telah dibuat oleh peneliti dengan memiliki 5 (lima) kriteria yakni SS atau sangat setuju, S atau Setuju, RG atau Ragu-ragu, TS atau tidak setuju, dan STS atau Sangat tidak setuju. Agar hasil penelitian ini lebih jelas, maka akan diuraikan secara satu persatu dari variabel yang telah ada sebagai berikut.

1. Fasilitas

Variabel fasilitas merupakan kemampuan BUMDes dalam menyediakan segala yang dibutuhkan konsumen untuk menggunakan jasa BUMDes. Hasil penelitian variabel fasilitas dengan menggunakan lima pertanyaan terangkum dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Fasilitas**

No	Keterangan	Fasilitas	
		F	%
1	Sangat Setuju	18	18.00
2	Setuju	39	39.00
3	Ragu-ragu	30	30.00
4	Tidak Setuju	13	13.00
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabulasi tersebut maka penelitian yang dilakukan peneliti memperoleh data bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 18 Responden atau 18%, responden yang menjawab Setuju sebanyak 39 responden atau 39%, responden yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 30 responden atau 30%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 13 responden atau 13%, sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada sama sekali atau 0.00%. berdasarkan hal tersebut, maka didapat kesimpulan bahwa fasilitas yang ada di BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo termasuk Setuju atau dapat di katakana dalam keadaan lengkap dan baik.

## 2. Pelayanan

Variabel pelayanan yang dimaksud oleh peneliti dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayan atau petugas di BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Hasil penelitian variabel pelayanan dengan menggunakan enam pertanyaan terangkum dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Pelayanan**

No	Keterangan	Pelayanan	
		F	%
1	Sangat Setuju	27	27.00
2	Setuju	54	54.00
3	Ragu-ragu	17	17.00
4	Tidak Setuju	2	2.00
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabulasi tersebut maka penelitian yang dilakukan peneliti memperoleh data bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 27 Responden atau 27%, responden yang menjawab Setuju sebanyak 54 responden atau 54%, responden yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 17 responden atau 17%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada sama sekali atau 0.00%. Berdasarkan hal tersebut, maka didapat kesimpulan bahwa pelayanan yang ada di BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo termasuk Setuju atau dapat dikatakan Pelayanan yang diberikan oleh BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo termasuk kriteria baik.

## 3. Kepuasan Nasabah

Variabel kepuasan nasabah yang terdiri dari indikator kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada masyarakat. Hasil penelitian variabel kepuasan nasabah dengan menggunakan enam pertanyaan terangkum dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Keputusan Nasabah**

No	Keterangan	Pelayanan	
		F	%
1	Sangat Setuju	33	33.00
2	Setuju	45	45.00
3	Ragu-ragu	20	20.00
4	Tidak Setuju	2	2.00
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabulasi tersebut maka penelitian yang dilakukan peneliti memperoleh data bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 33 Responden atau 33%, responden yang menjawab Setuju sebanyak 45 responden atau 45%, responden yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 20 responden atau 20%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, sedangkan responden yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada sama sekali atau 0.00%. Berdasarkan hal tersebut, maka didapat kesimpulan bahwa kepuasan nasabah BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo termasuk Setuju atau dapat dikatakan Kepuasan nasabah BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo termasuk kriteria baik.

b. Analisis Regresi Berganda

1. Persamaan Analisis regresi Berganda

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 12.

**Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model		Understandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Error	Beta	Zero-order	Partial
1	Constant	3.153	1.273		2.476	.015
	Pelayanan	.267	0.69	.331	3.901	.000
	Fasilitas	.273	0.73	.329	3.741	.000

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS 16, 2019.

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun persamaan regresiberganda sebagai berikut:

$$Y = 3,153 + 0,267 X_1 + 0,273 X_2$$

Yang artinya adalah :

Y = Variabel terikat Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Variabel bebas ( Pelayanan )

X<sub>2</sub> = Variabel bebas ( Fasilitas )

- 1) Nilai Konstan ( a ) sebesar 3,153
- 2) Koefisien regresi X<sub>1</sub> (pelayanan) dari perhitungan linier berganda didapat nilai coefficients (b<sub>1</sub>) = 0,267. Hal ini berarti setiap ada peningkatan reliability (X<sub>1</sub>) sebesar 0,267 maka kepuasan nasabah (Y) juga akan meningkat sebesar 0,267 dengan anggapan variabel fasilitas (X<sub>2</sub>), adalah konstan.
- 3) Koefisien regresi X<sub>2</sub> (fasilitas) dari perhitungan linier berganda didapat nilai coefficients (b<sub>2</sub>) = 0,273. Hal ini berarti setiap ada peningkatan reliability (X<sub>2</sub>) sebesar 0,273 maka kepuasan nasabah (Y) juga akan meningkat sebesar 0,273 dengan anggapan variabel pelayanan (X<sub>1</sub>).

## 2. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independennya (fasilitas dan pelayanan) terhadap variabel dependennya (kepuasan nasabah) yang dilakukan dengan uji T. Adapun hasil dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Hasil Uji T**

Model		Understandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Error	Beta	Zero-order	Partial
1	Constant	3.153	1.273		2.476	.015
	Pelayanan	.267	0.69	.331	3.901	.000
	Fasilitas	.273	0.73	.329	3.741	.000

Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS 16, 2019.

Tabel di atas menunjukkan uji T pada kolom pelayanan menghasilkan t-hitung 3,901 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari level *significance* yang digunakan yakni sebesar 0,05 (5%) sehingga secara parsial yang menyatakan ada pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa dapat diterima. Uji t pada kolom fasilitas

menghasilkan t-hitung 3,741 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari level *significance* yang digunakan yakni sebesar 0,05 (5%) sehingga secara parsial yang menyatakan ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa dapat diterima.

3. Uji Hipotesis Secara Serentak

Untuk menguji pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara simultan dilakukan dengan uji F. Adapun hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9 Hasil Uji F**

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regresion	633.536	3	211.179	67.973	.000(a)
	Residual	298.254	96	3.107		
	Total	931.790	99			

a. Predictor : (constant), Pelayanan dan Fasilitas

b. Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Pengelolaan SPSS 16, 2019.

Tabel diatas menunjukkan uji F 67,973 dengan tingkat signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari level *significance* yang digunakan yakni sebesar 0,05 (5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

#### **D. PEMBAHASAN**

##### **1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo.**

Sebuah Badan Usaha yang dapat meningkatkan pelayanan secara *continue* dan konsisten, maka badan usaha tersebut akan selalu berusaha meningkatkan kinerjanya dan akan menyampaikan jasanya secara akurat dan andal kepada nasabah. Menurut kotler Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Kinerja yang sesuai dengan keinginan konsumen tentunya harapan-harapan dari konsumen akan dapat terpenuhi, karena pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka badan usaha dapat meningkatkan kinerjanya agar sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang selalu simpatik, dan akurasi yang tinggi.

##### **2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo.**

Berdasarkan uji hipotesis dapat diketahui bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo, karena probabilitas  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Berdasarkan analisis deskripsi bahwa fasilitas yang ada di BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo termasuk dalam kategori baik.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa pihak BUMDes telah memberikan fasilitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Kepuasan nasabah dapat diperoleh dengan selalu meningkatkan dimensi fasilitas. Menurut The Liang Gie Secara umum fasilitas merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau pekerjaan. Nasabah yang memperoleh kepuasan pada saat menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak BUMDes, maka nasabah tersebut merasakan bahwa fasilitas yang didapatkan telah sesuai dengan harapan.

##### **3. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo.**

Berdasarkan uji hipotesis dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo, karena probabilitas  $f_{hitung}$  lebih kecil

dari nilai signifikansi 0,05. Hasil ini memberikan gambaran bahwa dengan meningkatkan dimensi fasilitas dan dimensi pelayanan akan dapat meningkatkan pula kepuasan nasabah.

Pemberian pelayanan sesuai, kecepatan pelayanan, pemberian pelayanan secara sopan dan adanya fasilitas yang diberikan oleh BUMDes Desa Bucor Wetan kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo maka kepuasan nasabah akan dapat diperoleh. Sebuah badan usaha yang dapat meningkatkan semua aspek dimensi fasilitas dan pelayanan secara kontinu dan konsisten, maka badan usaha tersebut akan selalu berusaha meningkatkan kepuasan nasabah.

Menurut Kotler dalam Sunyoto Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas, senang, atau gembira. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah tentunya kepuasan nasabah dapat diperoleh. Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan badan usaha yang akan menjadikan badan usaha dapat mempertahankan kontinuitasnya. Nasabah yang memperoleh kepuasan pada saat menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak BUMDes, maka nasabah tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BUMDes sesuai dengan apa yang telah diharapkan nasabah.



## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayananyang diberikan dan semakin baik fasilitas yang disediakan, maka akan semakin baik pula kepuasan yang dirasakan oleh Nasabahnya.

- a. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui dalam variabel fasilitas responden yang menyatakan setuju sebanyak 39% , sedangkan variabel pelayanan responden yang menyatakan setuju sebanyak 54% dan variabel kepuasan nasabah responden yang menyatakan setuju sebanyak 45%. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang ada di BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo termasuk Setuju atau dapat di katakana dalam keadaan lengkap dan baik. Fasilitas dan Pelayanan yang ada pada BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo dapat dikategorikan baik sesuai dengan data yang telah diolah serta di analisis di atas. Penelitian ini mendukung penelitian Jalil Mahben Gunistiyo yang berjudul Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal (Kasus Perum Pegadaian Cabang Slawi, Banjarn, dan Talang Kabupaten Tegal).
- b. Ada pengaruh yang signifikan antara Fasilitas dan Pelayanan yang dilakukan oleh BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten Probolinggo terhadap kepuasan nasabah BUMDes. Penelitian ini mendukung penelitian Jalil Mahben Gunistiyoyang berjudul Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal (Kasus Perum Pegadaian Cabang Slawi, Banjarn, dan Talang Kabupaten Tegal).

### **2. Saran**

Saran yang dapat diajukan berdasarkan simpulan di atas adalah sebagaiberikut :

- a. Dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik ini maka BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamtan Pakuniran Kabupaten Probolinggo hendaknya dapat mempertahankan dan meningkatkannya seiring dengan meningkatnya harapan penumpang. BUMDes Desa Bucor Wetan Kecamatan Pakuniran Kabupaten

Probolinggo hendaknya memperhatikan kualitas pelayanan dalam hal menasehati *costumer* maupun kru BUMDes untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin pada nasabah. Selain itu untuk memperhatikan fasilitas yang berkaitan dengan tempat duduk di ruang tunggu kantor agar dapat dipertimbangkan kembali untuk kenyamanan sehingga nasabah tidak merasa bosan dalam menunggu antrian atau sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. *Analisis Regresi, Teori, Kasus, dan Solusi*. Yogyakarta : BPFE UGM
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional Pusat Kajian Dinamika Sistem Pembangunan (PKDSP). 2007. *Buku Panduan dan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa*. Jakarta Selatan: PP-RPDN
- Fatoni, Abdurrahman. 2006. *Metodologi Penelitian dan teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Handoko, T. Hani Handoko. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- KBBI. 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. Online
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian)*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Kusuna, Gabriela dan Purnamasari, Nurul. 2016. *BUMDDes: Kewirausahaan Sosial yang Berkelanjutan*. Jogjakarta : Penabulu Foundation.
- Nirwana.2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Dioma
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian:Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta : Andi Offset