Prosiding Seminar Nasional
Pendidikan, Saintek, Sosial dan Hukum (PSSH)
E-ISSN : 2830-361X, Volume 1, Mei 2022
Homepage : https://jurnal.semnaspssh.com/index.php/pssh

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PADA CREDIT UNION (CU) PEKEN PARDIS GBKP RUNGGUN KETAREN KABANJAHE

ANALYSIS OF SERVICE PERFORMANCE AT CREDIT UNION (CU) PEKEN PARDIS GBKP RUNGGUN KETAREN KABANJAHE

Ingan Ukur Br Sitepu[1], Menanti Sembiring[2], Universitas Quality
Berastagi, 22152, Indonesia
Penulis Korespondensi: Ingan Ukur Br Sitepu, HP. 085372262121,
sitepuinganukur@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisisn dan menggunakan metode observasi dan menyebarkan angket atau kuesioner sebanyak 100 orang responden yang di ambil secara acak yang di jumpai pada saat penelitian lapangan di lakukan dan di analisis deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan jasayang di lakukan oleh CU GBKP Runggun Ketaren Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe sudah terlaksana dengan baik atau kurang baik.

Hasil penelitian ini di peroleh pada CU Peken Pardis bahwa pelayanan jasa yang diberikan sudah masuk katagori baik. Pelayanan dalam pengurusan pendataan anggota,pengurusan simpan pinjam, pendaftaran anggota baru, pengurusan yang nunggak sudah sesuai aturan yang ada di CU Peken Pardis GBKP Runggun ketaren Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe.

Kata Kunci: Pelayanan Jasa

Abstract

This study analyzes and uses the observation method and distributes questionnaires or questionnaires to 100 respondents who are taken at random who are encountered when field research is carried out and in qualitative descriptive analysis. This study aims to determine whether the services carried out by CU GBKP Runggun Ketaren Kabanjahe Kabanjahe District have been carried out well or not well.

The results of this study were obtained at CU Peken Pardis that the services provided were in the good category. Services in managing member data collection, managing savings and loans, registering new members, managing those who are in arrears are in accordance with the existing rules at CU Peken Pardis GBKP Runggun ketaren Kabanjahe Kabanjahe District.

Keywords: Services

PENDAHULUAN

Credit Union (CU) Peken Pardis sebagai ujung tombak dalam mengelola keuangan dalam sistem simpan pinjam dengan istilah dari kita untuk kita dalam memberikan pelayanan jasa ke pada jemaat GBKP Runggun Ketaren dalam melaksanakan tugas dan fungsinya membutuhkan kepengurusan yang benar benar mempunyai kemampuan dan keahlian serta tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang diberikan kepadanya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misinya. Namun dalam kenyataannya masih terdapat berbagai persoalan dalam pemberian pelayanan jasa sehingga memerlukan perbaikan karena masih sering terdapat berbagai persoalan dalam pemberian pelayanan sehingga memerlukan perbaikan atau pembaharuan di karenakan tidak sesuai dengan yang di harapkan anggot atau peserta CU tersebut. Perbaikan pelayanan jelas merupakan kebutuhan yang harus selalu di benahi. Dalam rangka repormasi birokrasi. Perbaikan pelayanan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi .pelayanan bertujuan memberdayakan anggota jemaat Runggun Ketaran.

Akhirnya dari seluruh tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tuntunan profesionalisme tenaga kerja organisasu yang dimaksudkan untuk memberikan bekal keterampilan kepada para karyawan yang bergerak di bidang pelayanan jemaat dengan sebaik baiknya. Memberikan pelayanan dengan baik menjadi tuntunan dalam mempersiapkan tenaga kerjanya agar mampu bekerja secara protesional. Untuk mencapai karyawan yang profesional bukan segampang membalikan telapak tangan namun di butuhkan juga dan harus di dukung ke arah terciptanya suasana kerja yang kondusif mulai dari ketua sampai dengan pengawas dan karyawan.

Untuk itu, pemberian pelayanan kepada anggota Credit Union (CU) menjadi salah satu aspek yang paling penting di dalam pelaksanaan fungsi CU terhadap anggota selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi CU adalah pelayanan ke pada anggota terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas tugas umum CU dengan membentuk sistem

administerasy CU yang baik mulai dari ketuan kepengurusan dan karyawan.

Agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada anggota . kegiatan memberikan berbagai pelayanan umum maupun fasilitas fasilits sosial kepada anggota jemaat seperti penyediaan seperti penyediaan fasilitas penungguan administerasi anggota yang dapatb mengurangi beban yang di tanggung oleh anggota yang meliputi :

1. Melayani simpan pinjam
2. Melayani pendaftaran baru
3. Melayani Rapat Anggota tahunan
4. Melayani Pendidikan dan pelatihan
5. Melayani Sosial

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk keperluan anggota pada suatu organisasi yaitu CU itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di aturkan maupun yang udah ditetapkan.

Dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan pada CU peken Pardis Jemaat GBKP Runggun Ketaren Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe masih banyak ditemui kekurangan trutama yang berurusan dengan anggota yang kredit macet atau sering di sebut anggota yang menunggak. Hal ini tergambar dari hasil rekapitulasi waktu penabungan setiap bulan atau sedang dilaksanakan rapat tahunan atau RAT. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1

No	NBA	Saldo pinjaman
1	38	Rp. 9.000.000
2	271	Rp. 9.500.000
3	353	Rp. 4.663.000
4	112	Rp. 9.000.000
5	219	Rp. 4650.000
6	285	Rp. 22.620.000
7	286	Rp. 22.620.000
	Jumlah	Rp. 84.053.000

Sumber CU Peken Pardis THN 2021

Anggota yang di kategorikan memiliki masalah dari pelunasan pinjaman (macet) pada tahun berjalan Oktober 2018 - September 2019 sebanyak 9 orang dengan total sebanyak Rp91.315.000; Setelah RAT tahun 2019 sampai saat ini

telah di lakukan penyelesaian kredit macet melalui pemanggilan untuk melakukan penyelesaian sesuai dengan AD/ART, sebanyak 7 Orang.

Dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang seharusnyab memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja.

Hasil kesepakatan rapat anggota tahunan (rat) tahun buku anggota oktober 2021

Permodalan :

a. Simpanan anggota

   Uang pangkal Rp. 50.000

   Simpanan Pokok Rp. 50.000

   Simpanan wajib Rp. 30.000

   Simpanan Sukarela : min. kelipatan Rp.10.000; Max. 10 % dari asset CU peken Pardis.

b. Pinjaman anggota

   Pinjaman Pemula Rp. 3.000.000

   Pinjaman Lanjutan Rp. 3 x Saham

   Flapon Pinjaman Max, Rp.30.000.000;

   Jangka pinjaman : 1. Rp.100.000 ;s/d Rp.3.000.000 = 10 bulan (pemula)

   2. >Rp. 3.000.000;s/d Rp. 30.000.000; 48 bulan

   3. Pinjaman di atas Rp.10.000.000;harus hadir suami istri pada saat pengajuan pinjaman dan pencairan pinjaman satu bulan berikutnya.

c. Jasa Pinjaman : 1% dari jlh pinjaman

d. Bunga Pinjaman : 1,5 % dari sisa pinjaman

e. Denda : bagi anggoat yang tidak menabung : Rp.2.000;bagi peminjam yang tidak mengangsur : 5% dari angsuran.

f. Bagi anggota yang menutup buku dari keanggotaan CU Peken pardis uang pangkal dan simpanan pokok tidak dikembalikan kepada anggota yang menutup buku (menjadi asset CU Peken Pardis)

g. seluruh anggota wajib membayar yuran sosial sebesar Rp. Rp. 4.800;/tahun dan bagi anggota baru ditambah uang pangkal social keperkeleng sebesar Rp. 100.000; sosial :

   a. Suka Cita

      Bagi anggota dan anak anggota yang menikah (Pesta Adat) diberikan binkisan berupa Tikar Plastik 2 lipat.

   b. Duka Cita

      Bagi anggota yang meninggal Dunia diberikan Dana Sosial dari Perkeleng sebesar Rp. 8.000.000; dengan catatan aktif menabung 3 bulan.

Menurut kasmir (2016:184) Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja .jika kinerja berdasarkan hasil yang dilihat adalah jumlah kualitas dan kuantitas yang di hasilkan oleh seseorang. Kemudian jika kinerja di lihat dari prilaku kerja, maka yang dinilai adalah perilaku karyawan dalam menjalankan kewajiban yang berkontribusi baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi.

Bacal at al. (2017) Penilaian kinerja adalah proses dengan mana kinerja individual dan dievaluasi . penilaian kinerja menjawab pertanyaan seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu. Hardiyansah (2015:23)Pelayanaan dapat di artikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Mukarom et al (2015) mengatakan manajemen pelayanan merupakan seni dan ilmu perencanaan,pengorganisasian, penyususnan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan terlebih dahulu, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan

ilmu dan seni untuk menyusun rencana. Mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

BAHAN DAN METODE

Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen Penelitian unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang di perlukan . Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota Cuyang sebanyak 563 Jiwa (sumber Credit Union (CU) Peken Pardis GBKP Runggun Ketaren tahun 2022.

Sampel

Sampel adalah himpunan atau bagian dari populasi. Sample dalam penelitian di tarik dengan teknik accidental sampling kebetulan, maksunya yaitu peneliti memilih siapa saja yang secara acak/kebetulan di temui dan dianggap cocok sebagai sumber data (Prasetyo 2010). Dengan anggapan bahwa mereka yang terpilih orang yang banyak mengetahui tentang apa yang diperlukan oleh penulis diketahui jumlah anggota Credit Union (CU) adalah 563 jiwa, dengan demikian besarnya sample dalam penelitian ini di tentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Prasetyo:2010).

$$N = \frac{}{1 + N@^2}$$

Dimana
n =jumlah sample
N =Jumlah Populasi
@ =toleransi (dalam persen)

$$N = \frac{563}{1+563\ (0,1)^2}$$

$$n = \frac{563}{5,63}$$

$$n = 100$$

maka sample dalam penelitian ini adalah 100 orang reponden.

TEKNIK ANALISIS DATA

Deskripsi

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. penelitian deskripsi memusatkan perhatian kepada masalah masalah actual sebagaimana adanya pada

saat penelitian berlangsung. Dengan penelitian deskripsi, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan lhusus terhadap peristiwa tersebut. Penelitian deskripsi adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menjadikan gambaran dan klarifikasi mengenai suatu penomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang di teliti antara penomena yang di uji.

Deduktif

Pendekatan Deduktif (*deduktive upproach*) adalah pendekatan yaitu menggunakan logika untuk menarik suatu atau lebih kesimpulan berdasarkan seperangkat premis yang diberikan. dalam sistem deduktif yang kompleks, peneliti dapat menarik lebih dari suatu kesimpulan. Metode deduktif sering digambarkan sebagai pengambilan kesimpulan dari sesuatu yang umum kesesuatu yang khusus . metode deduktif di gunakan dalam sebuah penelitian di saat penelitian berangkat dari sebuah teori yang kemudian dibuktikan dengan pencarian fakta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan pada Credit Union (CU) Peken Pardis GBKP Runggun Ketaren Kabanjahe Penabungan dan peminjaman dalam ruang lingkup keanggotaan CU Peken Pardis dilakukan setiap bulan (pada minggu 2 setiap bulan) bertempat di gedung KA-KR GBKP Runggun Ketaren , walaupun kenyataannya di bulan berjalan ada gangguan penabungan dan peminjaman di karnakan Pandemi Covid -19 maka pada bulan April dan mei 2020 tidak ada kegiatan penabungan dan peminjaman. Pelayanan Penabungan dan Peminjaman di berikan pada anggota yang rajin dalam menabung setiap bulan, di CU pekan pardis 1 x penabungan dan peminjaman setiap bulan di minggu ke 2.

Dari penelitian yang di lakukan dapat di analisis kinerja pelayanan yang di laksanakan pada Credit Union (CU) Peken Pardis GBKP Runggun Ketaren Kabanjahe, dalam memberikan layanan dalam hal penabungan dan peminjaman mengikuti RAT perkeleng setiap tahun, penerimaan anggota baru, pendidikan dan

pelatihan, Sosial.

1. **Pelayanan Penabungan :**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap 100 responden di Lingkungan Komplek UKA Kabanjahe. Mengatakan bahwa pelayanan penabumgan yang di lakukan panitia CU Peken Pardis sudah dapa di katagorikan baik, ini dapat di tunjukan dari 100 responden yang ada 80 orang menyatakan puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh CU Peken Pardis GBKP Runggun Ketaren Kabanjahe.dalam memberikan pelayanan penabungan setiap bulan di minggu ke 2.

Laveda Epata Alexandra SH, mengatakan : bahwa dia udah menabung di CU peken Pardis sejak awal di bukannya Cu waktu iti dia masih duduk di SD sampai sekarang sudah jadi Sarjana Hukum. Tidak ada keraguan untuk menabung di Cu peken pardis .merasa puas dan yaman menyimpan uang di CU tersebut. Rahel Laudina juga mengatakan sama dengan yang lainnya merapa puas dengan pelayanan panitia dalam penabungan dia selalu menabung sesuai jadwal yang di tentukan oleh kepengurusan CU peken Pardis tersebut.

Alda Natasya Br Tarigan Juga merasa puas dengan layanan kepengurusan CU peken Pardis dia juga nggak pernah telat menabgung sesuai jadwal yang di tentukan pengurus dan pengurus oun selalu melayani dengan penuh kasih kepada semua anggota CU tersenut. Pengurus tidak membedakan anggota satu dengan lainnya. Di budayakan pengurus budaya antri dalam penabungan jadi siapa yang duluan datang dia juga yang dulu di layani dalam penabungan tersebut. dengan cara seperti itu dia merasa dihargai waktu yang diberikan kepadannya. Dari beberapa pendapat anggota Credit Union (CU) Anggota Persadaan Kelompok Ate Keleng (Perkeleng) Sukamakmur.

2. **Pelayanan Peminjaman**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap 100 rsponden masih dalam lingkungan UKA kabanjehe kecamatan Kabanjahe sudah dapat di katagorikan baik. Ini dapat di tunjukan dari 100 responden yang ada 70

orang menyatakn puas terhadap layanan yang diberikan CU Peken Pardis terutama dalam memberikan layanan peminjaman.

Santi Br Ginting juga mengemukakan pendapat nya dengan alamat gang garuda Kabanjahe merasa puas dengan layanan dalam peminjaman yang di berikan pengurus CU ke pada dirinya karena dia sendiri sering meminjam ke CU dalam keperluan keluargannya. Dia selalu mendapatkan jalan keluar yang bisa membantu dalam urusan meminjam ke CU Peken pardis tersebut, Pengurus selalu mempedomani aturan yang berlaku yang di tetapkan dalam aturan di CU tersebut. Dari beberapa pendapat anggota CU tersebut dapat di simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak Credit Union Peken Pardis GBKP Runggun Ketaren Kabanjahekepada semua anggota cukup baik, namun dalam pengurusan Peminjaman harus lebih teliti lagi agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalan kan syarat syarat peminjaman supaya hal tersebut bisa mengurangi kemacetan dalam pebayaran nantinya detelh jatuh tempo siap semua anggota untuk membayar pinjaman yang telah di sepakati.

3. RAT

Rapat Anggota Tahunan (RAT) ini dilaksanakan berdasarkan amanah dari anggota dasar CU Peken Pardis dan kesepakatan bersama.. Di CU peken pardis setiap tahun di adakan rapat anggota tahunan, di situ di beritahukan seluk beluk atau perkembangan CU tersebut.

Menurut Susi salah satu anggota CU mengatakan merasa puas kinerja pelayanan pengurus CU Peken Pardis karena dia selalu mengikuti dan menghadiri setiap diadakan Rapat Anggota tahunan dia merasa puas karena disamping mengetahui keadaan CU tersebut mendapat cendra mata dari CU dan mendapat Uang transport, jadi lebih memotivasi mengikuti RAT tersebut. Juga Rahel merasakan sama dengan teman yang lain dia juga merasakan kinerja pelayanan pengurus CU tersebut sangat memuaskan. dengan mewawancarai beberapa anggota dari 100 responden itu mengatakan puas terhadap pelayanan kinerja pengurus Credit Union (CU) Peken Pardis GBKP Runggun Ketaren Kabanjahe.

4. Penerimaan Anggota

Penerimaan anggota baru di laksanakan pada bulan genap dengan melengkapi syarat syarat sebagai berikut :

Uang pangkal Rp. 50.000, Simpanan pokok Rp. 50.000, Simpanan wajib Rp. 30.000, Simpanan suka rela Rp. 10% dari asset CU Peken Pardis.

Wawancara dengan Junita Br tarigan bahwa dalam kinerja pelayanan dalam penerimaan anggota CU sudah baik di karenakan pengurus CU tersebut selalu berpedoman dengan syarat yang di tentukan yaitu penerimaan anggota pada bulan genap .begitu juga Natasya mengatakan dalam pendaftaran jadi anggota CU di layani harus pada bulan genap sesuai aturan di CU tersebut, jika ada orang mendaftar di bulan ganjil pasti pengurus tidak melayani. Dengan wawancara dengan beberapa peserta atau anggota CU dengan kinerja pelayanan penerimaan anggota sudah katagori baik.

5. Pendidikan dan Pelatihan

Anggaran dasar CU Peken Pardis sudah mencanangkan biaya setiap tahun untuk melaksanakan pendidikan dan pelatihan ke pada anggota CU. Sebelum ada peminjaman keuangan harus melalui pendidikan dan pelatihan supaya anggota menyadari betapa pentingnya kehadiran CU Peken pardis di tengah tengah anggota. dengan anggota CU sudah mendapat pendidikan maka dengan sendirinya mengurangi kemacetan dalam peminjaman dan dalam penabungan pun udah tahu cara cara meminjam dan bagaimana untuk mengembalikan pinjaman tersebut. Wawancara dengan Rustini br ginting mengatakan selama menjadi anggota CU Peken Pardis belum pernah mendapat pendidikan maupun pelatihan,begitu juga Samuel tarigan tidak jauh berbeda dengan pendapat diats bahwanya dia pun tak pernah mendapat pendidikan dan pelatihan sehingga dalam penabungan susah mengisi slip penabungan karena tidak pernah ada pelatihan. Diantara 100 responden rata rata mengatakan tidak pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan, sehingga mereka merasakan kelemahan dalam pengisisn slip penabungan setiap bulannya.

6. SOSIAL

Sesuai dengan keputusan RAT maka anggota dan anak anggota yang melangsungkan pernikahan maka CU Peken Pardis akan memberikan berupa sesembar tikar pelastik atau di uangkan sebesar Rp. 150.000,sehingga pada tahun buku oktober 202 = 19-desember 2020 ada pesta pernikahan sebanyak :

1. Anggota NBA 474, 5 oktober 2019
2. Anggota NBA,238 . 17 Nopember 2019
3. Anggota NBA. 135 18 Januari 2020
4. Anggota NBA, 421. 14 pebruari 2020
5. Anggota NBA, 266, 20 pebruari 2020
6. Anggota NBA,164 10 Maret 2020
7. Anggota NBA, 175 20 Desember 2020

Hasil wawancara ke 7 anggota CU Peken pardis ini merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka. dengan undagan di berikan ke pada pengurus maka pengurus datang menghadiri undangan ke pesta mereka dan kata mereka merasa puas dan bangga dengan kehadiran pengurus dan merasa bangga dengan mendapat kenang kenangan dari CU yaitu selembar tikar pelastik 2 lipan sebagai hadia pesta mereka yang diberikan saat pesta berlangsung. Dan juga ada salah satu anggota CU yang bernama Jenita br ginting merasa puas dengan pelayanan dalam bidang sosial karena pernah menyaksikan kehadiran pengurus ke pesta salah satu teman kerabatnya. Jadi penulis menyimpulkan kinerja pelayanan CU Peken pardis tersebut sudah baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil yang telah dilakukan dalam penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Buku laporan bulanan telah dieriksa dan sesuai dengan pembukuan sebenarnya demikian juga dalam laporan tahunan
2. Dengan suku bunga 1,5% berpengaruh terhadap perkembangan CU peken Pardis.
3. Pelayanan penerimaan tabungan sudah di layani 3 teller.

SARAN

1. Perlu di tingkatkan pelayanan bagi penabung dan peminjaman
2. Perlu diadakan sosialisasi pendidikan dan pelatihan untuk anggota CU
3. Menambah sarana inventaris seperti kursi tempat duduk dalam antrian dan yang lainnya untuk peningkatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku rapat anggota tahunan(RAT) secara virtual (zoom Meeting), Minggu 07 Maret 2021.

Edi Pranda Surbakti. 2018. *Analisis kinerja pelayanan Publik pada kantor camat Payung*. Skripsi Mahasiswa Universitas Quality.

Kiron, Bahrul, 2010. *Mengukur kinerja Pelayanan dan kepuasan Konsumen, Service performance and Customer Satisfaction Measurenment*. Pustaka Reka Cipta. Bandung.