

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN BUMDes KARYA AGUNG MANDIRI DI DESA PASIR AGUNG  
KECAMATAN BANGUN PURBA KABUPATEN ROKAN HULU**

**Anisa Ayu Khairani<sup>1)</sup>, Sischa Febriani Yamesa Away<sup>2)</sup>, Rina Febrinova<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian

<sup>2)</sup>Dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian

Email: [2026050@students.upp.ac.id](mailto:2026050@students.upp.ac.id), [sischaaway@upp.ac.id](mailto:sischaaway@upp.ac.id), [rinafebrinova566@gmail.com](mailto:rinafebrinova566@gmail.com)

---

**ABSTRAK**

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintahan desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bumdes Karya Agung Mandiri di Desa Pasir Agung Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Costumers Statisfaction Index* (CSI). Adapun responden dalam penelitian ini adalah pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 252 orang. Sampel diambil secara sengaja dengan melihat nasabah yang masih aktif selama 5 tahun dan diperoleh sampel sebanyak 75 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 3 atribut yang termasuk kedalam Kuadran I, 9 atribut pada Kaudran II, 10 atribut pada Kuadran III, dan 3 atribut pada Kuadran IV. Sedangkan hasil dari metode *Costumers Statisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan untuk atribut kualitas pelayanan pelanggan adalah 77,04% berada pada rentan 66% - 80% dengan kateogri "puas". Artinya secara keseluruhan pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes.

*Kata Kunci: Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumers Statisfaction Index(CSI)*

**PENDAHULUAN**

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintahan desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. BUMDes merupakan kegiatan ekonomi desa yang berfungsi sebagai lembaga sosial (*sosial institution*) dan komersial (*komersial institution*). Selain itu BUMDes juga berperan sebagai lembaga sosial yang berpihak pada kepentingan masyarakat melalui kontribusinya dalam penyediaan pelayanan sosial (PKDSP, 2007).

Keberadaan BUMDes dapat dimanfaatkan dalam mengatasi keterbatasan modal bagi masyarakat (pelanggan) BUMDes di Desa Pasir Agung, Kecamatan Bangun Purba, Kabupaten Rokan Hulu. Tujuan dari pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Karya Agung Mandiri yaitu untuk mendorong kegiatan perekonomian masyarakat desa,

meningkatkan jiwa berusaha masyarakat yang berpenghasilan rendah, mendorong usaha sektor informasi untuk penyerapan tenaga kerja dan meningkatkan kebiasaan hidup menabung masyarakat desa.

BUMDes Karya Agung Mandiri mempunyai beberapa unit usaha yaitu simpan pinjam, bri link, taman bermain, kantin, dan penggemukan sapi. Pengurus BUMDes Karya Agung Mandiri terdiri dari penasehat, kepala unit, staf, dan pengawas. BUMDes Karya Agung Mandiri adalah milik masyarakat Desa Pasir Agung yang dibentuk melalui musyawarah desa dan ditetapkan dengan keputusan kepala desa yang tumbuh dari bawah dan berazaskan gotong royong dan kebersamaan.

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat diperlukan dalam suatu BUMDes. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran dan fungsi suatu BUMDes berjalan dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggannya. Konsep kepuasan yang paling mendasar adalah dengan memahami kepentingan dan harapan setiap pelanggan. Hasil dari pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan akan berguna bagi BUMDes untuk mengetahui hal yang harus dipertahankan atau diperbaiki, sehingga kerjasama antara pengurus dan pelanggan akan terus berjalan dengan baik. Tanpa partisipasi pelanggan maka BUMDes Karya Agung Mandiri tidak akan berfungsi dengan baik. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BUMDes perlu untuk dilakukan maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Karya Agung Mandiri di Desa Pasir Agung Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juni sampai dengan juli tahun 2024, lokasi penelitian ini di BUMDes Karya Agung Mandiri yang berlokasi di Desa Pasir Agung Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu. Pemilihan lokasi ini ditentukan secara sengaja (*Purposive*). Dalam penelitian ini alasan saya memilih BUMDes Karya Agung Mandiri yang terletak di Desa Pasir Agung karena BUMDes ini dikategorikan maju tingkat Desa di Kecamatan Bangun Purba yang memiliki beberapa unit paling banyak dibandingkan dengan BUMDes Desa lainnya.

Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kualitas Kinerja

| Nilai Skor | Kriteria Skor Kepuasan Masyarakat |
|------------|-----------------------------------|
| 0,1 - 1,0  | Sangat Tidak Puas                 |
| 1,1 - 2,0  | Tidak Puas                        |
| 2,1 - 3,0  | Cukup Puas                        |
| 3,1 - 4,0  | Puas                              |
| 4,1 - 5,0  | Sangat Puas                       |

Sumber : Adi Supriyatna, 2017

Hasil perhitungan dari skor kemudian dianalisis secara statistik untuk membuktikan variabel-variabel penelitian dengan menggunakan uji data sebagai berikut :

**1. Metode Importance Performance Analysis**

*Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik yang mudah diterapkan untuk mengelompokkan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan pelaksanaannya sendiri yang bermanfaat dalam mengembangkan program pemasaran yang efektif.

Rumus yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut (Royan Firdaus, 2021)

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Ki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) akan diisi skor tingan kepentingan. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja pelaksanaan perindikator i.

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan per indikator i.

Xi = Total skor tingkat kinerja pada sampel ke i.

Yi = Total skor tingkat kepentingan pada sampel ke i.

N = Jumlah sampel

## 2. Metode *Customer Satisfaction Index*

*Customer Satisfaction Index* adalah metode pengukuran untuk menilai kepuasan konsumen terhadap layanan secara menyeluruh, dengan memberikan penilaian berdasarkan kinerja pada atribut-atribut yang diukur. Menurut Ihsani (2005) terdapat empat langkah tahapan *customer satisfaction index* sebagai berikut:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan mean satisfaction score (MSS). Nilai ini berskala dari rata-rata kepentingan dan kinerja tiap pelanggan:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

N = Jumlah sampel

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke-i

X<sub>i</sub> = Nilai kinerja atribut ke-i

- b. Membuat *Weight Factors* (WF) bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$\text{Rumus : } WiFi = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

P= Jumlah atribut

I= Atribut ke-i

- c. Membuat *Weight Score* (WS) bobot ini merupakan perkalian antara weight faktor dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*=MSS)

$$\text{Rumus : } WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

i= atribut aspek kemampuan kelompok ke-i

- d. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks*

Rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

5

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Skala kepuasan nasabah yang umum dipakai dalam interpretasi index adalah skala nol sampai satu seperti tabel berikut :

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan

| Nilai Indeks | Kriteria indeks kepuasan pelanggan |
|--------------|------------------------------------|
| 0% - 35%     | Sangat tidak puas                  |
| 36% - 50%    | Tidak puas                         |
| 51% - 65%    | Cukup puas                         |
| 66% - 80%    | Puas                               |
| 81% - 100%   | Sangat puas                        |

Sumber : Royan Firdaus (2021)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Tingkat Kesesuaian Responden

Analisis dari 25 atribut dapat digunakan untuk menentukan urutan prioritas atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan BUMDes. Adapun hasil analisis tingkat kesesuaian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Kesesuaian (TKi) Antara Kepentingan Dan Kinerja

| No                              | Pertanyaan   | Kepentingan | Kinerja | Tingkat Kesesuaian (TKi) |
|---------------------------------|--|-------------|---------|--------------------------|
| <i>Bukti Fisik (Tangibles)</i>  |  |             |         |                          |
| 1.                              | BUMDes Karya Agung Mandiri memberikan kemudahan dalam proses pelayanan                     | 326         | 304     | 93%                      |
| 2.                              | BUMDes Karya Agung Mandiri selalu menjaga kebersihan baik bagian luar maupun bagian dalam. | 331         | 296     | 89%                      |
| 3.                              | Karyawan BUMDes selalu menjaga penampilan dengan bersih dan rapi.                          | 325         | 285     | 88%                      |
| 4.                              | Kedisiplinan karyawan dalam melakukakn pembayaran  | 320         | 277     | 87%                      |
| 5.                              | Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan                                       | 324         | 284     | 88%                      |
| <i>Kehandalan (Reliability)</i> |  |             |         |                          |
| 6.                              | Karyawan BUMdes Memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu.       | 321         | 306     | 95%                      |
| 7.                              | BUMDes Karya Agung Mandiri memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan nasabah.         | 316         | 290     | 92%                      |
| 8.                              | Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan   | 311         | 286     | 92%                      |

|  |  |     |     |            |
|--|--|-----|-----|------------|
| 9.                                     | BUMDes Karya Agung memiliki standar pelayanan yang jelas   | 327 | 272 | 83%        |
| 10.                                    | Kemampuan karyawan dalam proses Pelayanan  | 320 | 288 | 90%        |
| <b>Tanggap (<i>Responsiviness</i>)</b> |  |     |     |            |
| 11.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap nasabah.                                  | 351 | 310 | 88%        |
| 12.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada nasabah                             | 328 | 291 | 89%        |
| 13.                                    | Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat oleh karyawan BUMDes   | 324 | 289 | 89%        |
| 14.                                    | Karyawan melakukan pelayanan dengan cermat   | 316 | 282 | 89%        |
| 15.                                    | Selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan  | 317 | 287 | 91%        |
| <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>      |  |     |     |            |
| 16.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri dapat diandalkan dalam profesional bekerja.   | 327 | 319 | 98%        |
| 17.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri memiliki keahlian teknik yang bagus secara cepat dalam mengatasi masalah teknis pada nasabah. | 325 | 291 | 90%        |
| 18.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan kepada nasabah.                               | 298 | 267 | 90%        |
| 19.                                    | Pengetahuan dan keterampilan karyawan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah.                              | 306 | 275 | 90%        |
| 20.                                    | Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi  | 285 | 262 | 92%        |
| <b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>         |  |     |     |            |
| 21.                                    | Karyawan memiliki kepedulian dalam membantu kesulitan nasabah dalam mengurus proses pencairan simpan pinjam.             | 345 | 300 | 87%        |
| 22.                                    | Karyawan BUMDes Karya Agung Mandiri menerapkan kualitas pelayanan yang berbasis pada kepuasan publik.                    | 323 | 305 | 94%        |
| 23.                                    | Karyawan BUMDes Karya Agung Mandiri mampu membina komunikasi dan hubungan baik dengan nasabah.                           | 310 | 269 | 87%        |
| 24.                                    | Karyawan memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.   | 291 | 297 | 102%       |
| 25.                                    | Karyawan melayani pelanggan dengan tidak membeda-bedakan   | 294 | 281 | 96%        |
| <b>Rata-Rata</b>                       |  |     |     | <b>91%</b> |

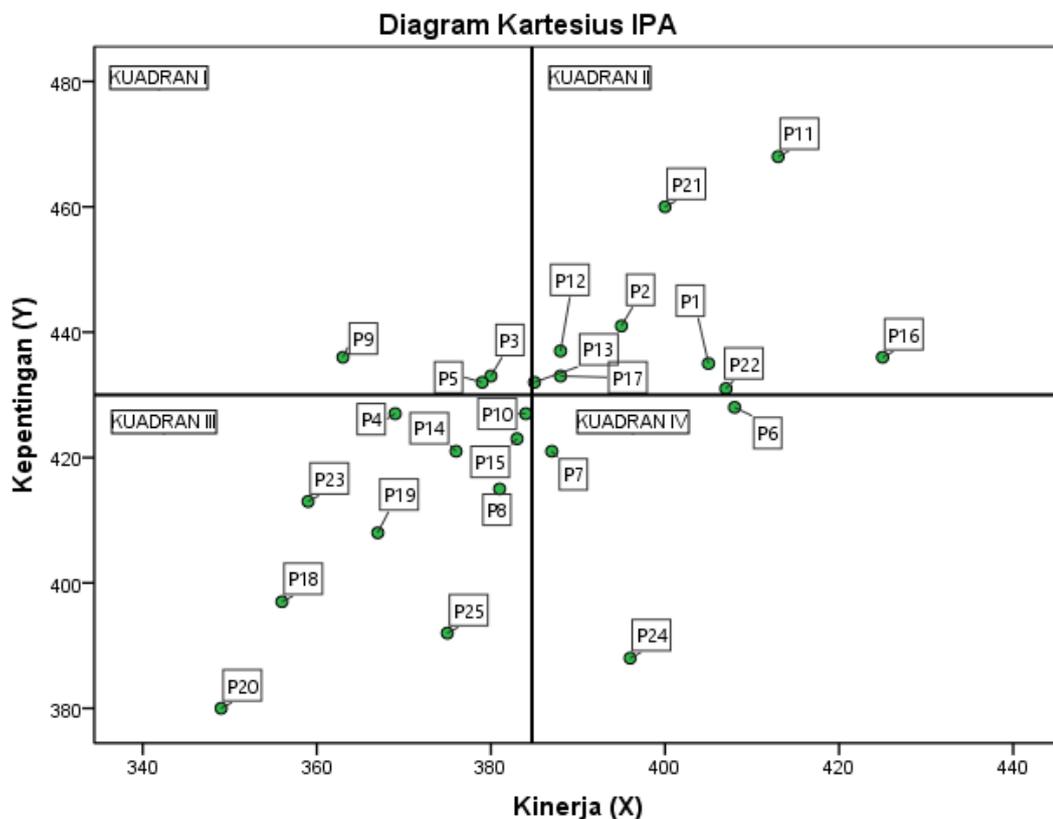
*Sumber : Data Olahan, 2024*

Berdasarkan hasil pada tabel 3 tentang hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, didapatkan hasil nilai tingkat kesesuaian yang terbesar yaitu senilai 102% yaitu pada dimensi empati (*Emphaty*) dengan pernyataan

“Karyawan memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya”. Sedangkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang memperoleh nilai terkecil yaitu sebesar 83% pada dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan pernyataan “BUMDes Karya Agung memiliki standar pelayanan yang jelas”. Hasil rata-rata nilai tingkat kesesuaian antar atribut yaitu sebesar 91% masuk kedalam kategori “sangat sesuai”. Jika nilai tingkat kesesuaian mendekati 100% dan mendapatkan hasil diatas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik.

**2. Diagram Kartesius**

Sebelum membuat diagram kartesius perlu menghitung skor rata-rata tingkat kepentingan responden BUMDes untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Diketahui sumbu y merupakan batasan skor tingkat kepentingan yaitu 4,25 dan sumbu x merupakan batasan skor tingkat kinerja yaitu 3,85. Dari hasil kuadran akan terlihat atribut-atribut yang perlu diprioritaskan. Gambar 1 memperlihatkan secara rinci atribut pertama sampai dengan atribut ke 25 yang akan tersebar kedalam empat kuadran IPA. Dapat disajikan sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram Kartesius Analisis IPA

**a. Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan kuadran atribut-atribut yang perlu diprioritaskan perbaikan kinerja/persepsinya. Atribut-atribut tersebut terdiri dari: Karyawan BUMDes selalu menjaga penampilan dengan bersih dan rapi (3), Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan (5) dan BUMDes Karya Agung memiliki standar pelayanan yang jelas (9). Artinya ketiga atribut tersebut menggambarkan atribut-atribut yang dinilai sebagai atribut yang penting bagi sampel, tetapi kinerja belum maksimal.

**b. Kuadran II (Dipertahankan)**

Kuadran II (Dipertahankan) adalah kuadran yang memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Atribut dalam kuadran ini wajib dipertahankan kedepannya karena dianggap penting dan hasilnya sangat memuaskan.

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah : BUMDes Karya Agung Mandiri memberikan kemudahan dalam proses pelayanan (1), BUMDes Karya Agung Mandiri selalu menjaga kebersihan baik bagian luar maupun bagian dalam (2), BUMDes Karya Agung Mandiri selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap nasabah (11), BUMDes Karya Agung Mandiri selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada nasabah (12), Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat oleh karyawan BUMDes (13), BUMDes Karya Agung Mandiri dapat diandalkan dalam profesional bekerja (16), BUMDes Karya Agung Mandiri memiliki keahlian teknik yang bagus secara cepat dalam mengatasi masalah teknis pada nasabah (17), Karyawan memiliki kepedulian dalam membantu kesulitan nasabah dalam mengurus proses pencairan simpan pinjam (21), dan Karyawan BUMDes Karya Agung Mandiri menerapkan kualitas pelayanan yang berbasis pada kepuasan publik (22).

**c. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Kuadran III (Prioritas Rendah) merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan akan tetapi pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau biasa saja. Kuadran ini memiliki atribut yang paling banyak dari kuadran yang lain. Yang mana terdiri dari 10 atribut pernyataan. Atribut-atribut pernyataan tersebut adalah : Kedisiplinan karyawan dalam melakukan pembayaran (4), Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan (8), Kemampuan karyawan dalam proses pelayanan (10), Karyawan melakukan pelayanan dengan cermat (14), Selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan (15), BUMDes Karya

Agung Mandiri memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan kepada nasabah (18), Pengetahuan dan keterampilan karyawan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah (19), Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi (20), Karyawan BUMDes Karya Agung Mandiri mampu membina komunikasi dan hubungan baik dengan nasabah (23), dan Karyawan melayani pelanggan dengan tidak membedakan (25).

**d. Kuadran IV (Berlebihan)**

Kuadran IV (Berlebihan) merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Terdapat 3 atribut yang termasuk kedalam kuadran ini, atribut tersebut adalah Karyawan BUMdes Memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu (6), BUMDes Karya Agung Mandiri memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan nasabah (7) dan Karyawan memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya (24).

**3. Analisis Customer Satisfaction Index**

Analisis *customer satisfaction indeks* ini dapat mengkuantitatifkan kepuasan pelanggan dan mendapatkan seberapa besar indeks kepuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus BUMDes Karya Agung Mandiri yang dinyatakan dalam bentuk persentasi. Sehingga bisa dikatakan bahwa alat analisis ini dapat menyempurnakan hasil yang telah didapatkan oleh alat analisis IPA, dimana hanya menjelaskan posisi atribut pelayanan kedalam kuadran saja. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)**

| No                              | Pertanyaan   | MIS  | WF   | MSS  | WS    |
|---------------------------------|--|------|------|------|-------|
| <i>Bukti Fisik (Tangibles)</i>  |  |      |      |      |       |
| 1.                              | BUMDes Karya Agung Mandiri memberikan kemudahan dalam proses pelayanan                     | 4,35 | 4,09 | 4,05 | 16,60 |
| 2.                              | BUMDes Karya Agung Mandiri selalu menjaga kebersihan baik bagian luar maupun bagian dalam. | 4,41 | 4,16 | 3,95 | 16,41 |
| 3.                              | Karyawan BUMDes selalu menjaga penampilan dengan bersih dan rapi.                          | 4,33 | 4,08 | 3,80 | 15,51 |
| 4.                              | Kedisiplinan karyawan dalam melakukakn pembayaran  | 4,27 | 4,02 | 3,69 | 14,85 |
| 5.                              | Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan                                       | 4,32 | 4,07 | 3,79 | 15,41 |
| <i>Kehandalan (Reliability)</i> |  |      |      |      |       |
| 6.                              | Karyawan BUMdes Memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat              | 4,28 | 4,03 | 4,08 | 16,45 |

|  |  |               |               |              |               |
|--|--|---------------|---------------|--------------|---------------|
|  | waktu.   |               |               |              |               |
| 7.                                     | BUMDes Karya Agung Mandiri memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan nasabah.                                       | 4,21          | 3,97          | 3,87         | 15,35         |
| 8.                                     | Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan   | 4,15          | 3,91          | 3,81         | 14,90         |
| 9.                                     | BUMDes Karya Agung memiliki standar pelayanan yang jelas   | 4,36          | 4,11          | 3,63         | 14,90         |
| 10.                                    | Kemampuan karyawan dalam proses Pelayanan  | 4,27          | 4,02          | 3,84         | 15,44         |
| <b>Tanggap (<i>Responsiviness</i>)</b> |  |               |               |              |               |
| 11.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap nasabah.                                  | 4,68          | 4,41          | 4,13         | 18,22         |
| 12.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada nasabah                             | 4,37          | 4,12          | 3,88         | 15,99         |
| 13.                                    | Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat oleh karyawan BUMDes   | 4,32          | 4,07          | 3,85         | 15,68         |
| 14.                                    | Karyawan melakukan pelayanan dengan cermat   | 4,21          | 3,97          | 3,76         | 14,92         |
| 15.                                    | Selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan  | 4,23          | 3,98          | 3,83         | 15,24         |
| <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>      |  |               |               |              |               |
| 16.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri dapat diandalkan dalam profesional bekerja.   | 4,36          | 4,11          | 4,25         | 17,47         |
| 17.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri memiliki keahlian teknik yang bagus secara cepat dalam mengatasi masalah teknis pada nasabah. | 4,33          | 4,08          | 3,88         | 15,84         |
| 18.                                    | BUMDes Karya Agung Mandiri memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan kepada nasabah.                               | 3,97          | 3,74          | 3,56         | 13,33         |
| 19.                                    | Pengetahuan dan keterampilan karyawan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah.                              | 4,08          | 3,84          | 3,67         | 14,09         |
| 20.                                    | Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi  | 3,80          | 3,58          | 3,49         | 12,51         |
| <b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>         |  |               |               |              |               |
| 21.                                    | Karyawan memiliki kepedulian dalam membantu kesulitan nasabah dalam mengurus proses pencairan simpan pinjam.             | 4,60          | 4,33          | 4,00         | 17,33         |
| 22.                                    | Karyawan BUMDes Karya Agung Mandiri menerapkan kualitas pelayanan yang berbasis pada kepuasan publik.                    | 4,31          | 4,06          | 4,07         | 16,50         |
| 23.                                    | Karyawan BUMDes Karya Agung Mandiri mampu membina komunikasi dan hubungan baik dengan nasabah.                           | 4,13          | 3,89          | 3,59         | 13,97         |
| 24.                                    | Karyawan memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.   | 3,88          | 3,66          | 3,96         | 14,48         |
| 25.                                    | Karyawan melayani pelanggan dengan tidak membeda-bedakan   | 3,92          | 3,69          | 3,75         | 13,84         |
| <b>Total</b>                           |  | <b>106,15</b> | <b>100,00</b> | <b>96,17</b> | <b>385,21</b> |
| <b>Nilai CSI (%)</b>                   |  |               |               |              | <b>77,04</b>  |

*Sumber : Data Olahan, 2024*

Hasil yang terlihat dalam Tabel 4 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan untuk atribut kualitas pelayanan pelanggan adalah 77,04%. Melihat kriteria nilai *customer satisfaction indeks* menurut (Royan Firdaus. 2021), maka nilai CSI berada pada rentan 66% - 80% dengan kateogri “puas”. Artinya secara keseluruhan pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui hasil dari perhitungan CSI didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan untuk atribut kualitas pelayanan pelanggan adalah 77,04%. Melihat kriteria nilai *customer satisfaction indeks* menurut (Royan Firdaus. 2021) Maka nilai CSI berada pada rentan 66% - 80% dengan kateogri “puas”. Artinya secara keseluruhan pelanggan BUMDes Karya Agung Mandiri sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi Kuswanto, N., Usaha, B., & Desa, M. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di badan usaha milik desa (bumdes)*
- Hanri Putri et al., (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Gardu Tani Di Desa Ketapang, Kecamatan Susukan, Kabupaten Semarang. *Agrisocionomics: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 2(2), 85. <https://doi.org/10.14710/agrisocionomics.v2i2.2172>
- Daryanti Putri., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127. <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i3.1915>
- Eka Mariyanti et.al (2019) *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BUMDes Sedyo Makmur. Boyolali ditinjau dari produk yang di tawarkan dan kualitas pelayanan. Boyolali*
- Jufriyanto, M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. Matrik*, 20(2), 79. <https://doi.org/10.30587/matrik.v20i2.1131>
- Laksana N. I. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Marcel A., & Probondani, N. (2021). *Akuntansi BUMDes di Desa Je ' nemadinging Kabupaten Gowa*. 3(2), 137–142.

- Royan Firdaus (2021). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi*, 3(1), 1 –15
- Sugiyono., & Shihab, M. S. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127.