

Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Mitra Lembaga Pengelola Dana Bergulir LPDB-KUMKM Satuan Tugas Jawa Barat

Olivia Saputri, Farida Yulianty, Kosasih

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

E-mail: saputriolivia7@gmail.com, farida.yuliaty@usbypkp.ac.id, kosasih@usbypkp.ac.id

ABSTRAK

Kata kunci:

kualitas pelayanan;
kinerja karyawan;
kepuasan mitra.

Keywords:

quality of service;
employee performance;
partner satisfaction.

Penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dalam menjaga kepuasan mitra, khususnya di Lembaga Pengelola Dana Bergulir (LPDB)-KUMKM pada masa pemulihan ekonomi pasca pandemi COVID-19. Kepuasan mitra menjadi faktor kunci untuk mendukung efektivitas pelayanan publik yang semakin ketat di tengah persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan mitra LPDB-KUMKM, dengan fokus pada Satuan Tugas Jawa Barat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan sifat asosiatif. Populasi yang diteliti terdiri dari 100 mitra LPDB-KUMKM, dengan teknik pengambilan sampel probability sampling jenis random sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan kinerja karyawan terdapat pengaruh akan kepuasan mitra, sehingga kepuasan pelanggan dapat berperan sebagai perantara dalam mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dapat meningkatkan kepuasan mitra secara signifikan, yang pada gilirannya mendukung efektivitas lembaga dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang optimal.

This study is based on the importance of service quality and employee performance in maintaining partner satisfaction, especially at the Revolving Fund Management Institution (LPDB)-KUMKM during the economic recovery period after the COVID-19 pandemic. Partner satisfaction is a key factor in supporting the effectiveness of increasingly tight public services amidst competition. This study aims to analyze the effect of service quality and employee performance on LPDB-KUMKM partner satisfaction, focusing on the West Java Task Force. The method used is a quantitative approach with an associative nature. The population studied consisted of 100 LPDB-KUMKM partners, with a probability sampling technique of random sampling. Data were analyzed using multiple linear regression to test the relationship between variables. The results of the study indicate that service quality and employee performance have an influence on partner satisfaction, so that customer satisfaction can act as an intermediary in influencing service quality on employee performance. The conclusion of this study is that improving service quality and employee performance can significantly increase partner satisfaction, which in turn supports the effectiveness of institutions in achieving optimal public service goals.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

PENDAHULUAN

Selama pandemi COVID-19, segala aspek menjadi sulit dan ketat, tidak hanya dalam hal kesehatan, tetapi juga ekonomi Indonesia terkena dampaknya, oleh karena itu banyak faktor yang menjadi pendorong berkurangnya perkembangan perekonomian di Indonesia, tidak hanya di Indonesia, tetapi juga di berbagai belahan dunia juga terdampak, dibuat heboh dengan munculnya COVID-19 COVID-19 membawa dampak besar pada perubahan dunia, mempengaruhi ekonomi, sosial, dan Aktivitas keseharian tanpa ada yang dapat

mengelak (Elavarasan & Pugazhendhi, 2020), Aspek kualitas pelayanan dan kinerja karyawan menjadi krusial dalam konteks pemulihan ekonomi, terutama di tengah pandemi COVID-19 yang membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pandemi menyebabkan ketidakstabilan ekonomi global, memaksa lembaga-lembaga publik dan swasta untuk beradaptasi dengan situasi yang penuh ketidakpastian. Di Indonesia, pemerintah melalui berbagai program seperti Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) berupaya mengurangi dampak tersebut. Dalam hal ini, Lembaga Pengelola Dana Bergulir (LPDB)-KUMKM memainkan peran penting dengan menyalurkan pembiayaan kepada UMKM melalui satuan tugas di berbagai daerah.

Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel utama yang menentukan keberhasilan lembaga publik seperti LPDB-KUMKM dalam memberikan manfaat kepada mitranya. Kualitas pelayanan diartikan sebagai sejauh mana lembaga mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mitra dalam penyaluran pembiayaan atau layanan lainnya. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan mitra, yang menjadi indikator kinerja lembaga dalam memberikan layanan. Di tengah pandemi, kebutuhan mitra terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap semakin mendesak. Layanan yang tidak memadai dapat memperlambat proses pemulihan ekonomi karena UMKM, yang merupakan tulang punggung perekonomian, sangat bergantung pada dukungan pembiayaan dan pelayanan dari lembaga seperti LPDB-KUMKM. Variabel kinerja karyawan diukur melalui indikator seperti kecepatan dan ketepatan dalam melayani, kedisiplinan, tanggung jawab, keramahan, serta hubungan baik dengan mitra. Dalam situasi pandemi, kemampuan karyawan untuk bekerja dengan adaptif dan proaktif menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang mendukung percepatan pemulihan ekonomi.

Karyawan yang terampil dalam teknologi dan mampu bekerja di bawah tekanan akan sangat berkontribusi dalam menciptakan kepuasan mitra. Dalam hal ini, dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti tangibility (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian) menjadi ukuran kunci untuk menilai bagaimana LPDB-KUMKM menjalankan tugasnya. Tangibility mencakup kualitas infrastruktur dan sarana prasarana yang mendukung pelayanan. Reliability dan responsiveness sangat penting dalam memastikan pelayanan dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan. Assurance dan empathy mencerminkan jaminan kualitas serta perhatian lembaga terhadap kebutuhan dan kondisi mitra, terutama dalam masa krisis.

Oleh karena itu pada saat ini kualitas pelayanan dan kepuasan publik semakin besar, dimana persaingan semakin ketat akibat banyaknya pelanggan (mitra) yang terlibat kekurangan dalam memenuhi kebutuhan ataupun kurang stabil dalam perkonomiannya selama pandemi COVID-19 seperti ini (Lai & Chen, 2011), dan karena itu pemerintah Indonesia melakukan segala bentuk upaya agar perekonomian dalam kualitas pelayanan publik agar kembali lagi stabil, dengan membuat program PEN (Program Ekonomi Nasional) yang dibuatkan tema “Program PEN & APBN 2021 yang fungsinya untuk Percepatan Pemulihan Ekonomi dan Penguatan Reformasi”. Pemerintah menanggapi pandemi COVID-19 dengan mengeluarkan PERPPU 1/2020, UU 2/2020, Perpres 54/2020, dan Perpres 72/2020 guna menangani krisis dan mempertahankan stabilitas ekonomi serta sistem keuangan, termasuk melaksanakan program PEN. APBN 2021 diarahkan untuk mempercepat pemulihan ekonomi dengan pengalokasian anggaran pada sektor-sektor utama seperti kesehatan, pendidikan, jaminan sosial, infrastruktur, Informasi teknologi, pariwisata, dan pangan ketahanan serta komunikasi. Dan karena itu dibentuk lah LPDB-KUMKM berdasarkan keputusan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 19.4/Per/M.KUMKM/VIII/2006 tanggal 18 Agustus 2006, yang kemudian direvisi melalui Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 11/Per/M.KUMKM/VI/2008 tanggal 26 Juni 2008 tentang Struktur Organisasi dan Prosedur Lembaga Pengelola Dana Bergulir bagi Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, serta Menengah.

LPDB-KUMKM bertekad agar terus meningkatkan performa dan mutu pelayanan pinjaman atau pembiayaan agar lebih efektif, khususnya bagi Koperasi dan UKM. Pada 15 Januari 2017, LPDB-KUMKM berhasil beralih dari ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015 yang disertifikasi oleh Tuv Nord Certification untuk layanan penyaluran dana bergulir. Kementerian Keuangan juga menetapkan bahwa performa LPDB-KUMKM sebagai unit kerja di bawah Kementerian Koperasi dan UKM meraih peringkat terbaik dalam memberi layanan serta pengelolaan dana khususnya pada tahun 2011.

Beberapa prestasi yang dicapai diantaranya sukses menjaga penerapan ISO 9001:2008 sejak 2011 hingga kini, termasuk dalam 12 besar survei integritas pelayanan publik oleh KPK pada 2012, memperoleh predikat BLU terbaik dari Kementerian Keuangan di tahun yang sama, serta meraih predikat AA-Baik dalam evaluasi kinerja BLU pada 2012). Oleh dengan itu semakin berkembangnya LPDB-KUMKM diharapkan dapat membantu pinjaman atau pembiayaan yang ada agar dapat membantu kepada Koperasi ataupun UKM yang ada di Indonesia.

Dengan seiringnya berjalan waktu LPDB-KUMKM pun membentuk Satuan tugas diseluruh Indonesia dengan membuka lima Satuan Tugas Daerah meliputi Satuan Tugas Jawa Timur, Riau, Sulawesi Selatan,

Jawa Barat, dan Jawa Tengah. Kelima Satuan Tugas Daerah ini sangat ditekankan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap para mitranya guna untuk mencapai tujuannya tersebut agar kualitas pelayanan LPDB-KUMKM dapat membantu mitranya dalam mengakses pinjaman atau pembiayaan secara lebih optimal dan serta mendukung upaya Program Pemulihan Ekonomi Nasional bertujuan untuk menjaga stabilitas sosial, ekonomi, dan sektor keuangan agar tetap terjaga dengan optimal. Kepuasan mitranya sangatlah penting agar tujuan utamanya adalah dengan menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas dan agar tercapainya kepuasan mitranya untuk ditandai dengan berkurangnya keluhan dari para mitranya kepada kinerja LPDB-KUMKM agar semakin meningkat. Penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan yang baik di Satuan Tugas Jawa Barat yang berlokasi di Kota Bandung, Jawa Barat dan penelitian ini dimaksudkan agar mengetahui apakah kualitas pelayanan Satuan Tugas Jawa Barat yang diterapkan oleh LPDB-KUMKM sudah berdampak nyata belum khususnya di Satuan Tugas Jawa Barat.

Seluruh kinerja karyawan Satuan Tugas Daerah LPDB-KUMKM diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar berujung pada pencapaian kepuasan mitranya dalam aspek penyaluran dana bergulir. Jika dilihat melalui Growth beberapa parameter pencapaian kinerja Satuan Tugas Jawa Barat dalam memberikan aspek pelayanan melalui proposal yang masuk antara tahun 2018-2020 mengalami penurunan ditahun 2020 dalam segi pelayanan untuk membantu pencairan pembiayaan atau pinjaman yang diberikan LPDB-KUMKM Satuan Tugas Jawa Barat pada mitranya, sebagaimana diperlihatkan dalam Tabel 1 berikut :

Tabel 1. Basis Data Sosbimtek v2.5 Satuan Tugas Daerah Jawa Barat

Tahun	Sosbimtek Perkota/Kabupaten	Proposal masuk	Proposal cair
2018	64	63	6
2019	54	30	20
2020	203	35	12

Sumber : Dashboard Jawa Barat

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra LPDB-KUMKM, khususnya pada Satuan Tugas Jawa Barat. Fokus penelitian adalah melihat sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPDB-KUMKM berperan dalam menciptakan kepuasan mitra, terutama dalam proses pembiayaan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menilai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan mitra LPDB-KUMKM, di mana pengukuran difokuskan pada aspek ketepatan waktu, tanggung jawab, dan interaksi pelayanan. Penelitian ini mengidentifikasi hubungan simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, serta mengeksplorasi peran kepuasan mitra sebagai mediator dalam hubungan antara kedua variabel tersebut.

Manfaat, penelitian ini memiliki beberapa kontribusi penting. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan atau mitra, terutama di sektor lembaga keuangan yang berfokus pada pembiayaan UMKM. Penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep manajemen layanan publik yang lebih efektif, khususnya dalam menghadapi situasi krisis. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi LPDB-KUMKM untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, yang pada akhirnya akan membantu mereka mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mitra di tengah tantangan pemulihan ekonomi pasca-pandemi. Bagi mitra LPDB-KUMKM, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek pelayanan dan kinerja yang paling memengaruhi kepuasan mereka, sehingga dapat memberikan masukan yang konstruktif untuk peningkatan layanan. Manfaat lain yang diharapkan dari penelitian ini adalah bagi pengambil kebijakan di lembaga-lembaga pemerintah. Penelitian ini dapat memberikan wawasan untuk menyusun kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap kondisi

krisis, serta sebagai dasar bagi pengembangan kualitas layanan lembaga keuangan mikro, khususnya yang berperan dalam pemulihan ekonomi nasional.

METODE

Dengan menerapkan metode penelitian, tingkat signifikansi antara variabel yang diteliti dapat dianalisis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan mitra LPDB-KUMKM di Satuan Tugas Jawa Barat (Chu & Ke, 2017). Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjawab tujuan penelitian yang berfokus pada hubungan antar variabel dan pengukuran dampak dari kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan mitra (Aceituna et al., 2014). Metode yang diterapkan adalah metode deskriptif dan verifikatif (Colquhoun et al., 2014).

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dengan metode random sampling. Teknik ini dipilih karena setiap elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih, sehingga menghasilkan data yang representatif. Populasi yang diteliti adalah 100 mitra LPDB-KUMKM di Satuan Tugas Jawa Barat. Sampel ini dipilih karena mereka secara langsung terlibat dalam proses pembiayaan yang disalurkan oleh LPDB-KUMKM, sehingga dapat memberikan informasi yang relevan mengenai kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Pemilihan jumlah sampel ini juga didasarkan pada ketersediaan mitra yang aktif selama periode penelitian dan cukup untuk melakukan uji statistik yang memadai. Metode random sampling dipilih karena metode ini memberikan keadilan dan keakuratan dalam pengambilan data, serta menghindari bias dalam pemilihan responden. Dalam konteks penelitian ini, penggunaan random sampling memastikan bahwa data yang diperoleh dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi mitra LPDB-KUMKM di Satuan Tugas Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan dan kinerja karyawan) dengan variabel dependen (kepuasan mitra). Regresi linier berganda adalah metode yang tepat untuk penelitian ini karena memungkinkan peneliti untuk melihat efek simultan dari lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen, serta memberikan gambaran yang jelas mengenai seberapa besar pengaruh masing-masing variabel. Setiap penelitian memiliki hipotesis atau asumsi awal mengenai hasil yang diharapkan. Dalam penelitian ini, hipotesis yang diuji adalah bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan mitra. Penggunaan uji statistik bertujuan untuk menguji apakah hipotesis tersebut benar berdasarkan data yang dikumpulkan. Dengan uji statistik, peneliti dapat mengetahui apakah hubungan yang ditemukan dalam penelitian ini terjadi secara kebetulan atau memang signifikan secara statistik (Sivarajah et al., 2017). Uji statistik yang digunakan di sini melihat apakah perubahan dalam kualitas pelayanan atau kinerja karyawan benar-benar menyebabkan perubahan pada kepuasan mitra, atau apakah hasil tersebut bisa terjadi secara kebetulan. Jika hasil uji menunjukkan bahwa angka signifikan (p-value) lebih kecil dari batas yang ditentukan (misalnya 0,05), maka hipotesis diterima, artinya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan benar-benar berpengaruh pada kepuasan mitra (Cuadrado-Ballesteros et al., 2016).

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor kunci dalam keberhasilan suatu usaha, karena dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan mampu meningkatkan profitabilitasnya (Pan & Nguyen, 2015).. Variabel ini dinilai menggunakan instrumen pengukuran berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin. Tiap jawaban responden dinilai dengan skala dari 1 hingga 5, di mana skor 5 berarti "Sangat Setuju (SS)," skor 4 berarti "Setuju (S)," skor 3 berarti "Netral (N)," skor 2 berarti "Tidak Setuju (TS)," dan skor 1 berarti "Sangat Tidak Setuju (STS)."

Indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan mencakup beberapa aspek penting, yaitu tata cara layanan, syarat layanan, kemampuan atau keahlian, keadilan dalam mendapatkan layanan, serta kepastian waktu layanan. Tata cara layanan berfokus pada prosedur atau alur yang jelas dalam proses pelayanan. Syarat layanan memastikan bahwa semua persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dapat dipenuhi dengan mudah. Kemampuan atau keahlian mencakup kompetensi staf dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Keadilan dalam mendapatkan layanan berarti setiap pelanggan diperlakukan secara setara tanpa diskriminasi. Terakhir, kepastian waktu layanan mengacu pada ketepatan waktu dalam memberikan layanan, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lebih lama dari yang seharusnya. Semua indikator ini berkontribusi dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan mencakup semua karakteristik dan sifat dari produk atau jasa yang memengaruhi kemampuan untuk memenuhi permintaan pelanggan (Kasiri et al., 2017). Variabel ini dinilai menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, di mana responden memilih jawaban dari skala 1 hingga 5. Yaitu: skor 5 berarti "Sangat Setuju (SS)," skor 4 berarti "Setuju (S)," skor 3 berarti "Netral (N)," skor 2 berarti "Tidak Setuju (TS)," dan skor 1 berarti "Sangat Tidak Setuju (STS)."

Indikator yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan mencakup beberapa aspek penting, yaitu tangibility (bukti nyata), liability (keterandalan), responsiveness (responsif), assurance (kepastian), dan empathy (kepedulian). Tangibility mengacu pada bukti nyata dari kualitas pelayanan, seperti fasilitas fisik, peralatan, atau penampilan personel. Liability, atau keterandalan, menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Responsiveness menggambarkan kesiapan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan atau permintaan pelanggan. Assurance melibatkan jaminan yang diberikan kepada pelanggan tentang kompetensi, pengetahuan, dan kredibilitas penyedia layanan. Terakhir, empathy mencerminkan perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan dan situasi pelanggan. Semua indikator ini berperan dalam menentukan tingkat mutu pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kinerja karyawan merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh sekelompok individu dalam perusahaan untuk memproduksi barang atau layanan (Wu et al., 2014). Variabel ini dinilai menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, di mana responden memilih jawaban dari skala 1 hingga 5, dengan skor 5 sebagai "Sangat Setuju (SS)" dan skor 1 sebagai "Sangat Tidak Setuju (STS)".

Indikator yang digunakan dalam menilai kinerja karyawan mencakup beberapa aspek penting, yaitu layanan yang mendukung, ketepatan waktu, akuntabilitas, kecepatan dan ketepatan, sikap ramah dan sopan, serta interaksi positif antara karyawan dan pelanggan. Layanan yang mendukung mengacu pada kemampuan karyawan untuk memberikan bantuan yang memadai dan relevan kepada pelanggan. Ketepatan waktu menekankan pada kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Akuntabilitas mencerminkan tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugas dan mengambil keputusan. Kecepatan dan ketepatan berhubungan dengan kemampuan karyawan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan efisien dan akurat. Sikap ramah dan sopan penting untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan, sementara interaksi positif menggambarkan kualitas komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan, yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Semua indikator ini berperan dalam menentukan seberapa efektif karyawan dalam menjalankan peran mereka di tempat kerja (Mohamad et al., 2015).

Uji normalitas menunjukkan data berdistribusi normal jika nilai signifikan di atas 0,05 (Schmidt & Finan, 2018), sedangkan nilai di bawah 0,05 mengindikasikan data tidak berdistribusi normal. Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi multikolinearitas dalam model regresi melalui nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance (Yu et al., 2015). Model dinyatakan bebas multikolinearitas jika VIF lebih dari 10 dan tolerance kurang dari 0,10. Terakhir, uji heteroskedastisitas memeriksa keberadaan heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Rank Spearman dan melihat tingkat signifikansinya (Stehlík et al., 2022). Jika nilai signifikan di atas 0,05, berarti tidak ada gejala heteroskedastisitas (Chasco et al., 2018).

Tabel 2. Hasil Uji Deskriptif

	N	Minimu	Maksi	Mea	Std.
	m	mu	n		Deviation
Kepuasan Pelanggan	121	8	20	15.1	1.848
Kualitas Pelayanan	121	23	45	36.4	4.273
Kinerja Karyawan	121	12	28	22.4	2.629
Valid N (listwise)	121				

Sumber: Data Primer Diolah Penulis, 2018

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uji validitas, setiap variabel—kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2), dan kepuasan mitra (Y)—memiliki nilai r hitung yang melebihi r tabel (0,254), sehingga semua item dalam kuesioner dinyatakan valid. Hasil dari uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60, yang mengindikasikan bahwa semua item dalam kuesioner ini dianggap reliabel. Dalam uji asumsi klasik, koefisien determinasi yang diperoleh (adjusted R^2) adalah 0,682 atau 68,2%, menunjukkan bahwa variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen (Y), dipengaruhi oleh variabel independennya, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2). Sisa 31,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Hasil

uji hipotesis t menunjukkan bahwa nilai thitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 8,708 dengan nilai signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa thitung (8,708) lebih besar dari ttabel (1,6008) dan nilai signifikansi (0,000) kurang dari 0,1. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mitra LPDB-KUMKM. satuan tugas Jawa Barat.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, nilai adjusted R^2 sebesar 0,682 atau 68,2% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama menjelaskan 68,2% variasi dalam kepuasan mitra LPDB-KUMKM di Satuan Tugas Jawa Barat. Artinya, lebih dari separuh perubahan dalam kepuasan mitra dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sedangkan sisanya 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai adjusted R^2 yang tinggi ini mengindikasikan bahwa model penelitian yang digunakan cukup kuat untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan mitra. Selain itu, nilai t-hit dan p-value yang signifikan menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen secara signifikan mempengaruhi kepuasan mitra, memperkuat keabsahan temuan penelitian.

Temuan penelitian ini memiliki beberapa implikasi praktis yang penting, khususnya bagi LPDB-KUMKM. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus menjadi fokus utama lembaga, karena terbukti berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mitra. Aspek-aspek seperti keandalan layanan, daya tanggap, dan jaminan mutu perlu ditingkatkan lebih lanjut untuk memastikan bahwa mitra mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Kedua, pengelolaan kinerja karyawan perlu difokuskan pada peningkatan kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, serta peningkatan akuntabilitas dalam menangani kebutuhan mitra. LPDB-KUMKM dapat mempertimbangkan pelatihan tambahan untuk karyawan agar mereka dapat beradaptasi dengan perubahan dan memberikan layanan yang lebih optimal. Ketiga, dengan mitra sebagai salah satu pemangku kepentingan utama, kepuasan mitra tidak hanya akan meningkatkan reputasi LPDB-KUMKM, tetapi juga dapat memperkuat kepercayaan mitra terhadap lembaga, yang pada gilirannya berkontribusi pada kelancaran penyaluran pembiayaan dan pemulihan ekonomi secara menyeluruh.

Penelitian ini menghasilkan temuan yang signifikan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya berfokus pada Satuan Tugas Jawa Barat LPDB-KUMKM, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan secara langsung ke seluruh satuan tugas LPDB-KUMKM di wilayah lain di Indonesia. Kondisi operasional dan dinamika mitra di daerah lain mungkin berbeda, sehingga memerlukan kajian lebih lanjut di wilayah-wilayah tersebut. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan mitra. Sementara itu, terdapat kemungkinan variabel lain, seperti inovasi dalam pelayanan digital atau komunikasi lembaga, juga berperan dalam menentukan kepuasan mitra, namun belum dianalisis dalam penelitian ini. Keterbatasan ini dapat menjadi titik awal bagi penelitian lebih lanjut yang dapat memperluas model analisis dan area penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mitra LPDB-KUMKM, khususnya di Satuan Tugas Jawa Barat. Kualitas pelayanan yang mencakup bukti nyata, keterandalan, responsivitas, jaminan, dan kepedulian, terbukti berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan mitra. Selain itu, kinerja karyawan yang meliputi ketepatan waktu, akuntabilitas, kecepatan, sikap ramah, serta interaksi positif dengan pelanggan juga memberikan kontribusi besar dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mitra dapat menjadi faktor penentu keberhasilan lembaga dalam memberikan pelayanan, terutama dalam konteks pembiayaan bagi UMKM. Dengan demikian, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan mitra, LPDB-KUMKM perlu terus berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan kinerja karyawan secara efektif. Kesimpulan ini juga menggarisbawahi pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap kedua faktor tersebut guna mendukung pemulihan ekonomi nasional pasca-pandemi.

REFERENSI

- Aceituna, D., Walia, G., Do, H., & Lee, S.-W. (2014). Model-based requirements verification method: Conclusions from two controlled experiments. *Information and Software Technology*, 56(3), 321–334.
- Chasco, C., Le Gallo, J., & López, F. A. (2018). A scan test for spatial groupwise heteroscedasticity in cross-sectional models with an application on houses prices in Madrid. *Regional Science and Urban Economics*, 68, 226–238.
- Chu, H., & Ke, Q. (2017). Research methods: What's in the name? *Library & Information Science Research*, 39(4), 284–294.
- Colquhoun, H. L., Levac, D., O'Brien, K. K., Straus, S., Tricco, A. C., Perrier, L., Kastner, M., & Moher, D.

- (2014). Scoping reviews: time for clarity in definition, methods, and reporting. *Journal of Clinical Epidemiology*, 67(12), 1291–1294.
- Cuadrado-Ballesteros, B., Garcia-Sanchez, I.-M., & Martinez Ferrero, J. (2016). How are corporate disclosures related to the cost of capital? The fundamental role of information asymmetry. *Management Decision*, 54(7), 1669–1701.
- Elavarasan, R. M., & Pugazhendhi, R. (2020). Restructured society and environment: A review on potential technological strategies to control the COVID-19 pandemic. *Science of the Total Environment*, 725, 138858.
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91–97.
- Lai, W.-T., & Chen, C.-F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers—The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, 18(2), 318–325.
- Mohamad, M. M., Sulaiman, N. L., Sern, L. C., & Salleh, K. M. (2015). Measuring the validity and reliability of research instruments. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 204, 164–171.
- Pan, J.-N., & Nguyen, H. T. N. (2015). Achieving customer satisfaction through product–service systems. *European Journal of Operational Research*, 247(1), 179–190.
- Schmidt, A. F., & Finan, C. (2018). Linear regression and the normality assumption. *Journal of Clinical Epidemiology*, 98, 146–151.
- Sivarajah, U., Kamal, M. M., Irani, Z., & Weerakkody, V. (2017). Critical analysis of Big Data challenges and analytical methods. *Journal of Business Research*, 70, 263–286.
- Stehlík, M., Sabolová, R., Sečkárová, V., Soza, L. N., & Kiseľák, J. (2022). I-divergence based statistical inference for heteroscedasticity and compounds of arsenic contamination in Chile. *Chemometrics and Intelligent Laboratory Systems*, 226, 104579.
- Wu, L., Chuang, C.-H., & Hsu, C.-H. (2014). Information sharing and collaborative behaviors in enabling supply chain performance: A social exchange perspective. *International Journal of Production Economics*, 148, 122–132.
- Yu, H., Jiang, S., & Land, K. C. (2015). Multicollinearity in hierarchical linear models. *Social Science Research*, 53, 118–136.