

PERAN KEARIFAN LOKAL “BAPOKAT” DALAM MENDUKUNG KEPUASAN LAYANAN ANGGOTA KSP CU PANCUR KASIH TP. NANGA PINOH

Yulius

Magister Manajemen, Universitas Terbuka, Indonesia

Email: yuliusutoh363@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Kearifan Lokal “bapokat” dalam mendukung kepuasan layanan anggota KSP CU Pancur Kasih TP Nanga Pinoh. Penelitian ini menggunakan metoda kualitatif dengan studi kasusjamak. Metoda pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukanstudi kasus dengan informan internal (manajemen CUPK) dan informan eksternal (anggota CUPK). Teknik analisis data pada penelitian inimenggunakan analisis studi kasus. Hasil temuan penelitian inimenunjukkan bahwa manajemen CUPK telah melakukan bapokat dalam mengambil setiap kebijakan. Berdasarkan temuan penelitian ini juga menunjukkan anggota kurang puas dengan pelayanan CUPK karena bapokat belum dilakukan dengan tepat menurut keinginan anggota.

Kata Kunci: Kearifan Lokal “bapokat”, Kepuasan Layanan,KSP CU Pancur Kasih TP. Nanga Pinoh

Abstract

This study aims to determine the role of local wisdom “bapokat” in supporting service satisfaction members of KSP CU Pancur Kasih TP. Nanga Pinoh. This study uses a qualitative method with multiple case studies. The data collection method was carried out by conducting case studies with internal informants (CUPK management) and external informants (CUPK members). The data analysis technique in this study used case study analysis. The findings of this study indicate that the management of CUPK has done bapokat in making every police. Based on the findings of this study, it also shows that members are not satisfied with CUPK services because bapokat has not been carried out properly according to the wishes of members.

Keywords: Local wisdom “bapokat”, service satisfaction, KSP CU Pancur Kasih TP. Nanga Pinoh.

Pendahuluan

Proses bisnis dalam suatu organisasi perlu memperhatikan konteks. Konteks adalah faktor lingkungan eksternal yang mempengaruhi jalannya suatu organisasi. Keberhasilan organisasi dalam mengelola konteks akan berpengaruh besar pada keberhasilan bisnis organisasi. Konteks organisasi bisa berbentuk: kondisi ekonomi,

sosial hingga budaya masyarakat sekitar. Sebagai contoh, organisasi yang berada di suatu negara Islam, keberhasilan organisasi tersebut dipengaruhi oleh kemampuannya beradaptasi dengan budaya setempat.

Salah satu bentuk konteks yang mempengaruhi keberlangsungan bisnis adalah faktor budaya. Salah satu bentuk ekspresi budaya adalah kearifan lokal. Kearifan lokal adalah pandangan dan tata cara yang bersifat khas dari suatu daerah untuk memecahkan masalah. Kearifan lokal bisa diekspresikan dalam bentuk keterampilan arsitektural, keterampilan bekerja, adat istiadat hingga tata cara pengambilan keputusan.

Suku, budaya dan adat istiadat memiliki kekhasan masing-masing menyesuaikan wilayah setempat, hal ini tanpa disadari dapat mempengaruhi kemajuan masyarakat itu sendiri sebagai contoh di Indonesia memiliki 718 jenis bahasa yang digunakan sehari-hari. Kearifan lokal dapat dipahami sebagai gagasan, pandangan masyarakat setempat yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik, yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakat lainnya (Rapanna, 2016).

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam lingkup penelitian lapangan (*fieldresearch*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian *field research* yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Dalam hal demikian maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan berperan serta atau ikut ambil bagian dalam lingkup penelitian. Penelitian lapangan akan membuat catatan lapangan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara (Moleong, 2017). Sumber informasi utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. maka sumber informasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data primer

Data primer atau disebut juga data yang diperoleh dari tangan pertama merupakan data yang dikumpulkan langsung dari individu yang diteliti. Metode ini digunakan dalam memperoleh data yang dianggap dapat menunjang penelitian. Data ini dapat berupa kata-kata ataupun tindakan dari orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Disini data primer berasal dari narasumber yaitu anggota KSP. *Credit Union* Pancur Kasih Tempat Pelayanan Nanga Pinoh.

b. Data sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua merupakan data yang diperoleh dari subyek penelitian. Data sekunder dapat berupa dokumentasi, buku-buku maupun arsip-arsip resmi. Sumber data sekunder penulis peroleh melalui cerita orang lain dalam hal ini rekan kerja, buku-buku maupun arsip-arsip resmi atau bentuk catatan yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis pada KSP. CUPancur Kasih Tempat Pelayanan Nanga Pinoh.

Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang berkaitan dengan kepuasan layanan terhadap anggota peneliti menemukan bahwa anggota CUPK TP. Nanga Pinoh kurang puas dengan layanan yang ada saat ini dimana masih kurangnya keramahan manajemen terhadap anggota, kurangnya staf yang ditempatkan di sebuah TP. Nanga Pinoh. Saat ini karyawan yang ada TP Nanga Pinoh hanya berjumlah 6 orang sehingga kecepatan dalam memberikan pelayanan sangat kurang baik salah satu contoh yang terlihat adalah staf survey yang terlalu lama dalam proses survey pinjaman, tidak hanya itu staf penanganan kredit dalam pengambil alihan barang jaminan yang kurang mengedepankan asas musyawarah dan mufakat, belum lagi keadaan kantor yang ruangan kurang luas dengan total anggota mencapai dua ribuan orang membuat anggota berdesak-desakan apabila ingin menyettor terutama ketika hari senin, panjang sekali antrian untuk mengangsur pinjaman di meja teller/kasir. Namun yang juga menjadi kendala adalah lahan parkir yang sempit dikarenakan kantor yang masih berupa RUKO (Rumah Toko) petak dan dekat dengan jalan raya. Sehingga untuk mengurangi persoalan-persoalan yang ada manajemen TP Nanga Pinoh harus melihat solusi-solusi yang mungkin dapat diterapkan yaitu dengan pendekatan persuasif dan humanisme untuk menjalin hubungan yang intim antara anggota dan manajemen CUPK TP. Nanga Pinoh. Melalui cara tersebut manajemen dapat menjelaskan dan memberi pemahaman tentang keadaan CUPK saat ini, walaupun ini bukan solusi namun ini adalah jalan agar antara anggota dan manajemen dapat bersama-sama memajukan CU karena CU adalah dari, oleh dan untuk anggota sehingga disini yang menjadi nilai inti dari proses tersebut adalah kearifan lokal budaya masyarakat setempat yang dalam hal ini salah satunya adalah bapokat untuk merangkul anggota sehingga anggota menyadari bahwa CU ini adalah milik bersama semua anggota karena dengan jalan inilah CU dapat terus berkesinambungan dan dapat dipahami oleh anggota.

Pola-pola persoalan yang dapat diselesaikan dengan cara bapokat adalah persoalan yang berhubungan dengan masyarakat umum dan bukan persoalan pribadi. Persoalan pernikahan, sengketa lahan, berkelahi dan masih banyak lagi persoalan umum kemasyarakatan. Aturan-aturan CU adalah persoalan kepentingan umum yang menyangkut harkat hidup orang banyak khususnya anggotanya sehingga dapat menggunakan cara bapokat untuk menyelesaikannya jika dituangkan dalam kemasyarakatan adalah berkumpul di rumah betang sedangkan di CU tertuang dalam RAT (Rapat Akhir Tahun).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan informan peneliti menemukan manfaat, yaitu:

Kerberlanjutan usaha CUPK

- a. Dapat memahami keinginan anggota sehingga berdampak masyarakat tertarik bergabung dengan CUPK.
- b. CUPK diterima oleh budaya masyarakat sekitar sehingga terjadi sinkronisasi mutualisme.
- c. Produk-produk CUPK dapat diterima dan dipahami masyarakat.

d. Masyarakat membantu promosikan CUPK dalam acara-acara adat yang ada. Sinergi antara anggota CUPK dan karyawan CUPK.

- a. Terjadi keakraban antara anggota dan karyawan
- b. Silaturahmi antara anggota dan karyawan terjaga
- c. Anggota merasa nyaman dalam menyampaikan aspirasi kepada karyawan.
- d. Karyawan memberikan pelayanan yang adil terhadap anggota

Keuntungan kearifan lokal bapokat dalam menyelesaikan persoalan

- a. Dapat diterima oleh anggota
- b. Anggota memahami maksud dan tujuan CU
- c. Memudahkan komunikasi antara anggota dan CU
- d. Berdasarkan asas keadilan untuk seluruh anggota

Kerugian kearifan lokal bapokat dalam menyelesaikan persoalan

- a. Anggota tidak taat aturan
- b. Semua hal ingin diselesaikan dengan bapokat.
- c. Jalan negosiasi yang tidak baik (kolusi).
- d. Menunda-nunda waktu.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil penelitian menunjukkan bahwa kearifan lokal “bapokat” memiliki pengaruh yang besar terhadap dukungan kepuasan layanan CU Pancur Kasih TP. Nanga Pinoh. Semua masalah diselesaikan dengan cara berembuk/diskusi. Selalu berkumpul dalam menyelesaikan masalah. Melibatkan masyarakat dalam artian anggota CU Pancur Kasih dalam menyelesaikan persoalan yang dianggap perlu dan menyelesaikannya didasari atas nilai-nilai bersama yaitu bapokat. Kesetaraan dalam bingkai bapokat wajib diterapkan oleh anggota maupun manajemen CU Pancur Kasih TP. Nanga Pinoh. Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, terdapat saran dari peneliti untuk dapat menjadi pertimbangan bagi CU Pancur Kasih TP. Nanga Pinoh

1. Agar menjadikan kearifan lokal menjadi salah satu pertimbangan untuk mengambil kebijakan khususnya dalam penempatan SDM agar karyawan yang ditugaskan memahami kearifan lokal setempat sehingga lebih mendekatkan diri dengan anggota.
2. Mengedepankan kearifan lokal khususnya bapokat dalam pengambilan kebijakan dalam hal penanganan kredit bermasalah sehingga mengedepankan pendekatan persuasif agar ditemukan solusi yang menguntungkan semua pihak.
3. Kearifan lokal bapokat dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki kebijakan bukan untuk merubah peraturan karena bapokat tidak hanya memiliki keuntungan tapi juga mendatangkan moderat tergantung dari persoalan yang dihadapi.

Peran Kearifan Lokal “BAPOKAT” dalam Mendukung Kepuasan Layanan Anggota
KSP CU Pancur Kasih TP. Nanga Pinoh

UCAPAN TERIMA KASIH

Bapak Dr. V. Rachmadi Parmono, S.TP., MM Sebagai Promotor dan Ibu Dr. Ira Geraldina, SE., Ak., M.S. Ak., CA sebagai Co-Promotor sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

BIBLIOGRAFI

- Abdulsani, dkk. (2020) Nilai Kearifan Lokal Sakai Sambayan (Studi Pada Kehidupan Masyarakat Adat di Desa Maja, Kecamatan Kalianda, Lampung Selatan).Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Sosial dan Budaya, Vol. 22, No. 1 Maret 2020: 91-105
- Annisa Vira Widesma1 & M. Fachri Adnan (2019). The Role of Local Wisdom Values in The Implementation of The Development of Nagari Kamang Mudiak, Agam District, West Sumatera. Public Administration, Faculty of Social Science.Juli 2019Volume 9 No. 2
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) PP 12-37.
- Aryati, Bertha Ajeng. (2011). Analisis Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas Anggota *Credit Union* Pancur Kasih Kabupaten Kubu Raya Pontianak. Skripsi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta. Indonesia.
- Betty Tresnawaty (2020). Prinsip Kearifan Lokal 'Sabilulungan' dalam Pengembangan Strategi Kehumasan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung. Jurnal Ilmu Komunikasi. Volume 4 Nomor 2 (2020) 229-248
- Bramantio. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Word of Mouth (WOM) pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Usaha Mandiri, Kota Bekasi, Jawa Barat. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta. Indonesia.
- Creswell W. John & J. David Creswell (2018) Research Design Qualitative, Quantitative and mixed methods approaches. California. Sage Publications inc.
- Daniel I. Prajogo (2016). Human capital, service innovation advantage, and business performance The moderating roles of dynamic and competitive environments. International Journal of Operations & Production Management Vol. 36 No. 9, 2016 pp. 974-994.
- Devi, Reski dkk. (2018). Pengaruh Nilai-nilai Kearifan Lokal Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulu Kumba. Jurnal Administrasi Publik, Desember 2018 Volume 4 Nomor 3
- Eko, Michell Hardian (2015) Peranan hukum dalam pemberdayaan Credit Union di Kalimantan Barat Studi kasus di CU Lantang Tipu. Universitas Tanjung Pura. Pontianak. Indonesia

Peran Kearifan Lokal “BAPOKAT” dalam Mendukung Kepuasan Layanan Anggota
KSP CU Pancur Kasih TP. Nanga Pinoh

- Evi Maya Savira and Krismiyati Tasrin (2017). Involvement of Local Wisdom as a Value and an Instrument for Internalization of Public Service Innovation. *International Journal of Administrative Science & Organization*, January 2017 Volume 24, Number 1
- Frederik Thuesen (2017). Linguistic barriers and bridges: constructing social capital in ethnically diverse low-skill workplaces. *Work, employment and society* 2017, Vol. 31(6) 937–953
- Kamabas, Martinus Lukas. (2018). Internalisasi Nilai-nilai Budaya Organisasi *Credit Union*. Tesis. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta. Indonesia.
- Kristiani Fransiska, dkk. (2014) Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Bonaventura di Kecamatan Samalantan. Skripsi. Universitas Tanjung Pura. Pontianak. Indonesia.
- Kumju Hwang (2013). Effects of the Language Barrier on Processes and Performance of International Scientific Collaboration, Collaborators’ Participation, Organizational Integrity, and Interorganizational Relationships. *Science Communication* 35(1) 3–31
- M. Yoga Ganarditya dkk (2019). Pengaruh Kearifan Lokal Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelewengan Dana BANSOS). FISIP Adm. Publik Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
- Majid, Abdul. 2017. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Makassar: Aksara Timur.
- Moleong J. Lexy. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Munaldus, Yuspita Karlana, Yohanes RJ, Saniansah, dan B. Hendi. 2012. *Credit Union: Kendaraan Menuju Kemakmuran*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Mundardjito. 2009. Sejarah Kebudayaan Indonesia: Sistem Teknologi. Jakarta: Rajawali pers
- Niriender Kumar Piarala & Norazuwa Matl. 2013. Human resource management factors and service recovery performance in Malaysian life insurance industry Exploring the moderating effects of employment status. Received 22 July 2013 Revised 17 October 2013 29 October 2013 3 November 2013 Accepted 6 November 2013.
- Niza, Alvira Fitria. (2020). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Internasional pada Pembentukan Keputusan Membuka Usaha Baru di Luar Negeri (Studi Kasus: Dua Cofee DC). Skripsi. Universitas Katolik Atmajaya. Jakarta. Indonesia.
- Novianingsih, Veronika Septi. (2019). Pengaruh Kualits Pelayanan, Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota (studi kasus

pada KSP CU Pangudi Luhur Kasih Pusat di Semarang). Tesis. Universitas Negeri Semarang. Semarang. Indonesia.

Nurulhady, Hany. (2018). Pengaruh Rekrutmen, Seleksi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aseli Dagadu Djokdja. Skripsi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta. Indonesia.

Rapanna, patta. 2016. Membumikan Kearifan Lokal dalam kemandirian ekonomi. Makassar: CV. Sah Media

Prabandari, Yai Suryo dkk. 2020. Ilmu Sosial Perilaku Untuk Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sa'adah lailatus, Abdullah fajari munir. 2020. Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

Sawir, Muhammad. 2020. Birokrasi Pelayan Publik. Yogyakarta: Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).

Setiadi, Nugroho J. 2003. Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Ketiga. Jakarta: Prenada Media Group (Divisi Kencana).

Sirtha, I. N. 2003. Pariwisata Dalam Kaitannya dengan Sosio-Kultural Masyarakat Bali. Denpasar. Matrikulasi Program Studi Magister (S2) Kajian Pariwisata Universitas Udayana.

Soebadio, Haryati. 1985. Budaya dan Manusia Indonesia. Yogyakarta: Hanindita Graha Widya

Sudarmadi. 2007. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Empiris: Karyawan Administratif Universitas Semarang). Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang. Indonesia

Sugiyono. 2013. Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Bandung: Alfabeta.

Tersiana, Andra. 2020. Metode penelitian. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

Tina kartika (2016). Verbal Communication Culture and Local Wisdom: The Value Civilization of Indonesia Nation. *Lingua Cultura*, 10 (2), November 2016, 89-93

Ulfah Fajarini (2014). Peran Kearifan Lokal dalam Pendidikan Karakter. *Sosio Didaktia Social Science Education Journal*. 1 (2).

Wyckof. 2002. Prinsip Pemasaran, Edisi ketujuh, Jilid I. Erlangga. Jakarta.

Peran Kearifan Lokal “BAPOKAT” dalam Mendukung Kepuasan Layanan Anggota
KSP CU Pancur Kasih TP. Nanga Pinoh

Yendra. 2018. *Mengenal Ilmu Bahasa (Linguistik)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Yin, K. Robert. 2014. *Case Study Research (Design and Methods)*. London: SAGE
Publication, Inc.

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*.
Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.

Copyright holder:

Yulius (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

