

PENGARUH DIMENSI *SERVQUAL* DAN KINERJA PENGURUS TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA

Santi Mulyani, Tedi Rusman, dan Rahmah Dianti Putri

Pendidikan Ekonomi PIPS FKIP Universitas Lampung

Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 Bandar Lampung

The purpose of this research is to know influence the perception of dimension Servqual members consists of variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as the performance of the board to Member participation in Kopma Unila. The method which used in this research is descriptive verified with the approach ex post facto and survey. The population in this study were 72 FKIP students and the sample used was 42 FKIP students determined by simple random sampling. Data collection techniques with questionnaires. Data were collected through prepared by the program analysis unit linear regression and multiple regression analysis. The analysis shows that there is the influence of servqual dimension which consist of physical evidence variable, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and performance of management toward member participation.

Tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi anggota tentang dimensi Servqual yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta kinerja pengurus terhadap partisipasi Anggota di Kopma Unila. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan ex post facto dan survey. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 72 mahasiswa FKIP dan sampel yang digunakan sebanyak 42 mahasiswa FKIP ditentukan melalui simple random sampling. Teknik pengumpulan data dengan kuisioner. Data yang terkumpul diolah dengan analisis regresi linear dan analisis regresi multipel. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh dimensi Servqual yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota.

Kata kunci : Dimensi *servqual*, Kinerja Pengurus, Partisipasi Anggota

PENDAHULUAN

Pembangunan merupakan proses perubahan yang sangat penting bagi perusahaan untuk mewujudkan keberhasilan suatu organisasi. Begitu juga dengan perkoperasian yang dilaksanakan secara terorganisasi dalam menumbuhkan kembangkan koperasi. Koperasi perlu dikelola secara terarah dimaksudkan untuk mengembangkan kegiatan usaha dan berperan penting dalam kehidupan bermasyarakat khususnya dalam perekonomian nasional. Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian menjelaskan tujuan koperasi yaitu “memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Keberadaan koperasi sekarang ini masih diperhitungkan oleh berbagai pihak diantaranya pemerintah dan masyarakat sehingga koperasi tetap eksis berdiri di tengah kondisi krisis perekonomian

Indonesia. Salah satu jenis koperasi yaitu koperasi mahasiswa (Kopma). Kopma adalah lembaga ekonomi yang berwatak sosial yang merupakan wadah transformasi nilai-nilai koperasi dalam usaha mensejahterakan anggota dan kehidupan bangsa. Koperasi mahasiswa berada di lingkungan perguruan tinggi, yang merupakan pusat dunia ilmu pengetahuan. Di sisi lain koperasi mahasiswa merupakan bagian dari gerakan koperasi yang diharapkan mampu memainkan peran penting sebagai katalisator antara gerakan koperasi dengan perguruan tinggi dalam mewujudkan demokrasi ekonomi. Koperasi berkembang dengan memperluas kegiatan usahanya dalam berbagai bidang, diantaranya dalam bidang produksi, pendistribusian barang dan jasa, jasa simpan pinjam, kerajinan hasil karya masyarakat. Untuk itu agar pengelolaan berjalan dengan baik, koperasi perlu memperhatikan pelayanan yang prima kepada anggota. Selain pelayanan, untuk meningkatkan partisipasi anggota dibutuhkan kinerja pengurus koperasi.

Pelayanan dan kinerja pengurus koperasi berpengaruh secara positif terhadap partisipasi anggota. Dengan aktifnya partisipasi anggota diharapkan dapat memberikan inspirasi yang membangun terhadap kegiatan usaha yang dilakukan dalam pencapaian tujuan koperasi.

Dalam kedudukannya sebagai pemilik a) para anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan (penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, atau dana-dana pribadi yang diinvestasikan pada koperasi), dan b) mengambil bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan dan proses pengawasan terhadap jalannya perusahaan koperasi. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi kontributif. Dalam kedudukannya sebagai pelanggan/pemakai, para anggota memanfaatkan berbagai potensi pelayanan yang disediakan oleh perusahaan koperasi dalam menunjang kepentingannya. Partisipasi semacam ini disebut

partisipasi insentif (Anoraga dan Nanik, 2003: 115).

Menurut Joesron (2005:19) misi dari kualitas pelayanan kepada anggota koperasi adalah melayani kepentingan anggota sebagai pemilik dan pelanggan dengan sebaik-baiknya, pelayanan berkualitas yang baik kepada anggota merupakan aset yang berharga bagi koperasi untuk mencapai keunggulan sehingga mendorong anggotakoperasi untuk berpartisipasi aktif.

Partisipasi anggota dipengaruhi oleh pelayanan yang baik dan berkualitas. “Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi baik dan memuaskan pelanggan, maka individu akan memertahankan diri untuk tetap berhubungan baik dan erat dengan koperasi dan akan berpartisipasi aktif dalam usaha memajukan dan mengembangkan koperasi” (Joesron, 2005:17).

Anoraga (2003:94) menyatakan bahwa Pengurus sebagai pemegang mandat dari anggota harus melakukan pekerjaannya secara terbuka sesuai dengan keputusan-keputusan dalam Rapat Anggota. Pelaksanaan tugas dari keputusan yang diambil pengurus adalah

kegiatan yang mampu menjaga dan meningkatkan keaktifan anggota sebagai pemilik dan pelanggan koperasi. Maka peran pengurus sangat penting sebagai pendorong dan penjaga supaya anggota tak henti berperan serta dalam koperasi. “Partisipasi dibutuhkan untuk mengurangi kinerja yang buruk, mencegah penyimpangan dan membuat pemimpin koperasi bertanggung jawab” (Ropke, 2003:39).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: Pengaruh Dimensi *Servqual* dan Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota di Kopma Unila.

Tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* (bukti fisik) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.
3. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* (ketanggapan) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.

4. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.

5. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* (empati) terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.

6. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.

7. Untuk mengetahui pengaruh dimensi *SERVQUAL* dan kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota di Kopma Unila.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan *expost facto* dan *survey*.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi, mengklarifikasi, menggambarkan keadaan objek atau subjek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki dengan cara mendeskripsikan jumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Sedangkan verifikatif menunjukkan penelitian

mencari pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. (Basrowi, 2006: 96).

Pendekatan *ex post facto* adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengambil data secara langsung di area penelitian yang dapat menggambarkan data-data masa lalu dan kondisi lapangan sebelum dilaksanakannya penelitian lebih lanjut. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan survey adalah pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Sehingga ditemukan kejadian- kejadian relatif, distributif dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2010: 7).

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006: 223). Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota

Kopma Unila yang berada di FKIP yaitu sebesar 72 orang.

Sampel merupakan bagian-bagian kecil dari keseluruhan subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2013: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan harus tepat untuk dapat mewakili populasi penelitian. besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus T. Yamane oleh Riduwan (2005 :65) Berpedoman pada hasil perhitungan jumlah sampel, maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 42 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan di dalam penelitian ini, maka diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Bukti fisik merupakan suatu hal yang mempengaruhi anggota untuk membeli dan menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan di Kopma Unila. Bukti fisik adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyediaan jasa serta konsumen berinteraksi,

ditambah elemen tangible yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu (Iwandah, 2010). Diperoleh t_{hitung} untuk bukti fisik sebesar $4,723 > t_{tabel}$ sebesar 2,021. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain “ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila”. Apabila kita melihat probabilitasnya (sig.) ternyata $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti pengaruh bukti fisik terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila sangat signifikan. Hubungan antara bukti fisik dengan partisipasi anggota sebesar 0,598 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,358 yang berarti partisipasi anggota dipengaruhi bukti fisik sebesar 35,8% sisanya 64,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Parasuraman et al dalam Kotler, 2007: 56). Diperoleh t_{hitung}

untuk keandalan sebesar $6,128 > t_{tabel}$ sebesar 2,021. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain “ada pengaruh yang signifikan antara keandalan terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila”. Apabila kita melihat probabilitasnya (sig.) ternyata $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti pengaruh kehandalan terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila sangat signifikan.

Hubungan antara keandalan dengan partisipasi anggota sebesar 0,696 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,484 yang berarti partisipasi anggota dipengaruhi keandalan sebesar 48,4% sisanya 51,2% dipengaruhi oleh faktor lain..

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Parasuraman et al dalam Kotler, 2007: 56). Diperoleh t_{hitung} untuk daya tanggap sebesar $4,830 > t_{tabel}$ sebesar 2,021. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima,

atau dengan kata lain “ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila. Apabila kita melihat probabilitasnya (sig.) ternyata $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti pengaruh daya tanggap terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila sangat signifikan. Hubungan antara daya tanggap dengan partisipasi anggota sebesar 0,607 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,368 yang berarti partisipasi anggota dipengaruhi daya tanggap sebesar 36,8% sisanya 63,2% dipengaruhi oleh faktor lain

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (Parasuraman et al dalam Kotler, 2007: 56). Diperoleh t_{hitung} untuk jaminan sebesar $5,587 > t_{tabel}$ sebesar 2,021. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain “ada pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap partisipasi anggota

pada Kopma Unila”. Apabila kita melihat probabilitasnya (sig.) ternyata $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti pengaruh jaminan terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila sangat signifikan.

Hubungan antara jaminan dengan partisipasi anggota sebesar 0,662 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,438 yang berarti partisipasi anggota dipengaruhi jaminan sebesar 43,8% sisanya 56,2% dipengaruhi oleh faktor lain..

5. Menurut Parasuraman dalam Rochaety, dkk (2006: 106), “*empathy* (empati) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan”. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan. Diperoleh t_{hitung} untuk empati sebesar $3,768 > t_{tabel}$ sebesar 2,021. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain “ada pengaruh yang signifikan antara empati terhadap partisipasi anggota

pada Kopma Unila”. Apabila kita melihat probabilitasnya (sig.) ternyata $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti pengaruh empati terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila sangat signifikan.

Hubungan antara empati dengan partisipasi anggota sebesar 0,512 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,262 yang berarti partisipasi anggota dipengaruhi empati sebesar 26,2% sisanya 73,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

6. Menurut Anoraga (2003:94) menyatakan bahwa Pengurus sebagai pemegang mandat dari anggota harus melakukan pekerjaannya secara terbuka sesuai dengan keputusan-keputusan dalam Rapat Anggota. Pelaksanaan tugas dari keputusan yang diambil pengurus adalah kegiatan yang mampu menjaga dan meningkatkan keaktifan anggota sebagai pemilik dan pelanggan koperasi. Maka peran pengurus sangat penting sebagai pendorong dan penjaga supaya anggota tak henti berperan serta dalam koperasi. Diperoleh t_{hitung} untuk

empati sebesar $5,199 > t_{tabel}$ sebesar 2,021. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain “ada pengaruh yang signifikan antara kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila”. Apabila kita melihat probabilitasnya (sig.) ternyata $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti pengaruh empati terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila sangat signifikan.

Hubungan antara empati dengan partisipasi anggota sebesar 0,535 termasuk kategori tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,403 yang berarti partisipasi anggota dipengaruhi empati sebesar 40,3% sisanya 59,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

7. Partisipasi anggota dipengaruhi oleh pelayanan yang baik dan berkualitas. “Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi baik dan memuaskan pelanggan, maka individu akan memertahankan diri untuk tetap berhubungan baik dan erat dengan koperasi dan akan berpartisipasi aktif dalam usaha memajukan dan mengembangkan koperasi” (Joesron, 2005:17).

Menurut Anoraga (2003:94) menyatakan bahwa Pengurus sebagai pemegang mandat dari anggota harus melakukan pekerjaannya secara terbuka sesuai dengan keputusan-keputusan dalam Rapat Anggota. Pelaksanaan tugas dari keputusan yang diambil pengurus adalah kegiatan yang mampu menjaga dan meningkatkan keaktifan anggota sebagai pemilik dan pelanggan koperasi. Maka peran pengurus sangat penting sebagai pendorong dan penjaga supaya anggota tak henti berperan serta dalam koperasi. Kualitas pelayanan dan kinerja pengurus memberikan dorongan kepada anggota untuk turut serta dalam kegiatan koperasi yaitu menjalankan kewajiban serta menerima hak sebagai anggota. Kinerja pengurus menjadi salah satu tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu koperasi sehingga peningkatan pada kualitas pelayanan jasa dan kinerja pengurus dapat membuat anggota berpartisipasi aktif yaitu sebagai pemilik atau pelanggan yang nantinya akan mendorong tercapainya tujuan bersama koperasi. Dari hasil analisis data dengan SPSS diperoleh $F_{hitung} = 26,253$ dengan signifikansi

(sig.) sebesar 0,000, sedangkan F_{tabel} dengan derajat kebebasan (dk/df) untuk pembilang = 6 dan penyebut = $42 - 6 - 1 = 35$ dan $\alpha = 0,05$ dari daftar tabel diperoleh = 2,325 (hasil intervolasi) dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $26,253 > 2,37$ maka H_0 ditolak dan menerima H_1 yang menyatakan “ada pengaruh antara dimensi kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota pada Kopma Unila”.

Koefisien korelasi berganda sebesar 0,905 termasuk tingkat hubungan yang kuat dengan kadar determinasi sebesar 0,818 atau 81,8% ini berarti variabel partisipasi anggota dipengaruhi oleh variabel dimensi kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan kinerja pengurus sebesar 81,%, sisanya sebesar 18,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila. Jika bukti fisik baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika bukti fisik buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.
2. Ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila. Jika kehandalan dalam pelayanan baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika kehandalan dalam pelayanan buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.
3. Ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila. Jika ketanggapan karyawan dalam pelayanan cepat maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika ketanggapan karyawan dalam pelayanan lambat maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.
4. Ada pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila. Jika persepsi pelanggan terhadap jaminan Kopma Unila baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya

jika persepsi pelanggan terhadap jaminan Kopma Unila buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.

5. Ada pengaruh empati (*empathy*) terhadap Partisipasi Anggota pada Kopma Unila. Jika empati baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika empati buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.

6. Ada pengaruh empati Kinerja Pengurus terhadap Partisipasi Anggota pada Kopma Unila. Jika kinerja baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika kinerja buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.

7. Ada pengaruh dimensi kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan kinerja pengurus terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unila Bandar Lampung. Jika kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan kinerja pengurus baik maka tingkat Partisipasi Anggota akan meningkat, sebaliknya jika kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan kinerja pengurus buruk maka tingkat Partisipasi Anggota rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rochaety, Ety, dkk. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ropke Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suhartati Joesron, Tati. 2005. *Manajemen Strategik KoperasiI*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Indonesia.
- Iwandah. 2014. Pelayanan Nasabah, <http://iwandah.blogspot.com/2010/04/pelayanan-nasabah.html>, diakses pada tanggal 3 April