AGRISCIENCE
Volume 7, Nomor 1, 2026, pp 76-87
https://doi.org/10.21107/agriscience.v7i1.25604

ISSN: 2301-9948
e-ISSN: 2407-6260

Kepuasan pedagang pasar terhadap pelayanan BUMDes Mugi Makmur Lestari

Anisa Yuniarti Rosida, Elys Fauziyah*

Abstrak
Pembentukan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli desa. Pembentukan Bumdes didasarkan pada kebutuhan dan potensi yang dimiliki oleh setiap desa. Dalam mengelola potensi tersebut pemerintah Desa Sawahan membentuk Bumdes yang diberi nama Mugi Makmur Lestari salah satu potensi usaha yang dinaungi Bumdes Mugi Makmur Lestari ialah penyewaan lapak pasar desa. Saat ini jumlah penyewa bedak di pasar mengalami penurunan dari jumlah kios sebanyak 20 saat ini hanya 16 kios yang terdapat penghuninya. Peristiwa penurunan jumlah barang atau jasa yang diserap oleh pasar dapat disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah kepuasan layanan yang diberikan oleh Bumdes. Dari permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pihak Bumdes untuk mengevaluasi layanan yang telah diberikan. Penelitian dilakukan secara sensus terhadap 16 responden yang menyewa lapak. Data dianalisis dengan menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari berada dalam kategori cukup memuaskan. Kondisi ini menjadi barometer bahwa bagi Bumdes Mugi Makmur Lestari untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada para pelanggannya.

Kata kunci: BUMDes; CSI; Desa; Kepuasan Layanan

Abstract
The goal of the Village Owned Enterprises (Bumdes) is to increase the asli village revenue. Bumdes formation is based on the needs and potential that each village has. In order to realize this potential, the Sawahan village government created Bumdes, who went by the name Mugi Makmur Lestari. One of the business opportunities that Bumdes Mugi Makmur Lestari has is the village stall. As of right now, the number of bedak sellers in the market has decreased from roughly 20 to just 16 kios left. A number of factors can contribute to the phenomenon of the

Agribusiness Study Program, Trunodjoyo Madura University, Bangkalan, Indonesia

* Corresponding author
E-mail addres: fauziyah@trunojoyo.ac.id (Elys Fauziyah)

Article History
Submit : 4th May 2024
Accepted : 25th March 2026
Publish : 31st March 2026

© 2026 Author

quantity of goods or services sold at a market being reduced, with one major factor being the quality of the services provided by Bumdes. Based on the above situation, the purpose of this study is to analyze the level of satisfaction reported by users of the Bumdes Mugi Makmur Lestari service. It is hoped that this research will provide.

Keywords: *BUMDes; CSI; Village; Server Satisfaction*

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara berkembang dengan persentase penduduk yang berada pada garis kemiskinan sebesar 9,36 persen. Jumlah ini mengalami penurunan sebesar 0,21 persen poin terhadap September 2022 dan menurun 0,18 persen poin terhadap Maret 2022 (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2018). Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai Upaya dalam mendorong masyarakat yang Sejahtera, diantaranya dengan membentuk Badan Usaha Milik Desa (Bumdes). Pembentukan Bumdes dimaksudkan untuk menumbuh kembangkan perekonomian desa, meningkatkan perputaran keuangan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum baik berupa penyedia berbagai barang dan jasa bagi peruntukan hajat hidup masyarakat, serta sebagai perintis bagi kegiatan usaha yang telah ada di desa (Mahmudah, 2023). Sedangkan menurut (Sri & Dewi, 2014) BUMDES berfungsi sebagai motor penggerak perekonomian desa, sebagai lembaga usaha yang menghasilkan Pendapatan Asli Desa (PADes), serta sebagai sarana untuk mendorong percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat desa.

Masyarakat pedesaan merupakan salah satu aspek terkecil dalam pemerintahan dalam menopang kegiatan ekonomi. Pembentukan BUMDES sendiri bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli desa. Pembentukan BUMDES didasarkan pada kebutuhan dan potensi yang dimiliki oleh setiap desa. Menurut Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2021 tentang badan Badan Usaha Milik Desa pasal 3, tujuan didirikannya Bumdes untuk mengelola usaha, melakukan pelayanan umum, memanfaatkan asset dan pengembangan ekosistem digital untuk memperoleh keuntungan dan meningkatkan pendapatan asli desa (PADes). Lembaga pengembangan ekonomi ini tidak lagi didirikan atas dasar intruksi pemerintah akan tetapi berangkat dari adanya potensi yang ada, sehingga jika dikelola dengan baik akan menggerakan roda perekonomian (Pratiwi et al., 2019).

Desa Sawahan merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Lengkong Kabupaten Nganjuk. Desa Sawahan berada pada wilayah dataran rendah dengan tingkat kemiringan tanah 20.00 derajat. Potensi yang dimiliki Desa Sawahan antara lain pasar desa yang hanya ada 2 di wilayah kecamatan Lengkong yang salah satunya berada di wilayah Desa Sawahan. Selain itu terdapat sumber air dan jaringan bersih yang dapat dikembangkan sebagai sumber air baku bagi masyarakat, dan sumur sebagai fasilitas produksi pertanian. Dalam mengelola potensi tersebut pemerintah Desa Sawahan membentuk Bumdes yang diberi nama Mugi Makmur Lestari. Pendirian Bumdes tersebut diharapkan mampu memanfaatkan potensi dan aset desa untuk membangun kesejahteraan warga Desa Sawahan. Awal didirikannya Bumdes Mugi Makmur Lestari pemerintah dengan modal sebesar Rp 20.000.000. Perkembangan Bumdes di Desa Sawahan ditandai dengan terlaksananya musyawaroh desa Bumdes dan mendapatkan keuntungan serta memberikan tambahan pendapatan asli desa kepada Desa Sawahan. Pada tahun 2022 Bumdes Mugi Makmur Lestari memperoleh

© 2026 Author

keuntungan bersih sebesar Rp. 20.421.500 sedangkan pada tahun 2023 laba tersebut meningkat sebesar R. 28.268.700. Walaupun jumlah laba mengalami peningkatan namun kalau dihitung perbulan jumlahnya masih lebih kecil dari nilai Upah Minimum Regional Kabupaten Nganjuk. Pendapatan unit usaha pasar ini diperoleh dari karcis bulanan dan sewa bedak. Saat ini jumlah penyewa bedak di pasar mengalami penurunan dari jumlah kios sebanyak 20 saat ini hanya 16 kios yang terdapat penghuninya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap salah satu narasumber yang merupakan pedagang yang menyewa bedak di Desa Sawahan, kebanyakan para pedagang meninggalkan bedaknya karena menurunnya minat dalam menyewa yang disebabkan harga yang diberikan relatif lebih tinggi dengan fasilitas kurang memadai. Hal ini akan berpengaruh terhadap penurunan pendapatan Bumdes.

Peristiwa penurunan jumlah barang atau jasa yang diserap oleh pasar dapat disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah kepuasan layanan yang diberikan oleh perusahaan (Kotler dan keller, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian (Novitasari et al., 2021)yang menjelaskan bahwa mutu layanan yang diberikan oleh suatu badan usaha akan berdampak pada kepuasan yang diperoleh pelanggan. Menurut (Anesia & Yusa, 2018) kepuasan yang didapatkan oleh konsumen merupakan pengalaman konsumen yang diperoleh setelah mengkonsumsi sebuah produk atau jasa. Selanjutnya (Nursaadah et al., 2020) pengukuran kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan lima indikator yaitu (1) bukti langsung (*tangibles*) yang terdiri dari perlengkapan, keramahan,fasilitas dan pegawai, (2) kehandalan (*reliability*) yang merupakan kemampuan memberikan layanan sesuai dengan janji, akuran dan memuaskan, (3) ketanggapan (*reponsiveness*) yaitu kemauan para staf untuk memberikan layanan cepat tanggap kepada pelanggan, (4) jaminan dan kepastian (*assurance*) mencakup kompetensi yang dimiliki pegawai, dan softskill yang bagus, serta (5) empati (*empathy*) terdiri dari kemudahan dalam berelasi, dan memiliki pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Penelitian (Amalia et al., 2022) pada Bumdes menjelaskan bahwa faktor bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasaan layanan Bumdes. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari di Desa Sawahan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pihak Bumdes untuk mengevaluasi layanan yang telah diberikan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bumdes Mugi Makmur Lestari di Desa Sawahan Kabupaten Nganjuk. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*Purposive*) dengan mempertimbangkan telah Bumdes ini merupakan lembaga usaha baru yang membutuhkan evaluasi tentang layanan kepuasan yang telah diberikan oleh konsumen. Responden penelitian adalah semua pedagang yang menyewa bedak milik Bumdes Mugi Makmur Lestari di Desa Sawahan, naik yang menyewa bedak maupun yang berjualan di luar Bumdes. Penentuan jumlah responden dilakukan dengan menggunakan Metode Sensus dengan jumlah responden sebanyak 16 orang. Sedangkan Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden penelitian.

Adapun Indikator yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan disajikan dalam tabel berikut.

© 2026 Author

Tabel 1. Indikator Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari

Indikator	Item Indikator
Bukti langsung (*tangibles*)	a. Kondisi peralatan / perlengkapan yang dimiliki oleh Bumdes
	b. Kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Bumdes
	c. Penampilan para karyawan Bumdes
	d. Kepemilikan fasilitas fisik Bumdes
Kehandalan (*reliability*)	a. Karyawan Bumdes memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
	b. Karyawan memiliki sikap simpati ketika melihat pelanggan mengalami kesulitan
	c. pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dihandalkan
	d. Semua transaksi yang dilakukan oleh pelanggan tersimpan dengan rapi dan akurat
	e. Bumdes memiliki jam operasional yang sudah ditentukan
Ketanggapan (*reponsiveness*)	a. Karyawan memberikan informasi tentang waktu pelayanan akan diberikan
	b. Karyawan mampu memberikan pelayanan dengan cepat
	c. Karyawan selalu siap melayani pelanggan
Jaminan dan kepastian (*assurance*)	a. Karyawan memberikan rasa percaya kepada pelanggan
	b. Pelanggan merasa aman bertransaksi dengan Bumdes
	c. Karyawan memberikan pelayanan dengan sopan
	d. Bumdes memberikan dukungan kerjasama dengan pelanggan
Empati (*empathy*)	a. Karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan
	b. Karyawan mengetahui produk yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan
	c. Karyawan memberikan pelayanan yang berkesan dan memikat hati pelanggan

Sumber : (Yudiadari & Agustina, 2021)

Dalam penelitian ini digunakan kueisoner yang menggunakan skala likert dengan range 1-5, dengan ketentuan (1 : sangat tidak penting/memuaskan, 2: tidak penting/memuaskan, 3: cukup penting/memuaskan, 4: penting/memuaskan, dan 5: sangat penting/memuaskan). Indikator yang digunakan dalam kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya semua indikator dan item indikator menunjukkan reliabel dan valid karena nilai Cronbach's Alpha

© 2026 Author

lebih besar dari 0.6 dan nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari nilai R tabel (0.497).

Data yang telah terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index). Menurut (Budhi & Sumiari, 2017) menjelaskan bahwa metode CSI berguna untuk menganalisis tingkat kepentingan pelanggan dan besarnya kinerja sebuah perusahaan berbasis persepsi pelanggan. Menurut (Anesia & Yusa, 2018) tahapan yang dilakukan dalam analisis ini adalah sebagai berikut,

1. Menghitung Mean Importance Score (MIS) yaitu menghitung nilai rata-rata kepentingan
2. Menghitung Mean Satisfaction Score (MSS) yaitu menghitung nilai rata-rata kepuasan
3. Menghitung weight factor (WF)=MIS/∑MIS
4. Menentukan weight score (WS)=Wfi*MSSi
5. Menentukan weight total (WT)=∑WS
6. CSI=WT/skala maksimum yang digunakan (5)
7. Menentukan kriteria dari CSI

Kriteria CSI yang digunakan adalah sebagai berikut

Tabel 2. Kriteria Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari

Nilai CSI	Kriteria CSI
0.81 – 1.00	Sangat Puas
0.66 – 0.80	Puas
0.51 – 0.65	Cukup Puas
0.35 – 0.50	Kurang Puas
0.00 – 0.34	Tidak Puas

Sumber : (Anesia & Yusa, 2018)

3. Hasil dan Pembahasan

Kepuasan layanan menjadi pokok bahasan yang banyak diperbincangkan dan penting untuk dianalisis oleh para produsen. Kepuasan layanan yang diterima oleh pengguna jasa atau barang yang diberikan, dapat menentukan keberlanjutan usaha yang dilakukan. Ketidakpuasan layanan menjadi penyebab produk atau jasa ditinggalkan oleh konsumen. Bumdes Mugi Makmur Lestari, merupakan lembaga usaha yang didirikan oleh tokoh masyarakat dan perangkat Desa Sawahan Kabupaten Nganjuk. Bumdes ini didirikan sebagai kewajiban yang harus dipenuhi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021. Usaha yang dilakukan oleh Bumdes Mugi Lestari berupa penyewaan Lapak sebanyak 20 unit. Sebagai salah satu bentuk usaha, para pengelola Bumdes, sebaiknya mengetahui bagaimana layanan yang diberikan kepada pengguna, dalam hal ini adalah para penyewa lapak.

Berdasarkan penggunaan metode Servqual, dapat digambarkan seberapa besar kepuasan layanan yang diberikan oleh Bumdes Mugi Makmur Lestari. Menurut (Dianty et al., 2021) indikator Servqual berpengaruh positif terhadap layanan Bumdes. Selanjutnya (Yudiadari & Agustina, 2021) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah pada Bumdes. Tabel 3, berikut ini merupakan diskripsi penilaian kepentingan responden terhadap indikator bukti

© 2026 Author

langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati.

Tabel 3. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari

Indikator Pengukuran Kepuasan	MSI	MSS	WF	WS
Bukti Langsung (Tangible)	3.02	3.13	19.65	61.39
Kehandalan (Reliability)	2.96	3.00	19.30	57.90
Ketanggapan (Responsiveness)	3.08	3.04	20.09	61.10
Jaminan (Assurance)	3.14	2.97	20.46	60.74
Empati (Emphaty)	3.15	2.77	20.49	56.79
Jumlah	15.35			
WT	297.92			
CSI	59.58			

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan indikator bukti langsung (tangible) didapatkan nilai rata-rata kepentingan sebesar 3.02. Hal ini bermakna bahwa pelanggan atau penyewa lapan Bumdes menilai atribut layanan ini cukup penting. Bumdes Mugi Makmur Lestari tergolong sebagai Bumdes yang masih dalam kategori sederhana, peralatan dan fasilitas fisik yang dimiliki tidak terlalu banyak. Terdapat beberapa peralatan yang melengkapi layanan Bumdes ini seperti meja kursi, dan beberapa peralatan kantor. Bagi pedagang kondisi peralatan yang terdapat di Bumdes tidak dianggap sebagai sesuatu yang sangat penting. Mereka menilai keberadaan peralatan hanya pada level cukup karena pada dasarnya ketika mereka menyewa lapak mereka tidak terlalu membutuhkan keberadaan peralatan tersebut. Hal yang sama juga terjadi pada subindikator kenyamanan pelayanan dan penampilan karyawan Bumdes. Karyawan yang dimiliki oleh usaha ini 4 orang. Penampilan karyawan Bumdes dinilai cukup dalam hal kerapian. Mereka tidak menggunakan seragam, dan tidak dilengkapi dengan *nametag* sehingga seringkali sulit membedakan mana penyewa dan petugas Bumdes. Ruang tunggu bumdes hanya terdiri dari kursi dan tersedia kipas angin. Menurut persepsi responden pelayanan yang diberikan oleh petugas Bumdes dinilai cukup penting. Hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian kepuasan penyewa lapak terhadap indikator bukti langsung masih lebih tinggi dari nilai kepentingannya yaitu sebesar 3.13 yang tergolong cukup puas. Jika dilihat dari level kepuasan, kategori cukup puas ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bumdes Mugi Makmur Lestari masih perlu untuk ditingkatkan. Peningkatan dapat dilakukan dengan memperbaiki penampilan karyawan, karena jika dilihat dari kepuasan subindikator ini dinilai paling rendah. Hal ini dapat dilakukan dengan mewajibkan setiap petugas untuk memakai kartu identitas, dan atau memberikan seragam pada karyawan Bumdes, supaya para pelanggan dapat membedakan petugas Bumdes dengan pengunjung Bumdes.

© 2026 Author

Tabel 4. Hasil Pengukuran Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari pada Indikator Bukti Langsung

Indikator	Subindikator	Penilaian Kepentingan (MSI)	Penilaian Kepuasan (MSS)
Bukti Langsung (Tangible)	Kondisi peralatan / perlengkapan yang dimiliki oleh Bumdes	3.00	3.00
	Kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Bumdes	2.94	3.18
	Penampilan para karyawan Bumdes	3.19	2.94
	Kepemilikan fasilitas fisik Bumdes	2.94	3.37

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Kehandalan dalam pelayanan seringkali menjadi barometer kepuasan yang diberikan oleh perusahaan termasuk juga Bumdes. Ukuran kehandalan bisa beragam, mulai dari kesesuaian antara SOP dengan tindakan yang dilakukan, karyawan menunjukkan sikap yang simpati terhadap pelanggan, administrasi tertata dengan baik, dan kejelasan jam operasionalnya. Bagi penyewa lapak Bumdes Mugi Makmur Lestari indikator kehandalan tidak dianggap penting dengan nilai MSI sebesar 2.96. Sebagian besar dari mereka tidak memperdulikan kerapian administrasi, atau terdapat SOP layanan atau tidak. Mereka tidak mengaggap kehandalan terlalu penting. Namun demikian dari sisi kepuasan, Bumdes dinilai cukup memuaskan dengan nilai MSS sebesar 3.00. Jika dilihat dari indikator kehandalan. Bumdes Mugi Makmur Lestari telah memiliki beberapa aturan terkait dengan penyewaan lapak. Selain itu administrasi juga dilakukan walau belum sepenuhnya tertata rapi. Kelemahan dari indikator ini yang perlu dilakukan adalah sikap karyawan yang dinilai belum simpatik oleh para pengguna layanan, dan karyawan yang dinilai belum handal dalam memberikan pelayanan. Peningkatan kehandalan Bumdes Mugi Makmur Lestari dapat dilakukan dengan melakukan perbaikan *attitude* petugas Bumdes, melalui pengikutsertaan dalam pelayanan prima. Selain itu pelatihan teknis yang berfungsi untuk meningkatkan kecakapan dalam pelayanan juga dibutuhkan. Menurut Maruta (Pradana et al., 2022)Konsep pelayanan prima terdiri dari *attitude* atau sikap, *attention* atau perhatian, dan *action* atau tindakan. Aspek tindakan perlu diperhatikan untuk meningkatkan perilaku positif terhadap konsumen. Selanjutnya dia juga menyatakan bahwa pemberian pelatihan merupakan sebuah proses memperoleh kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan individu dan organisasional. Hasil yang diinginkan dalam program pelatihan, khususnya pada pelayanan prima adalah penguasaan dan/atau peningkatan kinerja dan keterampilan peserta program pelatihan dalam pelayanan prima.

© 2026 Author

Tabel 5. Hasil Pengukuran Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari pada Indikator Kehandalan

Indikator	Subindikator	Penilaian Kepentingan (MSI)	Penilaian Kepuasan (MSS)
Kehandalan (Reliability)	Karyawan Bumdes memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	2.94	3.06
	Karyawan memiliki sikap simpati ketika melihat pelanggan mengalami kesulitan	3.13	2.94
	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat dihandalkan	3.00	2.75
	Semua transaksi yang dilakukan oleh pelanggan tersimpan dengan rapi dan akurat	2.81	3.00
	Bumdes memiliki jam operasional yang sudah ditentukan	2.94	3.25

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Responsiveness atau ketanggapan menjadi salah satu indikator dalam servqual. Pada faktanya pengguna layanan sangat menginginkan suatu lembaga usaha itu mampu memberikan layanan dengan cepat, mendapatkan kepastian lama waktu layanan, dan kesiapan dalam memberikan layanan. Secara umum indikator ini dinilai cukup penting oleh penyewa lapak dengan nilai MSI sebesar 3.08. Mereka membutuhkan kepastian informasi waktu layanan. Bumdes memiliki jam buka yang sudah pasti, namun seringkali pelayanan yang diberikan tidak terlalu cepat, sesuai dengan ekspektasi penyewa lapak. Hal ini ditunjukkan dari nilai kepentingan lebih tinggi dari nilai kepuasan pada sub indikator kecepatan pemberian layanan. Ketidakcepatan layanan ini juga dipengaruhi oleh karyawan yang kurang handal dalam menjalankan tugas pokok fungsinya. Hal ini karena mereka termasuk karyawan baru yang belum memiliki pengalaman dalam pelayanan kepada para penyewa. Oleh karena itu perlu diberikan pelatihan kepada mereka terkait pelayanan yang baik dan cepat pada para pelanggan.

Tabel 6. Hasil Pengukuran Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari pada Indikator Ketanggapan

Indikator	Subindikator	Penilaian Kepentingan (MSI)	Penilaian Kepuasan (MSS)

© 2026 Author

Ketanggapan (Responsiveness)	Karyawan memberikan informasi tentang waktu pelayanan akan diberikan	2.94	2.94
	Karyawan mampu memberikan pelayanan dengan cepat	3.31	3.00
	Karyawan selalu siap melayani pelanggan	3.00	3.19

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Jaminan (assurance) juga merupakan komponen yang penting dalam memberikan kepuasan pelayanan. Hal ini dapat tercermin dari kepercayaan pelanggan, kenyaman yang dirasakan saat bertransaksi, kerjasama yang ditunjukkan Bumdes, dan kesopanan para petugas. Pada indikator ini terdapat 3 sub indikator yang diniai kurang memuaskan oleh pelanggan yaitu tidak merasakan kenyamanan dalam bertransaksi, pelayanan yang dianggap kurang sopan, dan kurang kooperatif dengan pelanggan.

Tabel 7. Hasil Pengukuran Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari pada Indikator Jaminan

Indikator	Subindikator	Penilaian Kepentingan (MSI)	Penilaian Kepuasan (MSS)
Jaminan (Assurance)	Karyawan memberikan rasa percaya kepada pelanggan	3.44	3.19
	Pelanggan merasa aman bertransaksi dengan Bumdes	3.13	3.00
	Karyawan memberikan pelayanan dengan sopan	2.81	2.75
	Bumdes memberikan dukungan kerjasama dengan pelanggan	3.19	2.94

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Indikator kemampuan petugas Bumdes Mugi Makmur Lestari dalam berempati dengan pelanggan juga menjadi ukuran kepuasan layanan. Indikator ini hanya dianggap cukup penting oleh responden dengan nilai MSI 3.15. Namun demikian pada indikator ini semua subindikator dinilai kurang memuaskan oleh pelanggan. Rata-rata mereka mengganggap bahwa karyawan Bumdes tidak memberikan perhatian yang baik pada pelanggan, sehingga menimbulkan kesan mereka tidak melayani dengan baik, dan tidak menimbulkan kesan baik dalam hati pelanggan. Menurut penjelasan (Suherman et al., 2021) seharusnya pegawai yang bekerja pada Bumdes memahami dan memperhatikan kebutuhan para pelanggan dan dapat melakukan komunikasi

© 2026 Author

dua arah. Hal ini bisa dilakukan pada Bumdes Mugi Makmur Lestari untuk mengurangi ketidakpuasan yang timbul karena kurangnya rasa empati.

Tabel 8. Hasil Pengukuran Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari pada Indikator Empati

Indikator	Subindikator	Penilaian Kepentingan (MSI)	Penilaian Kepuasan (MSS)
Empati (Emphaty)	Karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan	3.25	2.75
	Karyawan mengetahui produk yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan	3.13	2.63
	Karyawan memberikan pelayanan yang berkesan dan memikat hati pelanggan	3.06	2.94

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan indeks CSI diperoleh nilai 59.58, hal ini menunjukkan bahwa secara umum layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari berada dalam kategori cukup memuaskan. Kondisi ini menjadi barometer bahwa bagi Bumdes untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada para pelanggannya yaitu para penyewa lapak. Pengelola Bumdes hendaknya merencanakan program atau kegiatan yang dapat memperbaiki kondisi tersebut. Apabila dilihat dari sub indikator bahwa faktor yang menyebabkan rendahnya kepuasan sebagian besar dari faktor sumberdaya manusia. Hal ini dapat disebabkan karena SDM yang terdapat pada Bumdes belum memiliki pemahaman tentang prinsip pelayanan prima. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sugiarta el.al., (2023) (Dalam et al., 2023) yang menyatakan bahwa rendahnya kualitas sumber daya manusia menimbulkan keterlambatan dalam pemberian pelayanan yang menyebabkan adanya rasa ketidakpuasan dalam melakukan pembayaran sehingga masyarakat harus menunggu lama. Selanjutnya (Ibrahim et al., 2018) memberikan penjelasan bahwa Bumdes harus memberikan kemanfaatan pada masyarakat desa, dengan visi misi memberikan pelayanan prima. Tuntutan masyarakat akan pelayanan prima merupakan suatu keharusan yang wajib untuk dipenuhi oleh seluruh pelaku Bumdes, karena dalam konsep manajemen layanan, kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila Bumdes memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pelanggan,

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan Bumdes Mugi Makmur Lestari berada dalam kategori cukup memuaskan. Kondisi ini menjadi barometer bahwa bagi Bumdes untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada para pelanggannya yaitu para penyewa lapak.

© 2026 Author

Daftar pustaka

Amalia, N. M., DWP, S., & Santoso, J. T. B. (2022). Business and Accounting Education Journal. *Business And Accounting Education Journal*, *3*(3), 330–346.

Anesia, D., & Yusa, V. De. (2018). *Analisis Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Bank Bri Cabang Unit Baradatu 1,2*. 84–90.

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2018). Profil Kemiskinan di Indonesia Maret 2018. *Badan Pusat Statistik*, *57*, 1–8. https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/07/16/1483/persentase-penduduk-miskin-maret-2018-turun-menjadi-9-82-persen.html

Budhi, I. gede kt. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika*, *7*(1), 25–37. https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131

Dalam, B., Pandemi, M., & Desa, C.-D. I. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Badan Usaha Milik Desa*. *14*, 125–135.

Dianty, A. V., Setyowati, T., & Reskiputri, T. D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bumdes Desa Wonoasri Kabupaten Jember. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, *2*(01), 34. https://doi.org/10.30587/mahasiswamanajemen.v2i01.2565

Ibrahim, I., Mas,ad, M., Kamaluddin, K., & Djunaidi, A. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Badan Usaha Milik Desa Melalui Pelatihan Administrasi Program Simpan Pinjam Di Selebung Batukliang Lombok Tengah. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, *1*(2), 13. https://doi.org/10.31764/jpmb.v1i2.457

Mahmudah, I. (2023). Jurdar : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Jurdar : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *2*(8), 873–879.

Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, *19*(2), 1–12. https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26

Nursaadah, I., Ibrahim, M. A., & ... (2020). Survei Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan dan Sarana Prasarana Bank BRI Syariah. *... Hukum Ekonomi Syariah*, 464–467. http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/hukum_ekonomi_syariah/article/view/22206

Pradana, R. M., Suyono, S., Makkiyah, F., Nudiya, A., & Fitriyanti, E. (2022). Pelatihan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kinerja pada Pegawai Vokasi di Universitas X. *Abimanyu: Journal of Community Engagement*, *3*(1), 11–18. https://doi.org/10.26740/abi.v3n1.p11-18

Pratiwi, E., Sujana, I. N., & Haris, I. A. (2019). Persepsi Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerapan Program Kerja Bumdes Dwi Amertha Sari Di Desa Jinengdalem. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *11*(1), 285. https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20161

Sri, A., & Dewi, K. (2014). *SEBAGAI UPAYA DALAM ME NINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DESA (PADes) SERTA MENUMBUHKAN PEREKONOMIAN DESA*. *V*(1), 1–14.

Suherman et al. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bumdes Apotek Laksana Barokah Di Desa Jatilaksana. *... Jurnal Manajemen Jasa*, *3*(2), 64–69. http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/636

Yudiadari, N. K. P., & Agustina, M. D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa

© 2026 Author

Tangkup Kabupaten Karangasem. *Widya Amrita*, *1*(1), 216–232. https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1165

© 2026 Author