

## **Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat**

**W. Eliyawati, N. Sutjipta<sup>1)</sup>, I Gede Setiawan Adi Putra<sup>2)</sup>**

Program Studi Magister Agribisnis, Program Pascasarjana, Universitas Udayana

E-mail: [wayaneliyawati@gmail.com](mailto:wayaneliyawati@gmail.com)

<sup>1)</sup>Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana, Bali, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana, Bali, Indonesia

### **ABSTRACT**

#### ***The Quality of Service and The Level of Members Satisfaction of the Suraberata Village Unit of Cooperative, West Selemadeg Subdistrict***

*A cooperative or an economic enterprise is a coordinating institution of the economic democracy development with the aim to gather the development potential in order to be able to increase the standard and the prosperity of the society. A cooperative needs to follow any strategic steps to continue competing and keep up the existence by increasing the quality of human resource and service with the result that the members can feel themselves valuable, satisfied, concerned, or have a good and respectable attention. A care service is a strategy in winning the competition. One other way to raise customer satisfaction is by increasing the quality of service. The purpose of this study is to analyze the quality of service and the level satisfaction of members of the Suraberata village unit of cooperative in West Selemadeg Subdistrict.*

*The method of this research is deskriptif kualitatif method. The sample on the population was conducted by using Slovin Formula. It was taken in proportional random sampling which concerned on 96 respondents which are the members of the cooperative from the 12 villages in West Selemadeg Subdistrict. The techniques of analyzing data were Servqual Quality Analysis and Importance Performance Satisfaction Analysis.*

*The result of Servqual quality analysis showed the average numbers of the the quality of service expected by the members was 4, 27, meanwhile the average numbers of the fact of service accepted was 3, 29. There was a gap occurred cohesively from the five indicators of the accepted quality of service with the expected quality of service for 0, 35. The result of Importance – Performance showed that the indicator level categories “Very Satisfied” is the physical evidence indicator. The Indicators with category level “Quite Satisfied” are reliability indicator and assurance indicator. The indicator for level “Unsatisfied” was the response indicator and emphatic indicator.*

*From the result of this study can be concluded that Suraberata Village unit was not able to give the first-rate quality of service to the members of the cooperative. The cooperative was able to give the “very satisfied” level of satisfaction on the service of physical facility performance, “quite satisfied” level for knowledge, attitude, and dependable action in giving service, and “unsatisfied” level in personal caring, understand the demands of the members, the willing to assist the members, giving quick and perceptive service. The suggestion of this study is to increase the quality of service from Suraberata village unit of cooperative to raise the satisfaction of the members.*

*Key words: The quality of service, the satisfaction of members*

### **Pendahuluan**

Koperasi merupakan sebuah badan usaha yang berasaskan kekeluargaan dan ekonomi kerakyatan. Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian Pasal 1 menyebutkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Badan usaha koperasi memiliki keunikan yang tidak dimiliki oleh badan usaha lainnya yakni anggota koperasi sebagai pelanggan dan juga sekaligus sebagai pemilik koperasi (Ropke, 2000).

Koperasi merupakan suatu wadah pengembangan demokrasi ekonomi dan untuk menghimpun potensi pembangunan untuk dapat meningkatkan harkat dan kesejahteraan masyarakat. Koperasi perlu menempuh langkah-langkah strategis agar tetap dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan sehingga anggota merasa dirinya berharga, puas, dipentingkan, atau diperhatikan dengan baik dan benar. Pelayanan yang memiliki kepedulian merupakan strategi dalam rangka memenangkan kompetisi. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan/anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Koperasi Unit Desa dapat membangkitkan swadaya masyarakat desa untuk berpartisipasi dalam membangun ekonomi pedesaan yang berperan membantu meningkatkan hasil-hasil usaha anggota, mendorong perkembangan kewirausahaan, dan mendorong kesempatan berusaha. Ketangguhan koperasi dapat diukur dari kemampuannya dalam mengembangkan dan menguasai pasar. Peranan koperasi saat ini sudah mulai bergeser tidak hanya melayani anggota tetapi juga melayani masyarakat umum yang tidak menjadi anggota. Koperasi harus mampu memberikan alternatif rasional bagi anggotanya melalui berbagai kebijakan insentif usaha maupun perbaikan dalam teknis pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Menjaga kepuasan dari anggota merupakan hal penting yang harus diperhatikan, karena anggota yang merasa tidak puas memiliki kemungkinan untuk menyampaikan ketidakpuasan kepada orang lain maupun calon anggota (Astuti, 2012). Salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan/anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan anggota Koperasi Unit desa Suraberata.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata kepada anggota?

2. Bagaimanakah tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata kepada anggota.
2. Mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi dari pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata.

### **Kajian Pustaka**

#### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012) Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk/tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Selanjutnya dalam riset berikutnya di tahun 1988, Parasuraman (Tjiptono, 2012) menyederhanakan sepuluh dimensi pelayanan menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan segera dan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*), berarti memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.

5. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi/sarana komunikasi.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negatif seperti kecewa yang muncul dalam membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan keinginan, maka pelanggan akan menunjukkan kekecewaan dan sebaliknya apabila sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul kepuasan (Kotler dan Keller, 2009).

Selanjutnya menurut Tse & Wilton (dalam Tjiptono, 2012) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Lebih lanjut menurut Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, diantaranya: (1) berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan. (2) berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*. (3) menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan. (4) menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan. (5) meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok. (6) menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif. (7) pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extension*, *brand extension*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan, serta (8) meningkatkan bargaining power relative perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

### **Koperasi**

Undang-Undang No 25 Tahun 1992 pasal 1 menyatakan, Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan azas kekeluargaan, Koperasi adalah organisasibisnis yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-seorang demi kepentingan bersama. Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomirakyat yang berdasarkan azas kekeluargaan (Hendar & Kusnadi, 2005).

Hanel (1992) menyatakan bahwa koperasi harus menyusun forderplan (rencana pelayanan) yang jelas dan rasional di dalam menjalankan tugas-tugasnya mempromosikan anggota. Selanjutnya, pada akhir masa kerja perlu disusun apa yang disebut dengan neraca pelayanan (forderbilanz). Oleh karena itu kualitas pelayanan terhadap anggota harus menjadi pijakan utama manajemen koperasi. Dengan demikian koperasi perlu menerapkan strategi biaya rendah dan keunikan pelayanan di dalam mempromosikan anggota.

### **Kerangka Berfikir**

Koperasi pada hakekatnya adalah bergerak dan berusaha dalam bidang jasa yaitu pelayanan anggota. Seperti pada jasa pemberian sarana produksi dan konsumsi kepada anggota, jasa pemasaran produk hasil-hasil produksi anggota dan jasa perkreditan. Bangun usaha koperasi dirancang untuk menciptakan keunggulan kompetitif dalam memenuhi kebutuhan para anggota melalui keunggulan biaya, keunggulan pelayanan, dan keunggulan fokus untuk menciptakan keunggulan biaya dan pelayanan. Keunggulan pelayanan pada umumnya dipicu karena diketahui kebutuhan yang dapat dipuaskan oleh produk yang ditawarkan, kriteria pemilihan anggota, dan faktor yang mempengaruhi anggota (Wirasmita, 2002)

Upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan berkualitas secara konsisten dan baik, serta pelayanan yang lebih unggul dari pada pesaing. Koperasi untuk tetap eksis harus memperhatikan dan menjaga kepuasan pelanggan/anggota. Kepuasan merupakan persepsi atas layanan yang diterima, dimana kepuasan tercipta apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan/anggota (Kotler, 2004). Demikian juga dengan koperasi yang pelanggan utamanya adalah anggota. Pelayanan koperasi harus membuat anggota merasa berharga, puas, diperhatikan dengan baik dan benar, sehingga yang dilayani akan mengajak orang lain untuk mendapatkan pelayanan yang sama, melakukan pembelian secara berulang, pembelian melalui lini produk, serta tahan terhadap ajakan pesaing. Salim (2002) mengatakan bahwa yang terpenting dalam koperasi adalah kebijakan kualitas pelayanan anggota (*servequal policy*), sehingga anggota merasa puas terhadap pelayanan koperasi.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Unit Desa Suraberata pada bulan Januari – Maret 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Unit Desa yang aktif pada tahun 2013 berjumlah 2.529 orang. Ukuran sampel anggota koperasi ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan batas kesalahan 10 persen, maka jumlah sampelnya sebesar 96,19 atau dibulatkan menjadi 96 orang. Sampel diambil secara *proportional random samplingsesuai* dengan jumlah anggota koperasipada tiap-tiap Desa di wilayah Kecamatan Selemadeg Barat. Jumlah populasi dan jumlah responden dapat dilihat pada Tabell.

Tabel 1.  
Sebaran Sampel Anggota KUD Suraberata Tahun 2014.

No	Desa	Jumlah Anggota (orang)	% (persen)	Jumlah Sampel (orang)
1	Lalanglinggah	567	22,42	21
2	Lumbung	290	11,47	11
3	Antap	146	5,78	6
4	Mundeh	278	10,99	10
5	Angkah	252	9,99	10
6	Antosari	128	5,06	5
7	Tiyinggading	253	10	10
8	Lumbung Kauh	223	8,82	8
9	Selabih	139	5,49	5
10	Bengkel Sari	91	3,59	3
11	Mundeh Kauh	120	4,74	5
12	Mundeh Kangin	29	1,15	2
13	Luar wilayah	13	0,5	-
Jumlah		2.529	100	96

Sumber : KUD Suraberata 2014

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data terdiri atas data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka dan data kualitatif adalah data yang berbentuk angka. Sumber data terdiri atas data primer adalah data yang bersumber dari sumber pertama dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung atau sumber kedua.

### Metoda Analisa Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis kualitas *servqual* digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan Koperasi Unit Desa Suraberata, dengan lima indikator yaitu indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Analisis kepuasan *Importance-performance* untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota Koperasi Unit Desa Suraberata di Kecamatan Selemadeg Barat dengan lima indikator yang sama dengan indikator kualitas pelayanan.

### Analisis kualitas *servqual*

Analisis kualitas *Servqual* sering juga disebut dengan analisis skor kesenjangan, pada berbagai tingkatannya digunakan perhitungan skor *servqual* oleh Parasuraman dkk. (Tjiptono, 2012).

Rumus :  $\text{Skor Servqual (Q)} = P - E$

Keterangan :

P = skor persepsi/layanan yang diterima

E = skor harapan

Tingkat Kepuasan:

$P > E$  berarti sangat puas

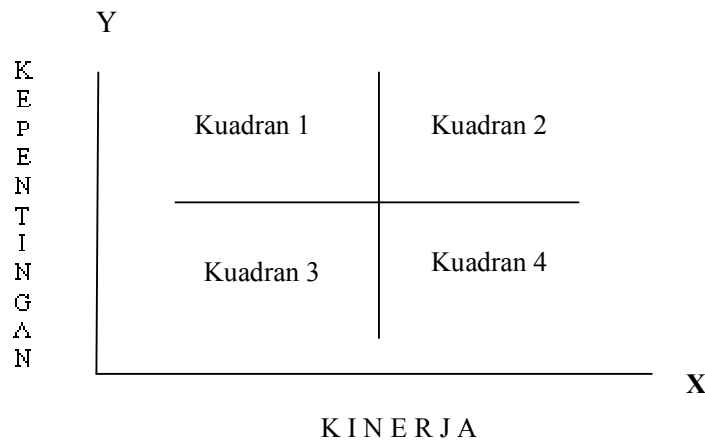
$P = E$  berarti puas

$P < E$  berarti tidak puas

**Analisis kepuasan Importance-Performance**

Analisis ini diperkenalkan pada tahun 1977 oleh Martilla dan James (dalam Purnama, 2006), merupakan pengembangan dari Analisis Servqual Parasuraman. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian klien atau pelanggan terhadap tingkat kepentingan kualitas layanan (importance) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (performance), seperti Gambar1.

Rata-rata hasil penilaian seluruh konsumen kemudian digambarkan ke dalam sebuah Diagram Cartesius, dengan sumbu X merupakan tingkat kinerja dan sumbu Y merupakan tingkat kepentingan. Sedangkan rata-rata tingkat kinerja merupakan cut-off atau pembatas antara tingkat kinerja rendah dengan yang tinggi dan rata-rata tingkat kepentingan merupakan cut-off atau pembatas antara tingkat kepentingan yang tinggi dengan yang rendah.



Gambar 1  
Diagram *Importance-Performance*

Keterangan kuadran :

1. Kuadran 1 memuat variabel atau indikator yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga dikatakan tingkat kepuasan konsumen masih rendah.
2. Kuadran 2 memuat variabel atau indikator yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja baik variabel maupun indikator tersebut memang dirasakan telah sesuai, sehingga konsumen memperoleh tingkat kepuasan yang relatif tinggi.
3. Kuadran 3 memuat variabel atau indikator yang dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerja organisasi yang dirasakan oleh pelanggan juga tidak terlalu tinggi.
4. Kuadran 4 memuat variabel atau indikator yang dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan kinerja organisasi dianggap terlalu berlebihan.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Kualitas Pelayanan.

Pengukuran kualitas layanan dalam model *servqual* yang dirancang untuk mengukur ekspektasi/harapan dan persepsi/layanan yang diterima anggota/pelanggan, serta kesenjangan diantara keduanya pada lima dimensi/indikator utama kualitas layanan (reliabilitas/kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik), sebagaimana disajikan dalam pembahasan berikut. Untuk lebih jelasnya kesenjangan yang terjadi pada kelima indikator dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1  
Skor Kesenjangan Pelayanan yang Diharapkan dengan Skor  
Kenyataan Pelayanan yang Diterima oleh Anggota

No	Variabel	Skor rata-rata		Kesenjangan
		Kenyataan	Diharapkan	Skor
1	Reliabilitas/kehandalan	3,90	4,23	-0,33
2	Daya tanggap	3,88	4,27	-0,39
3	Jaminan/Keyakinan	3,89	4,25	-0,36
4	Empati	3,90	4,27	-0,37
5	Bukti fisik	4,05	4,33	-0,28
	Jumlah	19,62	21,35	-1,73
	Rata-rata	3,92	4,27	-0,35

Sumber : Hasil Analisis Data Responden

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa skor rata-rata dari kualitas layanan yang diharapkan oleh anggota Koperasi Unit Desa Suraberata adalah 4,27, sedangkan skor rata-rata kenyataan kualitas layanan yang diterima oleh anggota sebesar 3,92. Dengan demikian terjadi kesenjangan skor secara bersama-sama dari kelima dimensi kualitas layanan yang diterima dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh anggota sebesar



- 0,35. Kondisi ini menunjukkan bahwa anggota Koperasi Unit Desa Suraberata secara keseluruhan masih mempersepsikan kualitas layanan secara negatif.

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa masih terdapat kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang diterima oleh anggota Koperasi Unit Desa Suraberata. Dua indikator kualitas layanan, yaitu indikator daya tanggap memberikan kontribusi terbesar dengan skor kesenjangan – 0,39 dan indikator empati memberikan kontribusi dengan skor kesenjangan – 0,37. Skor kesenjangan indikator daya tanggap dan indikator empati perlu mendapat perhatian yang lebih dari pihak manajemen Koperasi Unit Desa Suraberata. Program pelayanan harus difokuskan kepada para pengurus/karyawan agar mampu bersikap empati terhadap anggota. Selain itu, upaya-upaya untuk melakukan pembenahan dan perbaikan kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 1.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum Koperasi Unit Desa Suraberata belum mampu memberikan kualitas pelayanan prima atau superior kepada anggota koperasi.

### **Kepuasan Anggota**

Kepuasan anggota koperasi dapat dilihat dari tingkat kepuasan anggota terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan, sehingga sasaran strategi pembenahan dan perbaikan kualitas pelayanan dapat ditentukan secara terfokus pada indikator-indikator yang memberi tingkat kepuasan yang masih rendah.

### **Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Layanan Koperasi Unit Desa Suraberata**

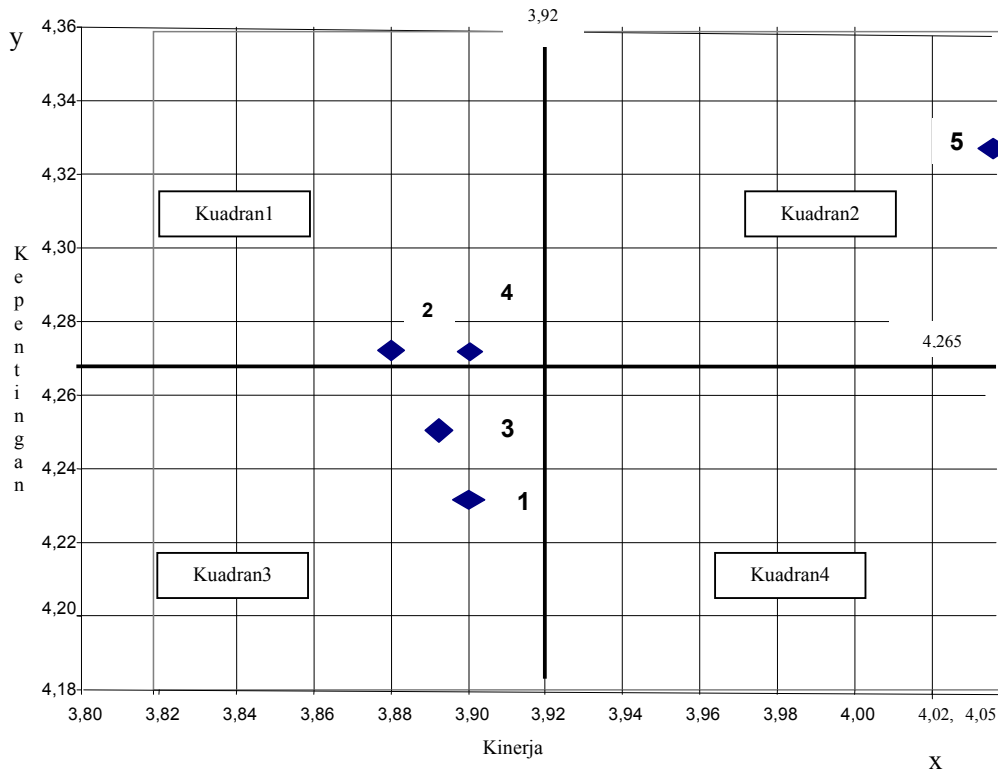
Dengan mencari rata-rata indeks kepentingan dan indeks kinerja masing-masing dari lima indikator kualitas pelayanan, maka tingkat kepuasan secara umum dari anggota koperasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1  
Indeks Kepentingan dan Indeks Kinerja Kualitas Pelayanan KUD Suraberata

No.	Indikator	Indeks Kinerja	Indeks Kepentingan
1	Kehandalan	3,90	4,23
2	Daya tanggap	3,88	4,27
3	Jaminan/Keyakinan	3,89	4,25
4	Empati	3,90	4,27
5	Bukti fisik	4,05	4,33
	Jumlah	19,62	21,35
	Rata-rata	3,92	4,27

Sumber: Hasil Analisis Data Responden

Dari Tabel 2.1 menunjukkan bahwa indikator bukti fisik memiliki indeks kinerja dan indeks kepentingan yang tinggi, kemudian diikuti oleh indikator empati dan daya tanggap merupakan indeks yang paling kecil dan lebih kecil dibandingkan dengan rata-rata indeks kinerja. Hal ini mempunyai kecenderungan menjadi indikator yang kurang memuaskan bagi anggota koperasi. Untuk lebih jelasnya pada Gambar 2 disajikan posisi masing-masing indikator dalam Diagram Cartesius.



Gambar2

Diagram Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Koperasi Unit Desa Suraberata

Keterangan:

- 1 = kehandalan
- 2 = daya tanggap
- 3 = jaminan
- 4 = empati
- 5 = bukti fisik

Dari Gambar 2.1 dapat dilihat bahwa indikator-indikator pelayanan tersebar pada tiga kuadran, yaitu kuadran 1, 2, dan kuadran 3. Indikator yang terletak pada kuadran 1, dengan kategori “kurang puas” adalah indikator daya tanggap dan indikator empati. Indikator yang memberikan tingkat kepuasan “sangat puas” adalah indikator-indikator yang terletak pada kuadran 2, yaitu indikator bukti fisik. Selanjutnya Indikator jaminan dan kehandalan yang memberikan tingkat kepuasan dalam kategori “cukup

puas” atau terletak pada kuadran 3. Tidak ada indikator dengan kategori “puas”, yang terletak pada kuadran 4.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Koperasi Unit Desa Suraberata telah mampu memberikan tingkat kepuasan dengan kategori “sangat puas” pada penampilan fasilitas fisik pelayanan dan Tingkat kepuasan dengan kategori “cukup puas” pada pengetahuan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya pengurus/karyawan Koperasi Unit Desa Suraberata dan kemampuan pengurus/karyawan Koperasi Unit Desa Suraberata untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, dan akurat. Tingkat kepuasan dengan kategori “kurang puas” pada perhatian secara individu untuk memahami kepentingan dan masalah anggotaserta kesediaan pengurus/karyawan Koperasi Unit Desa Suraberata untuk membantu dan merespon permintaan anggota dengan segera dan tanggap.

## **Simpulan dan Saran**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas pelayanan dan analisis kepuasan anggota Koperasi Unit Desa Suraberata dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Koperasi Unit Desa Suraberata belum mampu memberikan kualitas pelayanan prima atau superior kepada anggota. Hal ini terlihat pada kesenjangan-kesenjangan antara kualitas pelayanan yang mampu diberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh anggota koperasi adalah negatif, khususnya pada indikator daya tanggap dan indikator empati.
2. Kinerja karyawan Koperasi Unit Desa Suraberata mampu memberikan tingkat kepuasan dengan kategori “sangat puas” pada penampilan fasilitas fisik pelayanan. Tingkat kepuasan dengan katagori ‘kurang puas’ pada perhatian secara individu untuk memahami kepentingan dan masalah anggota dan kesediaan pengurus/karyawan untuk membantu anggota dalam memberikan pelayanan dengan segera dan tanggap. Tingkat kepuasan dengan kategori “cukup puas” pada pengetahuan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya pengurus/karyawan Koperasi Unit Desa Suraberata dan kemampuan pengurus/karyawan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, dan akurat.

### **Saran**

Berdasarkan atas tujuan dan hasil penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat disampaikan dalam rangka upaya pembenahan dalam melayani anggota Koperasi Unit Desa Suraberata adalah seperti berikut.

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan, Koperasi Unit Desa Suraberata perlu melakukan hal-hal sebagai berikut : (1) Meningkatkan kinerja sumber daya manusia (SDM) atau kinerja karyawan pada pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan serta aspek psikologis agar mampu bersikap empati. (2) Meningkatkan kinerja karyawan untuk melayani dengan “hati”. (3) Mendorong peningkatan kreativitas

- individu dengan berorientasi pada standar kualitas layanan. (4) Membangun sistem informasi layanan yang dapat mengakomodasi lancarnya informasi dari karyawan ke pimpinan puncak dan sebaliknya. (5) Merumuskan strategi layanan secara tegas dalam petunjuk pelaksanaan program pelayanan.
2. Untuk meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Unit Desa Suraberata dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut: (1) Mempertahankan tingkat kinerja pada indikator dengan kategori “sangat puas”, pada penampilan fasilitas fisik pelayanan, peralatan pelayanan yang digunakan, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan kemudahan dalam berinteraksi. (2) Meningkatkan kinerja pada indikator dengan kategori “cukup puas” pada pengetahuan, kemampuan dan sikap sopan santun serta sifat dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada anggota. (3) Mempertimbangkan dan memperbaiki kinerja pada indikator dengan kategori “kurang puas” memberikan perhatian secara pribadi, berempati serta memahami kebutuhan, keinginan anggota dan kesediaan para pengurus/karyawan untuk membantu anggota dan memberikan pelayanan dengan segera dan tanggap.
  3. Penelitian ini masih memiliki berbagai kelemahan dan kekurangan, oleh karenanya dipandang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dan lebih komprehensif dengan penelitian pada kinerja finansial.

### **Ucapan Terima Kasih**

Malalui media ini saya menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada Pengurus, Karyawan dan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan dukungan semangat, bimbingan dan saran, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

### **Daftar Pustaka**

- Arifin, R. 2002. Manajemen Pelayanan Strategik Koperasi (Makalah Seminar. Bandung 12 Juli 2002).
- Antara, I Made. 2005. Bahan Ajar Manajemen Agribisnis.
- Akbar. M. 2012. Pengertian dan Definisi Koperasi. [Http://nizakbar.blogspot.com](http://nizakbar.blogspot.com) (diunduh tanggal 10 September 2014)
- Asmara dan Hardianto. 2014. Bangkitkan KUD Mungkinkah?. Bali Post. 10-16 Nopember 2014. Hal 10 – 11.
- Chaniago, A. 1983. *Koperasi dan Unit Usaha Menengah*. Jakarta: Penerbit Aksara
- Chaniago, A. 1983. *Ekonomi dan Koperasi*. Bandung: CV Rosda.
- Daryanto. 2014. Prinsip-prinsip Koperasi dan Undang-Undang Koperasi, Direktorat Jenderal Koperasi. Jakarta.

- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Davis, Keith & Newstron. 2000. *Prilaku dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. Alih Bahasa Agus Darmo. Jakarta: Erlangga.
- Djazzh, Dahlan. 1977. *Pengetahuan Perkoperasian*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Griffin. J. 1995. *Costumer Loyalty : How ti Earn It and Keep It*. Lexington Books. New York.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponogoro.
- Hanel, A. 1992. *Basic Aspects of Cooperative Organization and Cooperative Self help Promotion in Developing Countries*, Marburg : Marburg Consult for selp-help Promotion
- Hendar dan Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi* (untuk Perguruan Tinggi). Jakarta: FEUI.
- Kotler, P. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT.Prenhallinda
- Kotler dan Lee. 2007. *Pemasaran di Sektor Publik*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT Indeks.
- Mulyadi, 2001. *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Jakarta: Salemba Empat.
- Pamungkas, H. 2005. *Ekonomi dan Koperasi*. Yogayakarta.
- Rangkuti .2003. *Pembangunan Koperasi Indonesia*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Ropke, J. 2000. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa Yogyakarta*: ANDI.
- Tjiptono, F. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Edisi 2 Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 Tahun 1992. Tentang Perkoperasian: Jakarta.