

Analisis Kinerja Pelayanan Koperasi Kerta Semaya Samaniya terhadap Kepuasan Petani Kakao di Desa Nusasari Kecamatan Melaya Kabupaten Jembrana

DWI NOVITASARI, KETUT BUDI SUSRUSA*, DWI PUTRA DARMAWAN

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana

Jl. PB Sudirman Denpasar 80232

Email: dwnovitasarii@gmail.com

* kbsusrusa@gmail.com

Abstract

Performance Analysis of Kerta Semaya Samaniya Cooperative Services on Cocoa Farmers Satisfaction in Nusasari Village, Melaya District, Jembrana Regency

Service performance of the production business unit run by the Kerta Semaya Samaniya (KSS) Cooperative together with the Kalimajari Foundation through the Kakao Lestari program has certainly provided many benefits and will certainly affect the satisfaction of the members. This study aims to determine the members' assessment of the service performance of the KSS Cooperative in the production business unit, and to determine the level of satisfaction of cocoa farmers as members of the KSS Cooperative and policy solutions in improving services to members. The study uses simple random sampling with a number of 55 people who were distributed proportionally. The analysis method used is descriptive analysis, member satisfaction index and importance performance analysis. Based on the results, the members' assessment on the level of importance has one indicator that is considered not very important, while the other three indicators are considered important. Assessment on the performance level shows three indicators that are considered to have low performance, while the other four indicators are considered to have good performance. The level of satisfaction based on the member satisfaction index shows that the members are quite satisfied with the current KSS cooperative service performance. Policy solutions that can be done in order to improve service quality are by making improvements to the indicators that are included in quadrant A (top priority) in the IPA diagram.

Keywords: *cooperative, service quality, importance performance analysis*

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan (Undang-Undang Dasar 1945 Bab XIV Tentang Kesejahteraan Sosial Tentang Kesejahteraan Sosial Pasal 33 Ayat 1). Pasal tersebut menjelaskan bahwa

kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan bukan kemakmuran orang-perseorangan dan badan usaha yang sesuai dengan kaidah tersebut adalah koperasi. Koperasi merupakan badan hukum yang didirikan oleh orang-perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai nilai dan prinsip koperasi (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian pasal 1 ayat 1). Koperasi dipandang mampu menjadi kekuatan penyeimbang dari adanya kapitalisme yang semakin tidak menguntungkan ekonomi mikro (Rosyidha, 2013). Hal tersebut dibuktikan dengan peristiwa krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997 dimana usaha mikro yang berbentuk koperasilah yang masih dapat bertahan dan berjalan dengan cukup stabil menghadapi gempuran krisis moneter.

Berdasarkan data perkembangan jumlah koperasi di Bali terdapat 4.850 unit koperasi aktif dan 567 unit koperasi tidak aktif (Badan Pusat Statistika, 2018). Munculnya koperasi tidak aktif menunjukkan adanya masalah dalam manfaat koperasi yang diterima oleh anggota (Aring *et al.*, 2011). Faktanya terdapat keunggulan yang dimiliki oleh usaha kecil dan koperasi adalah dapat bergerak dalam bidang yang memanfaatkan sumber daya alam seperti pertanian (Hafsah, 2000). Salah satu koperasi yang masih tercatat aktif dan menerapkan sistem koperasi bagi komoditas pertanian adalah Koperasi Kerta Semaya Samaniya (KSS). Koperasi KSS telah mengalami pasang surut sejak tahun 2006. Puncak surutnya koperasi ini terjadi pada tahun 2009 dimana Koperasi KSS sempat mengalami kebangkrutan dan menyebabkan produksi kakao terhenti.

Hadirnya dukungan dari Yayasan Kalimajari pada tahun 2011 dan dengan dukungan pihak lainnya, Koperasi KSS mulai membangkitkan potensi kakao dan para petani di Jembrana Kembali dengan menjalankan program Kakao Lestari (Koperasi KSS, 2019). Keberhasilan kinerja program tersebut sebagai salah satu bentuk pelayanan pada Koperasi KSS tentu banyak memberikan manfaat bagi para anggota, baik manfaat secara ekonomi maupun non ekonomi. Manfaat tersebut kemudian dapat ditinjau dari kepuasan anggota koperasi tersebut. Dengan demikian, jika anggota merasa puas maka kinerja pelayanan koperasi yang sudah dilakukan dinyatakan sudah baik, begitu pula sebaliknya.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimanakah penilaian anggota terhadap kinerja pelayanan dari Koperasi Kerta Semaya Samaniya pada unit usaha produksi dan (2) bagaimanakah tingkat kepuasan anggota Koperasi Kerta Semaya Samaniya dan kebijakannya dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kinerja pelayanan dari Koperasi Kerta Semaya Samaniya pada unit usaha produksi dan (2) untuk mengetahui tingkat kepuasan petani kakao sebagai anggota Koperasi Kerta Semaya Samaniya dan kebijakannya dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap anggota.

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Kerta Semaya Samaniya yang berlokasi di Jalan Raya Denpasar – Gilimanuk, Desa Nusasari, Kecamatan Melaya, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali. Penelitian dilakukan selama tiga bulan dari bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2019.

2.2 Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data kualitatif yaitu profil Koperasi KSS dan data kuantitatif yang meliputi jumlah anggota koperasi KSS. Kemudian sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yang berasal dari hasil wawancara kepada responden dengan bantuan kuesioner dan data sekunder yang berasal dari penelitian terdahulu, pengunduhan melalui internet dan instansi terkait diantaranya dari Koperasi KSS dan Yayasan Kalimajari.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi.

2.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah anggota koperasi KSS yang sudah tersertifikasi organik sebanyak 115 orang anggota aktif yang terbagi ke dalam sembilan subak *abian*. Populasi ditentukan dengan asumsi bahwa kelompok tersertifikasi organik lebih membutuhkan kinerja pelayanan yang lebih dibandingkan kelompok tersertifikasi UTZ. Penentuan responden menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Jumlah sampel penelitian ditarik menggunakan rumus slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 55 orang yang kemudian didistribusikan secara proporsional di tiap subak *abian*.

2.5 Variabel Penelitian

Sugiyono (2017) mengartikan variabel penelitian sebagai suatu indikator atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas jasa pelayanan yang terdiri atas lima dimensi pelayanan diantaranya yaitu bukti fisik

(*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Variabel tersebut kemudian akan diukur dengan skala ordinal (*likert*).

2.6 Metode Analisis Data

Data hasil pengukuran skala ordinal pada kuesioner akan menghasilkan data ordinal. Wirawan (2016) menjelaskan bahwa penerapan operasi matematika standar (aritmatika) tidak dapat dilakukan pada data ordinal seperti pengurangan, penjumlahan, perkalian, dan lainnya. Sarwono (2011) menjelaskan metode yang digunakan untuk dapat mengkonversikan data ordinal ke data interval disebut *Method Succesive Interval* (MSI). Hasil konversi tersebut kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif guna mengetahui gambaran penilaian anggota terhadap kinerja pelayanan Koperasi KSS, metode indeks kepuasan anggota untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota secara persentase dan metode *importance performance analysis* sebagai acuan dalam menentukan kebijakan bagi koperasi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Penilaian Anggota terhadap Kinerja Pelayanan Unit Usaha Produksi Koperasi Kerta Semaya Samaniya

Kinerja pelayanan yang baik merupakan potensi bagi sebuah koperasi untuk dapat bersaing demi meningkatkan pasarnya. Terciptanya kinerja pelayanan yang baik juga dapat membuat hubungan jangka panjang anggota dengan koperasi dapat berjalan dengan harmonis. Penelitian ini menggunakan 20 indikator pelayanan untuk mengukur sebaran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan Koperasi Kerta Semaya Samaniya. Indikator tersebut dikelompokkan ke dalam 5 dimensi berbeda, yakni dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Berdasarkan pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa hasil penilaian responden terhadap indikator kinerja pelayanan koperasi KSS terdapat dua indikator yang mendapatkan prioritas pertama untuk diperbaiki berdasarkan nilai tingkat kesesuaiannya, diantaranya ada pada indikator nomor 14 dan 19 dengan nilai persentase yang sama yaitu sebesar 64,20%. Indikator dengan prioritas terendah untuk dibenahi karena kinerjanya sudah sesuai dengan harapan anggota adalah pada indikator nomor 9 dengan nilai persentase sebesar 130,18%.

Pada Tabel 1 juga dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penilaian anggota di tingkat kepentingan, terdapat indikator yang dianggap tidak terlalu penting dan memiliki jumlah nilai terendah sebesar 134,88 yaitu kesediaan dalam merespon permintaan/keluhan anggota. Indikator yang dianggap penting dan memperoleh jumlah nilai tertinggi sebesar 190,06 yaitu diantaranya kesungguhan dalam memenuhi kebutuhan anggota, kejujuran dan tanggung jawab pengurus/staf, dan kesabaran pengurus/staf melayani anggota. Dilihat dari hasil penilaian anggota di tingkat kinerjanya, indikator yang dianggap masih memiliki kinerja rendah dengan total nilai sebesar 117,70 adalah prosedur pelayanan yang sesuai dan jelas,

konsistensi pelayanan secara adil ke tiap anggota, dan kepedulian pengurus/staf terhadap kebutuhan anggota. Indikator dengan kinerja yang sudah baik dan memiliki jumlah nilai tertinggi yaitu sebesar 190,06 adalah tata ruang koperasi yang baik, rapi, bersih dan terpelihara, lokasi dan akses koperasi yang strategis, kemudahan proses pelayanan, dan ketepatan solusi yang diberikan.

Tabel 1.
Tingkat Kesesuaian

| No | Indikator | Total Skor <i>Importance</i> | Total Skor <i>Performance</i> | Tingkat Kesesuaian (%) | Urutan Prioritas |
|-----------|--|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------|---------------------|
| 1 | Penampilan rapi pengurus/staf koperasi | 153,98 | 166,44 | 108,09% | 12 |
| 2 | Tata ruang koperasi yang baik, rapi, bersih dan terpelihara | 159,56 | 190,06 | 119,11% | 17 |
| 3 | Ketersediaan fasilitas yang memadai dan layak | 175,59 | 175,59 | 100,00% | 9 |
| 4 | Lokasi dan akses koperasi yang strategis | 159,56 | 190,06 | 119,11% | 17 |
| 5 | Prosedur pelayanan yang sesuai dan jelas | 153,98 | 117,70 | 76,43% | 6 |
| 6 | Ketepatan pelayanan (waktu dan harga beli) yang dilakukan | 149,24 | 166,44 | 111,52% | 15 |
| 7 | Konsistensi pelayanan secara adil ke tiap anggota | 166,44 | 117,70 | 70,72% | 3 |
| 8 | Kemudahan proses pelayanan | 166,44 | 190,06 | 114,20% | 16 |
| 9 | Kesediaan dalam merespon permintaan/keluhan anggota | 134,88 | 175,59 | 130,18% | 20 |
| 10 | Ketepatan solusi yang diberikan | 159,56 | 175,59 | 110,04% | 13 |
| 11 | Kecepatan memberikan solusi terhadap masalah anggota | 166,44 | 166,44 | 100,00% | 9 |
| 12 | Kesungguhan dalam memenuhi kebutuhan anggota | 190,06 | 166,44 | 87,57% | 8 |
| 13 | Keterampilan dan keahlian pengurus/staf | 149,24 | 159,56 | 106,92% | 11 |
| 14 | Kejujuran dan tanggung jawab pengurus/staf | 190,06 | 122,01 | 64,20% | 1 |
| 15 | Kemampuan memberikan rasa aman dan tegas menjalankan peraturan koperasi yang berlaku | 159,56 | 175,59 | 110,04% | 13 |
| 16 | Keramahan dan kesopanan pengurus/staf | 166,44 | 137,99 | 82,91% | 7 |
| 17 | Kepedulian pengurus/staf terhadap kebutuhan anggota | 166,44 | 117,70 | 70,72% | 4 |
| 18 | Upaya pengurus/staf menjalin hubungan baik dengan anggotanya | 175,59 | 129,28 | 73,63% | 5 |
| 19 | Kesabaran pengurus/staf melayani anggota | 190,06 | 122,01 | 64,20% | 1 |
| 20 | Kemampuan pengurus/staf dalam memposisikan diri | 149,24 | 190,06 | 127,36% | 19 |
| Rata-Rata | | | | 97,35% | |

Sumber : Data Primer (diolah), 2020

3.2 Tingkat Kepuasan Anggota dan Kebijakan dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pelayanan

3.2.1 Tingkat kepuasan anggota berdasarkan indeks kepuasan anggota

Pengukuran terhadap indeks kepuasan anggota sangat diperlukan bagi seorang pimpinan di koperasi tersebut guna menentukan tujuan-tujuan dari sebuah koperasi di masa depan yang dapat meningkatkan kepuasan anggotanya. Rumus yang digunakan dalam menghitung indeks kepuasan anggota dapat dilihat pada Rumus 1 sebagai berikut.

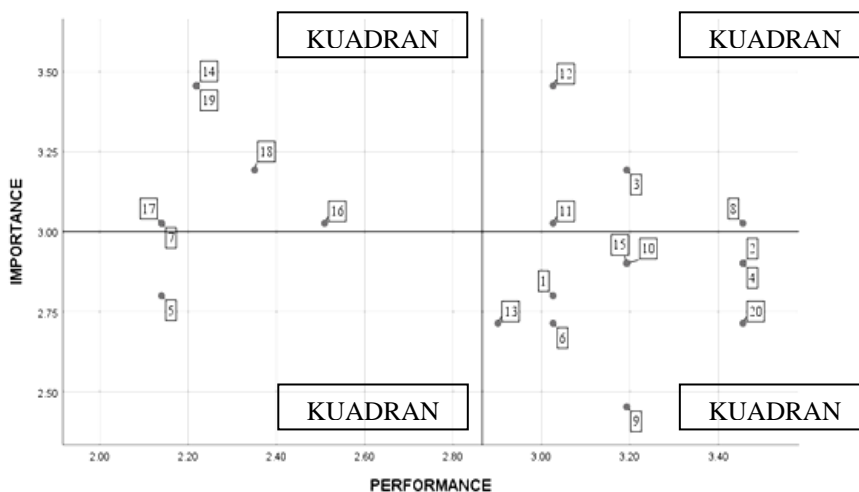
$$IKA = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times S_n} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- IKA = Indeks Kepuasan Anggota
- SI = Skor *Importance* (pelayanan yang diharapkan)
- SP = Skor *Performance* (persepsi kinerja pelayanan)
- S_n = Skor tertinggi jawaban responden (dalam penelitian ini S_n =5)

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan anggota diperoleh nilai sebesar 56,96% dimana nilai tersebut terdapat pada rentang nilai 41% - 60%. Hal tersebut mengartikan bahwa secara keseluruhan responden/anggota tergolong “cukup puas” dengan pelayanan yang ada di Koperasi KSS. Pihak Koperasi KSS juga harus terus mempertahankan kinerja yang dianggap layak saat ini dan meningkatkan segala aspek yang dirasa kurang puas oleh anggota sehingga nilai indeks kepuasan anggota akan mendekati nilai 100%.

3.2.2 Kebijakan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan koperasi berdasarkan importance performance analysis



Gambar 1.
Diagram IPA terhadap Indikator Pelayanan Koperasi KSS

Analisis ini dilakukan guna mengukur kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan selama ini yang diproyeksikan ke dalam diagram IPA guna mempermudah dalam menentukan prioritas dalam pengambilan keputusan. Untuk memetakan indikator tersebut diperlukan koordinat dari masing-masing indikator yang berasal dari nilai rata-rata dari masing-masing indikator di tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai garis batas dari sumbu X dan sumbu Y dalam menentukan batas daerah dari setiap kuadran ditentukan dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat kinerja. Dengan demikian dapat dihasilkan diagram IPA yang dapat dilihat pada Gambar 1 diatas. Diagram tersebut sesuai dengan diagram yang telah dikembangkan oleh Martilla dan James (1977) pada jurnalnya yang berjudul *importance performance analysis*

Letak indikator kualitas pelayanan tersebut tersebar dalam 4 kuadran yaitu kuadran prioritas utama (A), kuadran pertahankan prestasi (B), kuadran prioritas rendah (C) dan kuadran berlebihan (D). Adapun indikator-indikator yang masuk pada masing-masing kuadran tersebut yaitu.

- a. Kuadran prioritas utama (A) menggambarkan indikator pelayanan yang dianggap penting dalam mempengaruhi kepuasan, tetapi pihak koperasi belum melaksanakannya sesuai dengan harapan anggota, sehingga anggota tidak puas dan indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk dibenahi. Indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah sebanyak 6 (enam) indikator, antara lain konsistensi pelayanan secara adil ke tiap anggota (7), kejujuran dan tanggung jawab pegawai/staf (14), keramahan dan kesopanan pegawai/staf (16), kepedulian pegawai/staf terhadap kebutuhan anggota (17), upaya pegawai/staf menjalin hubungan baik dengan anggotanya (18), dan kesabaran pegawai/staf dalam melayani anggotanya (19). Dikarenakan kinerja indikator-indikator pelayanan pada kuadran ini belum sesuai dengan harapan anggota maka harus diprioritaskan untuk dibenahi melalui pengambilan kebijakan terkait peningkatan pelayanan.
- b. Kuadran pertahankan prestasi (B) menggambarkan atribut pelayanan yang dianggap penting dan penyedia layanan telah melaksanakan pelayanannya dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini dianggap memuaskan pelanggan dan harus dipertahankan. Indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah sebanyak 4 (empat) indikator, antara lain ketersediaan fasilitas yang memadai dan layak (3), kemudahan proses pelayanan (8), kecepatan memberikan solusi terhadap masalah anggota (11), dan kesungguhan dalam memenuhi kebutuhan anggota (12). Keempat indikator tersebut dianggap telah dilakukan dengan kinerja baik dan prestasi tersebut harus terus dipertahankan.
- c. Kuadran prioritas rendah (C) menunjukkan indikator pelayanan yang dianggap kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan dan kinerja yang dilakukan oleh koperasi memiliki kualitas yang rendah atau biasa saja, sehingga atribut pelayanan ini dianggap kurang penting dan berprioritas rendah untuk dibenahi.

Indikator pelayanan yang masuk pada kuadran ini adalah sebanyak 1 (satu) atribut, yaitu prosedur pelayanan yang sesuai dan jelas (5). Indikator pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kinerjanya masih belum sesuai dengan harapan anggota. Meskipun kinerjanya ditingkatkan, kepuasan anggota belum dapat meningkat secara signifikan dan cenderung dapat bersifat tidak efektif dalam hal biaya dan sumber daya, sehingga lebih baik anggaran dan sumber daya diprioritaskan pada kuadran A.

- d. Kuadran berlebihan (D) menggambarkan indikator pelayanan yang dianggap tidak penting dalam mempengaruhi kepuasan, tetapi pihak penyedia layanan melaksanakannya secara berlebihan atau dengan kualitas yang baik, sehingga indikator pelayanan ini menjadi berlebihan. Indikator pelayanan yang ada pada kuadran ini adalah sebanyak 9 (sembilan) indikator, antara lain penampilan rapi pegawai/staf koperasi (1), tata ruang koperasi yang baik, rapi, bersih, dan terpelihara (2), lokasi dan akses koperasi yang strategis (4), ketepatan pelayanan yang dilakukan (6), kesediaan dalam merespon permintaan/keluhan anggota (9), ketepatan solusi yang diberikan pengurus terhadap keluhan anggota (10), dan keterampilan dan keahlian pegawai/staf (13), kemampuan memberikan rasa aman dan tegas menjalankan peraturan koperasi yang berlaku (15), dan kemampuan pegawai/staf dalam memposisikan diri (20). Indikator pelayanan dalam kuadran ini tidak perlu untuk terlalu difokuskan untuk dilakukan perbaikan. Dikarenakan kinerja yang dilakukan koperasi KSS pada indikator ini sudah sangat baik, sehingga diharapkan fokus peningkatan pelayanan dapat dialihkan pada indikator di kuadran lainnya.

Berdasarkan analisis berdasarkan *importance performance analysis*, adapun kebijakan yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan pembenahan pada indikator pelayanan yang masuk dalam kuadran prioritas utama (A). Solusi kebijakan yang dapat dilakukan diantaranya meningkatkan interaksi dengan melakukan pelayanan yang proaktif, meningkatkan keterbukaan dengan transparansi kegiatan baik melalui sosial media/media cetak yang terintegrasi dan representatif, meningkatkan sikap beretika, berdedikasi dan berkomitmen dengan pembinaan terhadap pengurus/staf, melakukan survei singkat berkala baik online maupun offline untuk mengetahui kritik dan saran anggota sebagai bentuk kepedulian koperasi terhadap kebutuhan anggota, melakukan *gathering* dan menunjukkan apresiasi atas loyalitas anggota terhadap koperasi, melakukan penyesuaian waktu dalam melayani anggota guna menghindari kesan terburu-buru.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penilaian anggota terhadap kinerja

pelayanan dilihat hasil analisis tingkat kepentingan, indikator yang dianggap tidak terlalu penting dan memiliki jumlah nilai terendah adalah kesediaan dalam merespon permintaan/keluhan anggota. Sedangkan, indikator yang dianggap penting dan memperoleh jumlah nilai tertinggi adalah kesungguhan dalam memenuhi kebutuhan anggota, kejujuran dan tanggung jawab pengurus/staf, dan kesabaran pengurus/staf melayani anggota. Dilihat dari hasil analisis tingkat kinerja, indikator yang dianggap masih memiliki kinerja rendah dengan jumlah nilai terendah adalah prosedur pelayanan yang sesuai dan jelas, konsistensi pelayanan secara adil ke tiap anggota, dan kepedulian pengurus/staf terhadap kebutuhan anggota. Sedangkan, indikator dengan kinerja yang sudah baik dan memiliki jumlah nilai tertinggi adalah tata ruang koperasi yang baik, rapi, bersih dan terpelihara, lokasi dan akses koperasi yang strategis, kemudahan proses pelayanan, dan ketepatan solusi yang diberikan. Tingkat kepuasan petani kakao sebagai anggota Koperasi KSS terhadap kinerja pelayanan koperasi tergolong cukup puas dengan nilai indeks kepuasan anggota sebesar 56,96%. Kebijakan koperasi yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan pembenahan pada indikator pelayanan yang masuk dalam kuadran A (prioritas utama) sesuai diagram IPA yaitu, konsistensi pelayanan secara adil ke tiap anggota, kejujuran dan tanggung jawab pengurus/staf, keramahan dan kesopanan pengurus/staf, kepedulian pengurus/staf terhadap kebutuhan anggota, upaya pengurus/staf menjalin hubungan baik dengan anggotanya, dan kesabaran pengurus/staf melayani anggota.

4.2 *Saran*

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan dalam penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan diantaranya Koperasi KSS diharapkan lebih memperhatikan indikator pelayanan yang masuk pada kuadran prioritas utama (A) untuk dapat segera dibenahi dengan melakukan solusi kebijakan yang disarankan dalam penelitian ini. Koperasi KSS sebaiknya mengalokasi pengalihan sumber daya manusia atau dana bagi atribut kinerja pelayanan di kuadran berlebihan (D) ke kuadran prioritas utama (A) atau prioritas rendah (C) dalam rangka tindakan lanjutan dalam perbaikan kualitas pelayanan. Indikator pelayanan yang memiliki kinerja yang sudah baik, perlu untuk selalu dipertahankan karena anggota telah merasa puas dengan kinerja pelayanan Koperasi KSS. Bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini dapat melanjutkan dengan penelitian manajemen strategi yang dapat membantu mengembangkan pasar. Selain itu dapat juga melakukan penelitian mengenai manajemen produksi dan pemasaran agar produk kakao yang dihasilkan dapat mengalami peningkatan produk kualitas dan kuantitas.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini yaitu Koperasi Kerta Semaya Samaniya dan Yayasan

Kalimajari, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga penelitian ini bermanfaat sebagaimana mestinya.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistika. 2018. Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi 2006-2016. <https://www.bps.go.id/statictable/2014/01/15/1314/jumlah-koperasi-aktif-menurut-provinsi-2006-2016.html>. Diunduh pada tanggal 19 Desember 2018.
- Hafsah MJ. 2000. *Kemitraan Usaha Konsepsi dan Strategi*. Jakarta (ID): Pustaka Sinar Harapan
- Koperasi Kerta Semaya Samaniya. 2019. *Profil Koperasi Kerta Semaya Samaniya*.
- Martilla, John A., and John C. James. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, Vol 41, no. 1, 77–79. JSTOR, www.jstor.org/stable/1250495. Diakses tanggal 7 Agustus 2020.
- Rosyidha, Dina. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Pertanian Langgeng Mulyo Dalam Pengembangan Agribisnis Nenas Ngancar, Kabupaten Kediri. Skripsi Agribisnis. Bogor: Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Sarwono, J. 2011. Mengubah Data Ordinal ke Data Interval dengan Metode Suksesif Interval (MSI). www.jonathansarwono.info: http://www.jonathansarwono.info/teori_spss/msi.pdf. Diunduh pada tanggal 28 Juli 2020.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Bab XIV Tentang Kesejahteraan Sosial Pasal 33 Ayat (1).
- Wirawan, Nata. 2016. *Statistika Ekonomi dan Bisnis (Statistika Deskriptif)*. Denpasar: Keraras Emas.