

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF MEMBERS OF COOPERATIVE SAVINGS AND LOANS USAHA BERSAMA IN TEMBILAHAN

Ulfa Zuliana Z¹, Gusnardi², Hardisem Syabus³

Email: ulfazuliana@ymail.com¹, gusnardi19667i@yahoo.co.id², hardi_s45@yahoo.co.id³
No. Hp: 082384366278

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstract: *The purpose of this study was to determine the service quality and member satisfaction of Koperasi Simpan Pinjam Usaha Bersama Tembilahan. The population in this study are members of Koperasi Simpan Pinjam Usaha Bersama Tembilahan. Research using the quadrant method (Importance Performance Analysis). Data were analyzed using quantitative descriptive analysis. The study states that the average score of expectations assessed on five (5) indicator that is tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy is of 3.52 means that the level of expectations of cooperative members with the services category Important average score performance is assessed by 5 (five) indicator that is tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy is at 2.64 meaning that the level of expectation of cooperative members to services is satisfied. But the score is lower than the scores of expectations. Based on calculations, the degree of correspondence between expectations and performance of services in the Koperasi Simpan Pinjam Usaha Bersama Tembilahan lies in the range of 60% - 81% were categorized Satisfied. The results of Cartesian matrix analysis diagram shows that tangible, reliability and responsiveness is a variable which is a priority of the cooperative and based on the assessment of performance, these three variables category should be maintained. Assurance and empathy in terms of the level of expectation in the category less than expected while terms of level of performance is considered excessive that needs to be reduced, especially in terms of relations between employees and members of Koperasi Simpan Pinjam Usaha Bersama Tembilahan.*

Keyword: *Service Quality dan Satisfaction*

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM USAHA BERSAMA DI TEMBILAHAN

Ulfa Zuliana Z¹, Gusnardi², Hardisem Syabus³

Email: ulfazuliana@ymail.com¹, gusnardi19667i@yahoo.co.id², hardi_s45@yahoo.co.id³

No. Hp: 082384366278

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Usaha Bersama Tembilahan. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan objek yang akan diteliti yaitu anggota Koperasi Simpan Pinjam Usaha Bersama Tembilahan. Penelitian menggunakan metode kuadran (*Importance Performance Analysis*). Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa rata-rata skor harapan yang dinilai berdasarkan 5 (lima) indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati* adalah sebesar 3,52 artinya tingkat harapan anggota koperasi terhadap pelayanan berkategori Penting Rata-rata skor kinerja yang dinilai berdasarkan 5 (lima) indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati* adalah sebesar 2,64 artinya tingkat harapan anggota koperasi terhadap pelayanan berkategori Puas. Namun skor ini lebih rendah dari skor tingkat harapan anggota koperasi. Berdasarkan hasil perhitungan, maka tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan di Koperasi Usaha Bersama Tembilahan terletak pada rentang 60% - 81% yang berkategori Puas. Hasil analisis matrik diagram cartesius menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* merupakan variabel yang menjadi prioritas anggota koperasi dan berdasarkan penilaian kinerja, ketiga variabel tersebut berkategori perlu dipertahankan. *Assurance* dan *empati* ditinjau dari tingkat harapan berada pada kategori kurang diharapkan sementara ditinjau dari tingkat kinerja dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi terutama dalam hal hubungan antara karyawan dan anggota koperasi.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Dalam dunia usaha dewasa ini yang berkembang dengan pesat dimana tingkat persaingan yang semakin ketat, koperasi dituntut untuk dapat berperan lebih besar dalam memberdayakan ekonomi rakyat. Guna untuk menjaga eksistensi usahanya koperasi dituntut untuk senantiasa mengupayakan suatu mekanisme atau proses pengelolaan struktur keuangan yang memungkinkan untuk menjaga kesehatan koperasi tersebut.

Koperasi sebagai unit usaha sudah selayaknya memperhatikan pada kepuasan konsumen. Koperasi adalah 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 dengan nilai dan prinsip koperasi (UU Nomor 17 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 1).

Koperasi merupakan salah satu wadah kegiatan ekonomi rakyat diarahkan agar makin memiliki kemampuan menjadi badan usaha yang efisien dan menjadi gerakan ekonomi rakyat yang tangguh, dan mandiri yang berakar dalam masyarakat serta mampu memajukan ekonomi anggotanya.

Koperasi Simpan Pinjam “Usaha Bersama” merupakan koperasi di kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir dengan bidang usaha simpan pinjam. Saat ini anggota KSP Usaha Bersama berjumlah 290 orang yang merupakan masyarakat kota Tembilahan. Saat ini KSP Usaha Bersama telah berjalan selama 40 tahun menyalurkan simpan pinjam bagi anggota.

Dalam perkembangannya KSP Usaha Bersama, berusaha meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh kepercayaan konsumen. Namun dalam kenyataannya saat ini anggota koperasi merasakan bahwa pelayanan dari pihak koperasi masih belum memenuhi harapan anggota koperasi.

Kepuasan konsumen senantiasa menjadi fokus dari setiap kegiatan usaha perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi setelah pembelian di mana apa yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan konsumen. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan saling bersaing dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Tujuan utama perusahaan adalah untuk memuaskan konsumen. Sehingga keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kepuasan yang diberikan kepada konsumen (Lupiyoadi, 2011).

Kepuasan konsumen salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan yang disediakan dapat menarik para konsumen lebih banyak. Sehingga dari hal tersebut, dibutuhkan peningkatan dari teknik untuk analisis tingkat kepuasan konsumen. Teknik-teknik tersebut membuat aspek-aspek penting dari layanan yang disediakan dapat diidentifikasi dan kepuasan konsumen dapat ditingkatkan (Cuomo, dalam Eboli dan Mazzula, 2007).

Menurut Umar (2005) indikator-indikator dari kepuasan konsumen adalah : mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan dan pelayanan setelah penjualan, nilai-nilai perusahaan. Sementara itu pelayanan yang baik didukung oleh beberapa aspek seperti aspek *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), empati, *reliability* (kehandalan) dan *tangible* (wujud/fisik). Apabila aspek-aspek pelayanan tersebut terpenuhi maka kepuasan konsumen akan terwujud dengan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan, pihak koperasi dinilai kurang tanggap dalam menghadapi keinginan anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari layanan di Bagian

Administrasi Simpan Pinjam yang hanya seminggu sekali buka dan menerima kunjungan anggota koperasi. Akibatnya anggota koperasi kesulitan dalam mengajukan pinjaman maupun saat akan membayar cicilan pinjaman mereka.

Selain itu hingga sekarang masih terdapat keluhan-keluhan anggota koperasi seperti pelayanan kurang ditanggapi/ kurang cepat, proses pengurusan pinjaman yang lambat, saat pengurusan pinjaman petugas sering tidak ada di kantor koperasi, layanan simpan pinjam yang sering tutup karena karyawannya tidak ada, sehingga anggota koperasi merasa sulit untuk memperoleh pinjaman dari koperasi sementara minat anggota untuk melakukan simpan pinjam cukup tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan anggota koperasi KSP Usaha Bersama diperoleh keterangan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi, berikut ini adalah wawancara dengan Bapak Wahyudi "Saya merasa sebagian anggota koperasi setuju jika pelayanan yang diberikan koperasi masih banyak kekurangan misalnya pegawai koperasi hanya membuka kantor seminggu sekali dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Sedangkan anggota koperasi menginginkan setiap hari dibuka, sehingga jika ingin meminjam uang atau membayar angsuran akan mudah. Selain itu cara kerja juga lambat, LPJ (laporan pertanggung jawaban) sering terlambat, kemudian petugas kurang tanggap terhadap keluhan nasabah koperasi," (Wawancara dengan Bapak Wahyudi, Anggota KSP Usaha Bersama, Tanggal 9 Januari 2016).

Berikut ini hasil wawancara lainnya dengan anggota KSP Usaha Bersama mengenai pelayanan di koperasi: "Mengenai pelayanan di koperasi saya rasa belum memuaskan, karena pelayanannya lambat. Kantor koperasi sering tutup, pengurus dan pegawainya sering tidak masuk, sehingga kami anggota koperasi sering kecewa ketika akan berurusan ke koperasi tapi tidak bisa karena kantornya tidak buka dan keluhan nasabah tidak ditanggapi dengan cepat karena petugasnya kurang simpatik. Padahal saya melihat banyak anggota yang berminat untuk meminjam uang ke koperasi tapi tidak bisa." (Wawancara dengan Bapak Syaiful Hadi, Anggota KSP Usaha Bersama, Tanggal 9 Januari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua orang anggota KSP Usaha Bersama dapat dilihat bahwa pelayanan koperasi masih rendah dan belum mampu memuaskan anggota koperasi terutama pelayanan di Bagian Administrasi Simpan Pinjam, sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan tersebut diantaranya dengan cara menyediakan petugas yang memang khusus bekerja di koperasi sehingga koperasi dapat buka setiap hari. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi belum memuaskan anggota, karena layanan yang diberikan sering terlambat. Untuk itu layanan bagian administrasi perlu mendapatkan perhatian lebih khusus supaya dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi anggota koperasi. Pihak koperasi juga perlu memberikan pelatihan kepada karyawan koperasi agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat, ramah dan menyenangkan bagi anggota koperasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis mengambil objek pada Koperasi Simpan Pinjam Usaha Bersama yang beralamat di Jl. Baharuddin Yusuf Tembilahan. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah dari keseluruhan objek yang akan diteliti yaitu anggota Koperasi Simpan Pinjam Usaha Bersama Tembilahan, karena banyaknya jumlah populasi dan karena keterbatasan waktu dan tenaga dari penulis maka dilakukan pengambilan sampel sebagian dari populasi yang akan diteliti dan dapat mewakili keseluruhan populasi yang berjumlah 290 orang. Mengingat jumlah populasi yang besar, maka dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebagian saja. Maka cara pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Maka banyaknya sampel yang diambil adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} \quad n = \frac{290}{1 + 290.(0,1)^2} \quad 74,35 \text{ orang}$$

Jadi sampel yang diambil adalah 75 orang, adapun teknik pengambilan sampel adalah dengan metode *accidental* yaitu pengambilan sampel dengan cara memberikan kuisioner kepada responden yang ditemui pada saat penyebaran kuisioner.

Dalam menganalisa data, digunakan metode deskriptif dimana data yang digunakan berhasil dikumpulkan selanjutnya dihubungkan dengan teori-teori yang terkait sebagaimana telah dimuat dalam telaah pustaka dan kemudian diambil kesimpulan. Selanjutnya hasil skoring tiap-tiap item pertanyaan dilakukan langkah sebagai berikut :

Penelitian ini akan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*. Inti dari konsep ini adalah tingkat kepentingan (*expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan (Rangkuti, 2006).

Importance Perfomance Analysis adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan. Metode IPA ini digunakan untuk menganalisis data tingkat kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Usaha Bersama Tembilahan. Metode ini menentukan apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh konsumen, dan apakah atribut tersebut memuaskan konsumen atau tidak.

Dengan metode ini sebutan *expectation* diganti dengan *importance* atau tingkat kepentingan menurut persepsi pelanggan (internal dan eksternal). Dari berbagai tingkat kepentingan, dapat dirumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan, sehingga diharapkan perusahaan dapat mengetahui tingkat kepentingan (harapan) konsumen yang paling dominan terhadap keberadaan produk atau jasa tersebut. Selanjutnya adalah mengaitkan variable kenyataan yang dirasakan (*performance*). Metode IPA dimaksudkan untuk membandingkan penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dengan tingkat kinerja yang dirasakan (*performance*).

IPA terdiri dari dua komponen, yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan. Dengan analisis kuadran dapat diketahui responden dari sampel penelitian terhadap atribut yang ditanyakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan digunakan untuk melihat kesenjangan antara kepentingan suatu atribut dengan harapan akan atribut tersebut. Langkah-langkah dalam melakukan teknik IPA secara sistematis adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung skor total setiap jawaban responden terhadap masing-masing atribut pelayanan jasa, dengan membaginya menjadi 2 bagian yaitu (kepentingan) harapan terhadap kualitas layanan internal dan kinerja layanan internal.
- b. Menghitung nilai tengah (mean) untuk masing-masing kolom harapan dan kinerja dengan menggunakan rumus:

$$x = \frac{\sum x_i}{n}$$

Dimana x_i = skor penilaian kinerja

n = jumlah sampel/responden

$$y = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana y_i = skor penilaian harapan responden

n = jumlah sampel/responden

Untuk memberikan penafsiran terhadap hasil perhitungan nilai tengah, maka dilakukan dengan cara membandingkan hasil *mean* tersebut dengan sebuah table interval acuan. Tabel acuan ini diperoleh dengan melakukan penghitungan rentang skala (Rs), dengan formulasi sebagai berikut:

$$Rs = \frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana : Rs = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah skala

Maka berdasarkan hasil Rentang Skala tersebut, dapat disusun sebuah tabel yang menjadi acuan penafsiran deskriptif untuk menentukan kadar tingkat kepentingan dan kinerja sebagai berikut:

Tabel 1. Acuan Penafsiran Deskriptif

Interval	Keterangan
1,00 – 1,29	Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,59	Tidak Penting/ Tidak Puas
2,60 – 3,39	Cukup Penting/Cukup Puas
3,40 – 4,19	Penting/Puas
4,20 – 5,00	Sangat Penting/Sangat Puas

Sumber : Data Olahan

- c. Menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dengan mempergunakan rumus :

$$Tk = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Dimana :

Tk = Tingkat sesuaian

X = Skor tingkat kinerja

Y = Skor tingkat harapan

Sebagai dasar penafsiran deskriptif untuk menentukan seberapa besar kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang sebenarnya, maka dilakukan dengan cara membandingkan hasil pengukuran dengan sebuah tabel acuan deskriptif berikut ini:

Tabel 2. Acuan Kesesuaian

Interval	Keterangan
0 – 20%	Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Puas
21 – 40%	Kurang Sesuai/ Kurang Puas
41 – 60%	Cukup Sesuai/Cukup Puas
61 – 80%	Sesuai/Puas
81 – 100%	Sangat Sesuai/Sangat Puas

Sumber: Riduwan & Kuncoro, 2007

- d. Setelah melakukan penafsiran secara deskriptif, maka langkah selanjutnya adalah memasukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian ke dalam diagram kartesius. Diagram ini merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis/sumbu yang saling berpotongan tegak lurus dititik (X,Y) dimana :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{k}$$

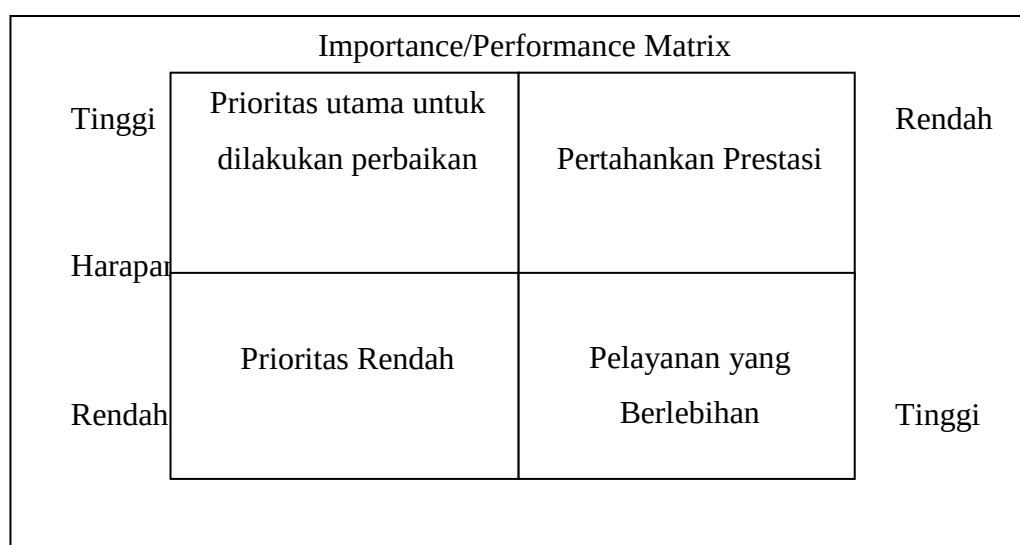
Dimana:

$\bar{X}$ = skor rata-rata dari rata-rata bobot tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$ = skor rata-rata dari rata-rata bobot tingkat harapan seluruh atribut

k = banyaknya atribut kualitas pelayanan

Adapun model diagram kartesius digambarkan dalam pola matriks sebagai berikut:



Sumber : Rangkuti (2006)

Gambar 1 Diagram Importance/Performance Matrix

Matrix terdiri dari 4 kuadran, yaitu:

- Kuadran I : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan, atau dengan kata lain, tingkat kepuasan pelanggan masih sangat rendah, sehingga variable-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan (*improved*) secara terus menerus.
- Kuadran II : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan kenyataannya faktor-faktor tersebut sudah dianggap sesuai dengan harapan, atau dengan kata lain bahwa tingkat kepuasan pelanggan sudah lebih baik. Oleh karena itu variable-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus dipelihara dan dipertahankan.
- Kuadran III : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa. Peningkatan variable-variabel dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- Kuadran IV : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan justru terlalu berlebihan. Oleh karena itu variable-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus dikurangi atau dihilangkan agar perusahaan dapat menghemat biaya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kepuasan anggota koperasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati*. Informasi tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman bagi penjual dan produsen dalam memasarkan jasa terutama jasa perbankan, karena dengan mengetahui apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi.

Untuk mengetahui bagaimana skor untuk harapan dan kinerja pelayanan pada Koperasi Usaha Bersama Tembilahan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.: Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Harapan dan Kinerja Pelayanan di Koperasi Usaha Bersama Tembilahan

Indikator	H	K	Indeks (%)	Tingkat Kepuasan
Tingkat Kepuasan Dimensi Reliability	3,50	2,74	78,29	Puas
Tingkat Kepuasan Dimensi Responsiveness	3,40	2,62	77,06	Puas
Tingkat Kepuasan Dimensi Assurance	3,39	2,74	80,83	Puas
Tingkat Kepuasan Dimensi Empaty	3,66	2,55	69,67	Puas
Tingkat Kepuasan Dimensi Tangible	3,66	2,55	69,67	Puas
Rata-rata Tingkat Kepuasan (Sumbu H & K)	3,52	2,64	75,00	Puas

Catatan : H = Harapan K = Kinerja

Sumber : Data Olahan, 2016, Lampiran 2 Hal 65-67

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan skor tingkat harapan dan tingkat kinerja, dimana skor harapan ternyata lebih tinggi dari skor kinerja. Sebagai dasar penafsiran deskriptif untuk menentukan seberapa besar kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang sebenarnya, maka dilakukan dengan cara membandingkan hasil pengukuran dengan sebuah tabel acuan deskriptif seperti dapat dilihat pada bab 3. Berdasarkan tabel acuan deskriptif maka tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pelayanan di Koperasi Usaha Bersama Tembilahan adalah puas karena berada pada interval 60%-80%.

1. *Reliability*

Penelitian ini menunjukkan bahwa skor indeks adalah 78,29%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pelanggan merasa puas terhadap aspek-aspek dalam dimensi *reliability*.

2. *Responsiveness*

Penelitian ini menunjukkan bahwa skor indeks adalah 77,06%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pelanggan merasa puas terhadap aspek-aspek dalam dimensi *responsiveness* dimana prosedur administrasi yang baik dan tidak berbelit-belit mendapatkan penilaian paling tinggi.

3. *Assurance*

Penelitian ini menunjukkan bahwa skor indeks adalah 80,83%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pelanggan merasa puas terhadap aspek-aspek dalam dimensi *assurance* dimana keramahan dan perhatian dalam menerima keluhan mendapatkan penilaian paling tinggi.

4. Empati

Penelitian ini menunjukkan bahwa skor indeks adalah 69,67%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pelanggan merasa puas terhadap aspek-aspek dalam dimensi *empathy* dimana terjadinya hubungan relasi antara anggota koperasi dan karyawan.

5. *Tangible*

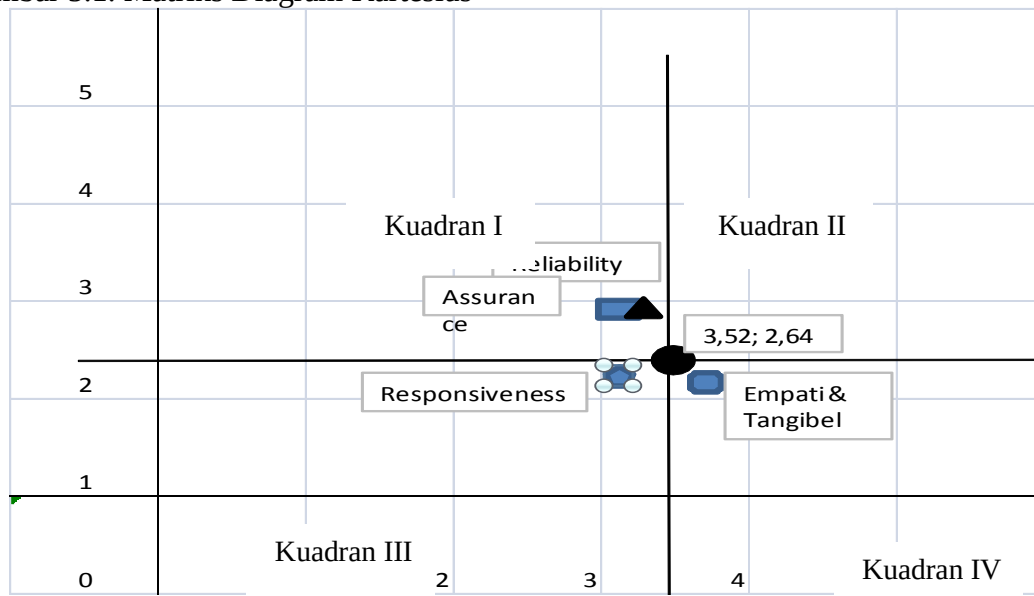
Penelitian ini menunjukkan bahwa skor indeks adalah 69,67%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata pelanggan merasa puas terhadap aspek-aspek dalam dimensi *Tangible*.

Berdasarkan uraian mengenai masing-masing dimensi di atas maka dapat dilihat bahwa dimensi paling penting bagi anggota koperasi adalah empati dan tangible dengan skor harapan 3,66 poin sementara indikator yang memiliki skor paling rendah kepentingannya adalah assurance dengan skor 3,39. Selanjutnya jika dilihat dari tingkat kinerja responden, maka aspek yang paling tinggi skornya adalah reliability dan assurance dengan skor 2,74 poin sementara tingkat kinerja yang paling rendah skornya adalah empati dan tangibel sebesar 2,66 poin.

Setelah melakukan penafsiran secara deskriptif, maka langkah selanjutnya adalah memasukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian ke dalam diagram kartesius. Diagram ini merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis/sumbu yang saling berpotongan tegak lurus dititik (X,Y) dimana hasil perhitungan untuk titik perpotongannya adalah (3,52 ; 2,64)

Adapun model diagram kartesius digambarkan dalam pola matriks sebagai berikut:

Gambar 5.1. Matriks Diagram Kartesius



Sumber : Data Olahan, 2016, Lampiran 2 Hal 67

Berdasarkan gambar 1. Matrix Diagram Kartesius maka kinerja dan harapan dalam kepuasan terhadap pelayanan di Koperasi Usaha Bersama Tembilahan untuk kelima indikator dimensi pelayanan adalah sebagai berikut:

- Kuadran I** : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan, atau dengan kata lain, tingkat kepuasan pelanggan masih sangat rendah, sehingga variabel-variabel yang termasuk ke dalam kategori kuadran I ini yaitu *reliability* dan *assurance* harus ditingkatkan (*improved*) secara terus menerus.
- Kuadran II** : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan kenyataannya faktor-faktor tersebut sudah dianggap sesuai dengan harapan, atau dengan kata lain bahwa tingkat kepuasan pelanggan sudah lebih baik. Oleh karena itu variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus dipelihara dan dipertahankan. Tidak ada variabel yang termasuk ke dalam kategori kuadran II ini.
- Kuadran III** : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel dalam kuadran III ini yaitu *responsiveness* dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh anggota koperasi sangat kecil.
- Kuadran IV** : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan justru terlalu berlebihan. Oleh karena itu variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini yaitu *empati* dan *tangible* harus dikurangi atau dihilangkan agar koperasi dapat menghemat biaya namun pelayanan meningkat.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa rata-rata pelanggan sudah merasakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan Koperasi Usaha Bersama Tembilahan yang diukur berdasarkan lima dimensi yang mencakup *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dengan demikian, jika diasumsikan bahwa penilaian dilakukan secara parsial yaitu hanya pada aspek kinerja tanpa memperhatikan aspek harapan, maka sebenarnya penilaian sudah tepat.

Terjadinya perbedaan antara skor kinerja dengan indeks kepuasan merupakan perbandingan yang terjadi antara kinerja dengan harapan. Hal ini menurut pendapat penulis lebih dikarenakan adanya variasi tingkat harapan yang berbeda sehingga jika skor kinerja terlalu tinggi sedangkan skor harapan tidak terlalu tinggi maka indeks kepuasan juga akan menjadi tinggi.

Dari hasil penelitian ini maka secara jelas telah diketahui bahwa atribut-atribut kualitas pelayanan apa saja hendaknya bisa dijadikan sebagai perhatian Koperasi Usaha Bersama Tembilahan. Oleh karena itu sebagai implikasi penelitian maka manajemen hendaknya menitikberatkan perbaikan kualitas pelayanan terhadap atribut-atribut yang berada pada kuadran I seperti kondisi bangunan dan sarana prasarana, penampilan dan sikap karyawan.

Jika atribut yang masuk pada kuadran tersebut bisa diprioritaskan, maka sebagai implikasi yang diharapkan adalah terjadinya peningkatan indeks kepuasan pelanggan pada Koperasi Usaha Bersama Tembilahan pada tingkatan optimum dimana harapan-harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan serta saran sebagai berikut:

Kesimpulan

1. Rata-rata skor harapan yang dinilai berdasarkan 5 (lima) indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati* adalah sebesar 3,52 artinya tingkat harapan anggota koperasi terhadap pelayanan berkategori Penting Rata-rata skor kinerja yang dinilai berdasarkan 5 (lima) indikator yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati* adalah sebesar 2,64 artinya tingkat harapan anggota koperasi terhadap pelayanan berkategori Puas. Namun skor ini lebih rendah dari skor tingkat harapan anggota koperasi.
2. Berdasarkan hasil perhitungan, maka tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan di Koperasi Usaha Bersama Tembilahan terletak pada rentang 60% - 81% yang berkategori Puas.
3. Hasil analisis matrik diagram kartesius menunjukkan bahwa *reliability* dan *assurance* merupakan variabel yang menjadi prioritas anggota koperasi dan berdasarkan penilaian kinerja, kedua variabel tersebut berkategori perlu dipertahankan. *Assurance* ditinjau dari tingkat harapan berada pada kategori kurang penting sementara ditinjau dari tingkat kinerja juga dianggap kurang baik, sementara *empati* dan *tangible* merupakan variabel yang kurang penting namun ditinjau dari kinerjanya dianggap

berlebihan sehingga perlu dikurangi terutama dalam hal hubungan antara karyawan dan anggota koperasi.

Rekomendasi

1. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *tangible* dan *empati* telah memenuhi harapan anggota koperasi namun demikian karena keempat variabel tersebut juga merupakan prioritas menurut anggota koperasi maka perlu ditingkatkan kinerjanya terutama dalam hal meningkatkan kemampuan karyawan dalam meningkatkan pelayanan, kesigapan karyawan dalam memberikan layanan serta kecepatan dalam mengatasi keluhan anggota koperasi.
2. Kinerja pelayanan yang diberikan manajemen koperasi cukup sesuai atau cukup memenuhi harapan anggota koperasi, namun demikian masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti aspek *tangible* dan *empati*.
3. Variabel *tangible* dan *empati* oleh sebagian anggota koperasi dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi terutama dalam hal penyediaan sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2010. *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Metode Penelitian dan Proses*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cusson, Robert, R. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Terjemahan Edwardus, Prenhallindo, Jakarta
- Gaspersz, Vincent. 2009. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Terjemahan Adi zakaria Afif, Edisi Ketujuh, Jakarta: Penerbit LPFEUI
- Lovelock, Christopher H., dan Lauren Wright. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Terjemahan Agus Widyantoro, Jakarta: Penerbit Indeks
- Lupiyoadi dan Hamdani A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Nugroho, M. Andi Setijo, 2009, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu,

Jurnal SINERGI, Edisi Khusus on Marketing Tahun 2009, Yogyakarta

Putri, Kadek Indri Novitas dan I Nyoman Nurchaya. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Journal*, www.ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article

Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama