

ANALISIS TINGKAT KUALITAS KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS RIAU

Juli Arianti¹,Suarman²,Hardisem Syabrus³

Email: julisebastian1314@gmail.com, cun_unri@yahoo.co.id, hardi_545@yahoo.co.id

[No.Hp 082383222764](tel:082383222764)

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstract: *This study was conducted to analyze the quality level of satisfaction of members on Employee Cooperative Republic of Indonesia Riau University. Population of this research are all members of the Employees Cooperative Republic of Indonesia Riau University. The sample used in this study were 94 respondents. Data analysis technique using analysis Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that most members feel quite satisfied with the services provided Employees Cooperative Republic of Indonesia Riau University. Seen from the results of testing the level of member satisfaction with the method of Importance Performance Analysis (IPA) there are 5 attributes included in quadrant A (top priority), which means considered important by members but not maximized or not satisfactory. While the analysis of Customer Satisfaction Index (CSI) which is equal to 59.6%, which means quite satisfied*

Key words: Member Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

ANALISIS TINGKAT KUALITAS KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS RIAU

Juli Arianti¹,Suarman²,Hardisem Syabrus³

Email: julisebastian1314@gmail.com, cun_unri@yahoo.co.id, hardi_545@yahoo.co.id

[No.Hp 082383222764](tel:082383222764)

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak : penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kualitas kepuasan anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 94 responden. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Terlihat dari hasil pengujian tingkat kepuasan anggota dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat 5 atribut yang masuk dalam kuadran A (Prioritas utama) yang artinya dianggap penting oleh anggota tetapi belum maksimal atau belum memuaskan. Sedangkan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* yakni sebesar 59,6% yang artinya cukup puas.

Kata Kunci : Kepuasan Anggota, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang membawa dampak positif terhadap pertumbuhan perdagangan termasuk yang bergerak dibidang jasa khususnya jasa simpan pinjam koperasi maupun jasa-jasa lainnya. Usaha koperasi simpan pinjam mengalami kemajuan yang sangat pesat, sehingga mengakibatkan pelayanan terhadap pengguna jasa dalam melakukan transaksi simpan pinjam sangat menentukan kemajuan koperasi tersebut, sehingga volume simpan pinjam yang ditawarkan semakin meningkat. Dengan tercapainya tujuan tersebut, diharapkan koperasi akan memperoleh tingkat sisa hasil usaha (SHU) yang maksimal, sehingga kesejahteraan anggota dan kelangsungan hidup koperasi akan dapat dipertahankan. Salah satu faktor terpenting dalam usaha koperasi adalah kemampuan dalam melayani keinginan dan kebutuhan anggota pada saat mereka menggunakan jasa koperasi tersebut.

Dalam menyelenggarakan layanan baik kepada konsumen internal maupun eksternal pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan yang utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen. Day (dalam Fandy Tjiptono,2004) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel,et al (dalam Fandy Tjiptono,2004) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apa bila hasil yang diperoleh tidak memnuhi harapan pelanggan.

Untuk mengurangi ketidakpuasan anggota, koperasi harus mencari strategi bagaimana cara koperasi memberikan pelayanan yang baik kepada anggota agar menjadi puas dengan kinerja pengurus dan karyawan. Dengan menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan anggota kemudian data-data yang didapat diplotkan kedalam diagram kartesius sehingga dapat diketahui atribut apa saja yang belum memuaskan pelanggan.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau merupakan koperasi yang bergerak dibidang jasa simpan pinjam. Koperasi ini berusaha memberikan yang terbaik untuk anggota dengan pelayanan yang diberikan namun masih ada anggota yang merasa kurang puas terlihat dari rendahnya minat anggota menabung uangnya dikoperasi dari 1.494 anggota hanya sebesar 2,08% yang berminat untuk menabung kemudian rendahnya minat anggota untuk berbelanja di koperasi. Dari uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut apakah rendahnya minat anggota disebabkan ketidakpuasan anggota atas pelayanan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian seperti sampel penelitian.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik Proportionate Stratified Random Sampling dan dengan menggunakan rumus Slovin maka didapatkan sampel sebanyak 94 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada 94 responden. Data kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau, yang dimasukkan dalam 5 dimensi kepuasan yaitu: bukti fisik (Tangibles), keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), perhatian (Empathy). Data berupa nilai yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan skala likert.

Tabel 1: skala likert

Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
5 = sangat setuju	5 = sangat baik
4 = setuju	4 = baik
3 = ragu-ragu	3 = cukup baik
2 = tidak setuju	2 = kurang baik
1 = sangat tidak setuju	1 = tidak baik

Sumber : Singarimbun (dalam sasviana,2014)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah : analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

HASIL PENELITIAN

1. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pengukuran dengan metode analisis ini dapat mengetahui atribut mana yang masih rendah tingkat kinerjanya dan atribut pelayanan mana yang harus ditingkatkan kinerjanya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota. Tingkat kepentingan anggota dan tingkat kepuasan anggota dapat diketahui dan hasil penyebaran kuesioner yang telah dirata-rata dan kemudian dipetakan nilainya dalam diagram kartesius. Secara umum rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh dimensi belum ada yang mencapai 100% namun dapat dikatakan bahwa tingkat kinerja Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau relatif cukup baik, dimana rata-rata tingkat kesesuaian terendah dari seluruh dimensi adalah sebesar 73,10% yaitu dimensi keandalan (Reliability), sedangkan rata-rata tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah dimensi jaminan (Assurance) yakni 81,94%. Nilai rata-rata dimensi bukti fisik (Tangibles) adalah 79,35%, dimensi ketanggapan (Responsiveness) adalah 73,73%, dan dimensi perhatian (Empathy) adalah 80,13%

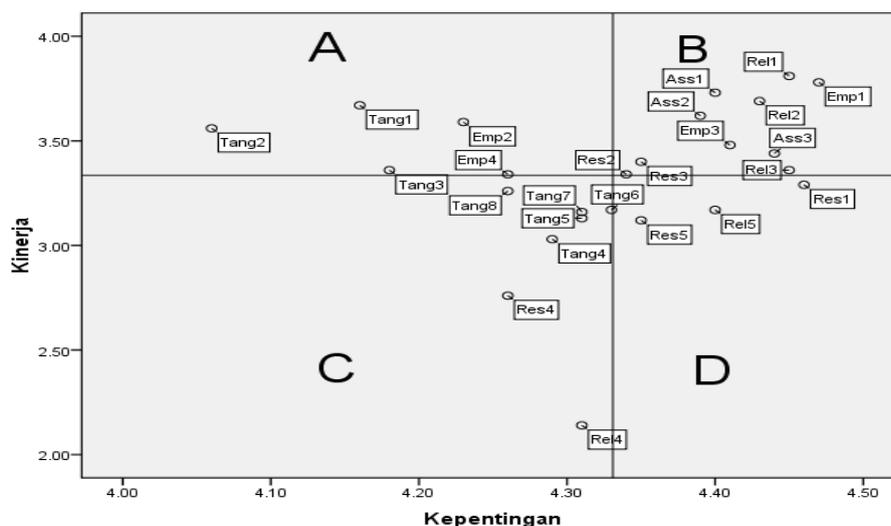
Tabel 2 Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada setiap atribut kualitas pelayanan

No	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
1	mempunyai ruang tunggu yang nyaman	391	345	88.23	1
2	jumlah tempat duduk yang disediakan koperasi memadai	382	335	87.69	2
3	mempunyai pendingin ruangan	393	316	80.40	8
4	media hiburan dan informasi tersedia diruang tunggu	379	285	75.19	19
5	mempunyai pakaian seragam karyawan	385	294	76.36	17
6	toilet yang bersih	407	301	73.95	20
7	tempat parkir yang aman	405	297	73.33	21
8	mempunyai ruang rapat koperasi	384	306	79.68	9
	Rata-rata tangibles	390,75	309,88	79,35	
9	penyelenggaraan RAT tepat waktu	418	358	85.64	3
10	pembagian SHU tepat waktu	416	345	82.93	6
11	memiliki kerjasama dengan pihak lain, seperti: bank, perusahaan swasta,dll	422	318	75.35	18
12	lokasi koperasi yang strategis	405	201	49.62	25
13	waktu buka dan tutup koperasi yang teratur	414	298	71.98	23
	Rata-rata reliability	415,00	304,00	73,10	
14	memberikan sanksi tegas bagi anggota yang tidak mematuhi aturan	403	309	76.67	16
15	kesigapan gerak pengurus dan karyawan dalam melayani anggota	408	314	76.96	15
16	pengurus dan karyawan memberikan informasi yang jelas	409	320	78.23	14
17	koperasi memperluas penjualan produk	400	258	64.5	24

18	pengurus dan karyawan memproses seecara langsung keluhan anggota	404	292	72.27	22
	Rata-rata responsiveness	404,8	298,6	73,73	
19	pengurus dan karyawan bersikap jujur dalam melayani	414	351	84.78	4
20	pengurus dan karyawan berpengetahuan dan terampil	413	339	82.08	7
21	koperasi memberi bantuan biaya pengobatan bagi anggota	409	323	78.97	10
	Rata-rata assurance	412,00	337,67	81,94	
22	pengurus dan karyawan bersikap ramah kepada anggota	420	330	78.57	12
23	Memahami kebutuhan anggota	398	337	84.67	5
24	pengurus dan karyawan bersikap sabar dalam melayani anggota	415	327	78.79	11
25	pelaksanaan doorprice bagi anggota yang aktif	400	314	78.5	13
	Rata-rata emphaty	408,25	327,00	80,13	

Sumber : Data Hasil Olahan Penelitian

Data-data tersebut kemudian dimasukkan kedalam diagram kartesius. Adapun hasilnya sebagai berikut :



Gambar 1 diagram kartesius kepuasan anggota KPRI Universitas Riau

2. Costumer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil CSI untuk atribut kualitas pelayanan yang dilaksanakan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau sebesar 59,6 persen. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI yaitu antara 0,51- 0,65 yang berarti bahwa anggota merasa cukup puas atas kinerja Koperasi Pegawai Republik Indonesia. Dengan kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan tersebut, diharapkan pengurus dan karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau dapat terus meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tingkat kepuasan anggota yang lebih dari sebelumnya.

Tabel 3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut	Tingkat Kepentingan	Weighting Factors	Tingkat Kinerja	Weighted Score
1	3,91	3,84	3,45	0,13
2	3,82	3,75	3,35	0,13
3	3,93	3,86	3,16	0,12
4	4,03	3,96	2,85	0,11
5	4,05	3,98	2,94	0,11
6	4,07	4,00	2,98	0,11
7	4,05	3,98	2,97	0,11
8	4,00	3,93	3,06	0,12
9	4,18	4,10	3,58	0,14
10	4,16	4,09	3,47	0,13
11	4,22	4,14	2,46	0,09
12	4,05	3,98	2,01	0,08
13	4,14	4,07	2,98	0,11
14	4,19	4,11	3,09	0,12
15	4,08	4,01	3,14	0,12
16	4,09	4,02	3,20	0,12
17	4,00	3,93	2,59	0,10
18	4,09	4,02	2,93	0,11
19	4,14	4,07	3,51	0,13
20	4,13	4,06	3,40	0,13
21	4,17	4,10	3,23	0,12
22	4,20	4,12	3,55	0,14
23	3,98	3,91	3,37	0,13
24	4,15	4,08	3,27	0,13
25	4,00	3,93	3,14	0,12
Total	101,83	100		
Weighted Total				2,98
Satisfaction Index				59,6%

Sumber : Data Hasil Olahan Penelitian

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Dari 25 atribut yang telah dianalisis, indikator yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu penyelenggaraan RAT tepat waktu sedangkan yang terendah yaitu lokasi koperasi yang strategis.
2. Kinerja Koperasi Pegawai Republik Indonesia terhadap atribut pelayanan yang menentukan kepuasan anggota sudah baik, dapat dilihat dari hasil *Importance Performance Analysis* pada diagram kartesius. Pada kuadran A (prioritas utama) adalah mempunyai ruang tunggu yang nyaman, jumlah tempat duduk yang disediakan koperasi memadai, mempunyai pendingin ruangan, memahami kebutuhan anggota, pelaksanaan doorprice bagi anggota yang aktif. Sebagian besar atribut berada pada kuadran B (pertahankan prestasi), yang meliputi : penyelenggaraan RAT tepat waktu, pembagian SHU tepat waktu, memiliki kerjasama dengan pihak lain, seperti : bank, perusahaan swasta, dan lain-lain, pengurus dan karyawan memberikan informasi yang jelas, kesigapan gerak pengurus dan karyawan dalam melayani anggota, pengurus dan karyawan bersikap jujur dalam melayani, pengurus dan karyawan berpengetahuan dan terampil, koperasi memberi bantuan biaya pengobatan bagi anggota, pengurus dan karyawan bersikap ramah kepada anggota, pengurus dan karyawan bersikap sabar dalam melayani anggota. Pada kuadran C (prioritas rendah) terdapat 7 atribut yaitu media hiburan dan informasi tersedia diruang tunggu, mempunyai pakaian seragam karyawan, toilet yang bersih, tempat parkir yang aman, mempunyai ruang rapat koperasi, koperasi memperluas penjualan produk, dan lokasi koperasi yang strategis. Pada kuadran D (berlebih) yaitu pengurus dan karyawan memproses secara langsung keluhan anggota, pengurus dan karyawan memproses secara langsung keluhan anggota, waktu buka dan tutup koperasi yang teratur.
3. Kepuasan anggota terhadap pelayanan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau dapat dilihat pada nilai *Costumer Satisfaction Index* sebesar 59,6 %. Nilai tersebut terletak pada rentang nilai CSI antara 0,51- 0,65 yang berarti bahwa anggota merasa cukup puas dengan kinerja Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian direkomendasikan :

1. Atribut pada kuadran A yang dianggap penting oleh anggota tetapi pelaksanaannya belum sesuai harapan harus diperhatikan oleh Pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Yang termasuk kedalam kuadran tersebut adalah mempunyai ruang tunggu yang nyaman, jumlah tempat duduk yang disediakan koperasi memadai, mempunyai pendingin ruangan. Untuk mengatasi hal tersebut sebaiknya pengurus dan karyawan lebih memperhatikan ruang tunggu dan juga fasilitas yang memadai diruang tunggu dan kebersihan ruang tunggu juga merupakan hal yang sebaiknya diperhatikan. Kemudian memahami kebutuhan

anggota. Untuk mengatasinya pengurus dapat membuat kotak saran atau web khusus koperasi sehingga anggota dapat menyumbangkan saran kepada koperasi dan pengurus dapat mengetahui keinginan anggota. Sedangkan pelaksanaan doorprice bagi anggota yang aktif untuk mengatasinya pengurus dapat meningkatkan lagi bentuk hadiah yang akan diberikan kepada anggota agar anggota dapat lebih semangat.

2. Atribut yang terletak pada kuadran B yang telah menunjukkan kinerja yang baik hendaknya dipertahankan sehingga anggota merasa puas. Untuk menjaga standar kualitas pelayanan, Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau sebaiknya melakukan evaluasi kinerja pengurus dan karyawan secara rutin untuk menjaga kelayakan nasabah.
3. Pemilihan lokasi koperasi yang strategis hendaknya lebih diperhatikan karena dari hasil penelitian anggota merasa kurang puas dengan letak Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau terlihat pada indikator ini masuk kedalam atribut C (prioritas rendah).

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Supangat. 2010. *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensial, dan Nonparametrik*. Jakarta : Kencana
- Baswir, Revrison. 2013. *Koperasi Indonesia Edisi Kedua*. Yogyakarta : BPFE
- Danang, Sunyoto. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Buku Seru
- Dimas, Poernomo putro. 2011. Hubungan Kinerja Pengurus dengan Kepuasan Anggota di Koperasi Serba Usaha “Srikadi Makmur” Desa Bentro. Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur. Surabaya
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Hendrojogi. 2012. *Koperasi : Asas-asas, Teori, dan Praktik*. Jakarta : Rajawali Pres
- Juliansyah, Noor. 2012. *Metode Penelitian*. Kencana. Jakarta
- Ropke, Jochen. 2012. *Ekonomi Koperasi : Teori dan Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sasviana, Mursaha Nosa. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan pada Perusahaan. FKIP Universitas Riau. Pekanbaru
- Sofjan, Assauri. 2012. *Strategic Marketing*. Jakarta : Rajawali
- Suspa, Antariksa. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. FKIP Universitas Riau. Pekanbaru
- Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sisilia, Bay. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan KUD Sialang Makmur Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau. Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor. Bogor