

Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng

Kadek Ardi Santika¹, Kadek Rai Suwena²

^{1,2}Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia

e-mail: ardi.santika@undiksha.ac.id¹, rai.suwena@undiksha.ac.id²

Abstrak

Riwayat Artikel
Tanggal diajukan:
21 Juni 2023

Tanggal diterima :
16 Maret 2024

Tanggal
dipublikasikan:
25 April 2024

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa jauh kualitas pelayanan antara Harapan Dan Kenyataan yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengambilan data berupa kuisisioner, namun terlebih dahulu di uji validitas dan reliabel. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 110 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan Rumus Slovin dengan pengambilan jumlah sampel yang harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 27 atribut yang diteliti memiliki nilai GAP total sebesar -0,2. Sebanyak 10 atribut memiliki nilai GAP positif dimana kualitas pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan sedangkan 17 atribut lainnya memiliki nilai GAP negatif dimana kualitas pelayanan dikatakan belum berkualitas dan memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Harapan; Kenyataan

Abstract

This study aims to examine how far the quality of service between Expectations and Reality provided by Koperasi Laksmi Prasanthi Tembok Village, Buleleng Regency. This type of research is descriptive qualitative with data collection methods in the form of questionnaires, but first tested validity and reliability. The number of samples used was 110 respondents. The sampling technique used Slovin's formula by taking the number of samples that must be representative so that the research results can be generalized and the calculation does not require a sample size table. The data analysis technique used is descriptive analysis. The results of this study indicate that of the 27 attributes studied have a total GAP value of -0.2. A total of 10 attributes have a positive GAP value where the quality of service is said to be quality and satisfying while the other 17 attributes have a negative GAP value where the quality of service is said to be not quality and satisfying.

Keywords: Service Quality, Expectation, and Reality

Pengutipan:
Santika, K.A,
Suwena, K.R.
(2024). Kualitas
Pelayanan pada
Koperasi Laksmi
Prasanthi Desa
Tembok
Kabupaten
Buleleng. *Jurnal
Pendidikan
Ekonomi Undiksha*,
16 (1), 118-129
doi:
10.23887/jjpe.v16i
1.63890

PENDAHULUAN

Koperasi adalah sebuah badan usaha berbadan hukum yang memiliki prinsip juga sebagai gerakan ekonomi yang termuat di dalam Pasal 1 UU nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian. Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan juga merupakan pengertian koperasi menurut Pasal 33 ayat 1 UUD 1945. Ditengah perkembangannya koperasi telah mengalami banyak masalah mulai dari administrasi, pembiayaan, maupun modal. Hal ini tidak lain karena kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan koperasi sebagai lembaga penggerak ekonomi rakyat. Selain itu, jaminan yang diberikan oleh lembaga koperasi juga terbilang sulit. (Suwantari, 2014)

Masa modern seperti sekarang koperasi memiliki tantangan tersendiri dalam bersaing, maka dari itu koperasi seharusnya mulai memikirkan dan memulai sebuah perubahan agar kemudian bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya seperti menjadi lebih efektif, terbuka, dan lebih mengutamakan pelayanan untuk nasabah agar tetap eksis di segmen keuangan mikro terkhusus koperasi yang berada di pelosok desa. Kedekatan koperasi dengan masyarakat sekitar tidak bisa diragukan lagi dan bisa dijadikan sebagai keunggulan kompetitif tersendiri untuk lebih diperhatikan dan ditingkatkan, apalagi di era globalisasi seperti sekarang ini, lembaga keuangan harus menyadari pentingnya faktor nasabah. Berkaca dari hal tersebut, diperlukan pengukuran kualitas pelayanan untuk kedepannya. Semakin banyak koperasi baru yang tumbuh dan berkembang, maka semakin kompetitif persaingan dalam koperasi yang secara tidak langsung mengharuskan koperasi lainnya untuk meningkatkan daya saingnya. Sebagai koperasi lokal, Koperasi Laksmi Prasanthi cukup merasakan atmosfer persaingan khususnya di Desa Tembok itu sendiri. Untuk menjaga dan mengembangkan eksistensinya dalam lembaga keuangan yang berbadan hukum, Koperasi Laksmi Prasanthi seharusnya menyiapkan strategi-strategi yang tepat agar mendapatkan lebih banyak nasabah yang mana tentu sasaran

Koperasi Laksmi Prasanthi akan mendominasi nasabah di Desa Tembok.

Pada sebuah pelayanan memiliki dasar yang dirancang untuk mengukur nilai antara harapan dan kenyataan yang diinginkan oleh nasabah/anggota, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. *Tangibles* merupakan kemampuan fisik, media komunikasi, dan peralatan atau hal lainnya yang dapat dilihat secara fisik. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit tetapi apabila ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifat yang sensitif. *Reliability* yakni keandalan dalam memberikan jasa secara akurat sehingga dapat dipercaya. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kesigapan oleh karyawan untuk membantu konsumen dengan memberi pelayanan yang tanggap dan cepat. *Assurance* merupakan jaminan, dimana seorang karyawan memiliki pengetahuannya tentang produk secara berkualitas, komunikasi yang baik, dan tepat sasaran. *Empathy* adalah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.

Loyaliti Konsumen dapat dibentuk dengan cara koperasi melakukan perubahan pelayanan secara sistematis yang akan menjadi payung dalam menindaklanjuti keluhan dari nasabah/anggota dari suatu kegagalan dalam pelayanan (Elu, 2005). Efektivitas dalam keberlangsungan sebuah usaha adalah mampu memperbaiki system kualitas pelayanan yang kurang. (Lupiyadi dan Hamdani, 2006) Mendapatkan pelayanan yang dengan kualitas terbaik adalah harapan setiap manusia, salah satu hal yang mampu memberikan kepuasan adalah sebuah pelayanan yang mereka terima dan manusia akan terus mencari jalan agar kepuasan dapat terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu sudah seharusnya koperasi memberikan pelayanan yang terbaik sehingga mampu untuk bersaing dan lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten

Buleleng, Terjadi penurunan jumlah anggota yang masuk tiap tahunnya Menurut data yang penulis dapatkan sebagai berikut pada tahun 2017 tercatat 7 anggota, 2018 tercatat 1 anggota, 2019 tercatat 1 orang, 2020 tercatat 4 orang dan 2021 sebanyak 3 orang dan dalam tahun Buku 2021 keanggotannya berjumlah 152 orang, sehingga dalam 1 tahun Buku 2021 ada penambahan 3 orang dan berhenti 7 orang. Dari berbagai penilaian diatas disini penulis berusaha untuk membantu koperasi dalam hal melakukan evaluasi dan hal hal yang perlu diperbaiki untuk jangan waktu yang panjang, kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah salah satunya sehingga nantinya Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok ini mampu bersaing dan berkembang seiring berjalannya waktu. Hasil observasi penulis menemukan beberapa pelayanan, antara lain:

Tangibles adalah kemampuan fisik yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng memiliki beberapa kekurangan. Mulai dari tempat parkir yang kurang luas. Tata letak ruangan seperti tempat duduk masih perlu penataan ulang serta ruang tunggu yang harus dibenahi seperti diberikan kipas/AC pada ruang tunggu nasabah.

Reliability adalah kehandalan yang dimiliki oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng terkadang kurang sesuai dengan harapan pelanggan. Antara lain melayani nasabah belum efektif dan efisien, proses untuk menjadi anggota baru susah, serta perlu memperhatikan ketepatan waktu dalam melaksanakan jam operasional yang disepakati.

Responsiveness adalah daya tanggap/kesigapan yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng belum berjalan sesuai dengan arahan seperti memberikan respon kepada nasabah yang bertanya atau memiliki kesulitan, belum tersedianya kotak saran, belum mengetahui kebutuhan anggota, dan belum mampu dalam memberikan respon yang cepat dalam melayani kebutuhan anggota.

Assurance adalah jaminan yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng belum memuaskan. Seperti kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf dan memiliki kredibilitas meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan. Pada saat tertentu terjadi kegagalan dalam jaminan keamanan yang dapat dipastikan bagi nasabah, masih kurangnya dalam memahami anggota yang berakibat kurang yakin dan percayanya anggota/nasabah.

Empathy adalah perhatian yang diberikan oleh Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng belum terlihat sebuah perhatian secara individual atau personal kepada anggota/nasabah sehingga hal tersebut belum mampu menciptakan kenyamanan untuk anggota/nasabah koperasi.

Berdasarkan aspek yang menyangkut pentingnya kualitas pelayanan di atas sebagai judul Skripsi, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng”**

METODE

Penelitian ini menggunakan Penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif sebagaimana dijelaskan oleh Sakaran (2008) adalah suatu kejadian yang harus dipelajari peneliti dari seroang individu, organisasi, industri, dan perspektif lainnya untuk mendeskripsikan aspek-aspek yang relevan dalam pengambilan sebuah keputusan, pencarian, penelitian lebih lanjut dan aspek-aspek dalam situasi tertentu dalam memahami karakteristik suatu kelompok secara sistematis dan disajikan dalam bentuk data yang sangat bermakna dalam penyajiannya. Sedangkan bentuk penelitian ini merupakan studi kasus dengan menggunakan data kualitatif pada Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten Buleleng.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dan anggota yang menggunakan jasa pelayanan dari Koperasi Laksmi Prasanthi Desa Tembok Kabupaten

Buleleng sebanyak 152 orang, sedangkan sampel penelitian sebanyak 110 nasabah dan anggota yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan kuisioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki maksud untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah/anggota Koperasi Laksmi

Prasanthi Desa Tembok melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Subyek penelitian ini adalah nasabah dan anggota koperasi yang menggunakan jasa tersebut dengan jumlah 110 orang yang nantinya memberikan pendapat terkait komponen dalam dimensi mana saja memerlukan evaluasi dan peningkatan pada Koperasi Laksmi Prasanthi agar sesuai dengan harapan nasabah/anggota.

Tabel 1. Hasil Analisis GAP antara Harapan dan Kenyataan

	PERTANYAAN	HARAPAN	KENYATAAN	GAP
<i>Tangible (Bukti fisik)</i>				
1	Tempat koperasi memiliki lahan yang luas dan strategis	4.5	3.9	-0.6
2	Peralatan yang digunakan Koperasi sesuai dengan standar kelayakan	4.3	4.3	0
3	Tampilan kantor koperasi bagian luar dan dalam tertata rapi	4.4	4.5	0.1
Rata-Rata		4.4	4.2	-0.2
<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
4	Cara pegawai melayani nasabah efektif, efisien, dan akurat	4.3	4.0	-0.3
5	Koperasi melayani anggota sesuai dengan janji	4.3	4.3	0
6	Tidak mempersulit anggota koperasi dalam proses pelayanan pencairan dana	4.3	4.0	-0.3
7	Proses untuk menjadi anggota baru mudah	4.3	4.0	-0.3
8	Pegawai koperasi melayani anggota sejak pertama kali datang	4.4	4.3	-0.1

9	Ketepatan waktu koperasi dalam melaksanakan kegiatan operasional dari jam yang disepakati	4.5	4.2	-0.3
10	Koperasi memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada anggotanya	4.4	4.0	-0.4
Rata-Rata		4.4	4.1	-0.3
<hr/>				
<i>Ressponsivenes (Daya Tanggap/Kesigapan)</i>				
11	Memberikan respon kepada nasabah yang bertanya (mengalami kesulitan)	4.4	4.5	0.1
12	Memberikan informasi secara jelas pada proses pelayanan	4.4	4.4	0
13	Karyawan koperasi menginformasikan kapan permintaan transaksi yang dilakukan	4.2	4.1	-0.1
14	Koperasi memberikan respon yang cepat dalam melayani kebutuhan anggota	4.3	4.0	-0.3
15	Karyawan koperasi tetap ada pada jam-jam kerja	4.3	4.0	-0.3
16	Tersedia Kotak saran	4.3	3.8	-0.5
17	Koperasi mengetahui kebutuhan anggota	4.4	4.1	-0.3
Rata-Rata		4.3	4.1	-0.3
<hr/>				
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
18	Koperasi bertanggung jawab atas kesalahan transaksi yang dilakukan	4.4	4.5	0.1
19	Koperasi menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi	4.3	4.2	-0.1
20	Transaksi di koperasi bebas dari kekeliruan	4.3	4.1	-0.2

21	Karyawan Koperasi melakukan perhitungan yang cermat dan tepat	4.3	4.3	0
22	Karyawan koperasi bersikap sopan dalam melayani transaksi	4.3	4.2	-0.1
23	Koperasi selalu menjalankan tugasnya dengan benar, tepat dan sesuai target	4.4	4.4	0
Rata-Rata		4.3	4.3	0
<i>Empathy (Perhatian)</i>				
24	Koperasi memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota	4.2	4.0	-0.2
25	Koperasi memberikan perhatian penuh sehingga menimbulkan rasa nyaman	4.4	4.4	0
26	Pelayanan yang diberikan Koperasi tidak memandang status sosial	4.5	4.5	0
27	Karyawan Koperasi selalu sabar dan perhatian dalam melayani anggota	4.6	4.3	-0.3
Rata-Rata		4.4	4.3	-0.1
Rata-Rata Total		4.4	4.2	-0.2

Terlihat pada tabel diatas mengukur tingkat kepuasan nasabah/anggota Koperasi Laksmi Prasanthi bisa dilakukan dengan mencari kesenjangan rata-rata yang ada ditiap dimensi dengan penilaian kenyataan memiliki nilai sama atau lebih dari harapan maka nasabah/anggota sudah mendapatkan kepuasannya ($GAP \geq 0$).

a) Dimensi *Tangibles*

Telaah kesenjangan dan tingkat keselarasan pada dimensi *tangibles* dapat dikatakan belum mampu menciptakan kepuasan bagi nasabah/anggota. Terdapatnya atribut yang memiliki nilai

kesenjangan negatif dan nilai total -0,2 atau dibawah harapan. Hal tersebut disimpulkan dimensi *Tangibles* pada koperasi Laksmi Prasanthi belum mampu memberikan kepuasan sesuai harapan nasabah/anggota

b) Dimensi *Reliability*

Telaah kesenjangan dan keselarasan pada dimensi *Reliability* dilihat belum mampu menciptakan kepuasan secara penuh kepada nasabah/anggota. Dikarenakan hampir seluruh variabel pada dimensi *Reliability* masih memiliki nilai GAP negatif dan ada satu variabel yang sudah memuaskan nasabah/anggota jadi dapat

disimpulkan dengan nilai rata-rata GAP sebesar negatif -0,3 dimana nilai tersebut berada dibawah 0 (negatif) maka pelayanan pada dimensi *reliability* masih belum cukup memuaskan. Hasil ini membuktikan bahwa tingkat *reliability* pada Koperasi Laksmi Prasanthi masih belum mampu dalam memenuhi harapan nasabah/anggota dalam memberikan pelayanan.

c) Dimensi *Responsiveness*

Telaah kesenjangan dan keselarasan pada dimensi *responsiveness* belum mampu menciptakan kepuasan bagi nasabah/anggota. Dilihat pada tabel hampir seluruh variabel pada dimensi *responsiveness* dengan nilai kesenjangan sebesar -0,3 atau dibawah harapan nasabah/anggota. Hal ini membuktikan dimenasi *responsiveness* Koperasi Laksmi Prasanthi secara keseluruhan masih belum mampu memenuhi pelayanan yang diharapkan nasabah/anggota.

d) Dimensi *Assurance*

Uji kesenjangan dan keselarasan pada dimensi *assurance* sudah menciptakan kepuasan secara penuh kepada nasabah/anggota. Hal ini disebabkan karena setengah dari variabel pada dimensi *Assurance* 1 atribut mendapatkan nilai GAP positif dan 2 memiliki nilai 0 yang dimana nilai tersebut sudah memuaskan nasabah/anggota jadi dapat disimpulkan dengan kesenjangan memiliki nilai sebesar 0 maka pelayanan pada dimensi *assurance* sudah berkualitas dan memuaskan namun perlu perbaikan beberapa atribut untuk kedepannya. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat *assurance* pada Koperasi Laksmi Prasanthi sudah sesuai dengan harapan nasabah/anggota dan dapat dikatakan mampu memberikan kepuasan sesuai dengan harapan.

e) Dimensi *Empathy*

Telaah hasil kesenjangan dan kesetaraan pada dimensi *empathy* diketahui belum mumpuni dalam memberikan sebuah pelayanan. Terdapat sebagian atribut dari dimensi ini memiliki perolehan nilai kesenjangan negatif dengan nilai total sebesar -0,1. Hasil inii membuktikan bahwa kualitas pelayanan masih dibawah harapan nasabah/anggota dapat dikatakan dimensi *empathy* pada Koperasi Laksmi Prasanthi

belum mampu dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Dilihat telaah kesenjangan secara totalitas mendapatkan nilai negatif -0,2. Kualitas Pelayanan pada Koperasi Laksmi Prasanthi kepada nasabah/anggotanya dari segi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* masih dibawah harapan nasabah/anggota, sedangkan dari segi dimensi *assurance* mampu memenuhi harapan nasabah/anggota.

Apakah Kualitas Pelayanan pada Koperasi sudah memenuhi harapan nasabah?

Analisis secara keseluruhan didapatkan koperasi belum mampu dalam memenuhi harapan nasabah. Dengan nilai perolehan total harapan 4.4 dan kenyataan 4.2. Nilai tersebut membuktikan kesenjangan yang dimiliki oleh koperasi sebesar -0.2 yang dimana hasil tersebut belum mampu dikatakan berkualitas dan memuaskan nasabah/anggota. Disisi lain ada beberapa atribut yang sudah sesuai dengan harapan nasabah diantaranya:

- a) Atribut 2 yaitu peralatan yang digunakan koperasi sesuai dengan standar kelayakan
- b) Atribut 3 yaitu tampilan kantor koperasi bagian luar dan dalam tertata rapi
- c) Atribut 5 yaitu koperasi melayani anggota sesuai dengan janji
- d) Atribut 11 yaitu memberikan respon kepada nasabah yang bertanya (mengalami kesulitan)
- e) Atribut 12 yaitu memberikan informasi jelas pada proses pelayanan
- f) Atribut 18 yaitu koperasi bertanggung jawab atas kesalahan transaksi yang dilakukan
- g) Atribut 21 yaitu karyawan koperasi melakukan perhitungan yang cermat dan tepat
- h) Atribut 23 yaitu koperasi selalu menjalankan tugasnya dengan benar, tepat dan sesuai target
- i) Atribut 25 yaitu koperasi memberikan perhatian penuh sehingga menimbulkan rasa nyaman

- j) Atribut 26 yaitu pelayanan yang diberikan koperasi tidak memandang status sosial

Dilihat dari ke-10 koperasi telah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan nasabah/anggota. Kotler dan Armstrong (dalam Tjiptono, 2006) Untuk dapat membentuk dan menciptakan sebuah pelayanan yang berkualitas dan memuaskan diperlukan sebuah pengalaman menggunakan jasa dimasa lampau, sebuah opini teman serta informasi dan janji-janji yang sudah terealisasi dari koperasi.

Kenapa Koperasi belum bisa dikatakan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah?

Analisis secara keseluruhan didapatkan koperasi belum mampu dalam memenuhi harapan nasabah. Dengan nilai perolehan total harapan 4.4 dan kenyataan 4.2. Nilai tersebut membuktikan kesenjangan yang dimiliki oleh koperasi sebesar -0.2 yang dimana hasil tersebut belum mampu dikatakan berkualitas dan memuaskan nasabah/anggota. Dengan beberapa atribut yang perlu dilakukan evaluasi dan ditingkatkan untuk mencapai kepuasan sesuai harapan diantaranya:

- a) Atribut 1 yaitu Tempat koperasi memiliki lahan yang luas dan strategis
- b) Atribut 4 yaitu Cara pegawai melayani nasabah efektif, efisien, dan akurat
- c) Atribut 6 yaitu Tidak mempersulit anggota koperasi dalam proses pelayanan pencairan dana
- d) Atribut 7 yaitu proses untuk menjadi anggota baru mudah
- e) Atribut 8 yaitu Pegawai koperasi melayani anggota sejak pertama kali datang
- f) Atribut 9 yaitu Ketepatan waktu koperasi dalam melaksanakan kegiatan operasional dari jam yang disepakati
- g) Atribut 10 yaitu Koperasi memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada anggotanya
- h) Atribut 13 yaitu Karyawan koperasi menginformasikan kapan permintaan transaksi yang dilakukan

- i) Atribut 14 yaitu Koperasi memberikan respon yang cepat dalam melayani kebutuhan anggota
- j) Atribut 15 yaitu Karyawan koperasi tetap ada pada jam-jam kerja
- k) Atribut 16 yaitu tersedia kotak saran
- l) Atribut 17 yaitu koperasi mengetahui kebutuhan anggota
- m) Atribut 19 yaitu Koperasi menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi
- n) Atribut 20 yaitu transaksi dikoperasi bebas dari kekeliruan
- o) Atribut 22 yaitu Karyawan koperasi bersikap sopan dalam melayani transaksi
- p) Atribut 24 yaitu Koperasi memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota
- Atribut 27 yaitu Karyawan Koperasi selalu sabar dan perhatian dalam melayani anggota

Dilihat dari ke-17 atribut yang memiliki nilai GAP negatif maka dapat dikatakan koperasi belum bisa memenuhi harapan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan seperti bayangan nasabah/anggota. Menurut Tse dan Wilton (1988) (dalam Tjiptono, 2005) pemakaian jasa/produk selama dan setelah pemakaiannya dapat menciptakan kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu produk/jasa sebelumnya sehingga respon konsumen terhadap evaluasi ketidakpuasan sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

Bagaimana kualitas dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada koperasi?

- a) Dimensi *Tangibles*

Analisis yang dilakukan pada dimensi *tangibles* memiliki nilai capaian kesenjangan sebesar -0,2 hal ini membuktikan dimensi *tangibles* belum mampu memenuhi harapan nasabah/anggota. Disisi lain terdapat item yang memiliki nilai diatas harapan nasabah atau dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan diantaranya "Peralatan yang digunakan Koperasi sesuai dengan standar kelayakan", dengan nilai GAP sebesar 0 (berkualitas dan

memuaskan). Dan “Tampilan kantor koperasi bagian luar dan dalam tertata rapi” dengan nilai GAP positif 0,1 (*surprise* dan memuaskan) Sedangkan pada atribut “Tempat koperasi memiliki lahan yang luas dan strategis” masih dibawah harapan nasabah/anggota dengan nilai kesenjangan-0,6 (tidak berkualitas dan tidak memuaskan).

Dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari Tempat koperasi memiliki lahan yang luas dan strategis. akan membuat nasabah/anggota kualitas pada dimensi ini sesuai dengan harapan nasabah/anggota. Tempat luas dan strategis salah satu faktor pendukung dalam menciptakan kepuasan itu sendiri dengan nilai total harapan 4,5 menunjukkan dimensi ini memiliki harapan yang besar dari nasabah/anggota

Melakukan perbaikan dan evaluasi kedepannya dapat membuat nasabah/anggota merasa puas dengan bukti fisik yang dimiliki koperasi itu sendiri dan menjadi asset penting dalam bersaing dengan koperasi pesaingnya.

b) Dimensi *Reliability*

Kualitas pelayanan pada dimensi ini masih belum mampu dalam memenuhi harapan nasabah, dengan nilai kesenjangan total -0,3 nilai tersebut masih dibawah 0. Dilihat juga pada atribut “Cara pegawai melayani nasabah efektif, efisien, dan akurat” dengan nilai kesenjangan yang sama yaitu -0,3. Pada atribut “Koperasi melayani anggota sesuai dengan janji” dengan nilai GAP sebesar 0 dimana hal ini dapat dikatakan dengan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Pada atribut “Tidak mempersulit anggota koperasi dalam proses pelayanan pencairan dana” nilai GAP negatif sebesar -0,3. Pada atribut “Proses untuk menjadi anggota baru mudah” nilai GAP negatif sebesar -0,3. Pada atribut “Pegawai koperasi melayani anggota

sejak pertama kali datang” dengan nilai kesenjangan -0,1. Pada atribut “Ketepatan waktu koperasi dalam melaksanakan kegiatan operasional dari jam yang disepakati” dengan nilai kesenjangan -0,3. Selanjutnya atribut “Koperasi memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada anggotanya” dengan nilai kesenjangan-0,4.

Dari keseluruhan atribut pada dimensi *reliability* memiliki nilai kesenjangan negatif hanya ada satu yang memiliki nilai positif. Dan dapat ditarik kesimpulan pada dimensi ini belum mampu dalam memberikan kepuasan kepada nasabah/anggotanya

Semua atribut pada dimensi *reliability* koperasi memiliki rata-rata harapan dengan nilai 4,4. Nilai ini memiliki pengaruh yang tinggi dalam menjaga kepuasan nasabah/anggota. Dalam dimensi ini pelayanan yang cepat dan tepat adalah kemudahan dalam transaksi dan salah satu hal yang diharapkan konsumen, dengan hal tersebut koperasi seharusnya mengevaluasi ulang tentang kinerja karyawan sehingga mampu memenuhi kepuasan nasabah/anggota kedepannya.

c) Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* masih belum mumpuni dalam memberikan kualitas pelayanan berkualitas, dengan perolehan nilai rata-rata kesenjangan -0,3. Disisi lain ada beberapa atribut yang memiliki hasil berbeda dari rata-rata nilai GAP kepuasan terjadi pada atribut “Memberikan respon kepada nasabah yang bertanya (mengalami kesulitan)” dengan nilai GAP yaitu sebesar 0,1 hal ini membuktikan pelayanan pada atribut ini berkualitas dan memuaskan. Pada atribut “Memberikan informasi secara jelas pada proses pelayanan” dengan kesenjangan nilainya sebesar 0 dimana hal ini dapat dikatakan dengan pelayanan yang

berkualitas dan memuaskan, Dengan begitu koperasi harus mempertahankan atribut ini pada dimensi *responsiveness*. Atribut berikutnya “Karyawan koperasi menginformasikan kapan permintaan transaksi yang dilakukan” nilai GAP negatif sebesar -0,1. Pada atribut “Koperasi memberikan respon yang cepat dalam melayani kebutuhan anggota” dengan nilai kesenjangan -0,3. Atribut berikutnya “Karyawan koperasi tetap ada pada jam-jam kerja” nilai GAP negatif sebesar -0,3. Pada atribut “Tersedia kotak saran” kesenjangan tercipta sebesar -0,5. Pada atribut “Koperasi mengetahui kebutuhan anggota” nilai GAP negatif sebesar -0,3. Dengan segala capaian kesenjangan yang ada seharusnya koperasi mulai menata kekurangan kekurangan yang ada sehingga kualitas pelayanan yang tercipta tidak menurun

Keseluruhan atribut yang ada pada dimensi *responsiveness* jika dilihat dari berbagai kesenjangan yang terciptan pihak koperasi seharusnya lebih mampu mengkondisikan agar tingkat pelayanan pada dimensi ini lebih mumpuni untuk mencapai kepuasan sesuai harapan nasabah/anggota.

Dengan memberikan training terkait profesionalitas dalam melaksanakan tugas sebagai penyedia jasa yang nantinya dapat meningkatkan SDM dan kepercayaan serta keluh kesah yang ingin disampaikan dari nasabah/anggota itu sendiri

d) Dimensi *Assurance*

Jika dilihat dari nilai kesenjanganb yang tercipta dimensi *assurance* pada koperasi sudah dapat dikatakan memuaskan dan berkualitas dengan nilai capaian akhir diatas negatif sebesar 0. Adapun atribut pada dimensi ini yang harus diperbaiki agar kepuasan yang tercipta lebih bisa diterima oleh nasabah/anggota , atribut pertama

yaitu pada “Koperasi menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi” dengan nilai kesenjangan negatif sebesar -0,1. Atribut selanjutnya “Transaksi di koperasi bebas dari kekeliruan” memiliki kesenjangan negatif sebesar -0,2. Atribut berikutnya yaitu “Karyawan koperasi bersikap sopan dalam melayani transaksi” dengan nilai kesenjangan negatif sebesar -0,1. Kesenjangan pada atribut atribut diatas sudah seharusnya koperasi melaksanakan evaluasi terhadap pegawai koperasi sehingga kedepannya rasa aman dan nyaman tercipta ketika pegawai sudah dianggap handal dan profesional oleh nasabah/anggota. Sedangkan ada beberapa atribut yang memiliki nilai kepuasan diatas negatif pada atribut “Koperasi bertanggung jawab atas kesalahan transaksi yang dilakukan” memiliki nilai GAP positif sebesar 0,1. Pada atribut “Karyawan Koperasi melakukan perhitungan yang cermat dan tepat” memiliki nilai 0. Pada atribut “Koperasi selalu menjalankan tugasnya dengan benar, tepat dan sesuai target” memiliki nilai 0. Dengan capaian kesenjangan diatas negatif nasabah/anggota sudah dapat dikatakan mendapatkan kualitas pelayanan yang berkualitas dan memuaskan sehingga koperasi harus mempertahankan nilai dari kualitas pelayanan yang sudah baik tersebut

Dari keseluruhan kesenjangan pada atribut pada dimensi *assurance* setengah dari atribut memiliki nilai GAP negatif dan setengah dari atribut memiliki nilai diatas negatif dengan nilai rata-rata harapana 4,3 dan nilai kenyataan 4,3. Jadi saran penulis untuk dimensi ini adalah kepuasan dalam melaksanakan pelayanan dibidang jasa sangatlah diperlukan yang nantinya akan menjadi bekal kesinambungan sebuah kepercayaan oleh karena itu pihak koperasi seharusnya lebih

meningkatkan SDM yang ada dan memberikan bekal untuk kedepannya, agar kualitas yang diberikan bersifat tidak monoton.

e) Dimensi *Empathy*

Kesenjangan pada dimensi *empathy* masih belum sesuai harapan nasabah/anggota dengan nilai akhir sebesar -0,1. Hal ini ditunjukkan pada atribut pertama "Koperasi memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota" dengan nilai GAP negatif sebesar -0,2. Pada atribut "Karyawan Koperasi selalu sabar dan perhatian dalam melayani anggota" dengan kesenjangan negatif sebesar -0,3. Dengan perolehan kesenjangan negatif pihak koperasi harus meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya agar nasabah/anggota merasa puas dengan pelayanan berupa perhatian personal dan sabar dalam melayani nasabah/anggota. Disatu sisi juga ada beberapa atribut yang memiliki nilai diatas negatif pada atribut "Koperasi memberikan perhatian penuh sehingga menimbulkan rasa nyaman" dan pada atribut "Pelayanan yang diberikan Koperasi tidak memandang status sosial" dengan nilai masing-masing 0 yang dimana kualitas pelayanan pada atribut tersebut bisa dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Dengan nilai kesenjangan sebesar -0,1 dimana harapan mendapatkan nilai sebesar 4,4 dan kenyataan 4,3. Hal ini menunjukkan nasabah/anggota masih belum merasakan kepuasan pada kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* dan koperasi serta jajarannya memiliki PR dalam memberikan perhatian khusus kepada nasabah/anggotanya sehingga kekurangan pada dimensi *empathy* dapat terpenuhi dan nasabah/anggota mendapatkan kepuasan yang berkualitas.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan data pada tabel 4.3, diketahui bahwa koperasi belum mampu menunjukkan

pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen dengan capaian nilai total rata-rata -0,2. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan kenyataan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi pada nasabah tidak sesuai dengan harapan nasabah/anggota koperasi.

Merujuk pada hasil penelitian tersebut, saran yang mampu diberikan diantaranya yaitu Koperasi harus meningkatkan mampu menata ulang lahan dan bentuk bangunan sehingga terlihat lebih luas dan strategis agar nasabah/anggota merasa nyaman datang dan bertransaksi dikoperasi. Dalam bidang jasa diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dari SDM koperasi tersebut. Pelayanan yang cepat dan mudah harus dimiliki oleh Koperasi Laksmi Prasanthi dalam melakukan transaksi dengan cara memberikan training dan didukung oleh teknologi yang lebih modern yang nantinya akan berdampak pada kepuasan nasabah/anggota yang mendapatkan pelayanan dari pegawai ataupun bisa dengan cara merekrut SDM yang memiliki pengalaman ataupun memberikan pelatihan yang sesuai dengan bidangnya. standar operasional harus memiliki kejelasan dalam melayani nasabah/anggota dengan baik dan benar, Keramahan, kesopanan serta kepedulian wajib dimiliki oleh pegawai Koperasi Laksmi Prasanthi sehingga berdampak pada kenyamanan dalam berkomunikasi dengan nasabah/anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmanegara, Stivani Yati, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso". *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 9, No. 1, hlm (79-89).
- Hedrison dan Husda. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Asuransi Reliance Indonesia". *Jurnal Magisma*, Vol. 8, No. 1, hlm (34-42).
- Hasmawati, Fifi. (2013). *Manajemen Koperasi*. Duta Azhar: Medan
- Hidayat, R. 2009. "Pengaruh Kualitas

- Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), pp. 59–72.
- Mimunah, Siti. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen". Vol 1, No. 2. Hlm (57-68)
- Pratama, dan Santoso. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Lawang". *Jurnal Alikasi Bisnis, Vol. 4 Nomor 1, hlm (185-189)*.
- Sitepu, Camelia Fanny dan Hasyim. 2018. Perkemangan Ekonomi Koperasi di Indonesia. *NIAGAWAN*, Vol. 7, No. 2, hlm (59-68).
- Syaifullah, dan Mira. 2018. "Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Rumah Sakit Anak dan Bunda (RSAB) Harapan Kita Jakarta". *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, Vol.10, Nomor 2, hlm (86-91).
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. (2016). "Service, Quality, dan Satisfaction". Yogyakarta: Andi Offset.