Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Rosida[1], Hairudinor[2], Taharuddin[2]
1. Mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin
2. Dosen Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin
Jl. Brigjen H. Hasan Basri, Perumnas Blok. D, Kotabaru 72117
Email: rosi_ochiktb@yahoo.co.id

ABSTRACT

The objectives of this study are (1) to determine member satisfaction of 'Madani' Business Multipurpose Cooperation, Kotabaru based on the level of need and level of performance in the dimensions of direct evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance and empathy, (2) to determine which attributes belong to the main priority and maintained, or the excessive low priority, (3) to determine the width of the gap or gap between the importance and the performance of services.

This type of this research was descriptive quantitative. In this study the author compared the level of need with the level of performance in producing satisfaction. Data were collected using questionnaires, and the samples of 121 cooperative members were selected by accidental sampling. Data analysis used IPA (Importance Performance Analysis) and gap analysis.

The analysis result of the suitability level of the lowest attributes of the service quality was responsiveness (responsiveness) with the attribute of quick responsiveness in responding to complaints/ problems (87.71%), and the highest dimension was direct evidence (tangible) in the attributes of cleanliness and tidiness of office and employees (101.10%).

The analysis of Importance Performance Analysis (IPA) showed that there were four more dominant attibutes in quadrant B (Preserve Achievement) at IPA Cartesian diagram, as follows:

1. *Completeness, preparedness and cleanliness of equipments of 'Madani' Business Multipurpose Cooperation, Kotabaru (3)*
2. *Knowledge and skills of tellers and customer service officers (9)*
3. *Politeness and trustworthiness owned by the employees of the office of 'Madani' Business Multipurpose Cooperative, Kotabaru (10)*
4. *Responsibility for the comfort of its members (12)*

The highest value gap was in the dimension of responsiveness with the value of -0.55. Meanwhile, the lowest gap was the dimension of assurance with the value of -0.02. For the value gap (gap), the highest gap was quick response attribute in facing complaints/problems (7) with the value of -0.55, and the lowest gap was the attributes of cleanliness and tidiness of the office and employees (1) with the value of 0.05, and the service was fast, accurate, friendly and ready to help (6) with the value of 0.05.

Keywords: Cooperation member satisfaction, level of interest, level of performance

1. Latar Belakang

Hakikat pembangunan nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Pembangunan nasional diwujudkan dalam pembangunan diberbagai bidang dengan titik berat pada bidang ekonomi, sedangkan pembangunan dibidang lain seperti politik, sosial dan budaya serta pertahanan dan keamanan bersifat sebagai penunjang dan pelengkap. Negara-negara berkembang di dunia, termasuk Indonesia, menggunakan koperasi sebagai salahsatu instrumen untuk meningkatkan taraf hidup rakyatnya.

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan". (UU No.25 Tahun 1992). Koperasi adalah lembaga ekonomi rakyat yang menggerakkan perekonomian rakyat dalam memacu kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pertumbuhan usaha dan produknya dari waktu ke waktu perlu selalu ditingkatkan.

Setiap perusahaan selalu menjalani aktivitas bisnisnya untuk dapat memberikan

nilai terbaik bagi perusahaan dalam rangka pertumbuhan dan keselamatan. Konsumen adalah kata kunci bagi kesuksesan sebuah perusahaan, untuk itu setiap perusahaan berusaha untuk menyusun strategi untuk menarik mereka, salahsatunya adalah dengan terus berupaya memberikan pelayanan yang baik agar konsumen menjadi puas.

Menurut Kotler dan Keller (2009:164), *"Satisfaction reflects a person's judgements of a product's perceived performance (our outcome) in relationship to expectation"* yang berarti kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika *performance* gagal memenuhi ekspektasi, maka konsumen menjadi tidak puas. Jika *performance* sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen menjadi puas. Jika *performance* melebihi ekspektasi, maka konsumen merasa sangat puas.

Nilai harapan dibentuk melalui pengalaman masa lalu, komentar atau saran dari konsumen dan informasi dari pesaing. Adapun nilai persepsi adalah kemampuan perusahaan dalam melayani konsumen dalam upaya memuaskan konsumen.

Kepuasan adalah perasaan yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negatif seperti kecewa yang muncul dalam membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan keinginan, maka konsumen akan menunjukkan kekecewaan dan sebaliknya apabila sesuai atau melebihi harapan maka akan timbul kepuasan (Kotler dan Keller, 2009:177).

Berry dan Pasuraman (1991) menyebut lima dimensi penting yang menentukan tingkat *service quality*. Dimensi *Tangible* (Bukti langsung) adalah penampilan fisik, peralatan dan sarana komunikasi. Misalnya keindahan interior kantor, kebersihan dan kelengkapan kantor, kerapian penampilan karyawan, keserasian tata letak kantor, kemudahan dan keamanan tempat parkir, serta kelengkapan sarana telekomunikasi. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Misalnya terpenuhinya keinginan pelanggan dan ketepatan waktu yang diberikan. Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan seketika. Misalnya kepastian lamanya layanan dan kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan. Dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan. Misalnya kesopanan karyawan, keramahan karyawan, cara kerja karyawan dan pengetahuan karyawan yang mendukung. Dimensi *Empathy* (Kepedulian) adalah rasa peduli dan perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Misalnya pendekatan perindividu kepada pelanggan dan terciftanya hubungan yang baik dengan pelanggan.

Bisnis jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Demikian pula dengan bisnis perbankan termasuk didalamnya koperasi dan lembaga keuangan lainnya merupakan bisnis jasa yang berdasar pada asas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

Koperasi Serba Usaha Madani adalah salahsatu koperasi di Kotabaru yang berdiri tanggal 01 Juni 2005 yang bergerak di bidang usaha jasa keuangan dengan menyelenggarakan pelayanan jasa kepada anggotanya. Sebagai lembaga koperasi yang profesional, jasa pelayanan dilakukan sesuai standar agar loyalitas anggota terus dapat dipelihara. Hal ini tentu saja harus didukung oleh beberapa faktor agar tetap terjaga loyalitas anggota, salah satunya adalah kualitas pelayanan untuk kepuasan anggotanya. Berdasarkan uraian tersebut diatas maka diperlukan suatu penelitian atas kepuasan anggotanya, apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh koperasi dalam hal ini adalah Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru dapat memberikan kepuasan kepada anggotanya.

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam dimensi Bukti Langsung (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*emphaty*) dengan metode IPA ((*Importance Performance Analysis*)

2. Untuk mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama, yang dipertahankan, prioritas rendah dan yang berlebihan dari dimensi Bukti Langsung (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kualitas pelayanan Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru
3. Untuk mengetahui seberapa besar *gap* atau kesenjangan yang terjadi antara kepentingan dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru

3. Tinjauan Pustaka

Kepuasan Pelanggan

Rangkuti (2003:40) kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Kesenjangan terjadi apabila pelanggan mempersepsikan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah daripada *adequate service* kepentingan pelanggan tersebut. Dengan demikian, pelanggan dapat merasakan sangat puas atau sebaliknya sangat kecewa.

Kualitas Pelayanan

Tolak ukur kualitas pelayanan dapat dilihat dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu yang pada umumnya konsumen mengacu pada berbagai faktor atau dimensi (Berry dan Pasuraman, 1991), yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan.
5. Kepedulian (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2005:59): Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan anggota, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut. Ada dua tingkat kepentingan pelanggan, yaitu layanan cukup dan layanan yang diinginkan. Layanan cukup adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Layanan yang diinginkan adalah suatu tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterima, yang merupakan gabungan dari

kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterima.

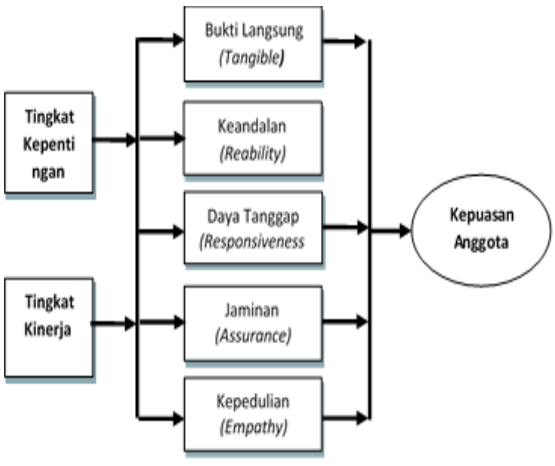
Kinerja

Menurut Mangkunegara (2000:164) kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penilaian kinerja karyawan atau dikenal dengan istilah "*Performance Appraisal*", menurut pendapat Leon C.Megginson, sebagaimana dikutip Mangkunegara (2000:107) adalah suatu proses yang digunakan majikan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang dimaksudkan.

Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja. Ukuran prestasi yang lebih disederhana terdapat tiga kriteria untuk mengukur kinerja, pertama; kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dikerjakan, kedua, kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan, dan ketiga, ketepatan waktu, yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan.

4. Model Penelitian

Adapun model penelitian Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai berikut :



Menggambarkan bahwa tingkat kepentingan atau harapan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan tingkat kinerja yang dirasakan setelah menggunakan jasa dengan menggunakan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) menghasilkan kepuasan anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru.

5. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif – induktif, artinya pendekatan yang berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan beserta pemecahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan dan empiris di lapangan (Tanzeh, 2011). Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya (Tanzeh, 2011).

Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu merupakan penelitian yang berupa angka-angka namun diubah atau dijelaskan dalam bentuk kalimat. Sealain itu berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya lokasi perusahaan, sejarah perusahaan, strategi pemasaran maupun penjelasan yang meliputi bagan-bagan dan gambar-gambar. Dalam penelitian ini penulis membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja apakah menghasilkan kepuasan pada anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru beralamat di Jalan Panorama Desa Dirgahayu Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru sebanyak 175 orang anggota aktif. Dari jumlah anggota aktif sebanyak 175 orang, maka populasinya diambil secara sampel. Penarikan dengan sampel ini menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2009 : 78). Maka, sampel yang ditetapkan sebanyak 121 orang anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru.

Adapun teknik sampling dilakukan dengan cara *accidental sampling* (Sugiyono, 2001:60) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data atau memenuhi kriteria sampel. Teknik *Accidental Sampling* digunakan peneliti langsung diambil pada anggota koperasi saat terjadi transaksi atau berkunjung ke kantor KSU Madani Kotabaru sehingga apa yang dirasakan anggota koperasi langsung dimasukan kedalam kuesioner.

6. Hasil dan Pembahasan

Tingkat Kesesuaian

Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pada Setiap Atribut Kualitas Pelayanan

Nomor Atribut	Dimensi Kualitas Pelayanan	Skor Tingkat Kepentingan	Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kebersihan dan kerapihan kantor beserta karyawannya	543	549	101,10
2	Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain)	543	489	90,06
3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan	551	549	99,64
4	Strategisnya kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru	545	481	88,26
Rata-rata Penampilan Fisik (Tangible)		**545,5**	**517**	**94,76**
5	Kecepatan pemprosesan dokumen , baik simpanan maupun pinjaman	547	492	89,95
6	Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta siap menolong	546	552	101,09
Rata-rata Kehandalan (Reliability)		**546,5**	**522**	**95,52**
7	Cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul	545	478	87,71
Rata-rata Daya Tanggap (Responsiveness)		**545**	**478**	**87,71**
9	Pengetahuan dan kecakapan *Teller* maupun *costumer service*	557	554	99,46
10	Sopan dan dapat dipercaya	554	550	99,28
Rata-rata Jaminan (Assurance)		**555,5**	**552**	**99,37**
11	Selalu memberikan perhatian secara individu kepada Anggotanya	536	473	88,25
12	Bertanggung jawab terhadap kenyamanan Anggotanya	560	546	97,50
Rata-rata Kepedulian (Empathy)		**548**	**509,5**	**92,87**

Sumber : Primer, Data diolah

Nilai kepuasan anggota koperasi berdasarkan analisis tingkat kesesuaian pada atribut-atribut kualitas pelayanan yang paling rendah dari seluruh dimensi yaitu pada dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) dengan artibut cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah (87,71%), sedangkan yang paling tinggi adalah dimensi Bukti Fisik (*tangible*) pada atribut kebersihan dan kerapihan kantor beserta karyawannya (101,10%).

Diagram Kartesius IPA

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X , Y), dimana X (sumbu mendatar) akan mengisi skor tingkat kinerja atau pelaksanaan, sedangkan sumbu Y (sumbu tegak) akan mengisi skor untuk tingkat kepentingan atau harapan. Seluruhnya ada 12 atribut pelayanan. Tetapi dalam hal ini, sehubungan uji validitas yang dilakukan dengan hasil bahwa 1 (satu) atribut tidak dipakai karena dari hasil uji dinyatakan tidak valid. Atribut tersebut adalah atribut nomor 8

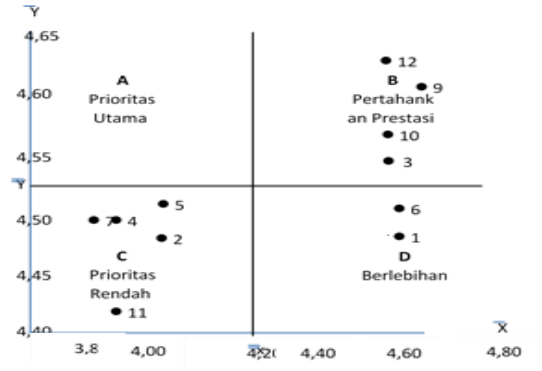
(delapan) sehingga menjadi 11 atribut yang digunakan.

Diagram kartesius diperlukan untuk melihat kedudukan 11 atribut tersebut berdasarkan skor tingkat kepentingan dengan skor tingkat kinerja dari 121 orang responden yaitu anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru. Namun sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kinerja yang akan diplotkan pada diagram kartesius IPA.

Nilai Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Atribut Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan (Y)	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja (X)	$\bar{x} - \bar{Y}$	Ket.
1	Kebersihan dan kerapihan kantor beserta karyawan	4,49	4,54	0,05	Sangat Puas
2	Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby /ruang tunggu & lain-lain)	4,49	4,04	-0,45	Tidak Puas
3	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan	4,55	4,54	-0,02	Tidak Puas
4	Strategisnya kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru	4,50	3,98	-0,53	Tidak Puas
5	Kecepatan pemprosesan dokumen , baik simpanan maupun pinjaman	4,52	4,07	-0,45	Tidak Puas
6	Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta siap menolong	4,51	4,56	0,05	Sangat Puas
7	Cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari anggota	4,50	3,95	-0,55	Tidak Puas
9	Pengetahuan dan kecakapan *Teller* maupun *costumer service*	4,60	4,58	-0,02	Tidak Puas
10	Sopan dan dapat dipercaya	4,58	4,55	-0,03	Tidak Puas
11	Selalu memberikan perhatian secara individu kepada anggotanya	4,43	3,91	-0,52	Tidak Puas
12	Bertanggung jawab terhadap kenyamanan anggotanya	4,63	4,51	-0,12	Tidak Puas
	Rata-rata	**4,53**	**4,29**	**-0,24**	Tidak Puas

Sumber : Primer, Data diolah



Sumber : Primer, Data diolah

Keterangan :

1 Kebersihan dan kerapihan kantor beserta karyawannya
2 Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain-lain)
3 Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan
4 Strategisnya kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru
5 Kecepatan pemprosesan dokumen , baik simpanan maupun pinjaman
6 Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta siap menolong
7 Cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah
8 Atribut tidak di gunakan karena pernyataan dalam kuesioner tidak Valid
9 Pengetahuan dan kecakapan *Teller* maupun *costumer service*
10 Sopan dan dapat dipercaya
11 Selalu memberikan perhatian secara individu kepada anggotanya
12 Bertanggung jawab terhadap kenyamanan anggotanya

Letak atribut-atribut kualitas pelayanan yang dianalisis tersebar menjadi 4 (empat) bagian, yaitu kuadran A (Prioritas Utama), kuadran B (Pertahankan Prestasi), kuadran C (Prioritas Rendah) dan kuadran D (Berlebihan). Adapun interpretasi dari diagram kartesius IPA di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Tidak ada satu pun atribut yang berada di dalamnya, hal ini menunjukkan atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan anggota, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting sudah dilaksanakan sesuai keinginan anggota, sehingga tidak mengecewakan dan anggota merasa puas.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan atribut-atribut pelayanan Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan karena tingkat kinerjanya pada umumnya telah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan konsumen. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini yaitu 4 (empat) atribut. Keempat atribut tersebut adalah :

1. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru (3)
2. Pengetahuan dan kecakapan *Teller* maupun *costumer service* (9)
3. Sopan dan dapat dipercaya dimiliki oleh karyawan di kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru (10)
4. Bertanggung jawab terhadap kenyamanan Anggotanya (12)

Keempat atribut terdapat di kuadran B ini walaupun kinerjanya telah tergolong tinggi dan harus dipertahankan prestasinya, namun sebenarnya informasi tersebut tidak cukup untuk menarik kesimpulan bahwa atribut tersebut telah memuaskan konsumen. Karena kinerja keempat atribut masih dibawah harapan konsumen walaupun telah berada di kuadran B dan dianggap sudah tinggi tingkat kinerjanya.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan atribut yang kurang penting atau rendah pengaruhnya bagi anggota koperasi dan tingkat kinerja pihak koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru terhadap atribut inipun tergolong rendah, sama halnya seperti di kuadran A, hanya saja atribut pada kuadran A tingkat kepentingannya tinggi sehingga perlu diprioritaskan kinerjanya. Sedangkan tingkat kepentingan anggota koperasi di kuadran C rendah, sehingga prioritasnya juga rendah.

Dalam hal ini walaupun kinerjanya ditingkatkan, tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan dan merupakan suatu ketidakefektifan biaya dengan adanya keterbatasan sumber daya koperasi yang tersedia, karena lebih baik anggaran yang ada digunakan untuk meningkatkan pelayanan atribut yang berada di kuadran A (Prioritas utama). Adapun atribut-atribut yang berada pada kuadran ini jumlahnya paling banyak yaitu 5 (lima) atribut. Kelima atribut tersebut adalah :

1. Penataan eksterior (lokasi parkir, & lain-lain) dan interior (ruang lobby/ruang tunggu & lain- lain) di kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru (2)
2. Strategisnya kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru (4)
3. Kecepatan pemprosesan dokumen , baik simpanan maupun pinjaman (5)
4. Kemampuan karyawan di kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari anggota pengguna jasa Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru (7)
5. Pihak kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru selalu memberikan perhatian secara individu kepada anggotanya (11)

Pada diagram kartesius IPA terlihat bahwa walaupun atribut-atribut yang berada dikuadran ini kurang penting bagi anggota Koperasi, namun kinerja pihak Koperasi juga belum sesuai dengan harapan anggota Koperasi. Oleh karena itu, pihak Koperasi harus selalu memperhatikan kinerjanya agar minimal tidak kalah oleh Koperasi lain yang berada di Kotabaru. Hal ini disebabkan suatu ketika persepsi anggota Koperasi dapat berubah, yang menyebabkan atribut-atribut kualitas pelayanan tersebut menjadi penting bahkan sangat penting.

Langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menetapkan standar kualitas pelayanan pada atribut-atribut tersebut. Penetapan standar kualitas pelayanan ini juga harus diterapkan pada atribut-atribut

lainnya, baik yang ada dalam kuadran ini maupun kuadran lainnya dalam upaya memberikan kepuasan kepada anggotanya.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini, tingkat kepentingan atau harapan konsumen terhadap atribut-atribut pelayanan kurang/tidak penting namun tingkat kinerjanya dinilai berlebihan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Kebersihan dan kerapihan kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru beserta karyawannya (1)
2. Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta siap menolong yang diberikan karyawan di Kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru (6)

Pihak Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru tidak perlu berkonsentrasi pada peningkatan pelayanan atribut-atribut di kuadran D ini karena kinerjanya sudah sangat baik dan dapat lebih memfokuskan pada atribut-atribut lain yang masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya dengan tetap harus diperhatikan pelaksanaannya agar tidak kalah oleh Koperasi lain yang berada di Kotabaru.

Analisis Kesenjangan *(Gap Analysis)*

Kualitas pelayanan pada setiap kriteria pelayanan (faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi) digambarkan oleh nilai *gap* antara penilaian tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja anggota koperasi terhadap kriteria yang sama. Nilai *gap* negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya, nilai *gap* antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah nol. Dalam kondisi demikian, tingkat kepentingan (harapan anggota koperasi) terhadap suatu kriteria pelayanan adalah sama dengan tingkat kinerja (pelayanan yang diterima anggota koperasi) terhadap kriteria yang sama pula.

Bila nilai positif, maka hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja terhadap suatu kualitas pelayanan melebihi tingkat kepentingan terhadap kriteria yang sama. Semakin besar nilai negatif suatu *gap* pada suatu kriteria pelayanan maka semakin besar pula prioritas peningkatan kualitas pelayanan dari kriteria pelayanan tersebut. Berikut ditampilkan tabel mengenai *gap* kualitas layanan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja. Dalam pengukuran *gap*, nilai variabel kualitas layanan adalah secara rata-rata dari skor rata-rata atribut kualitas pelayanan.

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	$\overline{Y}$	$\overline{X}$	Besar nya *Gap* *(X-Y)*	Ket.
1	Bukti Langsung/ *Tangible* (X1)	4,49	4,54	0,05	Sangat Puas
		4,49	4,04	-0,45	Tidak Puas
		4,55	4,54	-0,02	Tidak Puas
		4,50	3,98	-0,53	Tidak Puas
Rata-rata (X1)		**4,51**	**4,28**	**-0,24**	Tidak Puas
2	Kehandalan/ *Reliability* (X2)	4,52	4,07	-0,45	Tidak Puas
		4,51	4,56	0,05	Sangat Puas
Rata-rata (X2)		**4,51**	**4,32**	**-0,19**	Tidak Puas
3	Daya Tanggap/ *Responsiveness* (X3)	4,50	3,95	-0,55	Tidak Puas
Rata-rata (X3)		**4,50**	**3,95**	**-0,55**	Tidak Puas
4	Jaminan/ Assurance (X4)	4,60	4,58	-0,02	Tidak Puas
		4,58	4,55	-0,03	Tidak Puas
Rata-rata (X4)		**4,59**	**4,57**	**-0,02**	Tidak Puas
5	Kepedulian/ *Emphaty* (X5)	4,43	3,91	-0,52	Tidak Puas
		4,63	4,51	-0,12	Tidak Puas
Rata-rata (X5)		**4,53**	**4,21**	**-0,32**	Tidak Puas
Rata-rata *Gap* Seluruh Variabel (X1-X5)				**-0,26**	Tidak Puas

Dari hasil perhitungan nilai kesenjangan *(gap)* tabel 5.17 diatas dari rata-rata diketahui nilai *gap* tertinggi adalah pada dimensi daya tanggap/*responsiviness* dengan nilai -0,55. Sedangkan *gap* terendah adalah dimensi jaminan/*assurance* dengan nilai -0,02. Melalui perhitungan *gap* ini diketahui daya tanggap/*responsiviness* memiliki kesenjangan tertinggi walaupun pada analisis IPA berada pada kuadran C (Prioritas rendah) yaitu tidak

dianggap penting oleh anggota Koperasi artinya Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru telah memberikan pelayanan kepada anggota Koperasi dengan kinerja yang sangat baik. Walaupun demikian berdasarkan *gap* yang terjadi harus tetap diupayakan adanya nilai yang ideal antara kepentingan dan kinerja agar memberikan kepuasan anggota Koperasi pada dimensi kualitas pelayanan daya tanggap/*responsiviness*.

Untuk *gap* terkecil yaitu dimensi jaminan/*assurance* harus tetap diupayakan adanya nilai yang ideal antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja agar memberikan kepuasan anggota Koperasi pada dimensi kualitas pelayanan jaminan/*assurance*. Nilai *gap* selanjutnya berturut-turut adalah dimensi kepedulian, bukti langsung dan kehandalan dengan nilai -0,32, -0,24 dan -0,19.

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan rata-rata pada dimensi tidak ditemukan nilai *gap* 0 (nol), apalagi bernilai positif artinya masih ada kesenjangan antara kepentingan dan kinerja pelayanan sehingga menimbulkan ketidak puasan. Secara keseluruhan atau rata-rata nilai *gap* seluruh dimensi diperoleh -0,26 atau cukup jauh dari mendekati 0 (nol) sehingga dapat dikatakan anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru tidak merasa puas atas kinerja pelayanan yang diberikan. Sedangkan untuk nilai kesenjangan *(gap)* tabel 5.17 diatas, dilihat dari atribut-atribut diketahui nilai gap tertinggi adalah atribut cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah (7) dengan nilai -0,55 sedangkan *gap* terendah adalah atribut kebersihan dan kerapihan kantor beserta karyawannya (1) dengan nilai 0,05 dan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta siap menolong (6) dengan nilai 0,05.

Berdasarkan atribut-atribut kualitas pelayanan rata-rata pada atribut tidak ditemukan nilai *gap* 0 (nol). Tetapi ada 2 (dua) bernilai positif artinya kepentingan lebih besar dari kinerja sehingga anggota koperasi sangat puas. Sedangkan 8 (delapan) atribut lainnya bernilai negatif artinya masih ada kesenjangan antara kepentingan dan kinerja pelayanan sehingga anggota koperasi tidak puas.

7. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian terdapat beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian, antara lain:

1. Penelitian ini hanya terbatas berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menggunakan dimensi Bukti Langsung (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*emphaty*) dengan metode IPA ((*Importance Performance Analysis*). Masih banyak variabel atau dimensi lain yang dapat digunakan. Misalnya : Akses (*Access*), Keamanan (*Security*) dan lain-lain.
2. Karena situasi dan kondisi penelitian, penulis tidak dapat memberikan penjelasan secara maksimal sebagaimana yang diharapkan responden

8. Kesimpulan

Dari pengamatan dilapangan, pengolahan data, dan hasil numerik penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai kepuasan anggota koperasi berdasarkan analisis tingkat kesesuaian pada atribut-atribut kualitas pelayanan yang paling rendah dari seluruh dimensi yaitu pada dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) dengan artibut cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah (87,71%), sedangkan yang paling tinggi adalah dimensi Bukti Fisik (*tangible*) pada atribut kebersihan dan kerapihan kantor beserta karyawannya (101,10%).
2. Berdasarkan hasil analisis IPA *(Importance Performance Analysis*) menunjukkan bahwa yang lebih dominan ditunjukan pada atribut-atribut yang berada pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) pada diagram kartesius IPA ada 4 yaitu :
   a) Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru (3)
   b) Pengetahuan dan kecakapan *Teller* maupun *costumer service* (9)
   c) Sopan dan dapat dipercaya dimiliki oleh karyawan di kantor Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru (10)
   d) Bertanggung jawab terhadap kenyamanan Anggotanya (12)
3. Dari hasil perhitungan nilai kesenjangan *(gap)* diketahui nilai *gap* tertinggi adalah pada dimensi daya tanggap/*responsiviness* dengan nilai -0,55. Sedangkan *gap* terendah adalah dimensi jaminan/*assurance* dengan nilai -0,02. Dan untuk nilai kesenjangan *(gap)* dilihat dari atribut-atribut diketahui nilai gap tertinggi adalah atribut cepat

4. tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah (7) dengan nilai -0,55. Sedangkan *gap* terendah adalah atribut kebersihan dan kerapihan kantor beserta karyawannya (1) dengan nilai 0,05 dan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta siap menolong (6) dengan nilai 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep. D. (2001). *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta

Gaspersz, Vincent. (2003). *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan ProgramSPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Gomes, Faustino Cardoso. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi Offset, Jakarta.

Hermanto, Andi, W. (2004). *"Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang"*. Universitas Diponegoro Semarang.

Hermawan, Boby. (2013). *" Analisa Tingkat Kepentingan Dan Kinerja (IPA)Atas Standarisasi Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Nagara"*. Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Irawan, H. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo,Jakarta.

Juwandi, Hendy Irawan. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.

Koperasi Serba Usaha Madani. *"Profil Perusahaan",* Kotabaru.

Kotler, Philip. & Keller Kevin, L (2009). *Manajemen Pemasaran* Jilid I (13th ed.) (Bob Sabran, Penerjemah). Erlangga. Jakarta

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran* Jilid I (11th ed.) (Benyamin Molan, Penerjemah). PT. Indeks. Jakarta

Laksana, Fajar. (2008). Manajemen Pemasaran. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Leonard L. Berry, Pasuraman. 1991. *Marketing Service : Competiting Through Quality*. The Free Press. New York.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. Semarang.

Malhotra, Naresh K. (2005). *Riset Pemasaran*. (Pendekatan Terapan).Terjemahan Soleh Rusyadi M. PT.Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Mangkunegara, A.A.Anwar Prabu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.

Martila, J.A. and J.C. James. (1997). *Importance-Performace Analysis*. Journal of Marketing 41, 77 - 79.

Mathis.L.Robert dan Jackson.H.John. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Terjemahan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira), Jilid 1; Jakarta: Salemba Empat

Mulyadin, Dedy (2004). *"Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. BNI'46 Cabang X Jakarta"*. Universitas Gunadarma Jakarta.

Nurgiyantoro, Burhan (2000). *"Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial",* Gadjah Mada University, Yogyakarta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono,. (2002). *Statistik Untuk Penelitian*. CV.Alfabeta, Bandung

Susanti, Lina (2004). *"Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Hotel Sofyan Betawi Menteng Jakarta"*. Institut Pertanian Bogor.

Tjiptono, Fandy, (2005). *Pemasaran Jasa*, Bayu Media, Malang.

Zeithaml, V; Parasuraman, A and Berry, L., (1990). *Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, USA.Free Pres Collier Macmillan Publish