

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
(KASUS KOPERASI TANI SUMBER REZEKI di DESA BINABARU KECAMATAN  
KAMPAR KIRI TENGAH KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU)**

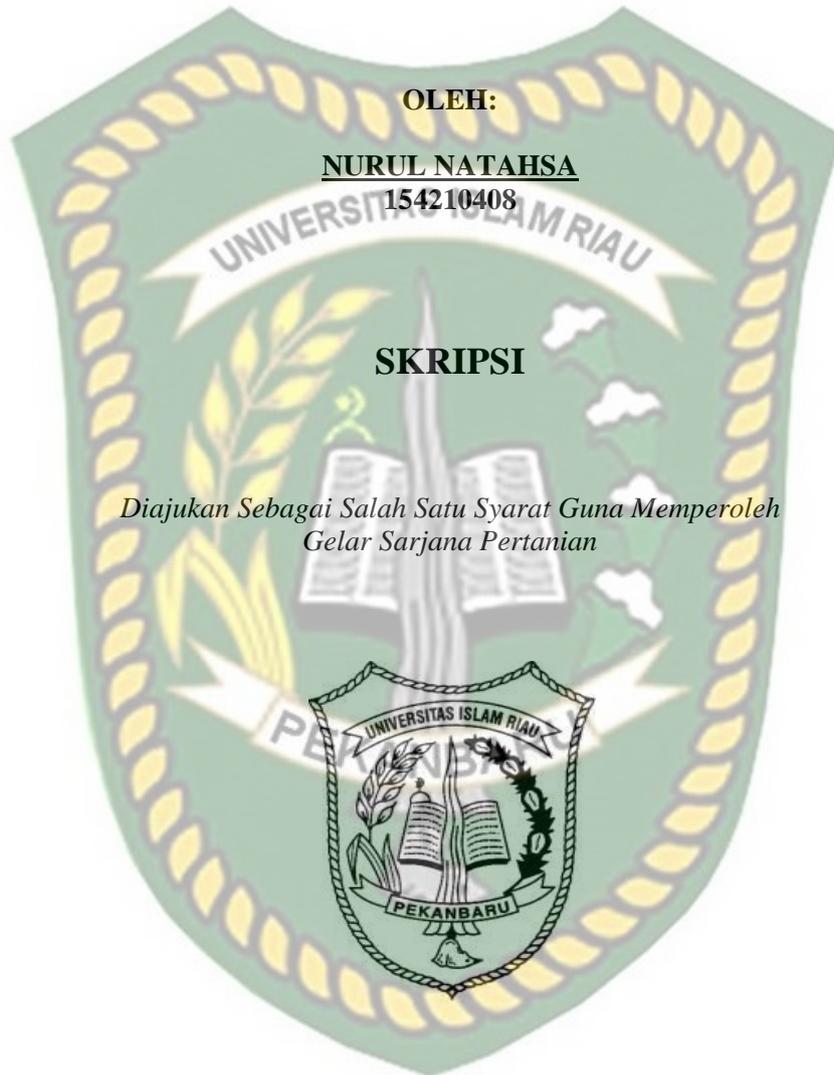
**OLEH:**

**NURUL NATAHSA**

**154210408**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pertanian*



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
(KASUS KOPERASI TANI SUMBER REZEKI DI DESA BINABARU KECAMATAN  
KAMPAR KIRI TENGAH KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU)**

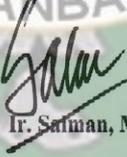
**SKRIPSI**

**NAMA : NURUL NATAHISA**  
**NPM : 154210408**  
**PROGRAM STUDI : AGRIBISNIS**

**KARYA ILMIAH INI TELAH DI PERTAHANKAN DALAM UJIAN  
KOMPREHENSIF YANG DILAKSANAKAN PADA TANGGAL 28 AGUSTUS 2019  
DAN TELAH DISEMPURNAKAN SESUAI SARAN YANG TELAH DISEPAKATI SERTA  
KARYA ILMIAH INI MERUPAKAN SYARAT PENYELESAIAN STUDI PADA  
FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**MENYETUJUI**

Dosen Pembimbing



Ir. Salman, M.Si

  
Dekan Fakultas Pertanian  
Universitas Islam Riau  
Dr. Ir. U.P. Ismail, M.Agr

  
Ketua Program Studi  
Agribisnis  
Ir. Salman, M.Si

KARYA ILMIAH INI TELAH DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN  
KOMPREHENSIF FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

TANGGAL 28 Agustus 2019

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Ir. Salman, M.Si	Ketua	1. 
2	Ir. Tibrani, M.Si	Anggota	2. 
3	Khairizal, SP, M.MA	Anggota	3. 
4	Ilma Satriana Dewi SP., MS.i	Notulen	4. 

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur (QS. Al-Nahl:78)*

*(Apakah kamu hai orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadat di waktu-waktu malam dengan sujud dan berdiri, sedang ia takut kepada (azab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhan-Nya? Katakanlah: "Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?", Sesungguhnya orang yang barakallah yang dapat menerima pelajaran (QS. Az-zumar:9)*

Asslamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Alhamdulillah, Alhamdulillahirobbil'alamin...

Sujud syukur kepada Allah SWT. Tabur kasih sayangmu telah memberiku kekuatan. Atas karuniamu yang menjadikan pribadi yang berfikir, berilmu, beriman, bertaqwa dan bersabar. Sholawat dan salam kepada baginda Rasul Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan penerangan ilmu dari gelapnya pengetahuan.

*Skripsi ini kupersembahkan kepada:*

*Kedua orangtua terbaikku (Sabri dan Dahlina)*

*Terimakasih telah mengajarkan banyak hal, atas semua pengorbanan baik secara materi maupun dukungan. Maaf belum sepenuhnya bisa menjadi anak yang membanggakan bagi kalian.*

*Abang terhebatku (Hafiza Efendi)*

*Abang terimakasih sudah mengorbankan banyak hal untuk aca, doa aca buat abang semoga abang bisa mendapatkan calon istri terbaik di mata Allah, aamiin.*

*Keluarga besarku*

Tak banyak yang bisa ku ungkapkan, hanya terimakasih yang dapat ku tuangkan atas segala hal yang kalian berikan untuk aca, segala doa dan dukungan selama kuliah, terimakasih banyak untuk semua keluarga di kepri.

**Bapak Pembimbing Ir. Salman, M.Si, Bapak penguji Ir. Tibrani, M.Si dan Khairizal, SP, M.MA**

Terimakasih saya ucapkan kepada dosen pembimbing saya, yang selama ini banyak saya reportkan disela-sela jam istirahatnya. Teruntuk penguji, saya mengucapkan terimakasih banyak sudah bersedia memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat selama saya menuliskan skripsi ini.

**Teman-teman seperjuangan kelas (K) angkatan 2015**

Teman-temanku terimakasih banyak untuk banyak hal yang kalian berikan kepadaku, semoga moment bahagia selama kita kuliah dapat kita ingat selalu bahwa kita pernah ada dibangku yang sama. Sukses selalu untuk kalian, doaku menyertai.

**Untuk sahabat terdekatku (Gita Pramesti)**

Terimakasih untuk banyak hal, semoga kita bisa menjadi teman sampai kita tua nanti. Lekas menyusul, aku tau kamu bisa temanku.

**Semua Pihak (Firda, Nurfatoniah, Fauziah, Kak Amel, Yuli, Suci)**

Support, dukungan bahkan doa kalian sangat berarti untukku, terimakasih sudah menjadi teman selama 4 tahun kita kuliah. Aku banyak kekurangan, semoga kita bisa bertemu lagi dilain waktu. Dan untuk semua pihak yang tidak disebutkan terimakasih atas doa-doa baiknya.

## BIOGRAFI PENULIS



Penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara. Lahir di Tanjungbatu Kundur, Kepulauan Riau 01 November 1997 dari pasangan Bapak Sabri dan Ibu Dahlina. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2009 di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ihsan Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan kejenjang menengah pertama di SMPN 2 Kundur provinsi Kepulauan Riau dan selesai pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Kundur Provinsi Kepulauan Riau dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan kejenjang pendidikan Perguruan Tinggi di Program Studi Agribisnis Strata Satu (S1) Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau. Pada tanggal 28 Agustus 2019 penulis melakukan ujian komprehensif dan dinyatakan lulus ujian komprehensif dan berhak mendapatkan gelar Sarjana Pertanian (SP) dengan judul skripsi **“Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus Koperasi Tani Sumber Rezeki Di Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Provinsi Riau)”**.

## ABSTRAK

**NURUL NATAHSA (154210408) Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus Koperasi Tani Sumber Rezeki di Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Provinsi Riau). Dibawah Bimbingan Bapak Ir. Salman, M.Si.**

Kepuasan anggota adalah kunci keberhasilan bagi suatu organisasi, oleh sebab itu kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan koperasi sangat perlu diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : 1. Karakteristik anggota, pengurus dan karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, 2. Tingkat kualitas kinerja pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki, 3. Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki. Penelitian dilakukan dengan metode survei menempatkan studi kasus di Koperasi Tani Sumber Rezeki Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dimulai januari 2019 sampai juni 2019. Sampel diambil sebanyak 40 anggota yang diambil secara acak (*Random*). Analisis karakteristik anggota, pengurus dan karyawan menggunakan deskriptif kualitatif, analisis Tingkat kualitas kinerja pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki menggunakan analisis IPA, sedangkan analisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan menggunakan analisis CSI dan SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki umumnya berjenis kelamin laki-laki (80%). Tergolong umur yang produktif dengan rata-rata umur 48,22 tahun. Tingkat pendidikan masih tergolong masih rendah yaitu SD dengan rata-rata lama pendidikan (7,82 tahun). Jumlah tanggungan keluarga rata-rata 1-2 orang (47,50%). Pengurus dan karyawan berjenis kelamin pria dengan jumlah rata-rata (70%). Tergolong usia produktif rata-rata umur 38,46. Tingkat pendidikan tergolong tinggi yaitu SMA rata-rata lama pendidikan (3,25 tahun). Jumlah tanggungan keluarga rata-rata 1-2 orang atau (53,84%). Kualitas kinerja pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki dengan menggunakan 5 dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* didapati hasil perhitungan rata-rata tingkat kepentingan 4,22 dan tingkat kinerja 4,34 artinya kualitas kinerja pelayanan sangat puas. Tingkat kepuasan pelayanan anggota terhadap kualitas pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki didapati hasil perhitungan rata-rata dengan menggunakan analisis CSI berdasarkan dari 5 dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* didapati nilai dari *Weight Score (WS) score*-nya yaitu sebesar 86,93 yang artinya jika dilihat dari kriteria indek kepuasan 0,81-100 penilaian yang didapat sangat puas. Pada hasil perhitungan yang didapati pada SERVQUAL dengan membandingkan antara rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat kinerja dalam 5 dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* diperoleh rata-rata tingkat harapan 4,14, tingkat kinerja 4,35, dan gap 0,21 yang artinya anggota sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**Keyword: Koperasi, Kinerja Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan.**

## ABSTRACT

**NURUL NATAHSA (154210408) Analysis of Member Satisfaction Level on Service Quality (Case of Sumber Tani Rezeki Cooperative in Binabaru Village, Kampar Kiri Tengah District, Kampar Regency, Riau Province). Supervisor Ir. Salman, M.Sc.**

Member satisfaction is the key to success for an organization, therefore satisfaction with the services provided by cooperatives needs to be examined. This study aims to analyze: 1. Characteristics of members, management and employees of Sumber Rezeki Farmer Cooperative Binabaru Village, Kampar Kiri Tengah District Kampar Regency, 2. The level of service quality of Sumber Rezeki Farmer Cooperative service, 3. Level of member satisfaction with Sumber Rezeki Farmer Cooperative services. The research was conducted by survey method by placing a case study in Sumber Rezeki Cooperative Binabaru Village, Kampar Kiri Tengah District, Kampar Regency. This research was conducted for 6 months starting in January 2019 until June 2019. Samples were taken as many as 40 members taken randomly. Analysis of the characteristics of members, management and employees using descriptive qualitative, analysis of the level of service performance of Sumber Rezeki Cooperative services using IPA analysis, while the analysis of the level of member satisfaction with services using CSI and SERVQUAL analysis. The results showed that members of the Sumber Rezeki Farmers Cooperative were generally male (80%). Classified as productive age with an average age of 48.22 years. The level of education is still relatively low, namely elementary school with an average length of education (7.82 years). The average number of family dependents is 1-2 people (47.50%). Managers and employees are male with an average number (70%). Classified as productive age average age of 38.46. The level of education is relatively high, namely the average high school length of education (3.25 years). The average number of family dependents is 1-2 people or (53.84%). The quality of service performance of Sumber Rezeki Cooperative Cooperative by using 5 dimensions Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty found the results of the calculation of the average importance level of 4.22 and 4.34 performance level means that the quality of service performance is very satisfied. The level of service satisfaction of members of the Sumber Rezeki Farmers Cooperative service quality was found to be an average calculation result using CSI analysis based on 5 dimensions Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty found the value of the Weight Score (WS) score of 86.93 which means that when viewed from the satisfaction index criteria 0.81-100 assessment obtained is very satisfied. The calculation results found in SERVQUAL by comparing the average level of expectations and the average level of performance in 5 dimensions Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty obtained an average expectation level of 4.14, 4.35 performance level, and gap 0.21 which means that members are very satisfied with the services provided.

**Keyword: Cooperative, Service Quality Performance, Level of Satisfaction.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus Koperasi Tani Sumber Rezeki di Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Provinsi Riau)” sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian serta sebagai syarat mendapatkan gelar Sarjana Pertanian pada Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ir. Salman, M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pemikiran, maupun tenaga dalam memberikan pengarah dan bimbingan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam persiapan hingga selesainya skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pihak lain yang membutuhkan.

Pekanbaru, 28 Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

ISI	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Koperasi .....	12
2.1.1. Fungsi Koperasi .....	15
2.1.2. Tujuan Koperasi .....	15
2.2. Koperasi Tani (KOPTAN).....	16
2.3. Keanggotaan Koperasi .....	18
2.4. Prinsip-prinsip Koperasi .....	19
2.5. Ciri-ciri Koperasi .....	21
2.6. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan Koperasi.....	23
2.6.1. Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi .....	24

2.6.2. Pelayanan Koperasi .....	29
2.6.3. Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Koperasi .....	30
2.6.4. Pentingnya Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	33
2.6.5. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	34
2.6.6. <i>Importence Performance Analysis</i> (IPA) .....	37
2.6.7. <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) .....	40
2.6.8. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	41
2.7. Penelitian Terdahulu .....	48
2.8. Kerangka Pemikiran .....	54
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
3.1. Metode Tempat dan Waktu Penelitian .....	57
3.2. Teknik Pengambilan Responden .....	57
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	59
3.4. Konsep Operasional .....	60
3.5. Analisis Data .....	62
3.5.1. Analisis Karakteristik Anggota Pengurus & Karyawan Koperasi Tani .....	62
3.5.2. Analisis Kualitas Kinerja Pelayanan .....	63
3.5.3. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota .....	65
3.5.3.1. Analisis CSI .....	65
3.5.3.2. Analisis SERVQUAL .....	67
<b>IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN .....</b>	<b>69</b>
4.1. Geografi dan Topografi Penelitian .....	69
4.2. Demografi Daerah Penelitian .....	69
4.3. Pendidikan .....	70
4.4. Fasilitas Umum .....	72
4.5. Profil Koperasi Tani Sumber Rezeki .....	72

4.5.1. Deskripsi Lokasi Koperasi Tani Sumber Rezeki .....	72
4.5.2. Sejarah Berdirinya Koperasi Tani Sumber Rezeki .....	73
4.5.3. Organisasi Koperasi Tani Sumber Rezeki .....	74
4.5.4. Pendapatan Hasil Anggota .....	79
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
5.1. Karakteristik Anggota Pengurus dan Karyawan .....	81
5.1.1. Umur .....	81
5.1.2. Tingkat Pendidikan .....	82
5.1.3. Jenis Kelamin .....	83
5.1.4. Jumlah Tanggungan Keluarga .....	84
5.2. Tingkat Kualitas Kinerja Pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki .....	85
5.2.1. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	86
1. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> .....	87
2. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> .....	89
3. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	91
4. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> .....	93
5. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> .....	94
5.3. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki .....	107
5.3.1. Analisis <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) .....	107
5.3.2. Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	110
1. Dimensi <i>Tangible</i> .....	110
2. Dimensi <i>Reliability</i> .....	112
3. Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	113
4. Dimensi <i>Assurance</i> .....	114
5. Dimensi <i>Empathy</i> .....	115

<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
6.1 Kesimpulan .....	118
6.2 Saran .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>124</b>



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan Pembangunan Koperasi di Indonesia Tahun 2017 .....	3
2. Jumlah Koperasi dan Anggota Koperasi Menurut Kabupaten di Provinsi Riau Tahun 2018.....	5
3. Perkembangan Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki Tahun 2014-2016 .....	7
4. Perbandingan Koperasi dengan Perseroan Terbatas .....	21
5. Jumlah Sampel Anggota Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki 2016.....	58
6. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan...	63
7. Kriteria Indeks Kepuasan Pelanggan .....	67
8. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Bina Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Menurut Jenis Kelamin Tahun 2018.....	70
9. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2018 .....	71
10. Distribusi Pengguna Fasilitas Umum Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Tahun 2018 .....	72
11. Distribusi Umur Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019.....	81
12. Distrubusi Umur Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019 .....	82
13. Distribusi Pendidikan Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki Sumber Rezeki 2019 .....	82
14. Distribusi Pendidikan Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki 2019.....	83
15. Distribusi Jenis Kelamin Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019 .....	84

16. Distribusi Jenis Kelamin Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019.....	84
17. Distribusi Jumlah Tanggungan Keluarga Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019.....	84
18. Distribusi Jumlah Tanggungan Keluarga Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019 .....	85
19. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> Koperasi Tani Sumber Rezeki.....	88
20. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> Koperasi Tani Sumber Rezeki .....	90
21. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> Koperasi Tani Sumber Rezeki .....	92
22. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> Koperasi Tani Sumber Rezeki.....	93
23. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> Koperasi Tani Sumber Rezeki.....	95
24. Atribut yang Terdapat didalam Kuadran I .....	98
25. Atribut yang Terdapat didalam Kuadran II.....	99
26. Atribut yang Terdapat didalam Kuadran III.....	103
27. Atribut yang Terdapat didalam Kuadran IV .....	105
28. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Dimensi	106
29. Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) .....	109
30. Kesenjangan Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> ..	111
31. Kesenjangan Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> ..	112
32. Kesenjangan Rata-rata Harapan & Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i>	113
33. Kesenjangan Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> ..	114
34. Kesenjangan Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> ...	115
35. Kesenjangan Pada Setiap Dimensi SERVQUAL .....	116

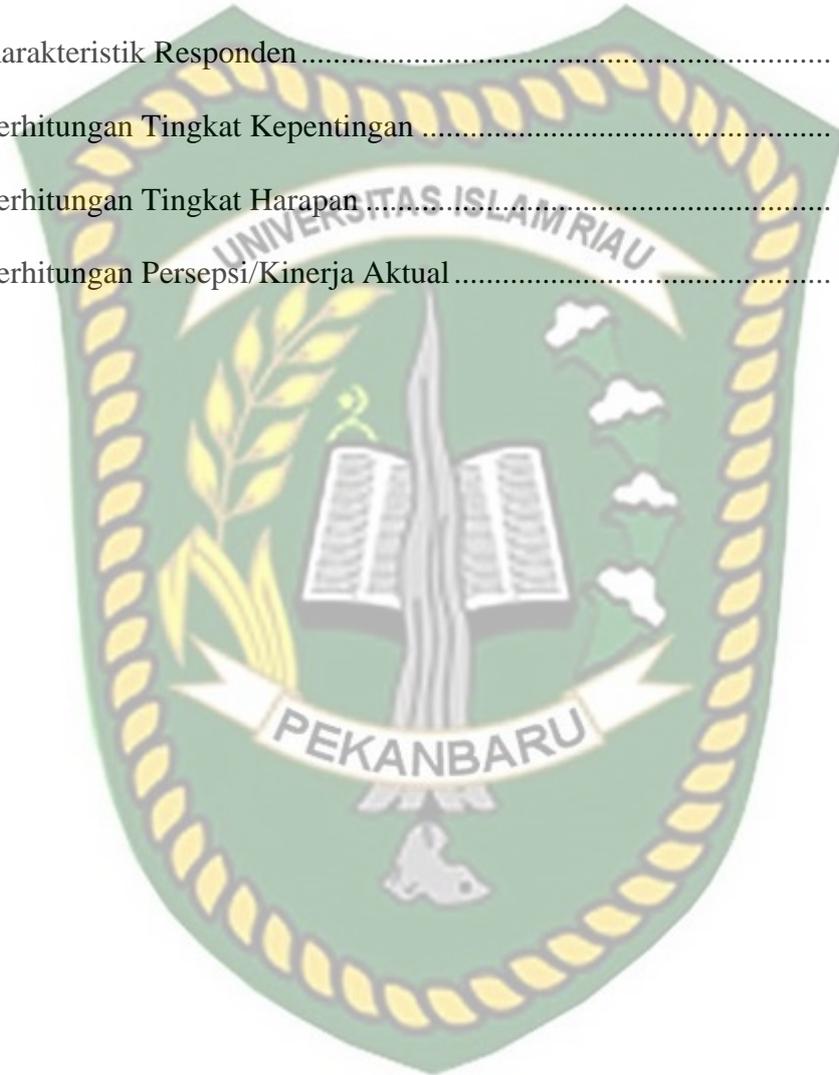
## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	38
2. Kerangka Pemikiran.....	56
3. Struktur Organisasi Koperasi Tani Sumber Rezeki .....	76
4. Diagram Kartesius Analisis IPA.....	97



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Karakteristik Responden .....	124
2. Perhitungan Tingkat Kepentingan .....	126
3. Perhitungan Tingkat Harapan .....	128
4. Perhitungan Persepsi/Kinerja Aktual .....	130



## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia mempunyai tiga sektor dalam kekuatan ekonomi yang melakukan berbagai kegiatan usaha dalam tata kehidupan perekonomian. Ketiga sektor tersebut yaitu sektor negara, swasta dan koperasi. Agar mencapai kedudukan ekonomi yang kuat dan mencapai masyarakat yang adil dan makmur, maka ketiga sektor kekuatan ekonomi tersebut harus saling berhubungan dan bekerjasama dengan baik.

Dilihat berdasarkan Undang-undang Dasar (UUD) Republik Indonesia pada pasal 33 ayat 1 menyatakan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan. Pasal 33 menjelaskan bahwasannya kemakmuran masyarakat lebih diutamakan ketimbang kepentingan orang perorangan. Pasal 33 ini menempatkan koperasi sebagai soko guru dalam perekonomian nasional, dan perannya yaitu sebagai menumbuhkan dan mengembangkan potensi rakyat. Dalam pelaksanaannya, koperasi diharapkan tumbuh sebagai organisasi dan badan usaha yang dapat berperan sesuai dengan Undang-undang Perkoperasian Nomor 25 Tahun 1992 serta diharapkan juga mampu berhasil memajukan unit usaha di dalamnya baik secara mutu maupun kuantitas, sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Koperasi diartikan sebagai perkumpulan otonom dari orang-orang yang bergabung secara sukarela dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial serta budaya mereka yang sama melalui perusahaan yang dimiliki

dan diawasi secara demokratis, dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota. Jadi pada intinya koperasi merupakan tumpuan perekonomian Indonesia. Oleh karena itu, koperasi perlu adanya pembinaan secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha.

Sebagai tempat perkumpulan otonom dari orang-orang yang bergabung secara sukarela dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial serta budaya mereka, koperasi perlu untuk membangun dan meningkatkan diri, serta mampu bersaing dengan badan usaha lain. Maka karena itu, koperasi diharapkan bisa berperan sebagai soko guru perekonomian nasional yang berfungsi untuk memperkokoh perekonomian rakyat dan membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.

Menurut (Widiyanti 2002) Koperasi merupakan satu diantara badan usaha yang berada ditengah masyarakat selain swasta dan BUMN, dimana terdapat kompetisi dalam memperoleh pelanggan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan, sehingga dibutuhkan pelayanan yang merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, baik dalam hal cara, teknik, metode, yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan.

Koperasi diharapkan bisa menjadi salah satu roda penyeimbang atau sebagai *countervailing power* dari kapitalisme yang tidak memberikan keuntungan bagi ekonomi mikro. Hal tersebut dilihat dari masa krisis moneter yang pernah terjadi di Indonesia tahun 1997. Pada saat itu beberapa usaha milik swasta dari yang berskala besar ataupun menengah berdampak kebangkrutan hal

ini dikarenakan atas dasar tidak teratasinya gerakan ekonomi yang terjadi pada krisis moneter pada saat itu. Dalam hal ini unit usaha mikro yang berbentuk koperasi yang bisa stabil dan dapat berjalan.

Pada tahun 2015 sampai tahun 2017, pembangunan dalam koperasi mengalami peningkatan, ini dapat dilihat dari adanya meningkatnya jumlah koperasi, jumlah anggota, penyerapan tenaga kerja, permodalan dalam koperasi, volume usaha dan Sisa Hasil Usaha (SHU). Selengkapnya peningkatan dalam pembangunan koperasi dapat dilihat pada Tabel 1. Pada tahun 2015 memperlihatkan jumlah koperasi di Indonesia sebanyak 205.781 unit dan tahun 2017 meningkat 1,25 persen jumlah koperasi menjadi 208.373 unit. Adanya peningkatan jumlah koperasi tersebut, maka tenaga kerja yang dibutuhkan akan lebih banyak. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2015, jumlah tenaga kerja sebanyak 342.150 orang dan tahun 2017 menjadi 342.150 orang.

Tabel 1. Perkembangan Pembangunan Koperasi di Indonesia Tahun 2017

No	Uraian	Satuan	2015	2016	2017 (Per 20 Maret)
1	Jumlah Koperasi	Unit	205.781	208.165	208.373
a.	Koperasi Aktif	Unit	148.589	150.789	151.456
b.	Koperasi Tidak Aktif	Unit	57.192	75.376	56.917
2	RAT	Unit	8.438	11.563	2.003
3	Anggota	Orang	25.685.871	25.547.646	26.538.940
4	Manajer	Orang	22.073	22.068	22.579
5	Karyawan	Orang	320.077	317.322	324.108
6	Modal Sendiri	Rp. Juta	71.904.993	66.593.331	78.270.724
7	Modal Luar	Rp. Juta	96.485.496	75.846.062	81.556.441
8	Volume Usaha	Rp. Juta	175.459.514	165.596.981	175.059.706
9	SHU	Rp. Juta	5.617.738	7.766.085	8.221.719

Sumber: Data Kementerian Koperasi dan UKM, Per 20 Maret 2017

Modal koperasi ini didapat berasal dari modal sendiri yang diperoleh dari anggota dan modal luar diperoleh dari pinjaman bank dan bantuan pemerintah. Pada Tabel 1, tahun 2015 sampai tahun 2017 modal sendiri yang dimiliki koperasi mengalami peningkatan yaitu sebesar Rp 71,90 Triliun menjadi Rp 78,27 Triliun. Adanya peningkatan modal sendiri dikarenakan bertambahnya jumlah anggota koperasi dari tahun 2015 sampai 2017 yaitu 25.685.871 orang menjadi 26.538.940 orang. Modal luar juga mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2015 sebesar Rp 96,48 Triliun dan tahun 2017 menjadi Rp 81,55 Triliun. Peningkatan modal luar diduga disebabkan adanya bantuan dana yang diberikan pemerintah untuk mengembangkan koperasi di Indonesia.

Jika dilihat dari berkembangnya jumlah unit koperasi tersebut menunjukkan bahwa koperasi dapat bertahan dan berkembang disaat perekonomian Indonesia mengalami krisis dan persaingan yang semakin ketat. Kenyataan tersebut memperlihatkan potensi koperasi secara nasional cukup besar, sehingga koperasi diyakini sangat penting dan strategis dalam mengantisipasi perekonomian kedepannya, terutama dalam memperkuat struktur perekonomian nasional saat ini.

Pada Tabel 1, dapat dilihat pertumbuhan kuantitas koperasi tidak diimbangi dengan kualitas yang baik sehingga banyaknya koperasi yang tidak aktif, ini dapat dibandingkan pada tahun 2015 dengan tahun 2016 jumlah koperasi yang tidak aktif mengalami peningkatan sangat signifikan yaitu sebesar 31 persen. Salah satu kendalanya yaitu disebabkan karena masih banyaknya anggota yang kurang aktif di dalam kegiatan berkoperasi dan pelayanan dirasa kurang memuaskan, padahal anggota dalam koperasi sangat penting peranannya dalam memajukan dan

mengembangkan koperasi. Jika dilihat secara konsep, koperasi itu sangat baik dan ideal, namun dalam penerapannya terlihat masih ada kelemahannya.

Pada tahun 2015 sampai tahun 2017, rata-rata pembangunan koperasi diberbagai daerah mengalami peningkatan, peningkatan tersebut juga terjadi di Provinsi Riau. Jumlah Koperasi dan Anggota Koperasi Menurut Kabupaten di Provinsi Riau dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Koperasi dan Anggota Koperasi Menurut Kabupaten di Provinsi Riau Tahun 2018

No	Kabupaten	2015		2016		2017	
		Koperasi Aktif	Anggota	Koperasi Aktif	Anggota	Koperasi Aktif	Anggota
1.	Kuantan Singingi	181	28.639	186	32.512	143	32.911
2.	Indragiri Hulu	159	44.520	174	47.312	181	29.353
3.	Indragiri Hilir	248	21.261	251	25.558	175	8.867
4.	Pelalawan	164	43.956	185	44.135	170	28.561
5.	Siak	207	44.177	163	42.480	193	26.291
6.	Kampar	293	93.478	302	93.755	285	44.857
7.	Rokan Hulu	217	70.102	189	69.604	184	28.767
8.	Bengkalis	677	34.941	296	19.816	670	10.489
9.	Rokan Hilir	252	22.307	275	28.122	290	18.324
10.	Kepulauan Meranti	98	5.015	103	5.153	95	686
11.	Pekanbaru	375	110.587	444	120.809	399	40.657
12.	Dumai	163	20.214	147	20.371	162	8.192
Provinsi Riau		3.034	539.197	2.715	549.627	2.947	277.955

Sumber : Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Riau, Tahun 2018

Pada Tabel 2 memperlihatkan bahwasannya jumlah koperasi di Provinsi Riau tahun 2017 tercatat 2.947 buah dengan anggota sebanyak 277.955 orang. Jika dibandingkan dengan jumlah koperasi pada tahun 2016, jumlah koperasi pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 8,54 persen, namun jumlah anggotanya mengalami penurunan sebesar 49%.

Terbentuknya koperasi tani ini disebabkan adanya kebersamaan aktivitas dan kepentingan ekonomi dari pihak kelompok tani yang telah terbina dengan baik. Menurut (Jafar 2000) Koperasi Tani (KOPTAN) penting untuk dikembangkan karena didasarkan pada suatu kenyataan yang ada bahwasanna kondisi pertanian di Indonesia dicirikan oleh skala usaha yang kecil dan tersebar. Oleh karena itu dengan adanya koperasi pertanian diharapkan dapat berperan dalam meningkatkan posisi tawar petani, meningkatkan pendapatan petani, memberdayakan petani serta dapat membangun sektor pertanian secara keseluruhan.

Koperasi Tani (KOPTAN) sendiri pada awalnya bernama Kelompok Usaha Bersama (KUB) yang didirikan pada tanggal 25 Oktober 1997 oleh Ir. H Zulfahmi Hamid dari Dinas Perkebunan Kabupaten Kampar, yang akhirnya dibentuk menjadi Koperasi Petani Karet (KOPTANKAR) Sumber Rezeki dengan tujuan mengoptimalkan harga produksi karet petani, meningkatkan kesejahteraan petani karet, dapat melakukan perawatan kebun dan pengelolaan produksi dengan baik, serta mempererat persatuan dan kesatuan antar petani karet.

Pada tanggal 15 Desember 1998 dengan nomor Badan Hukumnya 84/BH/KDK.4/1/I/1999. Koperasi Petani Karet (KOPTANKAR) Sumber Rezeki resmi berubah nama menjadi Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki, ini disebabkan karena dengan adanya perkembangan usaha yang ada pada Koperasi, maka sesuai dengan saran dari Dinas terkait diadakan perubahan anggaran koperasi dan berganti nama menjadi Koperasi Tani Sumber Rezeki dengan nomor Badan Hukumnya 01/PAD/BH/IV.3/DISKOP/I/2013 pada tanggal 21 Januari

2013. Selain menangani hasil produksi petani karet, Koperasi Tani kini juga menangani produksi petani kelapa sawit.

Dari hasil laporan RAT Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki, saat ini anggota koperasi berjumlah 26 kelompok tani. Dimana satu kelompok tani terdiri dari 14-19 Kepala Keluarga. Data perkembangan jumlah anggota Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 hal ini dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Perkembangan Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki 2014-2016

No	Uraian	Satuan	2014	2015	2016
1	Jumlah Anggota	Unit	532	483	473
2	Anggota Aktif	Unit	482	473	456
3	Anggota Tidak Aktif	Unit	50	10	17
7	Pengurus	Orang	5	5	5
8	Karyawan	Orang	39	25	20
9	Modal Sendiri	Rp.	13.212.845.375,28	8.110.872.644,18	9.672.095.159,25
10	Modal Luar	Rp.	38.608.397.287,00	34s.344.709.598,76	15.930.885.537,14
11	SHU	Rp.	170.817.015,64	335.800.907,23	139.858.600,03

Sumber : Laporan RAT Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat dilihat jumlah anggota koperasi pada tahun 2014 yaitu sebanyak 482 orang, pada tahun 2016 jumlah anggota koperasi mengalami penurunan yaitu berjumlah 456 orang, meskipun jumlah penurunan anggota koperasi tidak terlalu signifikan namun yang menjadi permasalahan adalah jumlah anggota pada koperasi tidak mengalami peningkatan sejak 3 tahun terakhir, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, di lingkungan sekitar koperasi tersebut terdapat beberapa kepala keluarga yang sudah tidak aktif lagi menjadi salah satu anggota koperasi sehingga penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perlu untuk dilakukan.

Koperasi Tani perlu mempunyai organisasi yang berjalan efisien agar dapat berkembang dan memberikan manfaat yang maksimal untuk anggotanya. Oleh karena itu, kinerja dalam koperasi pertanian harus ditingkatkan lagi agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan anggotanya. Pengukuran kinerja dalam koperasi merupakan salah satu faktor penting bagi suatu organisasi khususnya koperasi pertanian untuk mengetahui keefektifan pengembangan yang terjadi di koperasi. Dalam pengukuran kinerja dibutuhkan suatu instrumen yang mampu mengukur koperasi tidak hanya dari segi keuangannya saja namun juga dari segi non keuangannya sehingga mampu mendorong koperasi pertanian untuk terus melakukan perbaikan baik dalam kegiatan unit usaha, pelayanan, maupun manajemennya.

Pada saat ini disadari bahwa citra Koperasi Tani (KOPTAN) adanya kemungkinan dicurigai atas ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan oleh pihak anggota, oleh karena itu rintangan yang seharusnya dihadapi yaitu membangkitkan kesadaran dan rasa kepercayaan masyarakat dengan mengevaluasi peningkatan kualitas pelayanan didalam Koperasi Tani (KOPTAN). Dengan adanya pengukuran kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan menjadi salah satu bagian yang bisa dilakukan untuk menggali tingkat kepentingan dan tingkat harapan serta persepsi anggota terhadap koperasi. Dalam hal ini yang memberi layanan adalah pengurus dan karyawan, dan yang merasakan kepuasan terhadap layanan tersebut adalah anggota Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki itu sendiri.

## 1.2. Perumusan Masalah

Anggota merupakan hal yang paling penting bagi sebuah koperasi. Upaya yang dilakukan untuk mendapatkan dan mempertahankan anggota merupakan prioritas utama bagi koperasi itu sendiri. Salah satu upaya untuk mendapatkan, mempertahankan serta meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota adalah dengan cara memberikan pelayanan yang bermutu secara konsisten serta lebih unggul dari pesaing lainnya. Intinya yaitu bagaimana menciptakan kinerja (*service performance*) yang memenuhi atau melebihi harapan (*customer expectations*) yang diinginkan. Untuk itu perlu adanya dilakukan evaluasi tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Koptan Sumber Rezeki.

Pengukuran tingkat kepuasan anggota tersebut digunakan untuk melihat seberapa jauh peran yang diberikan koperasi dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap anggotanya dan merupakan kebutuhan evaluasi untuk melakukan pengembangan kinerja pengurus dalam memenuhi kebutuhan anggotanya, karena apabila anggota semakin merasa puas maka semakin aktif juga anggota untuk mendukung segala kegiatan usaha koperasi dan semakin tinggi pula loyalitas anggota dalam mengajak rekan-rekan sesama petani menjadi anggota.

Partisipasi yang dilakukan dalam organisasi ditandai dari adanya hubungan identitas, dapat diwujudkan jika pelayanan oleh pengurus koperasi sesuai dengan kebutuhan daripada anggotanya. Oleh karena itu kebutuhan yang mengalami perubahan dari para anggotanya maupun unit usaha yang dijalankan koperasi, dan tantangan lingkungan, pelayanan yang diberikan koperasi pun harus secara terus

menerus disesuaikan untuk mewujudkan penyesuaian yang berkelanjutan dari pelayanan tersebut pada kebutuhan anggota. Anggota harus mampu dan mau untuk mempengaruhi serta mengontrol manajemen. Rapat Umum Anggota merupakan salah satu yang menjadi sarana dalam menentukan strategi dalam mengontrol manajemen dalam mempermudah segala kebutuhan anggotanya, karena identitas yang dimiliki anggota dalam koperasi tidak hanya sebagai konsumen maupun pelanggan, tetapi juga sebagai pemilik.

Keterkaitan karakteristik anggota untuk melakukan pengukuran kepuasan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi seberapa besar kepuasan anggota, selain dari kualitas pelayanan. Karakteristik yang dikategorikan yaitu seperti usia petani, tingkat pendidikan, jenis kelamin serta penerimaan hasil panen. Pelayanan yang diberikan serupa dengan karakteristik yang berbeda-beda dari anggota akan mengakibatkan kepuasan yang berbeda.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan beberapa fokus pembelajaran dan permasalahan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Karakteristik Anggota, Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki?
2. Bagaimana Tingkat Kualitas Kinerja Pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki yang dirasakan oleh Anggota?
3. Bagaimana Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan yang diberikan?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Karakteristik Anggota, Pengurus, dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki.
2. Menganalisis Tingkat Kualitas Kinerja Pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki.
3. Menganalisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan yang diberikan Koperasi Tani Sumber Rezeki.

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengurus Koperasi, diharapkan dapat membantu mereka dalam meningkatkan dan mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap anggota koperasi.
2. Bagi Peneliti, selain untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana juga sebagai media untuk berlatih mengasah kemampuan dan pengetahuan untuk menganalisis kepuasan yang dirasa anggota terhadap kualitas kinerja pelayanan yang diberikan koperasi.

#### **1.4. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini memiliki berbagai batasan-batasan agar dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Untuk itu penelitian ini hanya dibatasi pada tingkat kualitas kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan/ketidakpuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki Kecamatan Kampar Kiri Tengah. Mengenai laporan keuangan, pengolahan dan pemasaran produk, tidak termasuk dalam bahasan dipenelitian ini.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Koperasi

Koperasi diartikan dari *co-operative*, kata ini berasal dari *co-operation* yang berarti kerjasama yang dilakukan di antara dua belah pihak atau lebih. Menurut Hanel 1989 dalam Ariffin 2002 Kerjasama yang dilakukan dalam bentuk koperasi secara universal diasosiasikan sebagai kerjasama dalam bentuk kegiatan ekonomi. Tetapi tidak semua bentuk kerjasama ekonomi dapat terbilang sebagai koperasi. Menurut *International Cooperatives Alliance* (ICA), koperasi diartikan sebagai perkumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari segi aspirasi ekonomi, sosial, dan budaya bersama melalui perusahaan yang dimiliki bersama dan dikendalikan secara demokratis.

Menurut ILO (Edilius dan Sudarsono, 1993), koperasi merupakan suatu perkumpulan orang, biasanya memiliki kemampuan ekonomi terbatas, berada pada suatu bentuk organisasi perusahaan yang diawasi secara demokratis, masing-masing anggota pada dasarnya menyumbangkan modal setara dengan yang diperlukan, dan bersedia dalam menanggung risiko yang terjadi dan menerima imbalan yang setara dengan usaha yang mereka lakukan. Menurut UU No. 25 Tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. KoperasPi tidak bisa berjalan dengan aturan-aturan yang dibuat

oleh anggota, hal tersebut dikarena koperasi tersebut memiliki Prinsip-prinsip yang diatur oleh UU No.25/1992, prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
2. Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
3. Pembagian SHU dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
4. Kemandirian.
5. Pendidikan koperasi.
6. Kerjasama antar koperasi.

Sebagai badan usaha rakyat, koperasi perlu membangun diri dan meningkatkan diri karena pada hakikatnya koperasi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, maka tugas koperasi tidak lain dari badan yang bertugas untuk memberikan pelayanan (*service*) kepada anggota-anggotanya semurah mungkin, selancar mungkin dan sebaik mungkin, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan para anggota guna memajukan usaha koperasi, sehingga diharapkan koperasi sebagai badan usaha rakyat mampu berperan sebagai sokoguru perekonomian nasional yang berfungsi memperkokoh perekonomian rakyat dan membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur belandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Keanggotaan koperasi termasuk salah satu unsur yang menentukan dalam organisasi koperasi. Tanpa anggota, jelas tidak mungkin koperasi dapat berdiri,

apalagi pelaksanaan usahanya. Karena itu, kedudukan anggota dalam koperasi adalah suatu keharusan dan sebagai konsekuensinya anggota tersebut memiliki hak dan kewajiban.

Anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Hal ini merupakan karakteristik utama koperasi yang membedakannya dengan badan usaha lain. Umumnya koperasi dikendalikan secara bersama oleh seluruh anggotanya, dimana setiap anggota memiliki hak suara yang sama dalam setiap keputusan yang diambil. Sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi, anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi. Sepanjang tidak merugikan kepentingannya, koperasi dapat pula memberikan pelayanan kepada bukan anggota sesuai dengan sifat kegiatan usahanya, dengan maksud menarik yang bukan anggota menjadi anggota koperasi (Hendrojogi, 2002).

Menurut Djohan (2000), Keikutsertaan dalam menjadi anggota koperasi didasari pada kebutuhan-kebutuhan tertentu yang dapat diraih dari koperasi tersebut. Kebutuhan dapat dicirikan dari segi ekonomi dan non ekonomi. Berdasarkan segi pandang ekonomi, kebutuhan yang harus segera dipenuhi yaitu dalam hal kebutuhan fisiologis, sedangkan dari segi non ekonomi meliputi kebutuhan cinta kasih, penghargaan, keamanan dan aktualisasi diri. Melalui keikutsertaan sebagai anggota koperasi diharapkan koperasi dapat memberikan manfaat kepada anggotanya sesuai dengan kebutuhan anggota. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa koperasi merupakan lembaga yang melayani kebutuhan anggota dan non anggota, baik pelayanan secara langsung (ekonomi) maupun

tidak langsung (sosial). Dengan meningkatkan kualitas pelayanan di koperasi akan mempengaruhi bagaimana citra koperasi, khususnya yang dirasakan oleh anggota.

### **2.1.1. Fungsi Koperasi**

Pasal 4 UU No 25 Tahun 1992, berbunyi bahwa fungsi dan peran koperasi adalah:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya;
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat;
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya;
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

### **2.1.2. Tujuan Koperasi**

Tujuan koperasi dalam Pasal 3 UU No. 25 Tahun 1992 yaitu, memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945. Dengan ketiga tujuan utamanya koperasi, untuk memajukan kesejahteraan anggotanya, untuk memajukan kesejahteraan masyarakat, ikut serta membangun

tatanan perekonomian nasional maka koperasi mempunyai kedudukan yang penting dan terhormat dalam perekonomian Indonesia (Sitio dan Tamba, 2001).

## 2.2. Koperasi Tani (KOPTAN)

Koperasi Tani adalah koperasi yang diperuntukkan bagi para petani, sehingga anggotanya adalah para petani. Jenis koperasi yang didirikan untuk para petani biasanya adalah koperasi simpan pinjam dan koperasi penjualan. Para petani bisa menyimpan uang serta meminjam uang di koperasi. Peran Koperasi Tani sangat penting dan memberi manfaat, manfaatnya yaitu: Mensejahterakan anggota, Memajukan tatanan ekonomi nasional, Memajukan kesejahteraan masyarakat.

Terbentuknya koperasi tani dikarenakan adanya kebersamaan aktivitas dan kepentingan ekonomi dari kelompok tani yang telah terbina dengan baik. Dapat membawa dampak positif bagi perkembangan pertanian di Indonesia khususnya di Kecamatan Kampar Kiri Tengah. Keberadaan koperasi pertanian diharapkan dapat menjadi sebuah organisasi yang dapat diandalkan khususnya untuk usaha-usaha pertanian yang harus dikerjakan dalam skala kecil. Koperasi pertanian dihadapkan pada suatu keadaan untuk dapat mewujudkan suatu badan usaha yang dapat menerapkan prinsip-prinsip koperasi sehingga mampu untuk mensejahterakan anggotanya. Sebagai sebuah organisasi yang bekerja berdasarkan jati diri koperasi, koperasi pertanian juga dihadapkan pada suatu sistem ekonomi pasar yang penuh dengan persaingan.

Koperasi merupakan salah satu lembaga yang dapat digunakan dalam pembangunan pertanian. Pembangunan pertanian merupakan suatu upaya untuk

memberdayakan petani agar dapat meningkatkan kemandirian serta kesejahteraannya. Di Indonesia, sektor pertanian mempunyai peran yang sangat strategis yaitu sebagai penyedia lapangan kerja, penyedia kebutuhan pangan masyarakat dan pemenuhan bahan baku industri (Sompie, 1987). Oleh karena itu dibutuhkan suatu lembaga atau badan usaha yang tangguh dan dapat melindungi petani. Salah satu lembaga yang sesuai untuk diterapkan adalah koperasi tani.

Koperasi pertanian merupakan suatu wadah yang dapat diandalkan terutama untuk usaha-usaha pertanian yang dikerjakan dalam skala yang kecil (Tampubolon, 2000). Koperasi ini dapat menjadi jalan bagi petani untuk meningkatkan posisi tawarnya, memperbaiki struktur pasar produk pertanian, meningkatkan pendapatan petani dan memberdayakan petani serta dapat membangun sektor pertanian secara keseluruhan. Menurut Chaniago (1984) dalam Baswir (2000) kegiatan yang biasanya terdapat dalam koperasi pertanian yaitu :

1. Mengusahakan bibit, semprotan, dan peralatan pertanian
2. Mengolah hasil pertanian
3. Memasarkan hasil olahan komoditi pertanian
4. Menyediakan modal bagi para petani
5. Mengembangkan keterampilan petani.

Koperasi Tani perlu memiliki organisasi yang efisien agar dapat berkembang dan memberikan manfaat yang maksimal bagi anggotanya. Oleh sebab itu, kinerja koperasi tani harus ditingkatkan agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan anggotanya. Pengukuran kinerja merupakan faktor

penting bagi suatu organisasi khususnya koperasi pertanian untuk mengetahui keefektifan pengembangan koperasi. Dalam pengukuran kinerja dibutuhkan suatu instrumen yang dapat mengukur koperasi tidak hanya dari aspek keuangannya saja namun juga dari aspek non keuangannya sehingga dapat mendorong koperasi pertanian untuk terus melakukan perbaikan baik pada kegiatan unit usaha, pelayanan maupun manajemennya.

### 2.3. Keanggotaan Koperasi

Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bergabung secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya mereka yang sama melalui perusahaan yang dimiliki dan diawasi secara demokratis (ICA dalam Hendrojogi, 2004).

Keanggotaan koperasi termasuk salah satu unsur yang menentukan dalam organisasi koperasi. Tanpa anggota, jelas tidak mungkin koperasi dapat berdiri, apalagi pelaksanaan usahanya. Karena itu, kedudukan anggota dalam koperasi adalah suatu keharusan dan sebagai konsekuensinya anggota tersebut memiliki hak dan kewajiban.

Anggota koperasi adalah pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi dan keanggotaan koperasi dicatat dalam buku daftar anggota. Dalam kedudukan sebagai pemilik, anggota koperasi adalah pemodal koperasi dan karena itu harus memberikan kontribusi modalnya kepada koperasi, sesuai dengan ketentuan dalam anggaran dasar rumah tangga atau keputusan rapat anggota.

Dalam kedudukannya sebagai pengguna jasa atau pelanggan dari koperasi harus berpartisipasi aktif dalam kegiatan usaha koperasi. Kegiatan usaha koperasi

pada dasarnya adalah kegiatan yang diputuskan oleh anggota dan diselenggarakan untuk kepentingan anggota sendiri.

#### 2.4. Prinsip-Prinsip Koperasi

Menurut Baga, 2009 prinsip-prinsip koperasi diartikan sebagai suatu pedoman bagi koperasi-koperasi dalam melaksanakan nilai-nilai koperasi sekaligus praktik kerangka kerja yang memberdayakan sumber-sumber kekuatan untuk membuat koperasi semakin maju kedepannya. Prinsip-prinsip dalam koperasi itu sendiri dapat mengatur hubungan antara koperasi dengan anggotanya, hubungan antar sesama anggota koperasi, pola kepengurusan organisasi koperasi serta menargetkan tujuan yang ingin dicapai oleh koperasi sebagai lembaga ekonomi yang berasaskan kekeluargaan.

Nilai-nilai kemanusiaan merupakan pangkal dari dasar kekuatan koperasi dalam menompang komunitas koperasi dan diterima sebagai ekspresi moral serta budaya bagi masyarakat. Pada bulan September 1995 di Manchester, Inggris, *International Cooperatives Alliance* (ICA) yang merupakan lembaga aliansi koperasi internasional yang menaungi seluruh koperasi yang ada di dunia mengadakan rapat anggota dan merumuskan prinsip-prinsip koperasi sebagai berikut:

1. Keanggotaan Bersifat Terbuka. Koperasi adalah organisasi yang bersifat sukarela dan terbuka bagi semua orang yang bersedia menggunakan jasa-jasanya serta bersedia menerima tanggung jawab keanggotaan tanpa membedakan jenis kelamin, latar belakang sosial, ras, politik, dan anggota.

2. Pengawasan Demokratis oleh Anggota. Koperasi merupakan organisasi demokrasi yang diawasi oleh para anggotanya, secara aktif menetapkan kebijakan dan membuat keputusan. Pria dan wanita yang dipilih sebagai wakil anggota bertanggung jawab kepada rapat anggota.
3. Partisipasi Anggota dalam Kegiatan Ekonomi. Para anggota memberi kontribusi permodalan koperasi secara adil dan melakukan pengawasan secara demokratis terhadap modal tersebut. Anggota merupakan pemilik sekaligus pengguna yang memenuhi kebutuhannya melalui koperasi.
4. Pendidikan, Pelatihan dan Penerangan. Koperasi memberikan pendidikan dan pelatihan bagi para anggota, wakil-wakil anggota yang dipilih oleh rapat anggota serta para manajer dan karyawan agar mereka dapat melakukan tugasnya lebih efektif bagi perkembangan koperasinya.
5. Otonomi dan Kemandirian. Koperasi adalah organisasi otonom, menolong diri sendiri yang diawasi oleh para anggotanya. Apabila koperasi mengadakan perjanjian dengan organisasi lain termasuk pemerintah atau memupuk modal dari luar, koperasi melakukannya berdasarkan persyaratan yang menjamin pengawasan demokratis oleh para anggotanya dan mempertahankan otonomi koperasi itu sendiri.
6. Kerjasama antar Koperasi. Koperasi melayani para anggotanya secara kolektif dan memperkuat gerakan koperasi dengan bekerja sama melalui organisasi koperasi tingkat lokal, regional, nasional dan internasional.

7. Kepedulian antar Koperasi. Koperasi melakukan kegiatan untuk mengembangkan masyarakat sekitarnya secara berkelanjutan melalui kebijakan-kebijakan yang diputuskan pada rapat anggota.

### 2.5. Ciri-Ciri Koperasi

Koperasi merupakan salah satu lembaga ekonomi yang diharapkan dapat memperjuangkan kepentingan dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggota-anggotanya, serta warga masyarakat sekitarnya. Oleh karena itu, koperasi memiliki ciri-ciri khusus yang membedakannya dengan bentuk-bentuk perusahaan yang lain. Perbandingan koperasi dengan Perseroan Terbatas dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Perbandingan Koperasi dengan Perseroan Terbatas

<b>Keterangan</b>	<b>Perseroan Terbatas</b>	<b>Koperasi</b>
Tujuan	Keuntungan yang besar	Pelayanan untuk kesejahteraan, tidak menilai laba
Pemilikan	Pemegang saham, perkumpulan modal	Anggota perkumpulan orang
Modal	Uang lebih penting daripada orang	Orang lebih penting
Pembagian surplus	Berdasarkan saham	Berdasarkan jasa/ partisipasi
Keanggotaan	Boleh dipindahkan, pemilik tidak sama dengan pelanggan	Tidak boleh dipindahkan, pemilik sama dengan pelanggan
Watak organisasi	Badan ekonomi murni, bebas nilai	Perkumpulan perusahaan tidak bebas nilai
Hak suara	Sesuai besar saham	Satu orang satu suara

Sumber: Baga (2009)

Tabel diatas dapat menjelaskan secara mendasar perbedaan antara koperasi dengan Perseroan Terbatas (PT). Ciri-ciri koperasi dapat ditinjau dari beberapa segi menurut UU No.25/1992 yaitu:

1. Dilihat dari segi pelakunya

Koperasi adalah organisasi ekonomi yang beranggotakan orang-orang yang pada umumnya memiliki kemampuan ekonomi terbatas yang secara sukarela menyatukan dirinya dalam koperasi, sebagai upaya untuk memperbaiki kondisi ekonomi mereka. Dengan latar belakang tersebut dapat disaksikan bahwa koperasi pada dasarnya adalah suatu bentuk perusahaan alternatif, yang didirikan oleh warga masyarakat golongan ekonomi lemah dan karena keterbatasan ekonomi tersebut tidak mampu melibatkan diri dalam kerjasama ekonomi melalui bentuk-bentuk perusahaan selain koperasi. Walaupun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa koperasi didirikan juga oleh golongan ekonomi lemah yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas sebagai media untuk menjalin kerjasama ekonomi dengan pelaku-pelaku ekonomi lain yang lebih kuat. Dengan alasan tersebut koperasi memiliki kecenderungan yang sangat kuat untuk menjadi perusahaan yang tumbuh dan mengakar pada masyarakat lapisan bawah.

2. Dilihat dari segi tujuannya

Koperasi pada dasarnya bertujuan untuk memperjuangkan kepentingan dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi para anggotanya. Anggota koperasi secara keseluruhan terdiri dari warga kelompok masyarakat yang berbeda-beda, maka tujuan koperasi secara khusus akan ditentukan oleh permasalahan ekonomi yang dihadapi para anggotanya.

3. Dilihat dari segi hubungannya dengan negara

Sebagai salah satu pelaku ekonomi, peranan koperasi dalam perekonomian suatu negara akan sangat ditentukan oleh sistem perekonomian dan sistem politik

yang dianut oleh Negara yang bersangkutan. Namun demikian, apabila melihat perkembangan koperasi di banyak negara dapat disaksikan bahwa keberadaan koperasi pada umumnya sangat besar manfaatnya bagi perkembangan perekonomian negara-negara tersebut. Oleh karena itu, biasanya koperasi mendapat perhatian dan dukungan yang lebih oleh pemerintah.

## 2.6. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan Koperasi

Kualitas menjadi perhatian pertama konsumen sebelum melakukan pembelian. Baik kualitas atas suatu produk atau kualitas pelayanannya. ISO 9000 menyebutkan bahwa kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2009). Sementara itu menurut menurut ISO 8402, bahwa kualitas adalah "*Conformance to the requirements*" artinya bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar (Laksana, 2008).

Pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2008). Sedangkan pengertian pelayanan menurut Zeithaml & Bitner bahwa pelayanan termasuk segala aktivitas ekonomi yang *output* nya bukan merupakan produk fisik, umumnya dikonsumsi dan diproduksi pada saat yang sama dan memberikan nilai

tambah dalam berbagai bentuk, seperti kenyamanan, kesukaan, kegembiraan, atau kesenangan yang biasanya berkaitan dengan hal-hal yang tidak tampak abstrak bagi pembeli layanan (Andreani, 2007).

Sedangkan Zeithaml et.al menyatakan kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan sebagai tingkat persepsi mereka. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan (Laksana, 2008). Kualitas pelayanan sangat terkait erat dengan *service pervormance* yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan layanan (Andreani, 2007). Sehingga kualitas pelayanan koperasi merupakan suatu penilaian konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dari suatu koperasi.

Parasuraman dalam salah satu studi mengenai SERQUAL (Lupiyoadi dan Hamdani, 2008) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi kualitas jasa antara lain *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

### **2.6.1. Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi**

Kualitas pelayanan merupakan penentu suksesnya suatu usaha dalam bidang jasa, termasuk koperasi. Koperasi yang sukses merupakan koperasi yang mampu terus menerus memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka. Hal tersebut dipengaruhi jika anggota merasa puas, maka secara tidak langsung akan mempengaruhi perekonomian koperasi (Sembel, 2003).

*Institute of Customer Care* dalam Sembel (2003) yang berkedudukan di Inggris mengungkapkan bahwa perusahaan pemenang umumnya adalah perusahaan yang sangat memperhatikan kepentingan pelanggan. Mereka berhasil memenangkan persaingan dan menjadi semakin besar karena bisa memberikan kualitas pelayanan yang bisa melebihi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pesaing, dan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan mereka. Oleh sebab itu ada beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, yaitu :

1. *Passionate* (Gairah)

Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan. Jika penyedia jasa memiliki gairah hidup yang tinggi, maka cenderung akan memberikan pelayanan dengan senyum, vitalitas, dan antusiasme. Hal tersebut akan menular kepada orang-orang yang dilayani, sehingga pelanggan akan merasa senang bekerja sama, berbisnis dan berkomunikasi dengan penyedia jasa tersebut.

2. *Progressive* (Progresif)

Kegiatan pelayanan penyedia jasa senantiasa berusaha menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, lebih kreatif, dan lebih menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sikap progresif ini bisa dikembangkan jika memiliki pikiran yang terbuka, wawasan yang luas dan kemauan belajar yang tinggi.

3. *Proactive* (Proaktif)

Setiap penyedia jasa harus memiliki sikap proaktif. Maksudnya adalah penyedia jasa sebaiknya bekerja lebih dari sekedar apa yang ditugaskan dan secara

aktif berupaya menemukan cara-cara baru untuk menambah makna dan rasa cinta kepada pelanggan.

#### 4. *Positive* (Positif)

Berlaku positif berarti menyambut hangat para pelanggan, dan melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sepenuh hati. Bersikap positif akan memancarkan keyakinan kepada pelanggan, bahwa penyedia jasa mampu memberikan jawaban bagi pertanyaan mereka, dan memberikan solusi atas semua masalah yang mereka hadapi. Salah satu cara sederhana yang ampuh yang bisa dilakukan adalah memberi pelayanan dengan senyum, karena senyuman adalah bahasa universal yang positif yang dipahami semua orang.

Keberhasilan dari pelayanan koperasi tergantung dari beberapa sisi yang saling ketergantungan satu sama lainnya. Jika sisi-sisi pelayanan tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka kepuasan anggota akan tercapai. Sisi-sisi pelayanan tersebut adalah :

##### 1. Sisi Ekonomis

Koperasi bisa dikatakan berhasil apabila usahanya sudah berskala luas sesuai dengan potensi ekonomi yang dimiliki masing-masing Koperasi.

##### 2. Sisi Sosial

Koperasi dapat dikatakan berhasil apa bila mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan anggota serta masyarakat sekitar Desa. Pelayanan yang dimaksud secara sosial adalah pelayanan yang bisa dirasakan langsung oleh pengguna jasa, dalam hal ini yang merasakan jasa dari Koperasi adalah anggota Koperasi tersebut.

### 3. Sisi Organisasi

Koperasi dapat dikatakan berhasil tergantung dari peran serta anggotanya. Tanpa partisipasi anggota, perkembangan Koperasi akan banyak hambatan, walaupun struktur dan personalia pengurus serta modal yang dimiliki mendukung. Peran serta anggota di dalam Koperasi biasanya berupa pengambilan keputusan, pemupukan modal serta berpartisipasi dalam seluruh kegiatan Koperasi.

Faktor-faktor yang mampu memuaskan pelanggan diberikan dalam bentuk pelayanan. Pelayanan yang mampu diberikan bisa berupa bukti fisik, ketepatan janji, pengetahuan dan keahlian, kesopanan dan keramahan, serta kejujuran dan kepercayaan. Sehingga jika menggunakan variabel tersebut dapat dilakukan dalam mengukur kepuasan terhadap faktor pelayanan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara langsung bisa dirasakan oleh anggota koperasi (Simanjuntak, 2005), yaitu sebagai berikut:

1. Penampilan. Penampilan merupakan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihat oleh anggota. Pada umumnya personal dan fisik karyawan bagian kantor depan (*resepsionis*) menentukan persyaratan seperti: berwajah menarik, badan tegap atau tidak cacat, tutur bahasa baik dan sopan, berpenampilan menarik dan percaya diri. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan, dalam hal ini adalah anggota koperasi merasa nyaman melihat keadaan fisik karyawan saat melakukan transaksi.
2. Menepati Janji. Pengurus dan karyawan koperasi harus selalu menepati janji kepada anggota. Demikian juga dengan waktu, bila penyedia layanan tidak menepati janji maka anggota akan merasa kecewa.

3. Kesedian Melayani. Setiap pengurus dan karyawan koperasi harus melayani kebutuhan bahkan terhadap setiap keluhan anggota. Hal tersebut dikarenakan selain melaksanakan tugas koperasi yang merupakan motif pelayanan.
4. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian, dimana petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan dan pengetahuan tentang koperasi.
5. Kesopanan dan Keramahtamahan. Pengurus dan karyawan koperasi dituntut harus bersikap sopan, ramah, sabar, serta bertutur kata yang baik dalam melayani anggota.
6. Kejujuran dan Kepercayaan. Setiap anggota koperasi pasti menginginkan kejujuran dari pengurus dan karyawan. Jujur dalam bentuk aturan, pembiayaan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan anggotanya.
7. Biaya. Pemantapan pengurus dalam pelayanan diperlukan dalam penentuan pembiayaan, dimana disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan transparasi biaya pengeluaran.
8. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama dan politik.

Kualitas pelayanan perlu ada sebagai penentu suksesnya suatu usaha di bidang jasa, seperti halnya koperasi. Koperasi yang sukses dalam bidang jasa adalah koperasi yang bisa terus menerus memberikan kepuasan pada setiap pelayanan kepada anggota (Sembel, 2003). Sehingga apabila kebutuhan yang

diharapkan oleh anggota terpenuhi maka dalam jangka panjang akan memberikan keuntungan yang lebih tinggi. Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan pelanggan yaitu: (1) Pelanggan yang merasa puas bersedia membayar uang yang lebih untuk kesenangan tambahan yang mereka nikmati; (2) Pelanggan yang merasa puas akan lebih setia pada merek yang disukainya daripada pelanggan yang tidak puas; (3) Pelanggan yang puas berlaku sebagai *salesman* atau penjual, dan mereka bercerita kepada orang lain atau sanak keluarga (Lele 1995 diacu dalam Bay 2009).

#### **2.6.2. Pelayanan Koperasi**

Menurut Malcolm Baldrige dalam Julita (2001) ada lima konsep penilaian kualitas pelayanan yaitu:

1. Kepemimpinan. Pemimpin koperasi harus visioner dan mampu menuntun koperasi dalam menetapkan arah, nilai-nilai koperasi dan kinerja yang diharapkan. Selain itu pemimpin koperasi harus memahami bagaimana berkomunikasi dengan anggota, karyawan dan mereview kinerja koperasi yang dipimpin. Pemimpin dituntut menciptakan suatu kondisi kondusif yang mendorong kinerja koperasi yang tinggi.
2. Fokus Sumber Daya Manusia (SDM). Semua pengelola, karyawan koperasi dan anggota harus fokus pada kinerja yang akan dicapai, dan dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan organisasi. Fokus SDM ini mencakup tiga hal yaitu sistem kerja, pembelajaran dan motivasi kerja, kesejahteraan dan kepuasan pekerja.

3. Fokus Pelanggan (*Customer & Market Fokus*). Koperasi harus mampu memuaskan pelanggan kalau menjadi suatu koperasi yang berkinerja baik. Koperasi harus memahami harapan pelanggan dan pasar. Oleh sebab itu, koperasi dituntut untuk mencari selalu informasi tentang keinginan pelanggan dan pasar. Dalam koperasi, anggota merupakan pelanggan utama. Pada fokus pelanggan mencakup dua aspek yaitu pengetahuan tentang pelanggan dan pasar, dan kepuasan pelanggan.
4. Data, Informasi dan Analisa. Data dan analisis bertujuan untuk memperbaiki kinerja dan daya saing koperasi. Kunci kemanfaatan penggunaan data dan informasi terletak pada bagaimana membuat data dan informasi tersedia dan akurat. Penilaian dikelompokkan dalam dua hal yaitu pengukuran dan analisis kinerja koperasi dan manajemen pengetahuan.
5. Hasil Usaha (*Business Result*) Kunci penilaian seberapa baik hasil usaha yang dicapai adalah evaluasi dari pelanggan (anggota) terhadap barang dan jasa, kinerja keuangan, pemasaran, struktur pengawasan, pengendalian, tanggung jawab sosial yang sudah dilaksanakan oleh koperasi dibandingkan dengan pesaingnya atau koperasi lain yang sejenis

### **2.6.3. Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Koperasi**

Kepuasan konsumen menurut Engel *et al* (1994) adalah evaluasi pasca konsumsi, sesuatu yang dipilih memenuhi atau melebihi harapannya. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibelinya tersebut. Diskonfirmasi positif adalah jika produk

berfungsi lebih baik dari harapan konsumen sehingga konsumen merasa puas. Konfirmasi sederhana terjadi jika produk tidak memberikan kepuasan tapi juga tidak mengecewakan. Jika produk berfungsi di bawah harapan, maka terjadi diskonfirmasi negatif dan konsumen merasa tidak puas.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kelima dimensi itu adalah *Tangibles* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan, *Empathy* atau perhatian. Selain itu, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, citra, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi untuk sesaat. Selain itu, kepuasan konsumen bergantung pada kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kualitas ini meliputi keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan konsumen.

Kepuasan konsumen secara umum dapat diperoleh dari pelayanan yang baik. Beberapa ciri pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Diantaranya yaitu :

1. Memiliki karyawan yang professional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penjualan produk ke pelanggan secara cepat dan tepat waktu.
3. Tersedianya ragam produk yang diinginkan.
4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.

5. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
6. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan, dan mampu menghadapi keinginan dan kebutuhan konsumen.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan lainnya.
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sehingga pelayanan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

Pelayanan koperasi akan berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan koperasi. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan nilai kepuasan yang diterima oleh pelanggan koperasi. Kepuasan pelanggan secara harfiah punya makna tetap yaitu suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan atau yang diharapkannya. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Sehingga konsep kepuasan pelanggan akan berhubungan erat dengan kinerja perusahaan (Amrul, 2009).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Rivai dan Basri, 2005). Sementara itu menurut Riani (2011) performansi adalah catatan

yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kinerja koperasi adalah keadaan atau kondisi yang dicapai suatu koperasi berdasarkan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip-prinsip koperasi. Kinerja koperasi menggambarkan kondisi koperasi dalam mencapai tujuan koperasi sesuai dengan visi dan misi yang telah dirumuskan.

#### **2.6.4. Pentingnya Pengukuran Kualitas Pelayanan**

Penilaian pada kualitas jasa dipandang penting bagi koperasi, hal ini berguna sebagai alat ukur untuk melihat kesenjangan antara harapan yang diinginkan dengan persepsi setelah menggunakan pelanggan jasa yang telah diberikan koperasi. Sehingga mampu memberikan koreksi terhadap kinerja pengurus apabila pelayanan yang diterima tidak memuaskan pelanggan.

Pengalaman pengguna jasa dapat dikategorikan ke dalam tiga kriteria, yaitu apa yang dapat dirasakan (*technical quality*), bagaimana cara penyampaian jasa (*functional quality*), dan ditambah dengan kesannya dalam benak konsumen atau sesudah mengkonsumsi/ menggunakan jasa. Apabila harapannya sesuai dengan apa yang dirasakan setelah menggunakan jasa tersebut, berarti kualitas jasa itu baik. Dengan kata lain, apabila kesan yang ditimbulkan positif, berarti pelanggan merasa puas atau cukup puas. Apabila yang dirasakan pelanggan masih dibawah harapannya berarti kualitas jasa tersebut masih rendah.

Hal diatas menegaskan bahwa kualitas jasa dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, yang ditentukan oleh penilaiannya terhadap jasa tersebut

(*total perceived quality*). Citra kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan melalui sudut pandang atau persepsi pelanggan.

#### 2.6.5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Koperasi sebagai sebuah lembaga bisnis yang bertujuan untuk mensejahterakan anggota, harus memperhatikan pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan tercapai. Kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat kemampuan dari sebuah koperasi dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya (Siagian, 1998). Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan koperasi adalah kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Sehingga ini akan dapat mempertahankan koperasi dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model *Service Quality* (SERVQUAL). SERVQUAL dibangun berdasarkan dua faktor utama yaitu kebutuhan yang diinginkan pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Zeithaml et.al. (1996) dalam Umar (2003), mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta lingkungan sekitar perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi *tangible* terdiri dari gedung, teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Dimensi *reliability* terdiri dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, ketersediaan apa yang dibutuhkan pelanggan, memberikan perhatian kepada pelanggan.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Variable yang termasuk dalam dimensi ini adalah kecepatan pelayanan dan pemberian informasi.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, keramahan dan kemampuan para pengurus untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Penentuan kualitas pelayanan pada koperasi adalah perusahaan atau koperasi dan anggota sebagai pelanggan. Menurut Suratman (2002) kualitas pelayanan pada koperasi adalah standar mutu dari segala usaha atau kegiatan yang dilakukan koperasi dalam melayani kebutuhan/ keperluan anggota. Pelayanan koperasi ditunjukkan dengan peran aktif koperasi menyediakan semua bentuk pelayanan yang ditetapkan pada rapat anggota. Pelayanan yang dimaksud di dalam koperasi adalah pelayanan terhadap produk dan jasa sesuai dengan jenis

koperasi yang dijalankan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Bentuk bentuk pelayanan terhadap produk dan jasa secara tidak langsung di koperasi adalah:

1. Koperasi dengan fungsi pemasaran, maka pelayanan koperasi kepada anggota dalam bentuk menerima/ menampung hasil produksi dan memasarkannya.
2. Koperasi dengan fungsi pengadaan (penyediaan barang/ jasa), maka pelayanan koperasi kepada anggota dalam bentuk menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh anggota.
3. Koperasi dengan fungsi simpan pinjam, maka pelayanan koperasi kepada anggota dalam bentuk mempermudah prosedur peminjaman uang.
4. Koperasi dengan fungsi produksi dan anggota sebagai pekerja di dalam koperasi, maka pelayanan koperasi dapat menunjang kegiatan operasional produksi.

Koperasi berfungsi sebagai pengukur sekaligus melihat kepuasan anggotanya terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan pengurus dan karyawan. Pelayanan yang baik perlu untuk diberikan untuk anggota, dikarenakan selain sebagai hak yang seharusnya diterima oleh setiap anggota juga menunjukkan sebagai ciri dari koperasi sebagai lembaga pelayanan. Kepuasan anggota bisa diukur dengan metode-metode seperti IPA, CSI maupun SERVQUAL.

### 2.6.6. *Importence Performance Analysis (IPA)*

Menganalisa tingkat kepuasan anggota jenis metode yang akan digunakan adalah (*Importence Performance Analysis*) IPA. Hubungan kepuasan dengan metode IPA adalah untuk melihat kesesuaian antara kepentingan dengan persepsi atau kinerja aktual. Analisis ini memperlihatkan bagaimana kualitas kinerja pengurus dalam memenuhi keinginan anggotanya dalam mendapatkan pengaruh terhadap kepuasan anggota dan merupakan salah satu bentuk pendekatan terbaik. Menurut Supranto (2001), IPA adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seorang terhadap kinerja suatu perusahaan. Adapun keunggulan dengan adanya metode ini yaitu menjadikannya lebih mudah bagi peneliti kepuasan anggota yang tidak hanya mendapatkan indeks kepuasan anggota, namun dapat memiliki informasi yang bersangkutan pada dimensi ataupun atribut yang perlu dievaluasi. Situasi ini dimungkinkan karena skor dari setiap dimensi atau skor dari setiap atribut dapat diperoleh (Irawan, 2004).

Penggunaan diagram kartesius sangat diperlukan dalam menjabarkan unsur-unsur tingkat kepentingan dan kepuasan melalui suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titiktitik (x,y).  $\bar{Y}$  merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut,  $\bar{X}$  merupakan skor rata-rata tingkat kinerja aktual masing-masing atribut. IPA dapat digunakan untuk memberi peringkat berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan. Hasil dari pengukuran IPA akan tersebar kedalam empat kuadran diagram kartesius. Bentuk dari diagram kartesius IPA, yaitu dapat dilihat pada Gambar 1 :

Tinggi	Prioritas Utama I	Pertahankan Posisi II
Tingkat Kepentingan	Prioritas Rendah III	Berlebihan IV
Rendah	Rendah	Tinggi

Penilaian Kinerja

Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Sumber : Supranto (2001).

Tiap-tiap kuadran pada diagram diatas memperlihatkan posisi yang berbeda. Masing-masing hasil akan menempati kedalam kuadran dalam salah satu diagram kartesius. Terdiri atas:

1. Kuadran Pertama (Prioritas Utama), menggambarkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh anggota Koptan, tetapi pengurus belum melaksanakan sesuai dengan keinginan anggota, sehingga anggota merasa tidak puas.
2. Kuadran Kedua (Pertahankan Prestasi), menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh anggota dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pengurus Koptan, sehingga anggota merasa puas. Oleh karena itu pengurus harus mempertahankan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut.
3. Kuadran Ketiga (Prioritas Rendah), menunjukkan bahwa atribut-atribut yang bersangkutan memang dianggap kurang penting, sehingga pelaksanaannya juga kurang diperhatikan oleh pengurus Koptan. Arti lain

atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ketiga kurang berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

4. Kuadran Keempat (Berlebihan) menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh anggota tetapi pengurus telah menjalankannya dengan sangat baik atau memuaskan, sehingga anggota menilai kinerja pengurus Koptan terlalu berlebihan.

Kuadran kartesius IPA berfungsi untuk mendeskripsikan pilihan rancangan bagi Koptan, dibuktikan berdasarkan dari atribut-atribut yang tergolong kedalam kriteria keempat kuadran tersebut. Atribut-atribut yang masuk pada kuadran satu (prioritas utama) menjadi rancangan yang dapat digunakan Koptan untuk memperbaiki kinerjanya dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Nilai kepentingan dalam analisis IPA bukan didasarkan kepada kepentingan yang relatif terhadap atribut lain. Nilai kepentingan didapatkan dari jawaban responden berdasarkan skala Likert yang telah disediakan, dan tanpa harus membandingkan atribut berdasarkan tingkatan skala Likert tersebut.

Kelemahan dari alat analisis IPA adalah hanya memberi posisi atribut kedalam kuadran kartesius, serta mendeskripsikan atribut-atribut yang dianggap penting/tidak penting atau puas/tidak puas saja. Alat analisis IPA tidak menjelaskan seberapa besar persentase kepuasan secara keseluruhan. Untuk itu alat analisis yang bisa melengkapi dan menyempurnakan hasil dari IPA adalah analisis CSI (*Customer Satisfaction Indeks*).

### 2.6.7. *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan dalam perhitungan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan pendekatan selanjutnya akan dipertimbangkan dengan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang akan dilakukan pengukurannya. Menurut Irwan (2003), pengukuran terhadap CSI dibutuhkan sebab hasil yang didapat dari pengukuran tersebut akan dijadikan untuk acuan dalam menentukan target di tahun selanjutnya. Selain itu indeks yang dibutuhkan dalam proses pengukuran kepuasan pelanggan yaitu bersifat berkelanjutan.

Metode ini merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan konsumen atau anggota berdasarkan atribut-atribut tertentu. Hal ini tergantung kepada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan terhadap konsumen (Masnick, 1997).

Penelitian ini juga mengukur tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian diperoleh dari perbandingan penilaian tingkat kepentingan dan persepsi kinerja pelayanan Koptan Sumber Rezeki. Penilaian ini akan menunjukkan kesesuaian antara persepsi kinerja pelayanan dengan kepentingan pelayanan Koptan Sumber Rezeki. Jika pembobotan dari persepsi kinerja lebih besar atau sama dengan bobot tingkat kepentingan anggota terhadap atribut, berarti persepsi terhadap kinerja pelayanan koperasi telah sesuai dengan keinginan anggota koperasi. Begitu juga sebaliknya, jika pembobotan dari persepsi kinerja lebih kecil dari tingkat kepentingan anggota, berarti persepsi terhadap kinerja pelayanan koperasi belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh anggota.

Adapun atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah 25 atribut pelayanan. Hasil akhir dari CSI adalah didapatkan persentase kepuasan pelanggan secara keseluruhan dari atribut pelayanan yang ada.

#### 2.6.8. *Service Quality* (SERVQUAL)

Menurut Zeithaml *et al.* (1990) kualitas jasa adalah suatu teknik yang digunakan untuk menganalisis kesenjangan kinerja kualitas pelayanan suatu organisasi terhadap kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

*Servqual* merupakan suatu cara *instrument* untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah *Gap*. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan.

Dalam model *Servqual*, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa (Parasuraman, et al,1985). Definisi pada tiga landasan konseptual utama, yakni:

1. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen daripada kualitas barang.
2. Persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.
3. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

Pengukuran dengan metode ini digunakan untuk melihat elemen-elemen yang terdapat dalam jasa. Mutu jasa diukur secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang itemitem pertanyaannya berasal dari dimensi-dimensi mutu jasa.

Dalam hal ini atribut-atribut yang digunakan berdasarkan dimensi-dimensi kualitas jasa (SERVQUAL), yaitu :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu adanya kemampuan/kekuatan suatu perusahaan ketika menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi : gedung, gudang, teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya.

Pada koperasi atribut-atribut pada dimensi ini bisa juga digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, antara lain :

- a. Pakaian seragam karyawan: karyawan koperasi sebaiknya memakai pakaian seragam dalam memberi pelayanan kepada anggota, karena selain memberikan nilai estetika juga merupakan identitas yang dimiliki oleh koperasi.
- b. Teknologi penunjang koperasi: koperasi sebaiknya memiliki perlengkapan teknologi yang memadai, karena dapat membuat operasional koperasi menjadi lebih efektif dan efisien.
- c. Ketersediaan warta koperasi: koperasi seharusnya memiliki warta khusus koperasi, karena dapat memberi informasi mengenai koperasi ataupun harga produk yang dikelola secara jelas kepada anggota.
- d. Ruang rapat koperasi: ruang rapat merupakan fasilitas spesifik yang seharusnya disediakan di koperasi, karena koperasi biasanya menyelenggarakan RAT (Rapat Anggota Tahunan) setahun sekali. Oleh

sebab itu, ruang rapat merupakan bukti fisik yang seharusnya ada disuatu koperasi.

- e. Fasilitas kantor koperasi : fasilitas standar kantor seperti tempat parkir, kamar kecil (toilet), pendingin ruangan, televisi sebaiknya disediakan dikoperasi. Hal tersebut dikarenakan dapat memberikan kenyamanan bagi anggota dalam berinteraksi dengan koperasi.

2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Yang meliputi : ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan lainnya. Pada koperasi atribut-atribut pada dimensi ini antara lain adalah :

- a. Penyelenggaraan RAT (Rapat Anggota Tahunan) tepat waktu: RAT merupakan salah satu unsur penting yang ada didalam koperasi atau merupakan ciri khas dari suatu koperasi. Dengan menyelenggarakan Rapat Tahunan tepat waktu, merupakan bentuk kehandalan dan konsistensi kerja yang ditunjukkan koperasi kepada anggota.
- b. Pembagian SHU (Sisa Hasil Usaha) tepat waktu: SHU juga merupakan ciri khas dari suatu koperasi. Dengan dibagikannya SHU tepat waktu, merupakan bentuk konsistensi koperasi dalam memperhatikan hak-hak setiap anggota untuk menerimanya.
- c. Kerjasama Koperasi dengan pihak lain: pihak lain yang dimaksud adalah Pemerintah, Bank-bank, Perusahaan swasta dan aparat. Jika Koperasi mampu bekerjasama dengan baik terhadap semua pihak-pihak tersebut,

maka hal tersebut merupakan bentuk kehandalan dari Koperasi dalam ruang lingkup kerja yang lebih luas.

- d. Lokasi Koperasi yang strategis: dengan menempatkan koperasi di lokasi yang strategis, maka hal tersebut merupakan bentuk kehandalan koperasi dalam hal kemudahan dijangkau oleh anggota.
  - e. Keteraturan jadwal kerja koperasi: sebagai lembaga pelayanan, seharusnya jadwal kerja koperasi merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan. Jika jadwal kerja koperasi teratur jadwal buka dan tutupnya, maka hal tersebut merupakan bentuk dari kehandalan koperasi dalam hal kedisiplinan waktu.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota dengan penyampaian informasi yang jelas. Variabel yang termasuk dalam dimensi ini adalah kecepatan pelayanan, pemberian informasi, pengembalian uang dan pengaturan antrian. Sedangkan pada koperasi atribut-atribut yang termasuk dalam dimensi ini adalah :
- a. Sanksi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan koperasi: dengan memberi sanksi kepada anggota yang tidak mematuhi aturan-aturan yang dibuat oleh koperasi, maka hal tersebut bentuk ketanggapan koperasi dalam menerapkan ketegasan dan kedisiplinan bagi setiap anggota.
  - b. Kesigapan gerak pengurus dan karyawan koperasi: gerakan yang sigap dan cepat dari pengurus dan karyawan dalam melayani anggota, merupakan

- bentuk ketanggapan koperasi dalam menciptakan loyalitas kepada anggota.
- c. Pemberian informasi secara jelas: dengan menginformasikan hal apapun kepada anggota terutama yang berhubungan dengan unit usaha yang ada dikoperasi, maka hal tersebut bentuk ketanggapan koperasi dalam membantu anggota untuk mendapatkan informasi secara jelas dan transparan agar tidak terjadi kekeliruan.
  - d. Menambah pasar penjualan produk: dengan memperluas skala penjualan produk, maka hal tersebut merupakan bentuk ketanggapan koperasi dalam menambah keuntungan bersama.
  - e. Tanggapan terhadap keluhan anggota: dengan menanggapi keluhan dari anggota dengan cepat, maka hal tersebut merupakan bentuk ketanggapan koperasi dalam mempertanggungjawabkan tugas untuk melayani kebutuhan dan keluhan anggota.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Sedangkan pada koperasi atribut yang termasuk dalam dimensi ini adalah :
- a. Kejujuran pengurus dan karyawan koperasi: seharusnya setiap perusahaan harus memiliki kejujuran dalam hal apapun, agar pelanggan menjadi percaya. Apalagi didalam koperasi, pengurus dan karyawan harus jujur dan transparan dalam hal apapun terutama dalam hal audit keuangan. Hal tersebut dikarenakan selain pengurus dan karyawan dipilih oleh anggota,

- dapat juga menimbulkan jaminan kepercayaan dari anggota sehingga menimbulkan citra yang baik dari koperasi.
- b. Pembagian SHU yang tepat jumlahnya pada anggota: SHU merupakan hal yang dinantikan oleh anggota koperasi. Jika koperasi mampu membagi SHU dengan tepat jumlahnya pada anggota, maka hal tersebut dapat menumbuhkan rasa percaya anggota.
  - c. Keterampilan dan pengetahuan pengurus/karyawan: orang-orang yang menempati posisi pengurus dan karyawan koperasi seharusnya memiliki keterampilan dan pengetahuan yang lebih baik dalam bidang manajemen koperasi. Jika koperasi mampu membuktikan hal tersebut, maka dapat menumbuhkan jaminan kepercayaan dari anggota karena tidak salah dalam memilih pengurus dan karyawan.
  - d. Bantuan biaya pengobatan bagi anggota: jika dikoperasi bisa memperhatikan kesehatan anggota dengan memberikan bantuan biaya pengobatan, maka hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan dan kepastian bantuan biaya dari koperasi bila anggota sakit.
  - e. Keamanan bagi anggota dari pihak lain: setiap anggota pasti membutuhkan perlindungan keamanan dari koperasi, apalagi jika berhubungan dengan hak-hak anggota dikoperasi. Jika koperasi mampu memberi rasa aman kepada anggota, maka secara tidak langsung dapat memberikan jaminan rasa percaya anggota terhadap perlindungan yang diberikan koperasi.

5. *Empathy*, atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan koperasi kepada anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Diantaranya adalah memahami kebutuhan anggota. Sedangkan pada koperasi atribut yang termasuk dalam dimensi ini adalah :
- a. Keramahan pengurus dan karyawan koperasi: jika pengurus dan karyawan mampu melayani kebutuhan anggota dengan sikap yang ramah dan simpatik, maka secara tidak langsung dapat menimbulkan sikap empati dan menimbulkan loyalitas dari anggota.
  - b. Pengurus dan karyawan koperasi mengetahui semua nama-nama anggota : dengan mengetahui semua nama-nama anggota koperasi, maka hal tersebut sudah mencerminkan sikap empati dan kepedulian yang ditunjukkan oleh pengurus dan karyawan.
  - c. Kesabaran pengurus dan karyawan Koperasi: jika pengurus dan karyawan mampu melayani kebutuhan anggota dengan penuh kesabaran, maka hal tersebut juga bentuk sikap empati koperasi kepada anggotanya.
  - d. Pelaksanaan Doorprise bagi anggota yang aktif: dengan melaksanakan hadiah kejutan bagi anggota yang aktif, dapat menumbuhkan semangat bagi anggota untuk terus aktif dalam kegiatan atau unit usaha yang ada dikoperasi. Secara tidak langsung hal tersebut juga merupakan bentuk sikap empati koperasi kepada anggota.
  - e. Pelaksanaan kemeriahan hari-hari besar di koperasi: dengan melaksanakan kemeriahan hari-hari besar seperti HUT RI, HUT Koperasi, lebaran idul

fitri maka secara tidak langsung merupakan bentuk sikap empati dari koperasi.

Metode SERVQUAL dapat menyempurnakan hasil dari pengukuran terhadap kepuasan. Jika dalam metode IPA menggali pemikiran responden berdasarkan tingkat kepentingan, maka metode SERVQUAL dapat melakukan lebih dari itu. SERVQUAL dapat menggali harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Koptan serta menggali pendapat anggota mengenai kinerja aktual Koptan, yaitu dengan mengukur kesesuaian antara harapan dan persepsi anggota terhadap kualitas jasa pelayanan pengurus koperasi. Jika kesenjangan (gap) bernilai kecil dari 1 (negatif) berarti kinerja aktual koperasi belum sesuai dengan harapan anggota, dan jika gap bernilai lebih besar dari 1 (positif) artinya kinerja aktual koperasi melebihi harapan anggota, kemudian bila gap bernilai nol (=0) berarti kinerja aktual koperasi sesuai dengan harapan anggota.

## 2.7. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian mengenai koperasi dan kepuasan anggotanya diantaranya:

Ernawati (2007), menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah koperasi Asta Dana Jaya di Baki Sukoharjo. Pada penelitian ini dimensi pelayanan yang digunakan diantaranya *tangible*, *releability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Tujuan penelitain ini salah satunya untuk menganalisis tingkat kepuasan pelayanan nasabah koperasi Asta Dana Jaya. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan Analisis Tingkat Harapan

dan Kinerja yaitu dengan membandingkan tingkat kinerja Koperasi Asta Dana Jaya dengan tingkat harapan nasabah dari dimensi-dimensi kualitas jasa Koperasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam hal fasilitas dan penampilan pegawai Koperasi Asta Dana Jaya sesuai dengan harapan responden. Dimensi kehandalan (*releability*) dengan variabel ketepatan waktu pelayanan dan pelayanan yang cepat, akurat, sesuai dengan harapan responden. Sedangkan untuk dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan variabel kesediaan pegawai koperasi untuk meluangkan waktu dan menanggapi masalah dan keluhan nasabah responden merasa puas, kemudian dalam hal kesadaran pegawai dalam membantu nasabah sesuai dengan harapan responden. Selanjutnya untuk dimensi jaminan (*assurance*) sehubungan dengan kompetensi pegawai koperasi dalam memberikan informasi yang benar dan akurat dan juga yang berhubungan dengan kemampuan pegawai koperasi dalam melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah responden sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan koperasi. Sedangkan untuk dimensi empati (*emphaty*) dalam hal perhatian koperasi secara individual pada nasabah sudah sesuai dengan harapan responden, selanjutnya dalam hal pemberian tingkat bunga simpanan koperasi pada nasabah sesuai dengan harapan responden dan mereka sudah merasa puas.

Bay (2009) dalam penelitian yang dilakukan yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi (Studi Kasus KUD Sialang Makmur Kabupaten Pelalawan Propinsi Riau). Adanya tujuan penelitian tersebut salah satunya yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota

terhadap pelayanan yang diberikan KUD Sialang Makmur. Penelitian yang dilakukan dengan alat analisis IPA, CSI, dan SERVQUAL. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan analisis IPA memperlihatkan bagaimana keadaan KUD SM mampu menimbulkan rasa percaya dan meyakinkan dalam diri anggota, pada (Dimensi *Assurance*) menunjukan dimensi yang dianggap penting oleh anggota, sedangkan untuk konsistensi kerja dari KUD untuk (dimensi *Reliability*) dianggap paling memuaskan oleh responden.

Secara keseluruhan hasil perhitungan CSI menunjukkan anggota KUD SM sudah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh KUD (96,60 persen). Dari analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa kehandalan atau konsistensi kerja (Dimensi *Reliability*) merupakan dimensi yang telah memenuhi harapan anggota atau telah mampu memberikan kepuasan. Di sisi lain ketanggapan dan tanggung jawab KUD (Dimensi *Responsiveness*) merupakan dimensi yang belum mampu memenuhi harapan anggota atau belum dapat memberikan kepuasan kepada anggota.

Harjanto, R.S. (2010). Melakukan penelitian “Kepuasan Anggota Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Koperasi Serba Usaha Ja’far Medika Syariah Mojogedang” Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mengetahui penerapan dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja’far Mediaka Syariah ditinjau dari segi penyaji jasa; (2) Mengetahui penerapan dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja’far Mediaka Syariah ditinjau dari segi anggota koperasi (3) Mengetahui perbandingan penerapan dimensi

kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah Mojogedang antara tinjauan pengelola koperasi dan anggota koperasi. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif, dengan metode analisis, Menggunakan pendekatan diskriptif, teknik yang digunakan adalah *purpose snowball sampling*. Sumber data adalah informan, lokasi penelitian, dokumen.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, penelusuran data *online*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : (1) Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah mampu memberikan fasilitasfasilitas yang mampu menyesuaikan dan memberikan kemudahan bagi permintaan dan keinginan anggotanya; (2) Karyawan Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang bisa diandalkan dalam menangani dan merealisasikan janji-janji kepada anggotanya sehingga dapat dipercaya, namun untuk untuk karyawan perlu lebih teliti dalam penghitungan total saldo dalam buku tabungan anggota; (3) Karyawan Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang selalu dapat cepat dan tanggap dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen; (4) Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang memiliki kemampuan dalam menanamkan kepercayaan anggotanya terhadap koperasi, melalui cara-cara pendekatan kepada konsumen; (5) Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah mengerti sejauh mana kebutuhan para anggota serta mencoba untuk selalu mewujudkan dan menangani setiap kebutuhan anggotanya.

Satria, R.E. (2013) Melakukan penelitian “Analisis Persepsi dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Pasar Parung Kabupaten Bogor”. Koperasi Pedagang (KOPPAS) Parung merupakan salah satu kelembagaan didalam pasar, yang *notabene*-nya merupakan sub-sistem agribisnis. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) mengidentifikasi keragaan KOPPAS Parung dalam pelayanan terhadap anggota, 2) menganalisis persepsi anggota yang terbentuk terhadap pelayanan KOPPAS dan tingkat kepuasan anggota dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh KOPPAS Parung, dan 3) menetapkan solusi kebijakan yang harus diterapkan KOPPAS dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap anggota.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 30 responden yang dipilih secara *simple random sampling* yang selanjutnya dianalisis persepsi kinerja anggota terhadap KOPPAS menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA), menunjukkan bahwa sebagian besar atribut yang diujikan telah mampu memenuhi harapan anggota, disamping masih terdapat atribut yang perlu diperbaiki kinerjanya. Secara keseluruhan berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) konsumen sudah merasa puas dengan kinerja KOPPAS Parung.

Aswan, K. dkk. (2016) Melakukan penelitian “Tingkat Kepuasan Peternak Ayam Broiler terhadap Pola Kemitraan Model *contract farming* Dikecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar (studi kasus PT Pelita Trikencana Bersinar). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola kemitraan dijalankan oleh PT. Pelita Trikencana Bersinar, serta untuk menentukan tingkat kepuasan peternak broiler plasma dalam kemitraan dengan PT. Pelita Trikencana Bersinar.

Data yang diolah dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif digunakan untuk mengetahui gambaran umum pola kemitraan. Sedangkan data kuantitatif yang diperoleh dari peternak plasma akan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis tersebut adalah metode IPA dan metode CSI.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu :1. Karakteristik usaha ternak ayam *broiler* pada PT. PTB adalah sebagian besar peternak yang bermitra dengan PT. PTB berusaha ternak dengan lamanya beternak dan lamanya bermitra berada pada rentang antara 12 bulan sampai dengan 48 bulan dengan kebanyakan peternak plasma memiliki kandang miik sendiri, serta berpenghasilan tiap periode berkisar antara 3.000.000-22.000.000. peternak plasma bergabung dengan PT. PTB dengan alasan karena dengan adanya kemitraan maka peternak bisa mengurangi jumlah modal yang relatif cukup besar serta memperoleh keuntungan dari hasil pengelolaan ayam *broiler*. 2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat tujuh variabel yang digunakan yaitu: Penerimaan mitra, Harga Kontrak sapronak, Kualitas sapronak, jadwal pengiriman sapronak, Technical service, pemanenan, dan pemberian bonus. Berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, diketahui bahwa nilai CSI adalah sebesar 79,87% atau 0,79. Jika nilai ini didasarkan pada index kepuasan peternak plasma, maka nilai Customer satisfaction index kemitraan peternak plasma PTB mencapai 0,79 yaitu berada pada *range* 0,66-0,80 yang berarti peternak merasa puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT. Pelita Trikencana Bersinar.

## 2.8. Kerangka Pemikiran

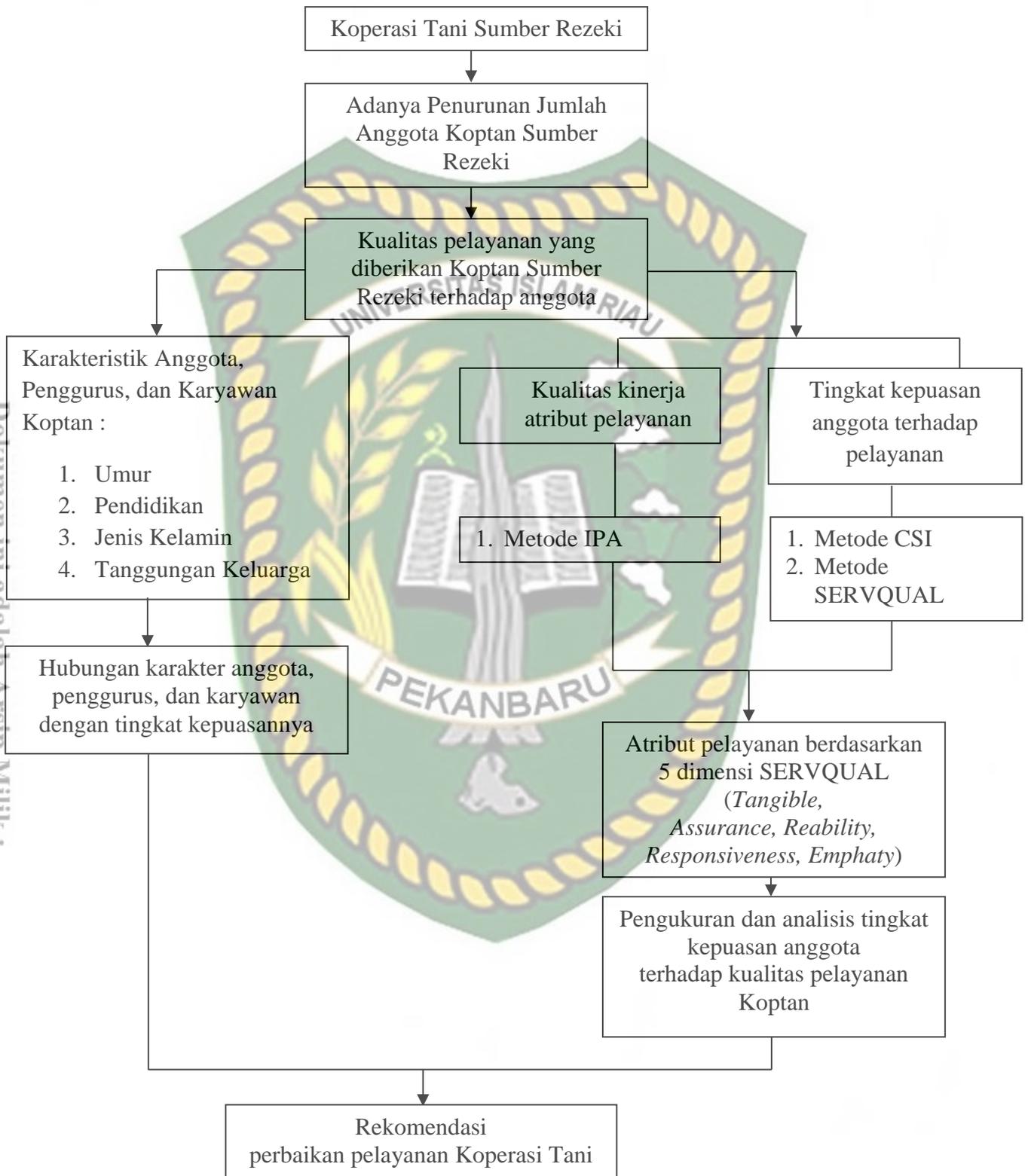
Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki mempunyai peranan penting yaitu sebagai lembaga pelayanan dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat Kecamatan Kampar Kiri Tengah. Guna menjalankan peranannya koperasi tani dituntut untuk dapat menampung, mengembangkan, dan membina berbagai kegiatan usaha anggotanya secara efektif dan efisien, sehingga tujuan usahanya dapat dicapai secara maksimal.

Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki didirikan dengan beberapa tujuan yaitu untuk mengoptimalkan harga produksi anggota, mewujudkan kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha yang transparan dan akuntabel serta profesional sehingga mudah diakses oleh anggota. Akan tetapi, dengan tujuan yang sudah ada belum tentu didukung dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada anggotanya. Salah satu buktinya adalah masih ada beberapa anggota yang berkeinginan untuk keluar dari anggota Koptan. Tetapi, faktor lain yang menjadi perhatian adalah jumlah anggota Koptan yang setiap tahun tidak mengalami peningkatan, hal ini dapat disebabkan karena kelemahan dari manajemen pelayanan yang diberikan oleh Koptan Sumber Rezeki.

Tingkat dimensi terdiri dari lima pengukuran untuk tingkat kepuasan anggota, yaitu diantaranya dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Penelitian ini untuk membuktikan dalam melihat seberapa besar tingkat kepuasan anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki Kecamatan Kampar Kiri Tengah terhadap tanggapan pelayanan yang telah pengurus koperasi berikan. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat penilaian terhadap kemampuan

pelayanan dengan beberapa macam cara diantaranya yaitu dengan analisis *Important-Performance*, analisis *Customer Satisfaction Indeks* dan Analisis *SERVQUAL*. Tujuan adanya analisis ini yaitu agar mendapatkan data kuantitatif yang kemudian dideskripsikan kedalam bentuk kepuasan/ketidakpuasan anggota dalam hal memberikan pandangan pelayanan dari Koptan sehingga dapat diketahui bagaimana kondisi koperasi dan kecenderungan perubahannya.

Penelitian bertujuan untuk memberikan solusi yang akan bermanfaat bagi pengurus Koperasi Tani Sumber Rezeki Kecamatan Kampar Kiri Tengah untuk melakukan evaluasi dalam memperbaiki kualitas kinerja yang telah disediakan agar terpenuhinya tingkat kepuasan pelayanan masing-masing anggota. Dengan hasil analisis ini akan bermanfaat bagi pengurus Koptan Sumber Rezeki apakah perlu memperbaiki pelayanan koperasi atau mempertahankannya. Secara ringkas kerangka pemikiran penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 : Kerangka Pemikiran Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Metode, Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei. Metode survei membedah dan menguliti serta mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan dan praktik-praktik yang berlangsung. Metode surevi digunakan untuk melihat gambaran mengenai kualitas kinerja pelayanan sehingga dapat dilihat puas dan ketidakpuasan anggota koperasi.

Penelitian dilaksanakan di Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki yang berlokasi di Desa Bina Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*), dengan pertimbangan bahwa pada Koperasi Tani Sumber Rezeki selama ini belum pernah dilakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 6 bulan terhitung dari mulai Januari 2019 sampai dengan Juni 2019.

#### 3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Dari hasil laporan RAT tahun 2016 diketahui bahwasannya terdapat 456 anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki, dengan memiliki pengurus dan karyawan berjumlah 13 orang. Sampel yang digunakan untuk menentukan anggota koperasi yaitu dengan teknik *Random Sampling* sedangkan untuk pengurus dan karyawan, penulis menggunakan sensus. Dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Sampel Anggota Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki 2016

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Teknik
1	Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki	456	40	Random Sampling
2	Pengurus dan Karyawan	13	13	Sensus

Sumber: Laporan RAT Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2016

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh anggota 456 dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

Disimpulkan bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 456 anggota, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 15% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{456}{1+456(15)^2}$$

$$n = \frac{456}{11,26} = 40,4 \text{ disesuaikan oleh peneliti menjadi 40 responden.}$$

Berdasarkan dari perhitungan diatas sampel yang menjadi responden penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 40 orang dari seluruh total anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Alasan penulis menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

### 3.3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

- a. Data primer. Data diperoleh dari hasil wawancara dalam bentuk kuesioner kepada Sampel. Data yang diperlukan adalah tanggapan sampel mengenai pelayanan yang diberikan oleh Koperasi.

- b. Data sekunder, diperoleh dari buku laporan pertanggung jawaban Pengurus atau Rapat Anggota Tahunan, instansi terkait seperti Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Riau, Departemen Koperasi, Badan Pusat Statistik. Data yang diperlukan berupa jumlah anggota koperasi, data perkembangan koperasi dan struktur organisasi koperasi.

### 3.4. Konsep Operasional

Untuk menjelaskan dan menghindari kesalahpahaman dari istilah atau variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka dibuatkan beberapa konsep operasional yang diuraikan sebagai berikut:

1. Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bergabung secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya mereka yang sama melalui perusahaan yang dimiliki dan diawasi secara demokratis, dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota.
2. Koperasi tani merupakan suatu wadah yang dapat diandalkan terutama untuk usaha-usaha pertanian yang dikerjakan dalam skala yang kecil
3. Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan anggota setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.
4. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
5. Pelayanan koperasi adalah jasa yang diberikan oleh pihak koperasi kepada anggotanya dengan memperhatikan nilai kepuasan anggota.

6. Kualitas pelayanan adalah nilai yang diterapkan pada bentuk usaha ataupun aktivitas yang dikerjakan untuk memberi pelayanan yang menjadi kebutuhan/keinginan anggota.
7. Tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, akan tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan maka masyarakat merasa sangat puas.
8. Kinerja Pelayanan adalah alat atau metode yang digunakan untuk memberikan penilaian seberapa besar tingkat prestasi kerja atau capaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.
9. RAT/Rapat Anggota Tahunan merupakan agenda wajib setiap badan usaha koperasi, di dalamnya akan membahas tentang pertanggungjawaban pengurus koperasi selama satu tahun kepada anggota koperasi yang bersangkutan.
10. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu Koperasi Tani dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
11. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan Koperasi Tani untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya.
12. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota dengan penyampaian informasi yang jelas.

13. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
14. *Empathy*, atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan koperasi kepada anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota.
15. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah untuk melihat kesesuaian antara kepentingan dengan persepsi atau kinerja actual.
16. *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan atas dasar menentukan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan menyeluruh dalam hal melakukan pendekatan yang dipertimbangkan anatar tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang akan diukur.
17. *Service Quality* (SERVQUAL) untuk melakukan pengukuran kualitas jasa.

### **3.5. Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif untuk menganalisis karakteristik anggota, pengurus dan karyawan koperasi. Sedangkan kuantitatif untuk menganalisis tingkat kualitas kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan. Selanjutnya, data yang sudah dikumpulkan akan dikelompokkan dalam bentuk tabel sesuai dengan tujuan.

#### **3.5.1. Analisis Karakteristik Anggota Pengurus Dan Karyawan Koperasi Tani (KOPTAN)**

Untuk menganalisis karakteristik umum anggota, pengurus, dan karyawan KOPTAN yaitu dilakukan secara deskripif kualitatif. Data yang dikumpulkan dilapangan akan ditabulasi dan ditabelkan. Adapun karakteristik umum yang

dilihat meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan jumlah tanggungan keluarga. Hubungan menganalisis deskriptif karakteristik anggota KOPTAN yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran serta dapat memberikan informasi mengenai keadaan dari anggota, pengurus, dan karyawan di Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki.

### 3.5.2. Analisis Tingkat Kualitas Kinerja Pelayanan

Analisis tingkat kualitas kinerja pelayanan yaitu menggunakan metode IPA. Metode IPA yaitu penilaian terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja atribut pelayanan. Metode IPA digunakan untuk mengukur kepentingan dan kinerja berdasarkan 5 atribut pelayanan.

Pengukuran dengan analisis IPA menggunakan skala 5 peringkat (skala Likert). Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, puas-tidak puas, baik-tidak baik dan sebagainya. Tabel 6 merupakan bentuk skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 6. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Nilai Skor	Kriteria Skor kepuasan anggota
0,1-1,0	Sangat Tidak Puas
1,1-2,0	Tidak Puas
2,1-3,0	Cukup Puas
3,1-4,0	Puas
4,1-5,0	Sangat Puas

### 3.5.2.1. Analisis IPA (*Important Performance Analysis*)

Langkah-langkah dalam metode IPA adalah :

1. Membuat kuesioner yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu pertama bagian untuk mengukur tingkat kepentingan anggota terhadap pelayanan Koperasi dan yang kedua, bagian untuk mengukur tingkat persepsi/kinerja aktual anggota terhadap Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki. Kemudian pertanyaan tersebut dibuat dalam bentuk beberapa atribut yang mewakili lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.
2. Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Rumus yang digunakan adalah.

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(1)$$

(Supranto, 2001).

Keterangan :  $\bar{X}_i$  = Skor rata – rata tingkat kinerja/pelaksanaan per indikator i

$\bar{Y}_i$  = Skor rata – rata tingkat kepentingan per indikator i

$X_i$  = Total skor tingkat kinerja/pelaksanaan pada responden ke-i

$Y_i$  = Total skor tingkat kepentingan pada responden ke-i

n = Jumlah responden

3. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y), dimana A adalah rata – rata dari skor rata – rata tingkat kinerja, sedangkan B adalah rata – rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan

seluruh dimensi SERVQUAL. Dalam penelitian ini terdapat 25 atribut dari penjabaran kualitas pelayanan Koperasi Tani (KOPTAN) yang diukur. Nilai A dan B diukur dengan menggunakan rumus :

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k} \text{ dan } B = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k} \dots\dots\dots(2)$$

(Supranto, 2001).

Keterangan :

A = Batas Sumbu x (tingkat kinerja)

B = Batas Sumbu x (tingkat kepentingan)

$\bar{X}_i$  = Skor rata – rata tingkat kinerja/pelaksanaan pada indikator ke – i

$\bar{Y}_i$  = Skor rata – rata tingkat kepentingan pada indikator ke – i

k = Banyaknya atribut mutu pelayanan oleh perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan petani.

### 3.5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan

Analisis tingkat kepuasan anggota koperasi yaitu menggunakan metode CSI dan SERVQUAL. Metode SERVQUAL yaitu penilaian terhadap Tingkat Harapan dan Tingkat Persepsi/Kinerja Aktual Kemudian untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan anggota menggunakan metode CSI.

#### 3.5.3.1. Analisis CSI (*Costumer Satisfaction Index*)

Menurut Ihsani (2005) terdapat empat langkah dalam perhitungan *Costumer Satisfaction Index* (CSI), yaitu:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini bersala dari rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap anggota :

$$MIS = \sum_{i=1}^n \frac{Yi}{n} \text{ dan } MSS = \sum_{i=1}^n \frac{Xi}{n} \dots\dots\dots(3)$$

(Ihsani, 2005)

Keterangan: n = jumlah responden

Yi = Nilai kepentingan atribut ke – i

Xi = Nilai kinerja atribut ke – i

2. Membuat *Weight Factors* (WF)

Bobot persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WIF_i = \sum_{i=1}^p \frac{MIS_i}{MIS} \dots\dots\dots(4)$$

Ihsani (2005)

Keterangan p = jumlah atribut kepentingan

i = Atribut ke – i

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata – rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = Wf_i \times MSS_i \dots\dots\dots(5)$$

Ihsani (2005)

Keterangan : i = Atribut aspek kemampuan kelompok ke – i

4. Menentukan *Costumer Satisfaction Index*

$$CSI = \sum_{i=1}^p \frac{x}{5} \times 100\% \dots\dots\dots(6)$$

Ihsani,( 2005)

Keterangan : i = Atribut aspek kemampuan kelompok ke – i

Skala kepuasan pelanggan/anggota yang umum dipakai dalam interpretasi index adalah skala nol sampai satu. Seperti dijabarkan dalam Tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7. Kriteria Indeks Kepuasan Pelanggan

Nilai Indeks	Kriteria indek kepuasan anggota
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Ihsani (2005)

### 3.5.3.2. Analisis SERVQUAL

Menurut Manullang (2008) Karakter dalam memberikan pelayanan pada dasarnya berfokus dengan terpenuhinya keperluan dan kepentingan pelanggan sekaligus menjadi akurasi dalam hal penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian ada dua ciri utama yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diinginkan (*expected service*) dan pelayanan yang didapatkan (*perceived service*).

1. Tahapan-tahapan dalam menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan oleh pengurus koperasi adalah : Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*. Hal tersebut berguna sebagai bahan kuisisioner untuk responden.
2. Selanjutnya kuisisioner tersebut akan dipisahkan jadi dua bagian pertanyaan, yaitu bagian untuk mengukur tingkat harapan anggota terhadap pelayanan koperasi yang anggota inginkan dan yang kedua, bagian untuk mengukur

tingkat persepsi/kinerja aktual terhadap pelayanan yang diterima anggota dari Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki saat ini.

3. Setelah responden mengisi kuesioner, maka peneliti harus menghitung jawaban responden berdasarkan atribut-atribut per dimensi. Setelah data-data diolah ke dalam *Microsoft Excel*, maka secara otomatis akan didapat rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat kinerja. Kemudian skor rata-rata persepsi dikurangi dengan skor rata-rata harapan, sehingga diperoleh kesenjangan (gap). Atau dihitung menggunakan rumus :

$$NK = X - Z \dots\dots\dots(7)$$

(Parasuraman, et al,1985)

Keterangan:

NK = Nilai Kesenjangan

X = Nilai Persepsi/Kinerja Aktual

Z = Nilai harapan

Jika  $NK=0$  maka tingkat pelayanan sama persis dengan yang diharapkan pelanggan, jika  $NK<0$  maka tingkat pelayanan kurang dari yang diharapkan, jika  $NK>0$  maka tingkat pelayanan sangat memuaskan pelanggan.

4. Setelah mendapatkan gap dari pengukuran berdasarkan atribut setiap dimensi, kemudian peneliti juga menghitung kesenjangan tiap dimensi.
5. Interpretasikan hasil perhitungan Gap per atribut dan perhitungan Gap per dimensi. Sehingga dapat diketahui dimensi mana saja yang pelayanannya harus diprioritaskan perbaikannya oleh koperasi.

## IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

### 4.1. Geografi dan Topografi Penelitian

Desa Bina baru merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Provinsi Riau yang dijadikan sebagai tempat penelitian memiliki luas wilayah 16,77 km<sup>2</sup>. Jarak antara desa dari pusat pemerintah kecamatan yaitu 15 km. Jarak antar desa dari pusat pemerintah kabupaten 60 km. ( Kantor Desa Bina Baru, 2018).

Kondisi Topografi Kecamatan Kampar Kiri Tengah sebagian besar daerah datar 79,55% dan sisanya bergelombang 20,45%, berada pada ketinggian antara 41 M s/d 46 M di atas permukaan laut. Curah hujan tertinggi di Kecamatan Kampar Kiri Tengah pada tahun 2017 adalah 364 mm terjadi pada Bulan November sedangkan jumlah hari hujan terbanyak juga di Bulan November yaitu 13 hari.

Secara geografis Desa Bina Baru berbatasan dengan berbagai daerah yaitu:

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Desa Karya Bakti.
2. Sebelah Timur Berbatasan dengan Desa Utama Karya.
3. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Desa Lubuk Sakai.
4. Sebelah Barat Berbatasan dengan Desa Koto Damai.

### 4.2. Demografi Daerah Penelitian

Penduduk merupakan aset yang sangat berharga bagi suatu daerah, salah satunya bagi daerah yang sedang berkembang dalam proses pembangunan.

Penduduk merupakan subjek penentu suatu keberhasilan program pembangunan diberbagai sektor salah satunya yaitu sektor pertanian.

Desa Bina Baru yang merupakan desa yang terletak di Kecamatan Kampar Kiri tengah dengan jumlah penduduk sebesar 5.008 jiwa, terdiri dari 2.561 jiwa jumlah penduduk Laki-laki dan 2.447 jiwa jumlah penduduk perempuan. Untuk melihat lebih rinci terdapat di Tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Bina Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Menurut Jenis Kelamin Tahun 2018

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Presentase
1	Laki-laki	2.524	50.93
2	Perempuan	2.431	49.07
	Jumlah	4.955	100,00

Sumber : Kantor Camat Kampar Kiri Tengah, Tahun 2018

Pada Tabel 8 menunjukkan adanya jumlah penduduk Laki-laki lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Perempuan. Dapat dilihat jumlah Laki-laki sebesar 2.524 jiwa atau (50,93%), sedangkan jumlah penduduk Perempuan 2.431 jiwa atau (49,07%). Jika dilihat dari jenis kelamin jumlah penduduk, dengan itu dapat diperoleh (*sex ratio*) sebesar 103.82 yang artinya penduduk Laki-laki lebih banyak dari Perempuan dengan kata lain setiap 103 orang penduduk Laki-laki maka terdapat 100 orang Perempuan.

### 4.3. Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu gambaran untuk mengukur bagaimana kemajuan suatu desa. Dapat dilihat dengan jumlah penduduk yang masih mementingkan dalam menempuh jenjang pendidikan. Semakin banyak penduduk yang memiliki kualitas dalam jenjang pendidikan yang baik, maka kemampuan,

pengetahuan serta ketrampilan yang dimiliki oleh penduduk juga akan semakin berkembang. Artinya jika pendidikan penduduk suatu desa baik, maka wawasan yang dimiliki akan bertambah sehingga kemajuan pola pikir penduduk juga semakin berkembang.

Penduduk di Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah sendiri memiliki jenjang pendidikan yang sangat bervariasi mulai dari SD, SMP, SMA hingga keperguruan tinggi, dan ada sebagian penduduk yang masih belum sekolah. Berikut merupakan penjelasan mengenai sebaran penduduk menurut tingkat pendidikan yang dapat dilihat pada Tabel 9:

Tabel 9. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2018

No.	Lulusan	Jumlah (Jiwa)	Presentase (%)
1	Tidak/belum sekolah	848	17,11
2	TK	287	5,80
3	SD	1.357	27,39
4	SMP	1.238	24,99
5	SMA	1.081	21,81
6	Sarjana	144	2,90
	Jumlah	4.955	100,00

Sumber : Kantor Desa Binabaru, Tahun 2018.

Pada tabel 9 dapat dilihat bahwasannya jumlah tingkat pendidikan penduduk di Desa Binabaru sudah tergolong cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk yang tidak/belum sekolah sebanyak 848 jiwa (17,11%), TK sebanyak 287 jiwa (5,80%), SD sebanyak 1.357 jiwa (27,39%), SMA sebanyak 1.081 jiwa (21,81%), Sarjana sebanyak 144 jiwa (2,90%).

#### 4.4. Fasilitas Umum

Tabel 10. Distribusi Pengguna Fasilitas Umum di Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Tahun 2018

No	Bidang	Fasilitas	Jumlah
1.	Pendidikan	Paud	3
		SD	3
		Madrasah Ibtidaiyah	1
		SLTP	1
		Madrasah Tsanawiyah	1
		SMU	1
		Madrasah Aliyah	1
		MDA	5
		Ponpes	1
2.	Kesehatan	Puskesmas Pembantu	1
		Posyandu	4
		Mesjid	5
		Mushola	12
3.	Ekonomi	KUD	1
		KOPTAN	1
Jumlah			40

Sumber : Kecamatan Kampar Kiri Tengah dalam Angka Tahun 2018

Pada Tabel 10 terlihat bahwasannya untuk fasilitas pendidikan sudah cukup baik, hanya saja untuk bidang kesehatan hanya terdapat 1 puskesmas, sehingga diperlukannya untuk penambahan 1 fasilitas puskesmas lagi atau pun klinik. Untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat lebih baik lagi sehingga tidak perlu ke desa lain untuk berobat.

#### 4.5. Profil Koperasi Tani Sumber Rezeki

##### 4.5.1. Deskripsi Lokasi Koperasi Tani Sumber Rezeki

Koperasi Tani Sumber Rezeki berada di Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Jarak tempuh untuk mencapai Koperasi Tani Sumber Rezeki dari ibukota Kabupaten yaitu sekitar 57,7 km

sedangkan dari pusat pemerintahan Kecamatan Kampar Kiri Tengah berjarak 16 km. Adapun keadaan jalan menuju Koperasi Tani Sumber Rezeki yaitu masih berupa jalan tanah kuning, namun ini tidak mengganggu akses untuk menuju ke lokasi tersebut. Disebabkan tanah ini tidak licin apabila terjadi hujan sekalipun.

#### **4.5.2. Sejarah Berdirinya Koperasi Tani Sumber Rezeki**

Koperasi Tani (KOPTAN) sendiri pada awalnya bernama Kelompok Usaha Bersama (KUB) yang didirikan pada tanggal 25 Oktober 1997 oleh Ir. H Zulfahmi Hamid dari Dinas Perkebunan Kabupaten Kampar, yang akhirnya dibentuk menjadi Koperasi Petani Karet (KOPTANKAR) Sumber Rezeki dengan tujuan mengoptimalkan harga produksi karet petani, meningkatkan kesejahteraan petani karet, dapat melakukan perawatan kebun dan pengelolaan produksi dengan baik, serta mempererat persatuan dan kesatuan antar petani karet.

Pada tanggal 15 Desember 1998 dengan nomor Badan Hukumnya 84/BH/KDK.4/1/I/1999. Koperasi Petani Karet (KOPTANKAR) Sumber Rezeki resmi berubah nama menjadi Koperasi Tani (KOPTAN) Sumber Rezeki, ini disebabkan karena dengan adanya perkembangan usaha yang ada pada Koperasi, maka sesuai dengan saran dari Dinas terkait diadakan perubahan anggaran koperasi dan berganti nama menjadi Koperasi Tani Sumber Rezeki dengan nomor Badan Hukumnya 01/PAD/BH/IV.3/DISKOP/I/2013 pada tanggal 21 Januari 2013. Selain menangani hasil produksi petani karet, Koperasi Tani kini juga menangani produksi petani kelapa sawit.

### 4.5.3. Organisasi Koperasi Tani Sumber Rezeki

#### 1. Rapat Anggota Tahunan (RAT)

RAT dilaksanakan oleh Koperasi Tani Sumber Rezeki sebanyak 17 kali dengan mengikutseratakan anggota serta badan pengawas, jadual RAT tersebut dalam beberapa tahun belakangan adalah:

1. RAT 1 : 24 Februari 2000
2. RAT 2 : 18 Februari 2001
3. RAT 3 : 18 Februari 2002
4. RAT 4 : 15 April 2003
5. RAT 5 : 18 Februari 2004
6. RAT 6 : 14 Februari 2005
7. RAT 7 : 18 Maret 2006
8. RAT 8 : 28 Februari 2007
9. RAT 9 : 16 Februari 2008
10. RAT 10 : 29 Januari 2009
11. RAT 11 : 28 Januari 2010
12. RAT 12 : 15 Maret 2011
13. RAT 13 : 20 Maret 2012
14. RAT 14 : 25 April 2013
15. RAT 15 : 23 April 2014
16. RAT 16 : 12 Mei 2016
17. RAT 17 : 03 April 2017

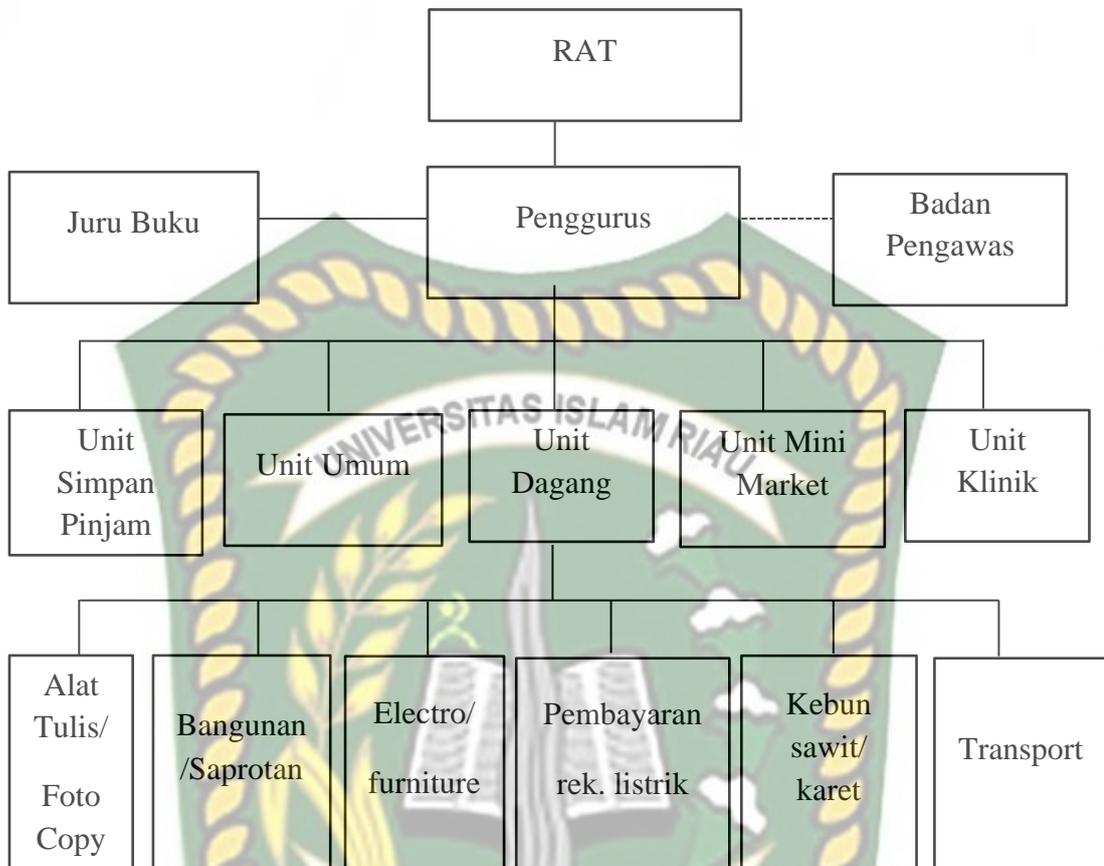


Menurut Ketua Koperasi Tani Sumber Rezeki RAT dilaksanakan hampir setiap tahun dan dengan jangka waktu yang tidak tepat pada bulan yang sama. Pertama kali RAT dilaksanakan yaitu pada tanggal 24 Februari 2000. Tujuan adanya RAT yaitu untuk membahas diantaranya:

1. Pembahasan anggaran yang digunakan.
2. Rancangan kerja, rancangan anggarann pendapatan serta belanja koperasi dan mengesahkan laporan keuangan.
3. Pengesahaan kewajiban tanggungjawab pengurus dalam hal melaksanakan tugasnya.
4. Membagikan sisa hasil usaha (SHU).

## 2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mempunyai fungsi penting dalam pembagian kerja serta menggambarkan adanya sebuah bentuk tanggung jawab setiap bagian struktur. Adanya struktur organisasi ini untuk memperlihatkan bentuk masing-masing tugas yang akan dijalankan sebuah organisasi sesuai dengan tugasnya. Pemegang kekuasaan tertinggi yang ada pada Koperasi Tani Sumber Rezeki yaitu Rapat Anggota yang biasanya dilaksanakan setiap tahun. Pengurus Koperasi Tani terdiri dari Ketua, Sekretaris, dan Bendahara. Struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 3. Struktur Organisasi Koperasi Tani Sumber Rezeki

Berdasarkan kesepakatan dalam RAT maka terbentuklah susunan pengurus Koperasi Tani Sumber Rezeki sebagai berikut:

Ketua : Basuki Rahmad, S.E

Sekretaris : Amron Samuji

Bendahara : Agus Nawan

Rapat Anggota Tahunan memiliki kekuasaan tertinggi dalam koperasi, memaparkan bagaimana anggota melakukan pemilihan pengurus beserta pengawas pada koperasi, pengurus koperasi sendiri mengangkat pengelola untuk memeberikan wewenang dan juga kuasa untuk mengelola usaha. Kedudukan tertinggi organisasi koperasi yaitu terletak pada rapat anggota dengan

memperlihatkan bahwasannya anggota memiliki kedudukan tertinggi dalam hal-hal kegiatan yang dilakukan di koperasi.

### **3. Prestasi Koperasi Tani Sumber Rezeki**

Beberapa prestasi yang pernah diraih oleh Koperasi Tani Sumber Rezeki, yaitu sebagai berikut:

1. Koperasi berprestasi Nasional Tahun 2002.
2. Koperasi klasifikasi nilai A dari th.2003-2006.
3. Koperasi berprestasi kabupaten kampar tahun 2006.
4. Sebagai salah satu Koperasi unggulan propinsi Riau.

### **4. Unit Usaha Koperasi Tani Sumber Rezeki**

#### **a. Unit Usaha Simpan Pinjam**

Unit usaha simpan pinjam merupakan unit usaha andalan dalam memperoleh profit dan dalam mendukung berjalannya unit usaha lain yang belum bisa berkembang sesuai dengan yang direncanakan dan diharapkan. Unit usaha simpan pinjam tidak hanya mengandalkan dari aktifitas anggota semata, tetapi unit ini juga membuka peluang bagi masyarakat umum untuk melakukan simpan pinjam ke koperasi, melalui sistem mengajukan permohonan pinjaman dengan syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan dan dilengkapi dengan jaminan atau agunan bahkan harus menggunakan rekomendasi dari desa.

#### **b. Unit Umum**

Unit umum meliputi beberapa sub unit usaha sebagaimana dapat dilihat rinciannya sebagai berikut:

1. Penjualan Karet. Dalam hal ini penjualan hasil produksi dalam bentuk ojol, Koperasi Tani Sumber Rezeki tidak mengambil profit ataupun keuntungan, tetapi kepentingan koperasi lebih kepada bisa memotong langsung pituang anggota yang menjual hasil produksinya ke koperasi melalui rekapitulasi hasil produksi anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki. Artinya pemasaran hasil produksi karet di Koperasi tani Sumber Rezeki, koperasi sendiri disini hanya berperan sebagai perpanjangan tangan petani kepada pembeli hasil produksi.
2. Studio Foto. Unit usaha yang sudah diupayakan keberadaanya, tetapi terlihat sangat sulit untuk bisa berkembang karena beberapa faktor yang masih kurang bisa mendukung berjalannya usaha tersebut, sehingga sampai saat ini usaha tersebut tidak dikembangkan secara maksimal.
3. Pembayaran Rekening Listrik. Bekerjasama dengan PT. Tri Tunggal Permata melalui Bank Bukopin dengan sistem *Payment Online Bank* (BPOB) menggunakan produk *On Pays*.
4. Penaluran Kupedes BRI dan Lembaga Keuangan lainnya.

**c. Unit Dagang**

1. Pengadaan Pupuk. Pengadaan pupuk urea bersubsidi berekerja sama dengan Puskud Riau. Ssedangkan untuk penyaluran dan pengadaan pupuk non subsidi bekerja sama dengan semua pihak yang dapat saling membutuhkan dan saling menguntungkan.

2. Bahan bangunan, alat-alat listrik, elektronik, mebeller, saprotan/saprodi, sepeda, alat tulis kantor, foto copy, laminating dan penjilidan.

**d. Unit Mini Market**

Unit ini merupakan nilai strategi yang sangat potensial untuk masa-masa yang akan datang bagi koperasi itu sendiri, sebagai unit yang sistem transaksinya menggunakan sistem penjualan tunai dengan pengambilan margin profit yang tipis maka di masa-masa yang akan datang perlu lebih menekan angka pengeluaran biaya operasional di samping angka biaya penyusutan yang cukup besar pada penyusutan gedung dan juga inventaris. Unit ini menjual beberapa macam makanan ringan, minuman, keperluan bulanan, hingga mainan anak-anak.

**e. Unit Klinik**

Adapun pelayanan yang tersedia di klinik tersebut yaitu: rawat jalan, rawat inap, home care, laboratorium, EKG, persaliinan, apotik, ambulance (pemanfaatan keberadaan ambulance adalah untuk mengangkat jenazah ke makam tanpa bayar atau gratis untuk seluruh warga desa binabaru baik anggota ataupun non anggota. Ambulance ini juga bisa dimanfaatkan oleh masyarakat desa lain dengan aturan syarat yang sudah dijalankan oleh petugas klinik. Klinik ini berkerjasama dengan Rumah Sakit PMC Pekanbaru.

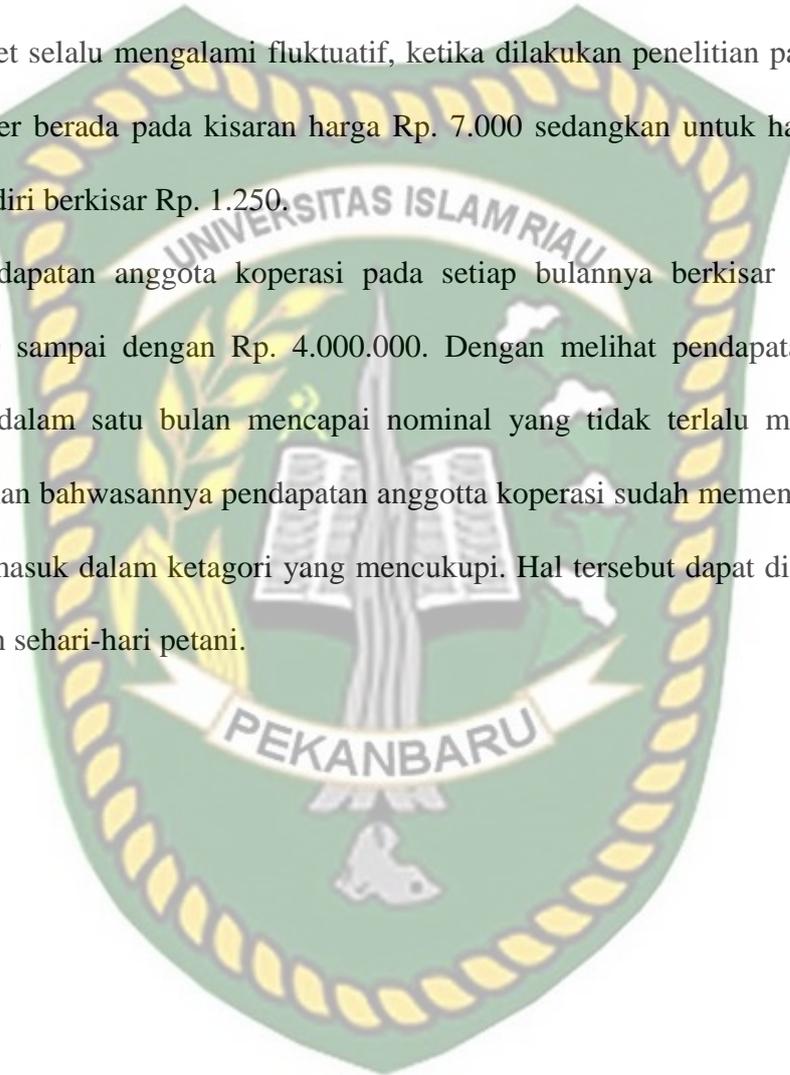
**4.5.4 Pendapatan Hasil Anggota**

Sumber pendapatan anggota dari Koperasi Tani Sumber Rezeki yaitu dari hasil perkebunan karet dan juga kelapa sawit. Oleh karena itu, pendapatan dari hasil pemanenan karet dan juga kelapa sawit digunakan untuk memenuhi kebutuhan anggota dalam kehidupan sehari-hari. Selain pendapatan dari hasil

perkebunan, sebagian anggota juga mendapatkan pendapatan sebagai PNS, wirausaha, wiraswasta dan lain-lain.

Dari keterangan pihak koperasi ketika melakukan penelitian dilapangan, harga karet selalu mengalami fluktuatif, ketika dilakukan penelitian pada saat itu harga karer berada pada kisaran harga Rp. 7.000 sedangkan untuk harga kelapa sawit sendiri berkisar Rp. 1.250.

Pendapatan anggota koperasi pada setiap bulannya berkisar antara Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp. 4.000.000. Dengan melihat pendapatan anggota koperasi dalam satu bulan mencapai nominal yang tidak terlalu minim dapat disimpulkan bahwasannya pendapatan anggota koperasi sudah memenuhi standar an telah masuk dalam ketagori yang mencukupi. Hal tersebut dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari petani.



## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Karakteristik Anggota Pengurus dan Karyawan

Responden dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki sekaligus pengurus dan karyawan. Karakteristik responden yang akan dibahas yaitu: umur, pendidikan, jenis kelamin, dan jumlah tanggungan keluarga.

#### 5.1.1 Umur

Pada Tabel 11 dapat dilihat umur anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki rata-rata umur terbanyak yaitu 51-65 tahun dengan jumlah 20 jiwa (50,00%). Menurut pendapat Sukirno (1985), kelompok umur penduduk yang masih dalam kategori produktif adalah pada umur 15-59 tahun. Sedangkan penduduk yang berumur dibawah 15 tahun dan diatas 59 tahun adalah penduduk yang tidak berada pada usia produktif. Distribusi umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 11 dan Tabel 12.

Tabel 11. Distribusi Umur Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	21-35	6	15,00
2	36-50	14	35,00
3	51-65	20	50,00
Jumlah		40	100,00
	Rata-rata	48,22	

Pada Tabel 12 dapat dilihat umur responden pengurus dan karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki umur terbanyak 36-50 terdapat 6 jiwa (46,15%),

artinya pengurus dan karyawan mampu melayani anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki dengan cukup baik.

Tabel 12. Distribusi Umur Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	21-35	5	38,46
2	36-50	6	46,15
3	51-65	2	15,39
Jumlah		13	100,00

### 5.1.2 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksud yaitu jenjang pendidikan yang telah ditempuh oleh anggota, pengurus dan karyawan. Tingkat pendidikan ini menentukan bagaimana cara berfikir anggota, cara menilai serta persepsi anggota terhadap suatu produk atau jasa pelayanan. Adapun latar belakang pendidikan ini juga mempengaruhi karakteristik anggota dan termasuk hal yang penting dalam penelitian ini. Karena ini menentukan semakin tinggi tingkat pendidikan anggota, maka semakin tinggi juga pengetahuan dan wawasan yang dimiliki anggota tersebut. Pada penelitian ini yang dilihat adalah bagaimana pendidikan formal yang pernah didapat baik anggota, pengurus dan karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 13 dan Tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 13. Distribusi Pendidikan Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki 2019

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Presentase (%)
1	SD	24	60,00
2	SMP	9	22,50
3	SMA	6	15,00
4	Perguruan Tinggi	1	2,50
	Jumlah	40	100,00

Pada Tabel 13 dapat dilihat bahwa anggota yang berpendidikan SD memiliki jumlah terbanyak yaitu 24 orang atau (60,00%). Berdasarkan penjelasan dari tabel diatas dapat dilihat pendidikan ditingkat anggota yang terbanyak terdapat pada pendidikan SD, itu artinya masih minimnya tingkat pendidikan dalam anggota koperasi.

Tabel 14. Distribusi Pendidikan Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki 2019

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Presentase (%)
1	SD	2	15,39
2	SMP	2	15,39
3	SMA	7	53,84
4	Perguruan Tinggi	2	15,38
		13	100,00

Pada Tabel 14 dapat dilihat bahwa pengurus dan karyawan yang tingkat pendidikan terbanyak yaitu SMA terdapat 7 orang atau (53,84%), Dari keterangan diatas dapat dilihat pendidikan yang dimiliki oleh pengurus dan karyawan sudah cukup baik untuk melayani keperluan yang dibutuhkan anggota koperasi.

### 5.1.3 Jenis Kelamin

Pada Tabel 15 terlihat bahwa sebagian besar responden dari anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 32 orang atau (80,00%), dapat diartikan laki-laki lebih produktif menjadi petani sawit dan juga petani karet jika dibandingkan dengan jumlah perempuan yaitu sebanyak 8 orang atau (20,00%).

Tabel 15. Distribusi Jenis Kelamin Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	80,00
2	Perempuan	8	20,00
Jumlah		40	100,00

Pada Tabel 16 menunjukkan jumlah pengurus dan karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 9 orang atau (70,00%) dilihat bahwa pengurus dan karyawan koperasi lebih besar dibandingkan pengurus dan karyawan perempuan yaitu sebanyak 4 orang atau (30,00%).

Tabel 16. Distribusi Jenis Kelamin Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-laki	9	70,00
2	Perempuan	4	30,00
Jumlah		13	100,00

#### 5.1.4. Jumlah Tanggungan Keluarga

Jumlah tanggungan keluarga mempunyai hubungan yang berkaitan erat dengan pendapatan yang anggota peroleh. Dalam hal ini akan mendorong anggota untuk terus berusaha untuk meningkatkan pendapatan agar bisa memenuhi kebutuhan keluarganya. Untuk melihat lebih detailnya dapat dilihat dalam Tabel 17.

Tabel 17. Distribusi Jumlah Tanggungan Keluarga Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Jumlah Tanggungan Keluarga (Jiwa)	Jumlah (kk)	Persentase (%)
1	1-2	19	47,50
2	3-4	12	30,00
3	≥ 5	9	22,50
Jumlah		40	100,00

Pada Tabel 17 dapat dilihat bahwa jumlah tanggungan keluarga anggota koperasi yang paling terbanyak adalah 1-2 jiwa adalah sebanyak 19 kepala keluarga (47,50%). Dari tabel ini dapat dilihat bahwa semakin kecil jumlah keluarga maka akan semakin kecil pula pengeluaran yang diperlukan dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 18. Distribusi Jumlah Tanggungan Keluarga Pengurus dan Karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Jumlah Tanggungan Keluarga (Jiwa)	Jumlah (kk)	Persentase (%)
1	1-2	8	61,53
2	3-4	5	38,47
3	≥ 5	-	-
Jumlah		13	100,00

Pada Tabel 18 dapat dilihat bahwa jumlah tanggungan keluarga pengurus dan karyawan koperasi yang paling terbanyak adalah 1-2 jiwa adalah sebanyak 8 kepala keluarga (61,53%). Dari tabel ini dapat dilihat bahwa semakin kecil jumlah keluarga maka akan semakin kecil pula pengeluaran yang diperlukan dan begitu juga sebaliknya.

## 5.2. Tingkat Kualitas Kinerja Pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki

Kinerja pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Tani Sumber Rezeki tidak hanya dalam penyediaan barang-barang yang dibutuhkan anggota atau unit adanya seperti simpan pinjam saja, tetapi pelayanan juga bisa diberikan dalam bentuk penjualan karet dan TBS, pembayaran rekening listrik, penyediaan pupuk, mini market dan juga dalam bentuk sosial yaitu hubungan kerjasama yang baik antara pihak Koperasi Tani Sumber Rezeki dengan anggota, untuk mengetahui apa yang menjadi kepentingan anggota. Pentingnya melihat kualitas kinerja untuk

mengetahui apakah pelayanan tersebut sudah bisa dikatakan puas oleh pihak anggota itu sendiri. Dengan demikian, tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak Koperasi Tani Sumber Rezeki kepada anggota tercapai. Untuk mengukur kualitas kinerja pelayanan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### **5.2.1. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Pengukuran persepsi anggota terhadap kinerja pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki dapat menggunakan metode *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Teknik ini merupakan penerapan yang mudah untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat persepsi kinerja atribut pelayanan yang berguna untuk pengembangan program Koperasi Tani Sumber Rezeki yang efektif. Penilaian tingkat persepsi anggota terhadap kinerja dan kepentingan pelayanan diambil dari data yang diperoleh dari petani Koperasi Tani Sumber Rezeki yang menjadi anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki. Untuk penilaian tingkat kepentingan kinerja pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki diberikan skor terhadap masing-masing atribut.

Jumlah atribut yang akan dibahas dalam hasil penelitian sebanyak 25 atribut yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Penilaian responden akan berbeda-beda dalam memberi bobot kepentingan terhadap atribut-atribut mana saja yang mereka anggap tidak penting sampai dengan sangat penting (Skala Likert). Dalam penelitian ini tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dimaksud bukan berdasarkan urutan kepentingan/kinerja atau mendeskripsikan nilai kepentingan/kinerja relatif terhadap atribut yang lain.

Tingkat kepentingan dan kinerja dalam penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar jarak nilai dari rata-rata nilai kepentingan/kinerja antar atribut dalam suatu dimensi SERVQUAL, terutama jarak antara atribut dengan nilai tertinggi dan atribut dengan nilai yang rendah.

### **1. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Tangible***

Dimensi *tangible* atau bukti fisik merupakan nilai lebih yang dimiliki suatu organisasi dalam menunjukkan kinerjanya. Dalam hal penampilan sekaligus kemampuan berupa sarana dan prasarana fisik sekaligus keondisi yang ada disekitaran area koperasi merupakan bentuk nyata dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditawarkan kepada pihak yang meberikan jasa. Atribut dari dimensi ini terbagi dalam lima bagian yaitu, kerapian pakaian karyawan, tersedianya komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan Koperasi Tani, ketersediaan papan pengumuman Koperasi Tani sebagai media informasi bagi anggota, kebersihan ruang rapat Koperasi Tani dan perlengkapan fasilitas kantor Koperasi Tani seperti Ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir. hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dimensi *tangible* Koperasi Tani Sumber Rezeki dapat dilihat pada Tabel 19.

Tabel 19. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Tangible* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Dimensi <i>Tangible</i>	Kepentingan ( $\bar{Y}$ )	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Keterangan
1.	Kerapian pakaian karyawan	4,20	4,40	Sangat Puas
2.	Komputer dan Telepon sebagai Teknologi penunjang Kegiatan Koperasi Tani	4,35	4,45	Sangat Puas
3.	Ketersediaan papan pengumuman Koperasi Tani Sebagai media informasi bagi anggota	3,90	4,30	Sangat Puas
4.	Kebersihan ruang rapat Koperasi Tani	4,15	4,38	Sangat Puas
5.	Perlengkapan fasilitas kantor Koperasi Tani, seperti Ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir	4,18	4,33	Sangat Puas

Tabel 19 memperlihatkan lima atribut dimensi *Tangible* yang memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja yang berbeda-beda. Jika dilihat dari nilai kepentingan, maka rata-rata nilai yang tertinggi terdapat pada atribut komputer dan telepon sebagai Teknologi penunjang Kegiatan Koperasi Tani dengan skor nilai 4,35. Responden menganggap ketersediaan komputer dan telepon pada koperasi dapat menunjang kinerja dari koperasi agar lebih efektif dan efisien.

Sedangkan rata-rata nilai yang terendah terdapat pada atribut ketersediaan papan pengumuman Koperasi Tani sebagai media informasi bagi anggota dengan skor nilai 3,90. Responden menganggap ketersediaan papan pengumuman tidak terlalu berdampak besar terhadap kinerja Koperasi Tani. Karena papan pengumuman biasanya digunakan hanya untuk melihat harga sawit/karet pada tiap bulannya. Sedangkan untuk informasi lainnya disampaikan langsung oleh masing-masing ketua kelompok.

Atribut Kerapian pakaian karyawan, kebersihan ruang rapat Koperasi Tani dan perlengkapan fasilitas kantor Koperasi Tani, seperti ruang tamu, AC,

toilet/kamar kecil, tempat parkir merupakan atribut yang memiliki rata-rata nilai kepentingan yang jaraknya tidak terlalu berbeda. Dapat dilihat bahwasannya ketiga atribut tersebut menempati porsi yang sama pentingnya, yaitu berada diantara kategori sangat penting. Kerapian pakaian karyawan seharusnya dapat diwujudkan dengan memakai baju seragam sehingga akan menunjukkan dari citra kualitas koperasi, kebersihan ruang rapat Koperasi Tani juga harus terjamin agar pada saat dilakukan rapat anggota akan terjamin kenyamanan dari anggota, kemudian tersedianya perlengkapan kantor seperti ruang tamu, AC, toilet dan tempat parkir sebaiknya harus tersedia karena selain untuk melayani kebutuhan anggota juga bisa untuk melayani tamu.

Secara keseluruhan rata-rata nilai kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *tangible* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara kepentingan anggota atau persepsi terhadap kinerja koperasi dimana skor rata-rata kinerja lebih tinggi dari persepsi anggota. Akan tetapi peningkatan kualitas pelayanan seperti tersedianya perlengkapan fasilitas kantor, kebersihan ruang rapat serta kerapian pakaian harus lebih ditingkatkan, karena pada atribut tersebut masih dibawah rata-rata kinerja pelayanan yang lain.

## 2. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Reliability*

*Reliability* atau keandalan adalah dimana kemampuan perusahaan dilihat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: Pembagian SHU tepat waktu, Penyelenggaraan RAT tepat waktu,

Keteraturan jadwal kerja koperasi, kerja sama Koperasi Tani dengan pemerintah setempat bank dan perusahaan inti, dan ketersediaan input pada koperasi seperti pupuk dan pestisida. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Reliability* Koperasi Tani Sumber Rezekidapat dilihat pada Tabel 20.

Tabel 20. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Reliability* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Dimensi <i>Reliability</i>	Kepentingan ( $\bar{Y}$ )	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Keterangan
1.	Pembagian SHU tepat waktu	4,48	4,53	Sangat Puas
2.	Penyelenggaraan RAT tepat waktu	4,28	4,15	Sangat Puas
3.	Keteraturan jadwal kerja koperasi	4,40	4,43	Sangat Puas
4.	Kerjasama Koperasi Tani dengan Pemerintah setempat, Bank dan Perusahaan inti	4,33	4,40	Sangat Puas
5.	Ketersediaan input di koperasi seperti pupuk dan pestisida	4,20	4,38	Sangat Puas

Tabel 20 memperlihatkan lima atribut dimensi *Reliability* yang memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja yang berbeda-beda. rata-rata nilai yang tertinggi terdapat pada atribut pembagian SHU tepat waktu dengan skor nilai 4,48. Responden menganggap pembagian SHU dibagikan tepat waktu merupakan hal yang penting, karena selain menjadi hak anggota untuk menerimanya terlebih hal tersebut dapat digunakan untuk menambah penghasilan masing-masing anggota. Sedangkan rata-rata nilai yang terendah terdapat pada atribut ketersediaan input di koperasi seperti pupuk dan pestisida dengan skor nilai 4,20. Hal ini disebabkan anggota bisa mendapatkan pupuk atau pestisida dimana pun tanpa bergantung pada pupuk atau pestisida yang disediakan oleh Koperasi Tani Sumber Rezeki

Secara keseluruhan rata-rata nilai kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *Reliability* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada

anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara kepentingan anggota atau persepsi terhadap kinerja koperasi dimana skor rata-rata kinerja lebih tinggi dari persepsi anggota. Akan tetapi pada atribut penyelenggaraan RAT tepat waktu, masih belum memenuhi persepsi anggota hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata kepentingan pada atribut tersebut lebih tinggi yaitu dengan skor rata-rata 4,28 dibandingkan dengan kinerja dari koperasi yaitu dengan skor rata-rata 4,15. Hal ini menunjukkan bahwa anggota masih merasa penyelenggaraan RAT belum konsisten, Oleh sebab itu anggota merasa penyelenggaraan RAT dirasa penting dilakukan karena banyak hal-hal yang bisa didiskusikan bersama.

### 3. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness*

*Responsiveness* atau ketanggapan merupakan suatu nilai yang dimiliki koperasi dalam hal melayani secara tepat sekaligus cepat kepada anggota dengan memberikan penyampaian informasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: kesiapan gerak pengurus dalam melayani kebutuhan anggota, sanksi bagi anggota yang tidak mentaati aturan, pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti anggota, Ketanggapan pihak Koperasi Tani dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan karet/sawit, Menambah pasar (Perusahaan) penjualan produksi karet/sawit untuk meningkatkan keuntungan. Hasil Perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dimensi *Responsiveness* Koperasi Tani Sumber Rezeki dapat dilihat pada Tabel 21.

Tabel 21. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Dimensi <i>Responsiveness</i>	Kepentingan ( $\bar{Y}$ )	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Keterangan
1.	Kesigapan gerak pengurus dalam melayani kebutuhan anggota	4,33	4,48	Sangat Puas
2.	Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan	4,28	4,33	Sangat Puas
3.	Pemberian Informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh anggota	4,25	4,35	Sangat Puas
4.	Ketanggapan pihak Koperasi Tani dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan karet/sawit	3,98	4,30	Sangat Puas
5.	Menambah pasar (Perusahaan) penjualan produksi karet/sawit untuk meningkatkan keuntungan	4,30	4,45	Sangat Puas

Pada Tabel 21 memperlihatkan bahwa rata-rata nilai skor kepentingan yang tertinggi adalah kesigapan gerak pengurus dalam melayani kebutuhan anggota dengan skor nilai 4,33. Responden menilai atribut tersebut sangat penting contohnya pengurus dengan sigapnya melayani anggota yang akan melakukan peminjaman modal ataupun kebutuhan lainnya. Sedangkan rata-rata nilai kepentingan paling rendah dan tidak penting menurut responden adalah pada atribut ketanggapan pihak Koperasi Tani dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan karet/sawit yaitu dengan skor nilai 3,98. Hal tersebut dikarenakan responden merasa memperbaiki jalan atau akses perkebunan tidak sepenuhnya kewajiban yang harus dilakukan oleh Koperasi Tani itu sendiri.

Apabila dilihat dari perbandingan antara kinerja dengan kepentingan secara keseluruhan anggota sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor rata-rata kinerja yang lebih tinggi dari nilai skor rata-rata kepentingan anggota. Akan tetapi peningkatan kinerja dari

atribut-atribut pada dimensi *Responsiveness* tersebut perlu untuk terus ditingkatkan.

#### 4. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Assurance*

*Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap organisasi. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: Pembagian SHU yang adil, jaminan kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan, Jaminan keamanan terhadap anggota Koperasi Tani dari pihak manapun, bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari Koperasi Tani, keterampilan dan pengetahuan pengurus. Hasil Perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dimensi *assurance* Koperasi Tani Sumber Rezeki dapat dilihat pada Tabel 22.

Tabel 22. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Assurance* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Dimensi <i>Assurance</i>	Kepentingan ( $\bar{Y}$ )	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Keterangan
1.	Pembagian SHU yang adil	4,35	4,50	Sangat Puas
2.	Jaminan kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan	4,45	4,58	Sangat puas
3.	Jaminan keamanan terhadap anggota Koperasi Tani dari Pihak manapun	3,85	4,20	Sangat Puas
4.	Bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari Koperasi Tani	4,08	3,90	Puas
5.	Keterampilan dan pengetahuan pengurus	4,38	4,40	Sangat Puas

Secara keseluruhan nilai rata-rata kepentingan pada Tabel 22 memiliki jarak nilai antar atribut yang tidak terlalu jauh, dan rata-rata tertinggi terdapat pada atribut jaminan kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan dengan skor nilai 4,45. Responden menganggap pengurus yang berpegah teguh dengan jujur

terhadap masalah audit keuangan kepada anggota dirasa sangat penting karena akan memberikan rasa kepercayaan kepada Koperasi Tani itu sendiri.

Atribut jaminan keamanan terhadap anggota Koperasi Tani dari pihak manapun dengan skor yaitu 3,85. Menurut responden tidak penting jika keamanan menjadi tanggung jawab Koperasi Tani, karena ada pihak kepolisian yang lebih berwenang untuk menjaga keamanan di Desa Binabaru.

Dilihat dari keseluruhan rata-rata nilai kinerja maka dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *assurance* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal tersebut dikarenakan jarak rata-rata nilai antar atribut tidak terlalu jauh. Akan tetapi pada atribut bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari Koperasi Tani Sumber Rezeki masih belum memenuhi persepsi yang diterima oleh anggota saat ini, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata kepentingan pada atribut tersebut lebih tinggi yaitu mendapatkan skor 4,08 dibandingkan dengan kinerja yang didapatkan dari Koperasi Tani itu sendiri yaitu dengan skor 3,90. Hal ini menunjukkan anggota membutuhkan adanya jaminan asuransi kesehatan dari Koperasi Tani itu sendiri.

##### **5. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Empathy***

*Empathy* atau disebut dengan perhatian yaitu memberikan perhatian yang bersifat tulus dan individual yang diberikan koperasi untuk anggotanya dengan berusaha untuk mengerti apa yang menjadi kebutuhan anggota. Salah satunya yaitu memahami apa yang menjadi keinginan anggota. Pada dimensi tersebut atribut yang akan dinilai adalah: Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang

aktif dalam organisasi Koperasi Tani, keramahan pengurus dalam melayani anggota, kesabaran pengurus Koperasi Tani dalam menghadapi protes dari anggota, memberikan hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar dan pengurus Koperasi Tani mengetahui semua nama-nama anggota Koperasi Tani. Hasil Perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dimensi *Empathy* Koperasi Tani Sumber Rezeki dapat dilihat pada Tabel 23.

Tabel 23. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Empathy* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Dimensi <i>Empathy</i>	Kepentingan ( $\bar{Y}$ )	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Keterangan
1.	Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi Koperasi Tani	4,20	4,35	Sangat Puas
2.	Keramahan pengurus dalam melayani anggota	4,30	4,40	Sangat Puas
3.	Kesabaran pengurus Koperasi Tani dalam Menghadapi protes dari Anggota	4,38	4,45	Sangat Puas
4.	Memberikan hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan Hari besar (HUT RI, HUT Koperasi)	3,75	3,80	Puas
5.	Pengurus Koperasi Tani mengetahui semua nama-nama anggota Koperasi Tani	4,20	4,33	Sangat Puas

Pada Tabel 23 dapat dilihat atribut yang memiliki skor tertinggi adalah kesabaran pengurus Koperasi Tani dalam menghadapi protes dari anggota dengan skor 4.38. responden menganggap bahwasannya pengurus sudah sangat baik dalam melayani protes yang dilakukan oleh anggota, kesabaran dari pihak anggota dirasa penting agar tidak terjadi perselisihan pendapat antara pengurus dan anggota. Sedangkan atribut yang memiliki rata-rata nilai kepentingan paling rendah adalah pada atribut memberikan hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar dengan skor 3,75. hal tersebut dikarenakan anggota lebih memilih alokasi dana yang digunakan untuk pemberian hadiah saat merayakan kegiatan

hari besar sebaiknya dialokasikan pada sisa hasil usaha (SHU) agar jumlahnya lebih besar.

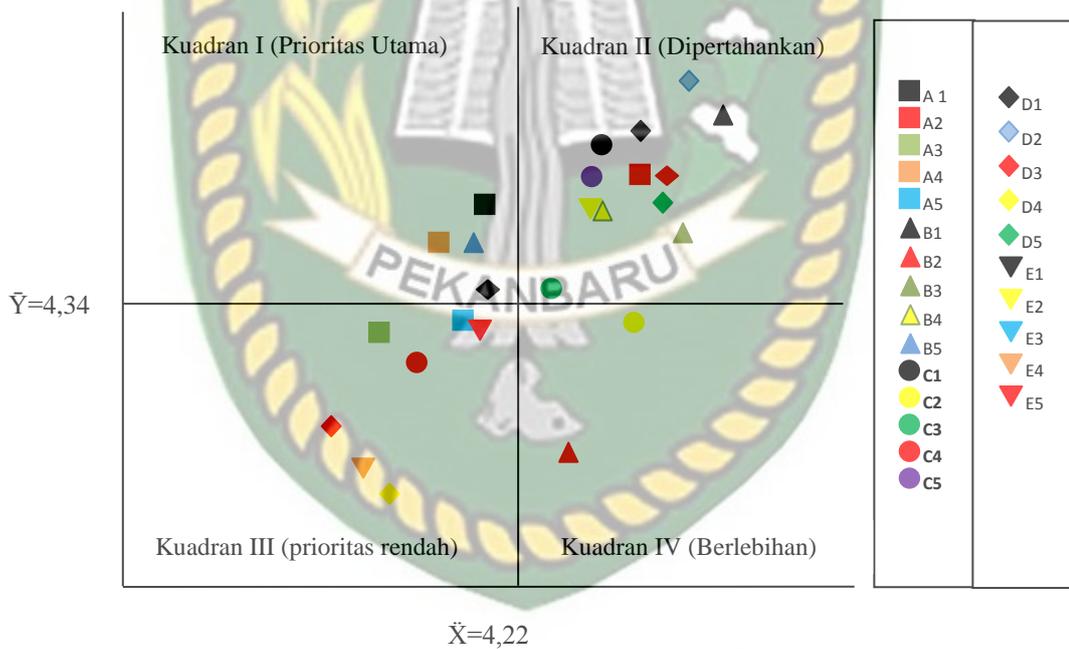
Atribut yang dianggap baik kinerjanya oleh responden terdapat pada atribut kesabaran pengurus Koperasi Tani dalam menghadapi protes dari anggota, dimana pengurus dan karyawan selalu sabar pada saat melakukan pelayanan yang dibutuhkan anggota terutama dalam menghadapi keluhan dan protes dari anggota. Sedangkan atribut yang tidak baik kinerjanya oleh anggota terdapat pada atribut pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi Koperasi Tani, hal ini seharusnya lebih ditingkatkan kinerjanya agar anggota lebih aktif dalam kegiatan koperasi.

Secara keseluruhan dimensi, atribut kinerjanya yang paling baik adalah pada atribut Jaminan kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan dengan skor 4,58 hal ini dikarenakan pengurus selalu memberikan kejujuran dalam hal audit keuangan dimana pengurus selalu memaparkan laporan keuangan dalam kegiatan rapat anggota tahunan (RAT). Sedangkan kinerja yang dianggap paling rendah dan tidak memuaskan kinerjanya dan perlu adanya perbaikan yaitu pada atribut memberikan hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI dan HUT Koperasi) yaitu dengan skor 3,75 hal tersebut karena selama ini koperasi tidak ada memberikan hadiah dalam acara seperti HUT RI maupun HUT Koperasi.

Dari keseluruhan atribut pada lima dimensi diatas selanjutnya adalah mencari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja seluruh atribut kemudian akan dipergunakan sebagai pembatas pada kuadran IPA di diagram kartesius, dari

hasil skor total rata-rata dapat diketahui sumbu x merupakan batasan skor tingkat kepentingan yaitu 4,22 dan sumbu y 4,34 merupakan batasan skor tingkat kinerja yaitu. Dari hasil kuadran akan terlihat atribut-atribut yang perlu diprioritaskan.

Gambar 4 memperlihatkan secara rinci atribut pertama sampai dengan atribut ke 25 yang akan tersebar kedalam empat kuadran IPA. Simbol-simbol yang tersebar didalam keempat kuadran IPA diberi keterangan yaitu A merupakan keterangan dari dimensi *Tangible*, B merupakan keterangan dari dimensi *Reliability*, C keterangan dari dimensi *Responsiveness*, D keterangan dari dimensi *Assurance* dan E merupakan keterangan dari dimensi *Empathy*.



Gambar 5. Diagram Kartesius Analisis IPA

Keterangan :

A1-A5 : Atribut-atribut pada dimensi *Tangible*

B1-B5 : Atribut-atribut pada dimensi *Reliability*

C1-C5 : Atribut-atribut pada dimensi *Responsiveness*

D1-D5 : Atribut-atribut pada dimensi *Assurance*

E1-E5 : Atribut-atribut pada dimensi *Empathy*

Pada Gambar 5 memperlihatkan sebaran atribut-atribut kualitas pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki. Pada kuadran I terdapat empat atribut pelayanan. Atribut yang terdapat didalam kuadran I akan dirinci pada Tabel 24.

Tabel 24. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran I

Kuadran	Atribut	Keterangan
I	A 1	Kerapian pakaian karyawan
	A 4	Kebersihan ruang rapat Koperasi Tani
	B 5	Kerjasama Koperasi Tani dengan pemerintah setempat, bank dan perusahaan inti
	E 1	Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi Koperasi Tani

Kuadran I (Prioritas Utama) pada Tabel 24 merupakan kuadran yang menggambarkan atribut-atribut anggotanya sebagai atribut yang penting bagi responden, tetapi kinerja belum maksimal. Atribut-atribut yang perlu diprioritaskan perbaikan kinerja/persepsinya adalah :

- a. Kerapian pakaian karyawan (Dimensi *tangible* no 1) responden menganggap pakaian karyawan masih perlu diperhatikan, khususnya menggunakan seragam pada hari-hari tertentu, agar terlihat kompak dan rapi.
- b. Kebersihan ruang rapat Koperasi Tani (Dimensi *tangible* no 4) responden menganggap kebersihan ruang rapat Koperasi Tani masih kurang, oleh sebab itu perlu adanya perhatian khusus terhadap lingkungan yang ada di koperasi, agar anggota merasa nyaman berada diruangan tersebut sehingga kegiatan yang sedang berjalan pun tidak terganggu.

- c. Kerjasama Koperasi Tani dengan pemerintah setempat, bank dan perusahaan inti (Dimensi *reliability* no 5) Menurut anggota ini dianggap penting dikarenakan jika ada banyak perusahaan ataupun pemerintah yang bekerja sama dengan pihak Koperasi Tani, selain menguntungkan untuk Koperasi itu sendiri juga dapat menguntungkan anggota. Oleh sebab itu Koperasi Tani perlu meningkatkan kualitas agar dipercaya dalam hal bekerjasama baik dalam perusahaan maupun pemerintah setempat.
- d. Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi Koperasi Tani ( Dimensi *Empathy* no 1) Menurut pendapat dari anggota itu sendiri, pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif daam organisasi masih kurang diapresiasi oleh pihak koperasi itu sendiri, sehingga anggota berharap sekiranya hal itu dapat diperhatikan dari pihak koperasi itu sendiri.
- Pada kuadran II terdapat empat belas atribut pelayanan atribut yang terdapat didalam kuadran II akan dirinci pada Tabel 25.

Tabel 25. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran II

Kuadran	Atribut	Keterangan
II	A 2	Komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan Koperasi Tani
	B 1	Pembagian SHU tepat waktu
	B 3	Ketersediaan input di koperasi seperti pupuk dan pestisida
	B 4	Keteraturan jadwal kerja koperasi
	C 1	Kesigapan gerak pengurus Koperasi Tani dalam melayani kebutuhan anggota
	C 3	Pemberian Informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh anggota
	C 5	Menambah pasar (Perusahaan) penjualan karet/sawit untuk meningkatkan keuntungan
	D 1	Pembagian SHU yang adil
	D 2	Jaminan kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan
	D 5	Keterampilan dan pengetahuan pengurus
	E 2	Keramahan pengurus dalam melayani anggota
	E 3	Kesabaran pengurus Koperasi Tani dalam menghadapi protes dari anggota

Kuadran II (Dipertahankan) pada Tabel 25 adalah kuadran dimana atribut-atribut anggotanya memiliki kepentingan tinggi dan kinerja yang diterimanya tinggi pula sehingga mencapai kepuasan maksimum bagi anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki. Kinerja dari atribut-atribut ini harus dipertahankan dalam melayani anggotanya. Pada kuadran II, atribut-atribut yang harus dipertahankan relatif lebih banyak jika dibandingkan dengan kuadran lainnya. Hal ini menunjukkan pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki sudah sangat baik, Dimensi atribut yang termasuk ke dalam kuadran tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan Koperasi Tani (Dimensi *tangible* no 2) responden menganggap bahwa adanya komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan Koperasi Tani sudah tersedia dengan baik, ketersediaan teknologi didalam Koperasi Tani dianggap sangat penting karena dengan adanya fasilitas tersebut dapat membantu kegiatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan di dalam koperasi agar lebih efektif dan efisien.
- b. Pembagian SHU tepat waktu (Dimensi *reliability* no 1) responden menganggap pembagian SHU tepat waktu sudah terlaksana dengan baik, pembagian SHU biasanya selalu bertepatan dengan setelah dilaksanakannya RAT yang mana dilakukan setiap tahun.
- c. Ketersediaan input dikoperasi seperti pupuk dan pestisida (Dimensi *reliability* no 3) menurut responden tersedianya input dikoperasi seperti pupuk dan pestisida sudah terpenuhi dengan baik, responden menganggap

tersedianya pupuk dan pestisida penting dikarenakan anggota tidak perlu mendapatkannya dari tempat lain.

- d. Keteraturan jadwal kerja koperasi (Dimensi *reliability* no 3) bagi responden keteraturan jadwal kerja koperasi dalam hal buka dan tutup sudah teratur dengan baik. Hal ini bisa lihat, koperasi akan buka pada pagi hari sekitar pukul 08.00 dan tutup untuk sementara pada pukul 12.00, lalu kembali buka pada pukul 13.00 selanjutnya koperasi akan benar-benar tutup pada sore hari sekitar pukul 16.00. Keteraturan jadwal ini harus dipertahankan pihak koperasi agar anggota merasa puas dengan kinerja dari pengurus.
- e. Kesigapan gerak pengurus Koperasi Tani dalam melayani kebutuhan anggota (Dimensi *responsiveness* no 1) responden menganggap apabila ada anggota yang mendatangi koperasi dalam hal meminjam modal ataupun melakukan protes, anggota ingin disambut dengan baik. Hal ini harus dipertahankan oleh koperasi agar kepuasan anggota dapat terpenuhi.
- f. Pemberian Informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh anggota (Dimensi *responsiveness* no 3) Menurut Responden, kinerja pihak Koperasi Tani Sumber Rezeki sudah baik dalam pemberian informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh anggota. Salah satunya adalah informasi mengenai administrasi dan prosedur peminjaman uang kepada Bank atau mengenai pembayaran kredit.
- g. Menambah pasar (Perusahaan) penjualan karet/sawit untuk meningkatkan keuntungan (Dimensi *Responsiveness* no 5) Bagi responden menambah pasar penjualan karet/sawit untuk meningkatkan keuntungan penting untuk

dikembangkan, karena dengan begitu anggota bisa saja mendapatkan keuntungan yang lebih oleh sebab itu hal ini harus dipertahankan.

- h. Pembagian SHU yang adil (Dimensi *assurance* no 1) responden menganggap koperasi selalu adil dalam hal pembagian SHU yang mana pembagian SHU yaitu dengan porsi yang rata antara satu anggota dengan anggota yang lain. Hal ini harus dipertahankan oleh pihak koperasi karena masalah keuangan merupakan masalah yang sangat penting bagi anggota.
- i. Jaminan kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan (Dimensi *assurance* no 2) responden menganggap hal tersebut belum pernah terjadi kecurangan yang dilakukan oleh pihak koperasi dalam audit keuangan. Pihak koperasi selalu terbuka kepada anggota dalam hal keuangan hal ini bisa dilihat saat pelaksanaan RAT pengurus memaparkan anggaran-anggaran apa saja yang menjadi pemasukan atau pengeluaran dan ketika anggota menanyakan hal yang dianggap ganjal oleh anggota koperasi, pengurus selalu sigap memberi penjelasan kepada anggota sehingga anggota akan mengerti.
- j. Keterampilan dan pengetahuan pengurus (Dimensi *assurance* no 5) responden menganggap Keterampilan dan pengetahuan pengurus sangat diperlukan dalam melaksanakan kegiatan yang ada didalam koperasi misalnya keterampilan dalam menjalankan komputer dan pengetahuan karyawan terhadap manajemen koperasi. Dengan adanya keterampilan dan pengetahuan pengurus maka akan didapati kerja yang memuaskan yang dirasakan oleh anggota.

k. Keramahan pengurus dalam melayani anggota (Dimensi *Empathy* no 2) menurut reponden pengurus harus melayani anggota dengan baik, ramah dan juga cepat tanggap misalnya langsung menanggapi anggota yang datang ke koperasi yang akan memiliki keperluan. Hal ini sangat penting ada didiri pengurus, ketika pengurus dirasa ramah terhadap anggota maka akan tercipta situasi yang nyaman sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan pengurus koperasi.

l. Kesabaran pengurus Koperasi Tani dalam menghadapi protes dari anggota (Dimensi *Empathy* no 3) Menurut responden kesabaran pengurus dalam protes yang dilakukan anggota sudah baik. Kesabaran pengurus dari pihak koperasi perlu dipertahankan agar solusi yang telah diberikan dari pihak koperasi dapat diterima dengan baik oleh anggota.

Pada kuadran III terdapat tujuh atribut pelayanan atribut yang terdapat didalam kuadran III akan dirinci pada Tabel 26.

Tabel 26. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran III

Kuadran	Atribut	Keterangan
III	A 3	Ketersediaan papan pengumuman Koperasi Tani sebagai media informasi bagi anggota
	A 5	Perlengkapan fasilitas kantor Koperasi Tani, seperti Ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir
	C 4	Ketanggapan pihak Koperasi Tani dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan karet/sawit
	D 3	Jaminan keamanan terhadap anggota Koperasi Tani dari pihak manapun
	D 4	Bantuan biaya rumah sakit dan obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari pihak Koperasi Tani
	E 4	Memberikan hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan Hari besar
	E 5	Pengurus Koperasi Tani mengetahui semua nama-nama anggota Koperasi Tani

Pada Tabel 26 kuadran III (Prioritas rendah) merupakan kuadran yang menggambarkan atribut yang kurang penting dan kinerjanya juga masih rendah.

Ada beberapa atribut yang termasuk dalam kuadran ini, diantaranya adalah:

- a. Ketersediaan papan pengumuman Koperasi Tani sebagai media informasi bagi anggota (Dimensi *tangible* no 3) menurut respondenn dalam atribut ketersediaan papa pengumuman sebagai media informasi tidak begitu penting, dikarenakan anggota biasanya mendapatkan informasi langsung dari pihak ketua. Sedangkan papan pengumuman biasanya digunakan untuk menginformasikan berapa harga karet/sawit pada setiap bulannya.
- b. Perlengkapan fasilitas kantor Koperasi Tani, seperti Ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir (Dimensi *tangible* no 5) menurut responden hal ini sudah dirasa cukup baik, karena semua fasilitas yang diperlukan sudah terpenuhi.
- c. Ketanggapan pihak Koperasi Tani dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan karet/sawit (Dimensi *Responsiveness* no 4) menurut responden perbaikan jalan untuk menuju ke perkebunan dirasa tidak terlalu penting sebagai kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak Koperasi Tani itu sendiri, karena pada dasarnya itu bisa ditangani langsung dari pihak anggota.
- d. Jaminan keamanan terhadap anggota Koperasi Tani dari pihak manapun (Dimensi *Assurance* no 3) menurut responden jaminan kemanan tidak penting menjadi tanggung jawab dari pihak koperasi, karena masih ada

pihak-pihak yang lebih berwenang dalam menjalankan keamanan disekitaran daerah desa binabaru, misalnya pihak kepolisian.

- e. Bantuan biaya rumah sakit dan obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari pihak Koperasi Tani (Dimensi *Assurance* no 4) menurut responden memberikan bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan tidak menjadi kewajiban penuh yang harus dilakukan oleh koperasi, akan tetapi sebagian responden menganggap adanya bantuan rumah sakit dapat meringankan beban anggota dalam melakukan pengobatan oleh karena itu perlunya perhatian terhadap bantuan seperti obat-obatan.
- f. Memberikan hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan Hari besar HUT RI/HUT Koperasi (Dimensi *Empathy* no 4) menurut responden hal ini tidak penting, karena alangkah baiknya jika dana tersebut dialokasikan kepada hal-hal yang dirasa lebih penting.
- g. Pengurus Koperasi Tani mengetahui semua nama-nama anggota Koperasi Tani (Dimensi *Empathy* no 5) menurut responden pengurus koperasi sudah cukup baik dalam hal mengetahui nama-nama anggota yang terbilang cukup banyak.

Pada kuadran IV terdapat dua atribut pelayanan atribut yang terdapat didalam kuadran IV akan dirinci pada Tabel 27.

Tabel 27. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran IV

Atribut	Kuadran	Keterangan
I	B 2	Penyelenggaraan RAT tepat waktu
	C 2	Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan

Pada Tabel 27 kuadran IV (Berlebihan) merupakan kuadran yang atributnya memperlihatkan tingkat pada kepentingan yang lebih rendah dibandingkan dengan kinerjanya. Sehingga sering dikatakan bahwa kinerja atribut yang termasuk dalam kuadran ini termasuk dalam kategori pemborosan sumberdaya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Penyelenggaraan RAT tepat waktu (Dimensi *reliability* no 2) menurut responden penyelenggaraan RAT tepat waktu tidak harus dilakukan sama persis setiap tahun pada bulan atau tanggal yang sama.
- b. Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan (Dimensi *Responsiveness* no 2) menurut responden ini memang harus diterapkan karena jika tidak ada sangsi yang diberikan maka bisa saja anggota berbuat sesuka hati sehingga koperasi yang mengalami kerugian.

Berdasarkan analisis IPA dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* maka Tabel 28 akan menjelaskan mengenai dimensi-dimensi mana saja yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang peringkatnya paling tinggi.

Tabel 28. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Dimensi di Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Dimensi Kualitas Jasa	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja	Keterangan
1	Dimensi <i>Tangible</i>	4,16	4,37	Sangat Puas
2	Dimensi <i>Reliability</i>	4,34	4,37	Sangat Puas
3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	4,23	4,38	Sangat Puas
4	Dimensi <i>Assurance</i>	4,22	4,32	Sangat Puas
5	Dimensi <i>Empathy</i>	4,17	4,28	Sangat Puas
	Rata-rata	4,22	4,34	Sangat Puas

Dari nilai rata-rata diatas terlihat bahwa anggota menganggap dimensi *reliability*, yaitu jaminan untuk melaksanakan jasa dengan tepat terpercaya dan

kemampuan Koperasi Tani untuk menimbulkan rasa kepercayaan atau keyakinan merupakan dimensi yang paling dipentingkan atau diprioritaskan dalam Koperasi.

Berdasarkan hasil kinerja yang anggota rasakan di Koperasi Tani Sumber Rezeki, terlihat hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh berada diantara 4,28 sampai dengan 4,38 maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan pihak Koperasi Tani Sumber Rezeki sudah sangat baik. Kinerja dikatakan sangat baik bila hasil perhitungan rata-ratanya berada di antara 4,23 sampai dengan 5,00 (Supranto, 2001). Namun dari hasil penelitian tingkat kinerja yang paling baik dirasakan oleh anggota adalah dimensi *responsiveness* yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada anggota yakni dengan nilai rata-rata 4,38 dan hasil peneliian yang paling rendah kinerjanya adalah pada dimensi *empathy* yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya yakni dengan nilai rata-rata 4,28.

### **5.3. Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki**

Pelayanan yang diberikan oleh pihak Koperasi Tani tidak hanya dalam bentuk penyediaan barang-barang yang dibutuhkan anggota atau unit simpan pinjam lainnya, akan tetapi pelayanan juga bisa diberikan dalam bentuk sosial yaitu hubungan kerjasama yang baik antara pihak Koperasi Tani dengan anggota. Dengan demikian, tingkat kepuasan anggota akan tercapai.

#### **5.3.1 Analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)**

Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) ini dapat mengkuantitatifkan kepuasan anggota dan mendapatkan seberapa besar indeks kepuasan dari anggota

terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus Koperasi Tani Sumber Rezeki yang dinyatakan dalam bentuk persentasi. Sehingga bisa dikatakan bahwa alat analisis ini dapat menyempurnakan hasil yang telah didapatkan oleh alat analisis IPA, dimana hanya menjelaskan posisi atribut pelayanan kedalam kuadran saja.

Dari hasil yang terlihat dalam Tabel 29 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan untuk atribut kualitas pelayanan anggota adalah 86,93 persen. Melihat kriteria nilai *customer satisfaction indeks* menurut Ihsani (2005) maka nilai CSI berada pada rentan 0.81-1.00 (sangat puas). Artinya dengan nilai yang didapat sebesar 86,93 dari seluruh anggota Koperasi Tani dikatakan pelayanan yang diberikan dari pihak koperasi sudah sangat puas. Dalam hal ini koperasi membuktikan mampu memenuhi harapan anggota.

Dengan kepuasan yang diterima anggota tersebut pihak koperasi perlu menjaga pelayanan yang telah diberikan kepada anggota dengan selalu melakukan evaluasi seperti kinerja yang kurang baik ditingkat menjadi lebih baik lagi, sebab tersedianya pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa aman untuk berkerjasama dengan pihak Koperasi Tani dan memungkinkan masyarakat yang belum menjadi anggota koperasi menjadi tertarik untuk bergabung dengan koperasi. Adanya perbaikan kualitas terus menerus terhadap koperasi itu sendiri terbilang sangat penting, karena jika terus melakukan perbaikan anggota semakin merasakan dampak dari adanya kinerja yang baik oleh pengurus. Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing atribut kualitas pelayanan digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Tabel 29 adalah hasil perhitungan dari *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

Tabel 29. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

Atribut	MIS	WF	MSS	WS
<b>Dimensi tangible</b>				
1. Kerapian pakaian karyawan	4,20	3,98	4,40	17,52
2. Komputer dan telepon sebagai teknologi	4,35	4,12	4,45	18,35
3. Ketersediaan papan pengumuman	3,90	3,70	4,30	15,90
4. Kebersihan ruang rapat Koperasi Tani	4,15	3,93	4,38	17,21
5. Perlengkapan fasilitas kantor KOPTAN	4,18	3,96	4,33	17,12
<b>Dimensi reliability</b>				
1. Pembagian SHU tepat waktu	4,48	4,24	4,53	19,19
2. Penyelenggaraan RAT tepat waktu	4,28	4,05	4,15	16,82
3. Ketersediaan input di koperasi	4,40	4,17	4,38	18,25
4. Keteraturan jadwal kerja koperasi	4,33	4,10	4,40	18,04
5. Kerja sama koperasi dengan pihak luar	4,20	3,98	4,38	17,42
<b>Dimensi responsiveness</b>				
1. Kesigapan gerak pengurus Koperasi Tani	4,33	4,10	4,48	18,35
2. Sangsi bagi anggota yang tidak patuh	4,28	4,05	4,33	17,53
3. Pemberian Informasi secara jelas	4,25	4,03	4,35	17,52
4. Ketanggapan dalam memperbaiki jalan	3,98	3,77	4,30	16,20
5. Menambah pasar penjualan	4,30	4,08	4,45	18,14
<b>Dimensi assurance</b>				
1. Pembagian SHU yang adil	4,35	4,12	4,50	18,55
2. Kejujuran pengurus dalam hal keuangan	4,45	4,22	4,58	19,30
3. Jaminan keamanan anggota koperasi	3,85	3,65	4,20	15,33
4. Bantuan biaya rumah sakit/obat-obatan	4,08	3,86	3,90	15,06
5. Keterampilan dan pengetahuan pengurus	4,38	4,15	4,40	18,25
<b>Dimensi empathy</b>				
1. Pemberian hadiah anggota yang aktif	4,20	3,98	4,35	17,32
2. Keramahan pengurus dalam pelayanan	4,30	4,08	4,40	17,93
3. Kesabaran pengurus menghadapi protes	4,38	4,15	4,45	18,66
4. Memberikan hadiah saat hari besar	3,75	3,55	3,80	13,51
5. Pengurus mengenal semua anggota	4,20	3,98	4,33	17,22
<b>Total MIS</b>	<b>105,50</b>	<b>100,00</b>		<b>434,66</b>
<b>CSI</b>				<b>86,93</b>

### 5.3.2 Analisis SERVQUAL

Analisis *servqual* merupakan alat analisis yang bisa juga mengukur kepuasan anggota dengan mengukur selisih antara harapan anggota dengan kinerja yang dirasakan di Koperasi Tani Sumber Rezeki. Perbedaan alat analisis ini dengan analisis IPA adalah dalam analisis IPA menghitung skor rata-rata tingkat kepentingan dengan kinerja, sedangkan analisis *servqual* menghitung selisih antara tingkat harapan dengan kinerja. Selisih tersebut didapatkan dari nilai rata-rata kinerja dikurangkan dengan nilai rata-rata harapan masing-masing atribut, selisih antara harapan kinerja ini disebut dengan GAP atau nilai selisih

Pada metode *servqual* terlebih dahulu melakukan pengelompokan kesenjangan masing-masing atribut yang berada dalam lima dimensi *servqual*, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Semakin besar kesenjangan suatu atribut, maka semakin menunjukkan ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus Koperasi Tani dan begitu pula sebaliknya.

#### 1. Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* atau bukti fisik adalah kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada anggota. Eksistensi yang dimaksud yaitu kualitas koperasi dalam menjalankan tugas untuk melayani kebutuhan anggota koperasi. Selain eksistensi yang diberikan, keterampilan dan terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana fisik yang berada dalam lingkungan memperlihatkan koperasi mampu memberikan bukti nyata dari pelayanan yang

diberikan dari pemberi jasa. Kesenjangan nilai rata-rata harapan dan kinerja dimensi *tangible* Koperasi Tani Sumber Rezeki pada Tabel 30.

Tabel 30. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Tangible* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Atribut Dimensi <i>Tangible</i>	Harapan	Kinerja	Gap	Keterangan
1.	Kerapian pakaian karyawan	4,00	4,40	0,40	Sangat Puas
2.	Komputer dan telepon sebagai teknologi	4,18	4,45	0,28	Sangat Puas
3.	Ketersediaan papan pengumuma	4,15	4,30	0,15	Sangat Puas
4.	Kebersihan ruang rapat Koperasi Tani	4,15	4,38	0,23	Sangat Puas
5.	Perlengkapan fasilitas kantor Koperasi Tani	4,23	4,33	0,10	Sangat Puas
	Rata-rata	4,14	4,37	0,23	Sangat Puas

Pada Tabel 30 dapat dilihat atribut pertama pada dimensi *tangible* adalah kerapian pakaian karyawan, atribut kedua adalah tersedianya komputer dan telepon sebagai teknologi, atribut ketiga yaitu ketersediaan papan pengumuman bagi anggota, atribut ke empat adalah kebersihan ruang rapat Koperasi Tani dan yang kelima adalah perlengkapan fasilitas kantor Koperasi Tani seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir.

Pada dimensi *tangible* secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwasannya nilai kinerja lebih besar dari pada harapan yang diinginkan dari anggota dengan rata-rata nilai kesenjangan antara keseluruhan atribut dimensi *tangible* yaitu sebesar 0,23. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangible* responden telah merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Tani atau kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan responden. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan kepada anggota sesuai dengan yang diharapkan, maka anggota akan merasa sangat puas.

## 2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Artinya pihak koperasi berkewajiban melakukan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan janji yang telah diterima anggota dari pihak koperasi. Kesenjangan nilai rata-rata harapan dan kinerja dimensi *reliability* Koperasi Tani Sumber Rezeki pada Tabel 31.

Tabel 31. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *reliability* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Atribut Dimensi Reliability	Harapan	Kinerja	Gap	Keterangan
1.	Pembagian SHU tepat waktu	4,23	4,53	0,30	Sangat Puas
2.	Penyelenggaraan RAT tepat waktu	4,10	4,15	0,05	Sangat Puas
3.	Ketersediaan input di koperasi	4,20	4,38	0,18	Sangat Puas
4.	Keteraturan jadwal kerja koperasi	4,23	4,40	0,18	Sangat Puas
5.	Kerja sama koperasi dengan pihak luar	4,18	4,38	0,20	Sangat Puas
	Rata-rata	4,19	4,38	0,18	Sangat Puas

Pada dimensi *reliability* terdapat atribut-atribut pelayanan yang terdiri dari Pembagian SHU tepat waktu, Penyelenggaraan RAT (rapat anggota tahunan) tepat waktu, Ketersediaan input di koperasi seperti pupuk dan pestisida, Keteraturan jadwal kerja buka dan tutup koperasi dan kerja sama koperasi dengan pihak luar misalnya pemerintah setempat bank dan perusahaan inti.

Secara keseluruhan pada dimensi *reliability* nilai rata-rata harapan lebih kecil dari pada kinerja nilai harapan sebesar 4,19 dan kinerja 4,38 dengan nilai kesenjangan positif 0,18. Melihat nilai kesenjangan yang positif tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengurus Koperasi Tani Sumber

Rezeki telah mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan responden dalam hal ini maka responden merasa percaya terhadap koperasi karena telah memenuhi harapan sesuai dengan yang dijanjikan dari pihak koperasi.

### 3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* yaitu suatu keadaan yang mampu dilakukan koperasi dalam memberikan bentuk pelayanan berupa pemberian informasi yang jelas untuk anggota. Nilai rata-rata kesenjangan harapan dan kinerja dimensi *responsiveness* Koperasi Tani Sumber Rezeki pada Tabel 32.

Tabel 32. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Atribut Dimensi <i>responsiveness</i>	Harapan	Kinerja	Gap	Keterangan
1.	Kesigapan gerak pengurus Koperasi Tani	4,20	4,48	0,32	Sangat Puas
2.	Sangsi bagi anggota yang tidak patuh	4,15	4,33	0,18	Sangat Puas
3.	Pemberian informasi secara jelas	4,23	4,35	0,13	Sangat Puas
4.	Ketanggapan dalam memperbaiki jalan	4,00	4,30	0,30	Sangat Puas
5.	Menambah pasar penjualan karet/sawit	4,13	4,45	0,33	Sangat Puas
	Rata-rata	4,14	4,38	0,24	Sangat Puas

Pada dimensi *responsiveness* terdapat atribut-atribut pelayanan yang terdiri dari Kesigapan gerak pengurus Koperasi Tani dalam melayani apa saja yang menjadi kebutuhan anggota, Sangsi bagi anggota yang tidak patuh aturan yang ada di koperasi, Pemberian informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh koperasi, Ketanggapan dalam memperbaiki jalan menuju perkebunan, Menambah pasar penjualan karet/sawit.

Secara keseluruhan pada dimensi *responsiveness* nilai rata-rata harapan lebih kecil dari pada kinerja nilai harapan sebesar 4,14 dan kinerja 4,38 dengan

nilai kesenjangan positif 0,24. Melihat nilai kesenjangan yang positif tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengurus Koperasi Tani Sumber Rezeki telah mampu secara tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan berupa informasi-informasi penting.

#### 4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Kesenjangan nilai rata-rata harapan dan kinerja dimensi *assurance* Koperasi Tani Sumber Rezeki pada Tabel 32.

Tabel 32. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Assurance* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Atribut Dimensi <i>assurance</i>	Harapan	Kinerja	Gap	Keterangan
1.	Pembagian SHU yang adil	4,35	4,50	0,15	Sangat Puas
2.	Kejujuran pengurus dalam hal keuangan	4,30	4,58	0,28	Sangat puas
3.	Jaminan keamanan anggota koperasi	4,15	4,20	0,05	Sangat Puas
4.	Bantuan biaya rumah sakit & obat-obatan	3,80	3,90	0,10	Puas
5.	Keterampilan dan pengetahuan pengurus	4,25	4,40	0,15	Sangat Puas
	Rata-rata	4,17	4,32	0,17	Sangat Puas

Pada dimensi *assurance* terdapat atribut-atribut pelayanan yang terdiri dari Pembagian SHU yang adil, Kejujuran pengurus dalam hal keuangan, Jaminan keamanan anggota koperasi, Bantuan biaya rumah sakit & obat-obatan sebagai jaminan asuransi kesehatan bagi anggota, Keterampilan dan pengetahuan pengurus.

Secara keseluruhan pada dimensi *assurance* nilai rata-rata harapan lebih kecil dari pada kinerja nilai harapan sebesar 4,17 dan kinerja 4,32 dengan nilai

kesenjangan positif 0,17. Melihat nilai kesenjangan yang positif tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengurus Koperasi Tani Sumber Rezeki sudah mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pada masing-masing anggota. Rasa kepercayaan yang dirasakan oleh anggota akan memberikan keuntungan bagi koperasi. Hal ini dikarenakan koperasi sudah mampu memenuhi kepuasan anggota terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh koperasi.

### 5. Dimensi *Empathy*

*Empathy* merupakan bentuk dari rasa kepedulian atau sikap yang diterapkan oleh koperasi dengan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan anggota dengan begitu koperasi akan berperan secara aktif untuk memahami setiap keinginan anggotanya. Kesenjangan nilai rata-rata harapan dan kinerja dimensi *empathy* Koperasi Tani Sumber Rezeki pada Tabel 33.

Tabel 33. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Emphaty* Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Atribut Dimensi <i>Emphaty</i>	Harapan	Kinerja	Gap	Keterangan
1.	Pemberian hadiah anggota yang aktif	3,98	4,35	0,37	Sangat Puas
2.	Keramahan pengurus dalam pelayanan	4,25	4,40	0,15	Sangat Puas
3.	Kesabaran pengurus menghadapi protes	4,18	4,18	0,33	Sangat Puas
4.	Memberikan hadiah saat hari besar	3,88	3,80	-0,08	Puas
5.	Pengurus mengenal semua anggota	4,15	4,33	0,18	Sangat Puas
	Rata-rata	4,08	4,28	0,19	Sangat Puas

Pada dimensi *empathy* terdapat atribut-atribut pelayanan yang terdiri dari Pemberian hadiah anggota yang aktif, Keramahan pengurus dalam pelayanan, Kesabaran pengurus dalam menghadapi protes dari anggota, Memberikan hadiah saat hari besar seperti HUT RI/HUT Koperasi, Pengurus mengenal semua nama-nama anggota.

Pada dimensi *empathy* secara keseluruhan skor rata-rata kinerja lebih besar dari skor rata-rata harapan dan nilai kesenjangan pada dimensi ini adalah bernilai positif sebesar 0,19. Walaupun pada dimensi ini terdapat atribut yang bernilai positif pada atribut ke empat yaitu memberikan hadiah saat hari besar dengan skor nilai (-0,08), namun secara keseluruhan yang diperlihatkan dimensi *empathy* bernilai positif sehingga dapat disimpulkan pelayanan pada dimensi ini sudah sangat baik. Walaupun demikian kualitas pelayanan dari Koperasi Tani harus senantiasa ditingkatkan agar kepuasan anggota tetap terpenuhi.

Hasil perhitungan terhadap nilai kesenjangan masing-masing atribut memperlihatkan kesenjangan negatif sedikit. Artinya lebih banyak kesenjangan yang bernilai positif. walaupun demikian pihak Koperasi Tani sebaiknya melakukan evaluasi kinerja terhadap atribut yang dianggap masih dibawah harapan anggota.

Tabel 34. Kesenjangan Pada Setiap Dimensi SERVQUAL Koperasi Tani Sumber Rezeki Tahun 2019

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	4,14	4,37	0,23	Sangat Puas
2	<i>Reliability</i>	4,19	4,38	0,19	Sangat Puas
3	<i>Responsiveness</i>	4,14	4,38	0,24	Sangat Puas
4	<i>Assurance</i>	4,17	4,32	0,15	Sangat Puas
5	<i>Emphaty</i>	4,08	4,28	0,02	Sangat Puas
	Rata-rata	4,14	4,35	0,21	Sangat Puas

Pada Tabel 34 memperlihatkan perhitungan terhadap kesenjangan dari masing-masing dimensi pelayanan perhitungan ini diperlukan agar alternatif perbaikan lebih difokuskan pada dimensi yang kesenjangannya masih dianggap kurang memenuhi harapan anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki.

Secara keseluruhan kinerja Koperasi Tani Sumber Rezeki sudah baik dan memuaskan bagi anggotanya. Kinerja Dimensi yang paling memuaskan bagi anggota adalah Dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Hal tersebut dikarenakan kinerjanya mampu melebihi harapan anggota, dimana kesenjangan yang terjadi bernilai positif yaitu (0,19 dan 0,24).



## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Anggota Koperasi Tani Sumber Rezeki umumnya berjenis kelamin pria (80%). Tergolong usia produktif yaitu dengan rata-rata umur 48,22. Tingkat pendidikan masih tergolong rendah yaitu SD dengan rata-rata lama pendidikan (7,82 tahun). Jumlah tanggungan keluarga rata-rata 1-2 orang atau (47,50%). Pada pengurus dan karyawan Koperasi Tani Sumber Rezeki umumnya juga berjenis kelamin pria dengan jumlah rata-rata (70%). Tergolong usia produktif yaitu dengan rata-rata umur 38,46. Tingkat pendidikan tergolong tinggi yaitu SMA dengan rata-rata lama pendidikan (3,25 tahun). Jumlah tanggungan keluarga rata-rata 1-2 orang atau (61,53%).
2. Kualitas kinerja pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki dengan menggunakan 5 dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* didapati hasil perhitungan rata-rata tingkat kepentingan 4,22 dan tingkat kinerja 4,34 artinya kualitas kinerja pelayanan sangat puas.
3. Tingkat kepuasan pelayanan anggota terhadap kualitas pelayanan Koperasi Tani Sumber Rezeki didapati hasil perhitungan rata-rata dengan menggunakan analisis CSI berdasarkan dari 5 dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* didapati nilai dari *Weight Score (WS) score*-nya yaitu sebesar 86,93 yang artinya jika dilihat dari kriteria indek kepuasan 0,81-100 penilaian yang didapat sangat puas. Pada hasil

perhitungan yang didapati pada SERVQUAL dengan membandingkan antara rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat kinerja dalam 5 dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* diperoleh rata-rata tingkat harapan 4,14, tingkat kinerja 4,35, dan gap 0,21 yang artinya anggota sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## 6.2. Saran

1. Koperasi Tani tetap harus terus melakukan perbaikan pada hasil kerja pada setiap dimensi pelayanan yang dianggap memuaskan oleh anggota dengan terus melakukan evaluasi kinerja pelayanan koperasi agar pelayanan yang sudah berjalan sesuai dengan harapan anggota dapat terus bertahan dengan baik, selain itu pihak Koperasi Tani sebaiknya juga senantiasa meningkatkan kinerja dan pelayanan yang masih dianggap kurang oleh anggota sehingga kepuasan terhadap anggota akan tetap terpenuhi. Dengan terpenuhinya kepuasan untuk anggota maka akan menguntungkan bagi koperasi itu sendiri.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah dimensi lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Tani di luar dari lima dimensi yang terdapat pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amrul EA. 2009. *Analisis Persepsi dan Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan KUD Giri Tani kabupaten Bogor Propinsi Jawa Barat* [Skripsi]. Bogor (ID) : Departemen Agribisnis. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor.
- Andreani. 2007. Analisis Kualitas Pelayanan Trainee Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra pada Industri Hotel Berbintang Lima di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, vol. 3 (2), hal: 57-69.
- Ariffin R. 2002. *Manfaat Harga Koperasi: Landasan Teoritis Pengembangan Usaha Kecil Dan Menengah*. Laboratorium Manajemen Koperasi IKOPIN, Bandung.
- Aswan, K. Cepriadi. Kausar. 2016. Tingkat Kepuasan Peternak Ayam Broiler Terhadap Pola Kemitraan Model *contract farming* dikecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar. *Jurnal Online Mahasiswa Faperta Universitas Riau*. 3 (1) : 85-110.
- Badan Pusat Statistik. 2018. *Provinsi Riau Dalam Angka 2018*. Pekanbaru BPS. [diakses 12 Desember 2018)
- Baga LM *et al.* 2009. *Koperasi dan Kelembagaan Agribisnis*. Bogor : Departemen Agribisnis, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Baswir R. 2000. *Koperasi Indonesia*. Ed ke-1. Yogyakarta : BPFYOGYAKARTA.
- Bay S. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KUD Sialang Makmur Kabupaten Pelalawan Propinsi Riau [Skripsi]. Bogor: Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Departemen Koperasi Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Jakarta.
- Dinas Kementerian Koperasi dan UKM. 2017. *Data Koperasi Se-Indonesia*. [diakses 12 Desember 2018].
- Djohan, D dan Krisnamurthi, B. 2000. *Membangun Koperasi Pertanian Berbasis Anggota*. LSP2I, Jakarta.
- Edilius, S.E., dan Drs. Sudarsono, S.H., 1993, *Koperasi Dalam Teori dan Praktik*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

- Ernawati. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Asta Dana Jaya di Baki Sukaharjo. [Skripsi]. Solo: Fakultas Pertanian. Universitas Sebelas Maret.
- Engel JF, Blackward, Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Ed ke-6 Jilid 1. Budijanto, penerjemahs : Binarupa Aksara. Terjemahan dari *Consumer Behaviour*, Jakarta.
- Harjanto, R. S. 2010. Kepuasan Anggota Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang. Skripsi. Fakultas ekonomi universitas sebelas maret surakarta. [Tidak dipublikasikan].
- Hendrojogi, 2002. Koperasi: azas-azas. Teori dan praktek, koperasi, cetakan Pertama, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Hendrojogi. 2004. Koperasi Azas-Azas, Teori dan Praktek, Edisi Revisi 2000. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ihsani. D.W. 2005. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Tribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat. Skripsi. Departemen Ilmu-ilmu sosial Ekonomi pertanian. Fakultas Pertanian, IPB. Bogor. [Tidak Dipublikasikan].
- Irawan H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT ElexMedia Komputindo. Jakarta.
- Jafar M. 2000. Efektivitas Koperasi Pertanian dalam Penyediaan Sarana Produksi Pembangunan Pertanian. Di dalam Djohan D, Krinamurthi B, editor. *Membangun Koperasi Pertanian Berbasis Anggota*, Jakarta.
- Julita. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan Koeprasi*. <http://www.manbisnis.tripod.com/jurnal>. [22 Maret 2019)
- Kantor Camat Kampar Kiri Tengah Desa Binabaru. 2018. Demografi Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.
- Kantor Desa Binabru. 2018. Geografi dan Topografi Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.
- Kecamatan Kampar Kiri Tengah dalam Angka. 2018. Demografi Desa Binabaru Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar.
- Koperasi Tani Sumber Rezeki. 2014-2016. Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT). Kecamatan Kampar Kiri Tengah, Kabupaten Kampar. Pekanbaru.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Erlangga, Jakarta.

- Laksana. 2008. Manajemen Pemasaran. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.
- Manullang, Ida, 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan". Tesis. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Masnack. 1997. Cara Untuk Mengukur Indeks Kepuasan Konsumen.
- Nurmalina, R. Utomo, DA. 2011. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Prima Fresh Mart Pendekatan Dengan Service Quality. Jurnal Forum Agribisnis. Vol 1 (2), September. Hal 132-150.
- Parasuratman, Valerie A. Zeithaml. Leonardo Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*.
- Republik Indonesia. 1992. Undang-undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Jakarta.
- Riani MAL. 2011. Perspektif Kompensasi. Yuma Pustaka, Surakarta.
- Rivai V dan Basri AFM. 2005. *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Satria, R.E. 2013. Analisis Persepsi dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Pasar Parung Kabupaten Bogor. [Skripsi]. Fakultas Pertanian. Intitut Pertanian Bogor, Bogor.
- Sembel, R. 2003. Menang dengan Pelayanan Sepenuh Hati. Universitas Bina Nusantara, Jakarta.
- Siagian. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Simanjuntak, P. 2005. Strategi Pelayanan Prima. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Kalimantan Timur.
- Sitio, Arifin dan Tamba, Halomoan. 2001. *Koperasi Teori dan Praktek*. Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

- Sukirno. 1985. *Ekonomi Pembangunan: Proses , Masalah dan Dasar Kebijakan*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Suratman, M. 2002. *20 Pokok Pemikiran Tentang Pembangunan Koperasi*. IKOPIN, Bandung.
- Tampubolon, S.M.H. 2002. Kredit untuk Petani. Hal 116-119. Dalam *Suara dari Bogor Sistem dan Usaha Agribisnis: Kacamata sang Pemikir*. Harianto, R. Pambudy, Tungkot S, dan Burhanudin (Eds.). Pusat Studi Pembangunan IPB dan USESE Fondation, Bogor.
- Umar H. 2003. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke 6 PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widiyanti, Ninik. 2002. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Widiyanti, Ninik. 2007. *Manajemen Koperasi*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Zeithaml *et al.* 1990. *Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York (US).
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing – integrating customer focus across the firm* (5th ed.) New York: McGraw-Hill. [diterjemahkan].