

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI TERHADAP PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM CREDIT UNION PANCURAN HIDUP PEKANBARU

Fana Wiza¹, Yuhelmi², Lasri Nijal³, Didik Siswanto⁴

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, ⁴Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning

^{1,2}Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai, Pekanbaru, Riau, telp. 0811 753 2015

e-mail: ¹fana@unilak.ac.id, ²yuhelmi@unilak.ac.id, ³lasri@unilak.ac.id, ³didik@unilak.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Pancuran Hidup, (2) untuk mengetahui apa saja yang harus diperhatikan oleh pihak koperasi dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap anggota. Penilaian dilakukan berdasarkan 5 variabel yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness) dan perhatian (emphaty). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 137 responden. Hasil pengolahan data menggunakan metode Importance Performance Analysis diketahui bahwa, terdapat 2 atribut pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanannya, yaitu terdapat pada atribut P18 dan P23. Sedangkan hasil pengolahan data menggunakan metode Customer Satisfaction Index yaitu mendapatkan nilai sebesar 0,828 atau 82,8%, yang mana nilai tersebut berada pada rentang nilai 0,80-0,100 yang berarti pelanggan merasa "Sangat Puas" terhadap kinerja yang diberikan oleh koperasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan

Abstract

The purpose of this study was (1) to determine the level of satisfaction of cooperative members with the services of the Pancuran Hidup Credit Union Cooperative, (2) to find out what cooperatives must pay attention to in order to improve services to members. The assessment is carried out based on 5 variables, namely tangibles, reliability, assurance, responsiveness and attention. The method used in this research is Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index. The number of samples used in this study were 92 respondents. The results of data processing using the Importance Performance Analysis method are known that, there are 2 service attributes that need to get top priority in improving the quality of their services, namely P18 and P23 attributes. While the results of data processing using the Customer Satisfaction Index method are getting a value of 0.828 or 82.8%, which value is in the range of values 0.80-0.100 which means that customers feel "Very Satisfied" with the performance provided by the cooperative.

Keywords: Service Quality, Satisfaction Level, Interest Level.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan koperasi terus mengalami peningkatan salah satunya adalah koperasi simpan pinjam. Dengan semakin meningkatnya jumlah koperasi yang ada di Pekanbaru membuat persaingan semakin ketat bagi setiap koperasi. Hal ini menuntut setiap manajemen koperasi untuk semakin baik dalam mengelola koperasi yang mereka pimpin. Salah satu usaha yang harus dilakukan pihak koperasi yaitu dengan meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi, sehingga dapat memberikan citra yang baik terhadap persepsi dan harapan anggota terhadap pelayanan jasa dan kinerja koperasi, hal senada juga di jelaskan oleh [2] Khkahr et al., n.d. (2018), [5] Made et al (2019), [7] Indrajaya, D (2018), [8] Lorenza, N (2019), [12] Rosida (2019), [10] Siyamto, Y (2017), [14] Maulana Filani Rizal (2019), [16] ST., M.Pd., C. (2021), [15] Sugiono (2018), [3] Dr. H. Bahrul

Kirom, M.M., M. S. (n. d.). (2019), [14] Setyaningsih, E., Gayatri, S., & Eddy (2018). Metode analisis data yang digunakan adalah IPA, CSI, SERQUAL dan lain-lain.

Bagi Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Pancuran Hidup sangatlah perlu untuk mengetahui persepsi setiap anggota terhadap pelayanan dan kinerja pengurus yang selama ini telah dijalankan. Hal ini berguna untuk mengatasi kesenjangan informasi antara pihak koperasi dengan anggotanya. Kesenjangan informasi yang dimaksud yaitu pihak koperasi menilai pelayanan yang telah diberikan sudah tepat dan dirasa sudah mampu memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan anggota. Tetapi nyatanya para anggota belum tentu memiliki penilaian dan persepsi yang sama dengan pihak koperasi terhadap pelayanan yang telah diterima setiap anggota.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota koperasi yaitu menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pemilihan metode IPA dalam penelitian ini berguna untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Sedangkan metode CSI digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan. Metode CSI perlu digunakan untuk mengetahui termasuk dalam kategori manakah layanan secara keseluruhan yang telah diberikan.

2. METODE PENELITIAN

Pada sebuah penelitian, metode penelitian adalah langkah-langkah awal dalam mendapatkan hasil penelitian yang baik dan sesuai dengan luaran yang diinginkan peneliti. Pada dasarnya langkah-langkah awal penelitian adalah sebagai berikut:

1. Metode Pengamatan

Mengamati / menganalisa kegiatan yang dilakukan koperasi. Pada proses pengamatan tidak hanya dilakukan kepada tempat penelitian tetapi juga kepada literature-literature yang relevan dengan objek penelitian.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku atau jurnal yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian yang nantinya akan dijadikan landasan teori dan referensi yang akan digunakan peneliti.

3. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian ini. Data didapat dari ketua unit Rumbai berupa data anggota Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Pancuran Hidup unit Rumbai. Selain itu pengumpulan data juga dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota koperasi. Kuesioner tersebut berisikan penilaian berdasarkan lima variabel yaitu, bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*) dan perhatian (*empathy*). Dimana pada kuesioner tersebut terdapat 5 pernyataan dalam setiap variabel terkait tentang kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi tersebut.

4. Pengolahan Data

Data hasil dari penyebaran kuesioner penilaian berdasarkan lima variabel tersebut akan diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menggunakan alat bantu *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

5. Analisis Data

Hasil dari pengolahan data tersebut di analisis kemudian akan dijabarkan dalam bentuk narasi untuk mengetahui apa saja yang harus diperhatikan koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanannya.

6. Kesimpulan dan Saran

Menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberi saran kepada pihak koperasi terkait hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan pihak koperasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2.1 Populasi Dan Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *random sampling* atau teknik pengambilan sampel secara acak, untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang ada pada Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Pancuran Hidup unit Rumbai, peneliti menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = N / (1 + N e^2)$$

2.2 Metode yang digunakan

1. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah alat analisis yang menggambarkan antara kinerja dengan harapan konsumen. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan

Xi = Jumlah skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Jumlah skor penilaian kepentingan konsumen

Hasil pengolahan data dipresentasikan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran I, II, III, IV.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X} dan \bar{Y}) adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja pelayanan semua faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi pelayanan. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{K}$$

keterangan:

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata

tingkat kinerja X

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata tingkat

K =Jumlah atribut yang mempengaruhi pelayanan kepentingan Y

Pembagian kisaran skala skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (kepuasan) anggota koperasi dilihat pada gambar berikut:

Tabel 1. Skor Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja

Skor	Keterangan
137 – 246	Tidak Penting / Tidak Puas
247 – 356	Kurang Penting / Kurang Puas
357 – 466	Cukup Penting / Cukup Puas
467 – 576	Penting / Puas
577 – 685	Sangat Penting / Sangat Puas

2. Costumer Satisfaction index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) fungsi dari *weighted avarage* (WA) dibagi *Highest Scale* (HS/skala maksimum yang dipakai dalam riset ini skala 5 dikalikan 100%).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

keterangan:

CSI = *customer satisfaction index*

WSi = Jumlah *Weight Score*

5 = *Highest Scale*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner dapat diketahui karakteristik responden yang menjadi anggota Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Pancuran Hidup Pekanbaru Unit Rumbai yaitu sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase %
18-28	28	21%
29-39	39	28%
40-50	40	29%
51-60	30	22%
Total	137	100%

Pada tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa dari 137 anggota koperasi yang menjadi responden, sebanyak 21 persen (28 orang) responden diantaranya berusia 18 tahun sampai 28 tahun, 28 persen (39 orang) responden berusia 29 tahun sampai 39 tahun, 19 persen (40 orang) responden berusia 40 tahun sampai 50 tahun, serta 22 persen (30 orang) responden berusia 51 tahun sampai 60 tahun.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelaminnya, data responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase %
Laki-Laki	60	44%
Perempuan	77	56%
Total	137	100%

Pada tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa dari 137 orang anggota koperasi yang menjadi responden, sebanyak 44 persen (60 orang) responden diantaranya berjenis kelamin laki-laki dan 56 persen (77 orang) responden berjenis kelamin perempuan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar anggota koperasi adalah perempuan.

B. Analisis Tingkat Kinerja Dan Kepentingan Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil penilaian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

No	Atribut	Total Bobot Kinerja (X)	Total Bobot Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (TK%)	Rata-rata (X)	Rata-rata (Y)
1	Lokasi KSP CU PH Pekanbaru strategis dan mudah di jangkau.	544	538	101,12	3,97	3,93
2	Lingkungan KSP CU PH Pekanbaru bersih.	565	566	99,82	4,12	4,13
3	Peralatan pendukung kegiatan operasional koperasi memadai.	582	593	98,15	4,25	4,33
4	Penampilan karyawan dan pengurus rapi, tidak berlebihan dan menggunakan seragam kerja.	533	553	96,38	3,89	4,04
5	Ketersediaan informasi yang lengkap tentang KSP CU PH Pekanbaru.	533	490	108,78	3,89	3,58
6	Ketepatan waktu dalam melaksanakan kegiatan operasional mulai dari pukul 08.00 WIB sampai 17.00 WIB.	539	558	96,59	3,93	4,07

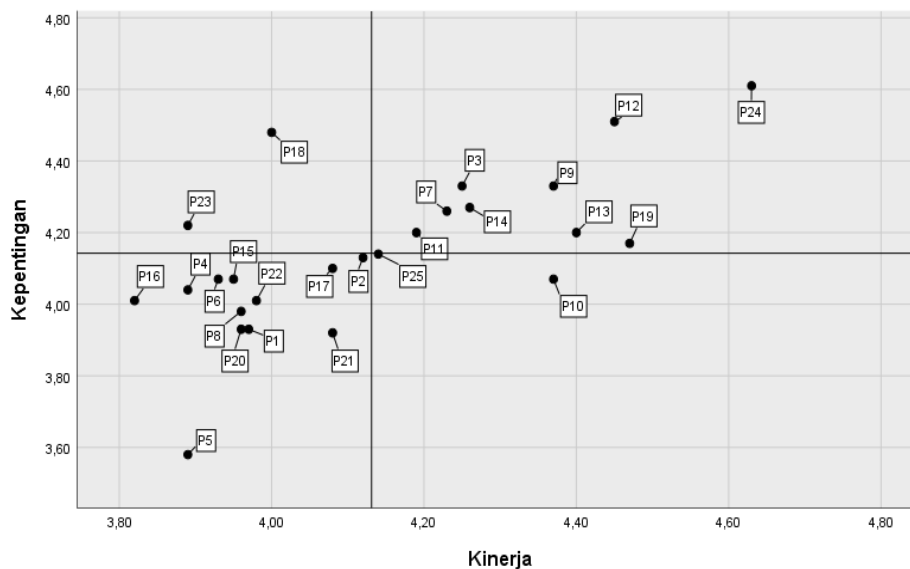
7	Proses untuk menjadi anggota baru mudah.	580	583	99,49	4,23	4,26
8	Tidak mempersulit anggota dalam proses transaksi.	542	545	99,45	3,96	3,98
9	Pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tepat pada waktunya.	599	593	101,01	4,37	4,33
10	Memberikan bonus atau hadiah kepada anggota yang aktif	599	557	107,54	4,37	4,07
11	Sopan dalam melayani anggota.	574	575	99,83	4,19	4,20
12	Kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan.	610	618	98,71	4,45	4,51
13	Memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan anggota	603	575	104,87	4,40	4,20

Tabel 4. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Lanjutan

No	Atribut	Total Bobot Kinerja (X)	Total Bobot Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (TK%)	Rata-rata (X)	Rata-rata (Y)
14	Kerahasiaan anggota dijaga dengan sebaik-baiknya oleh pihak koperasi	584	585	99,83	4,26	4,27
15	Bertanggung jawab atas kesalahan transaksi yang dilakukan.	541	558	96,95	3,95	4,07
16	Kecepatan menanggapi keluhan anggota.	524	549	95,45	3,82	4,01
17	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan anggota.	559	562	99,47	4,08	4,10
18	Melayani anggota secara profesional.	548	614	89,25	4,00	4,48
19	Karyawan KSP CU PH melakukan perhitungan yang cermat dan tepat.	613	571	107,36	4,47	4,17
20	Karyawan KSP CU PH tetap ada pada jam-jam kerja.	543	538	100,93	3,96	3,93
21	Selalu sabar dan perhatian dalam melayani anggota.	559	537	104,10	4,08	3,92
22	Memberikan perhatian penuh kepada Anggota.	545	549	99,27	3,98	4,01
23	Tidak memandang status sosial anggota koperasi.	533	578	92,21	3,89	4,22
24	Bantuan bunga kredit yang layak bagi anggota.	634	631	100,48	4,63	4,61
25	Melayani anggotanya dengan sepenuh hati.	567	567	100,00	4,14	4,14
Total				2.497,01	103,31	103,53
Rata-rata				99,88	4,13	4,14

Dari Tabel 4 terlihat bahwa tingkat kepatuhan KSP CU PH Pekanbaru memiliki kepatuhan tertinggi yaitu sebesar 108,78% yang berarti kinerja KSP CU PH pada properti ini telah memenuhi harapan anggota. Sedangkan atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan terendah adalah memiliki anggota aktif profesional dengan skor 89,25% yang artinya atribut ini harus diprioritaskan oleh KSP CU PH untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kinerjanya.

Dari Tabel 4 juga dapat dilihat bahwa rerata skor rata-rata total kinerja (kepuasan) anggota seluruh atribut pelayanan KSP CU PH adalah ,13 dan 11 atribut pelayanan di atas. Sebelas atribut pelayanan termasuk dalam kelompok atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH. Atribut pelayanan antara lain: peralatan yang mendukung penuh operasional koperasi (,25), kemudahan proses menjadi anggota baru (,23), pelaksanaan rapat umum anggota (RAT) pada waktu (,37), kesopanan dalam pelayanan anggota (,19), kejujuran pengurus dalam pemeriksaan keuangan (,5), kemampuan menjalin hubungan baik dengan anggota lain (,0), kerahasiaan anggota dijaga sebaik mungkin oleh koperasi (,26), Staf KSP CU PH melakukan perhitungan, perhitungan akurat (,7), mendukung dukungan bunga pinjaman yang sesuai untuk anggota (,63) dan melayani anggota dengan sepenuh hati (,1). Sedangkan 1 atribut sisanya merupakan atribut pelayanan yang berada di bawah nilai rata-rata atau termasuk tingkat kepuasan anggota yang rendah terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH.



Gambar 1. Diagram Cartesius Antara Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Pada Atribut Pelayanan KSP CU PH Pekanbaru

Kemudian dapat diketahui bahwa rata-rata skor rata-rata minat total anggota untuk semua atribut layanan KSP CU PH adalah ,1 dan 12 atribut layanan berada di atas. Sebelas atribut layanan masuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi anggota. Atribut pelayanan antara lain: kelengkapan penunjang kegiatan kerjasama (,33), kemudahan proses menjadi anggota baru (,26), pelaksanaan rapat anggota tahunan (,33), pelayanan yang sopan kepada anggota (,20), kejujuran pengurus direksi, audit keuangan (,51), kemampuan menjalin hubungan baik dengan anggota (,20), kerahasiaan anggota juga terjaga walaupun koperasi dapat (,27), melayani anggotanya secara profesional (,8), staf KSP CU PH Pekanbaru membuat hati-hati dan akurat perhitungan (,17), tidak bergantung pada status sosial anggota koperasi (,22), memberikan bunga pinjaman yang sesuai kepada anggota (,61) dan melayani anggota koperasi dengan sepenuh hati (,1). Sedangkan 13 atribut lainnya merupakan atribut pelayanan di bawah rata-rata atau termasuk rendah kepentingan anggota.

Hubungan antara nilai rerata kepentingan dengan kinerja (kepuasan) anggota masing-masing atribut pelayanan KSP CU PH seperti terlihat pada Tabel ditunjukkan pada grafik Cartesian pada Gambar 1 menggunakan SPSS 25.0, dimana rerata skor signifikansi total dan mean kinerja digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran A, B, C dan D pada grafik Cartesian. Berikut adalah gambar diagram kartesius antara kepentingan dan kinerja pada atribut pelayanan KSP CU PH Pekanbaru.

1. Kuadran Prioritas Utama (A)

Kuadran ini menggambarkan atribut-atribut layanan yang dianggap penting oleh anggota, namun masih berkinerja buruk. Atribut-atribut tersebut harus diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja KSP CU PH Pekanbaru. Atribut layanan meliputi:

- a. Melayani anggota secara profesional (P18)
Rata-rata skor kritis untuk properti ini tinggi, yaitu , 8. Sedangkan skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah serendah ,00. Menurut penilaian responden terhadap profesionalitas pelayanan anggota dapat dikatakan belum cukup membuat responden sangat puas.
- b. Tidak memandang status sosial anggota koperasi (P23)
Nilai rata-rata untuk atribut ini tinggi, ,22. Sedangkan skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah serendah 3,89.

2. Kuadran Dipertahankan (B)

Kuadran ini menggambarkan atribut pelayanan KSP CU PH yang dianggap anggota memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja pelayanan yang tinggi pula. Kinerja dari atribut ini harus dipertahankan karena merupakan salah satu kekuatan KSP CU PH dalam melayani anggotanya. Atribut atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Peralatan pendukung kegiatan operasional koperasi memadai (P3)
Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ini yaitu sebesar ,33. Hal ini berarti bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah ,25. Menurut penilaian responden, peralatan untuk mendukung kegiatan koperasi sudah memadai dan dapat dikatakan telah membuat responden sangat puas.
- b. Proses menjadi anggota baru mudah (P7)
Rata-rata nilai urgensi untuk atribut ini adalah ,26. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sedangkan skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah ,23. Dengan demikian dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kelompok atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh KSP CU PH. Menurut penilaian responden tentang betapa mudahnya menjadi anggota baru, responden merasa puas
- c. Pelaksanaan Rapat Umum Tahunan (RAT) (P9) tepat waktu
Nilai rata-rata untuk atribut penting ini adalah ,33. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah ,37. Dengan demikian dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH Pekanbaru. Tahun
- d. Pelayanan yang sopan kepada anggota (P11)
Rata-rata skor kritis untuk atribut ini adalah ,20. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah ,19. Dengan demikian dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut dengan tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH Pekanbaru
- e. Auditing Integritas Manajemen (P12)
Nilai rata-rata materialitas untuk atribut ini adalah ,51. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah , 5. Artinya atribut ini termasuk kategori atribut tinggi dan kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH, karena sikap pengurus yang jujur meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan KSP CU PH mereka, seperti syarat pengurusan simpan pinjam, pengajuan pinjaman, dan yang lain.

dan seterusnya.

- f. Kemampuan menjalin hubungan baik dengan anggota (P13)
Rata-rata kepentingan atribut ini adalah ,20. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah , 0. Artinya atribut ini termasuk dalam kelompok atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH. Dengan demikian dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH Pekanbaru.
- g. Koperasi yang paling baik menjaga kerahasiaan anggota (P1)
Rata-rata nilai kepentingan untuk atribut ini adalah ,26. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah ,29. Artinya atribut ini termasuk dalam kelompok atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH. Dengan demikian dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH Pekanbaru.
- h. Staf KSP CU PH melakukan perhitungan yang teliti dan akurat (P19)
Rata-rata bobot skor untuk atribut ini adalah ,17. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah , 7. Dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk jenis atribut dengan tingkat kepuasan anggota atas kinerja pelayanan KSP CU PH.
- i. Dukungan pendapatan bunga yang besar untuk anggota (24)
Skor rata-rata untuk properti ini adalah ,61. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah ,63. Dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH, karena rendahnya suku bunga kredit yang ditawarkan oleh koperasi dapat memudahkan anggota dalam mengirimkan uang.

3. Kuadran Prioritas Rendah (C)

Kuadran ini menggambarkan atribut layanan yang kurang penting bagi anggota (low important) dan masih berkinerja buruk. Beberapa atribut yang termasuk dalam kuadran ini, antara lain:

- a. Lokasi KSP CU PH Pekanbaru strategis dan mudah diakses (P1)
Rata-rata nilai urgensi properti ini adalah 3,93. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa atribut ini termasuk dalam daftar atribut yang kurang penting bagi responden. Sedangkan skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 3,97. Dengan demikian dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kelompok atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh KSP CU PH.
- b. KSP CU PH Pekanbaru Lingkungan Bersih (P2)
Rata-rata nilai kritis untuk atribut ini adalah ,13. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah ,12. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut lemah dan tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH.
- c. Penampilan pegawai dan tata usaha rapi, tidak mubazir dan menggunakan seragam dinas (P)
Rata-rata nilai urgensi atribut ini adalah ,0 . Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 3,89. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut lemah dan tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH. Tahun
- d. Ketersediaan informasi yang lengkap tentang KSP CU PH Pekanbaru (P5)

- Rata-rata bobot skor untuk atribut ini adalah 3,58. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 3,89. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut lemah dan tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH.
- e. Ketepatan waktu dalam melakukan kegiatan operasional dari pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 17:00 WIB (P6)
Rata-rata skor kepentingan untuk atribut ini adalah ,07. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 3,93. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut lemah dan tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH.
- f. Tidak ada kesulitan bagi member untuk bertransaksi (P8)
Rata-rata bobot skor untuk atribut ini adalah 3,98. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 3,96. Oleh karena itu, atribut ini dapat dipahami sebagai atribut yang lemah dan tingkat kepuasan anggota atas kinerja pelayanan KSP CU PH.
- g. Bertanggung jawab atas Kesalahan Transaksi yang dilakukan (P15)
Rata-rata skor kritis untuk atribut ini adalah ,07. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 3,95. Oleh karena itu, atribut ini dapat dipahami sebagai atribut yang lemah dan tingkat kepuasan anggota atas kinerja pelayanan KSP CU PH.
- h. Kecepatan menanggapi keluhan anggota (P16)
Rata-rata skor kritis untuk properti ini adalah ,01. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 3,82. Oleh karena itu, atribut ini dapat dipahami sebagai atribut yang lemah dan tingkat kepuasan anggota atas kinerja pelayanan KSP CU PH.
- i. Staf memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan masalah anggota (P17)
Rata-rata skor kepentingan untuk atribut ini adalah ,10. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah ,08. Dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk jenis atribut dengan tingkat kepuasan anggota atas kinerja pelayanan KSP CU PH.
- j. Pegawai KSP CU PH istirahat pada jam kerja (P20)
Nilai rata-rata untuk atribut ini adalah 3,93. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 3,96. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut lemah dan tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH.
- k. Selalu sabar dan penuh perhatian melayani anggota (P21)
Rata-rata skor kepentingan untuk atribut ini adalah 3,92. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah ,08. Oleh karena itu, atribut ini dapat dipahami sebagai atribut yang lemah dan tingkat kepuasan anggota atas kinerja pelayanan KSP CU PH.
- l. Memberikan perhatian penuh kepada anggota (P22)
Rata-rata skor kepentingan untuk atribut ini adalah ,01. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut yang sangat penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 3,98. Artinya atribut ini termasuk dalam tipe atribut lemah dan tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH. Kelebihan kuadran (D). Kuadran ini menggambarkan atribut layanan yang dinilai oleh anggota sebagai kepentingan rendah tetapi kinerja tinggi. Oleh karena itu, kinerja atribut layanan yang termasuk dalam kuadran ini umumnya dianggap sebagai pemborosan sumber daya. Sifat-sifat yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
- 1) Menawarkan bonus atau hadiah kepada anggota aktif (P10)
Rata-rata skor kritis untuk atribut ini adalah 0,07. Artinya atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang kurang penting bagi responden. Sementara itu, skor rata-rata tingkat aktivitas hotel ini adalah 0,37. Artinya atribut ini termasuk dalam kelompok atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH. Dapat dikatakan bahwa KSP CU PH selalu memberikan bonus atau hadiah kepada anggota aktif. Setiap tahun, saat menetapkan

RAT, koperasi akan memberikan penghargaan atau pemberian hadiah. Namun menurut responden atribut ini tidak begitu penting, karena menurut anggota koperasi, hadiah atau bonus harus diubah menjadi uang tambahan dan kemudian dimasukkan ke dalam tabungan masing-masing anggota.

2) Melayani anggota dengan sepenuh hati (P25)

Nilai kepentingan rata-rata untuk atribut ini adalah 0,1. Artinya atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang kurang penting bagi responden. Sementara itu, skor tingkat kinerja rata-rata untuk properti ini adalah 1,1. Artinya atribut ini termasuk dalam kelompok atribut dengan tingkat kepuasan anggota yang tinggi terhadap kinerja pelayanan KSP CU PH. Melayani anggota dengan sepenuh hati adalah hal yang harus dilakukan oleh para pemimpin koperasi. Hal ini wajar, karena koperasi tidak dapat berdiri tanpa campur tangan para anggotanya. Oleh karena itu, agar koperasi tetap bertahan, pengurus dan pegawai koperasi harus melayani anggota koperasi dengan sepenuh hati. Itulah sebabnya atribut ini tidak terlalu penting, tetapi dilampau oleh koperasi.

C. Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Indikator ini memberikan gambaran seberapa puas anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus KSP CU PH Pekanbaru. Skor rata-rata untuk kepentingan dan kepuasan anggota untuk setiap atribut kualitas layanan yang dihitung sebelumnya digunakan untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan menggunakan CSI. Untuk melihat hasil analisis dan perhitungan kepuasan dengan metode CSI akan dijelaskan pada tabel berikut:

Hasil perhitungan menunjukkan tingkat kepuasan anggota terhadap atribut kualitas pelayanan KSP CU PH Pekanbaru adalah 0,828 atau dikalikan 100% sama dengan 82,8%. Dilihat dari kriterianya, nilai CSI berkisar 0.810.100%. Artinya secara umum anggota KSP CU PH sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KSP CU PH Pekanbaru. Namun kepuasan anggota terhadap setiap atribut pelayanan KSP CU PH belum merata. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa sebagian besar implementasi atribut pelayanan KSP CU PH belum dapat memenuhi harapan anggota secara umum. Dilihat dari indeks kepuasan pelanggan KSP CU PH yang sangat baik, KSP CU PH harus mempertahankan apa yang telah disampaikan kepada anggotanya dan terus meningkatkan operasinya untuk mencapai tingkat kepuasan anggota yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan adanya peningkatan pelayanan maka anggota akan lebih mudah bekerjasama dengan pengurus koperasi dan hal ini akan meningkatkan loyalitas anggota kepada KSP CU PH Pekanbaru.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada KSP CU PH Pekanbaru, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Pancuran Hidup Pekanbaru adalah sebesar 82,8%. Artinya anggota koperasi merasa sangat puas atas kinerja pelayanan dari Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Pancuran Hidup.
2. Yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Pancuran Hidup dapat dilihat pada diagram kartesius. Dimana pada kuadran prioritas utama (kuadran A) terdapat dua atribut pelayanan yang perlu diperbaiki kinerjanya, yaitu melayani anggota secara profesional dan atribut tidak memandang status sosial anggota koperasi.

Daftar Pustaka

- [1] Indriayu M, Harini MP, Sudarno MP, Nugroho JA, SE M, Octoria D. Pendidikan Kewirausahaan Berbasis Keterampilan Non Kognitif Dapat Membentuk Generasi Yang Job Creator. Deepublish; 2022.
- [2] Kirom, Bahrul. "Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen." (2021).
- [4] Meithiana, Indrasari. "Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan." (2019).
- [5] Sucipto, Trenaldy Adi. "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK PEMBELAJARAN DARING DI MASA PANDEMI." *Jurnal Sains, Nalar, dan Aplikasi Teknologi Informasi* 1.2 (2022).

- [6] Indrajaya, Drajat. "Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery." *IKRA-ITH TEKNOLOGI: Jurnal Sains & Teknologi* 2.3 (2018): 1-6.
- [7] Khuswati, Enny, and Dessy Triana Relita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian." *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi* 4.2 (2019): 89-98.
- [8] Mulia, Jum'adil. *Analisis Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi*. Diss. UMSU, 2020.
- [9] Ningsih, Gusti Ayu Made Nia Cahyadi, I. Dewa Gede Putra Sedana, and Dewa Ketut Suryawan. "Analisis Tingkat Kepuasan Anggota atas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri di Kabupaten Tabanan." *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)* 10.2 (2019): 94-103.
- [10] Rizal, Maulana Filani, and Marsalina Erni. "PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TELLER CREDIT UNION (CU) KELING KUMANG CABANG A. YANI PONTIANAK." *E-Jurnal Equilibrium Manajemen* 6.1 (2020): 65-74.
- [11] Alam, Asep Saepul, and Mugi Velayati. "TINGKAT KEPUASAN PETANI PADI PANDANWANGI TERHADAP KINERJA PENYULUH LAPANGAN DI DESA BABAKANKARET KECAMATAN CIANJUR KABUPATEN CIANJUR." *AGROSCIENCE* 10.1 (2020): 84-108.
- [12] SEPTIANA, S. *IMPLEMENTASI PEMBELAJARAN KECAKAPAN HIDUP DALAM MEMBANGUN KARAKTER PESERTA DIDIK KELAS II DI SDIT PERMATA BUNDA 2 BANDAR LAMPUNG*. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- [13] Isyariansyah, Muhammad Danar, Djoko Sumarjono, and Kustopo Budiraharjo. "Analisis faktor-faktor produksi yang mempengaruhi produksi kopi robusta di Kecamatan Sumowono Kabupaten Semarang." *Agrisocionomics: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian* 2.1 (2018): 31-38.
- [14] Siyamto, Yudi. "Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3.01 (2017): 63-76.
- [15] Sugiono, Sugiono. "MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) RANTING WAY JEPARA LAMPUNG TIMUR." *Derivatif: Jurnal Manajemen* 8.2 (2014).
- [16] Yuliyana, Putri Indah, and Fitri Susilowati. "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa New Normal (Studi Kasus pada Pelanggan Mirota Kampus Babarsari): Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa New Normal (Studi Kasus pada Pelanggan Mirota Kampus Babarsari)." *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management* 4.1 (2021): 26-39.
- [17] Zahra, Putri, and Fanni Husnul Hanifa. "Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021." *EProceedings of Applied Science* 7.4 (2021).



ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi

is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)