ANALISIS PELAYANAN KOPERASI CUBG TP.PAMULANG UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Ernima gulo^{*1}, Irvana arofah², Ilmadi³, Aden⁴, Gerry sastro⁵
^{1,2,3,4,5}Program Studi Matematika FMIPA Universitas Pamulang
ernygulo2@gmail.com^{*1}, dosen00351@unpam.ac.id², il.ilmadi@yahoo.com³,
dosen00527@unpam.ac.id⁴, dosen00544@unpam.ac.id⁵

Abstract

This research was conducted to achieve improving the quality of service to members, for this reason, a service quality analysis method is needed. Here the methods needed are Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The purpose of this study is to identify the level of customer satisfaction with service quality by the CUBG Tp Cooperative. Pamulang, to find out what aspects are supporting the improvement of service quality and to provide recommendations for improvements or revisions that are prioritized to improve service quality at the CUBG Tp Cooperative. Pamulang. This research method is quantitative descriptive analysis using Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of this study are the level of satisfaction of cooperative members using the Customer Satisfaction Index (CSI) method with a percentage of 86.05%. Based on the calculation of Servqual Analysis of 5 dimensions, namely Tangibility (physical evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Awareness / responsiveness), Assurance (Guarantee) and Empathy (Empathy) represented by 25 attributes obtained if members of the CUBG Cooperative TP.Pamulang have been satisfied with the Servqual provided by the CUBG Cooperative Tp.Pamulang, this is shown in the average gap between expectations and reality of 0.05.

Keywords: Quality of Service, Servqual Methods, and Importance Performance Analysis (IPA).

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk Menggapai tingkatan kualitas pelayanan terhadap anggota, untuk itu dibutuhkan metode analisa kualitas jasa pelayanan. Disini metode yang dibutuhkan merupakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengengali tingkatan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan oleh Koperasi CUBG Tp. Pamulang, untuk mengetahui aspek apa saja yang jadi penunjang dalam perbaikan kualitas pelayanan serta untuk memberikan usulan perbaikan atau revisi yang diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi CUBG Tp. Pamulang. Metode penelitian ini ialah analisis deskriptif kuantitatif dengan memakai metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil dari penelitian ini merupakan tingkatan kepuasan anggota koperasi menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dengan persentase 86,05%. Bersumber pada perhitungan Analisis Servqual dari 5 dimensi ialah Tangibility (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Kesinggapan/ daya tanggap), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati) yang diwakilkan oleh 25 atribut didapatkan jika anggota Koperasi CUBG TP.Pamulang telah puas terhadap Servqual yang diberikan oleh Koperasi CUBG Tp.Pamulang, perihal ini ditunjukkan pada rata-rata Gap harapan serta kenyataan sebesar 0,05.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Metode Servqual, Importance Performance Analysis (IPA).

Received: April 16, 2021 / Accepted: August 21, 2021 / Published Online: August 30, 2021

PENDAHULUAN

Berdasarkan persaingan dalam perkembangan manajemen keuangan yang sangat pesat pada saat ini yang ada dalam dunia bisnis secara khusus untuk koperasi. Banyak koperasi baru yang bermunculan, namun tidak sedikit pula perusahaan yang harus begitu saja menyerah untuk mengakhiri dalam berbisnis ataupun mempertahankan usahanya. Didalam tingkatan persaingan, setiap perusahaan wajib bisa memenangkan persaingan tersebut dengan memenuhi kepuasan konsumen yang senantiasa berkembang dan berubah-ubah, hingga perusahaan wajib mampu memberikan pelayanan yang optimal terhadap konsumen. Koperasi ini salah satu tipe koperasi yang bergerak dalam jasa keuangan yang melaksanakan usahanya dengan metode menghimpun serta dalam wujud tabungan, deposito serta menyalurkannya dengan prosedur yang mudah dan cepat.

Koperasi simpan pinjam memegang peranan penting selaku alternative lembaga keuangan yang efisien untuk menjangkau golongan usaha mikro, kecil serta menengah. Salah satu tempat pelayanan yang bergerak dibidang penawaran simpan pinjam, Koperasi Cubg Tp. Pamulang senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada setiap anggota. Bila anggota koperasi yang telah bergabung merasa puas pastinya hendak akan bersinambungan, hingga hal ini merupakan asset yang sangat berharga bagi koperasi. Namun bila terdapat anggota yang merasa tidak puas, bisa dalam hal pelayanan yang kurang memuaskan, hingga hal ini hendak menimbulkan kehilangan atensi anggota untuk melakukan aktivitas simpanan, pinjaman, serta menimbulkan anggota memiliki pemikiran negatif terhadap koperasi tersebut, dampaknya jumlah anggota hendak hadapi penyusutan. Hingga dari itu, Koperasi butuh mencari metode untuk meningkatkan sistem pelayanan yang baik dan memuaskan untuk anggotanya supaya dapat mempertahankan jumlah anggota dan supaya dapat menaikkan atensi orang lain untuk turut bergabung.

Oleh karena itu, Butuh dicarikan pemecahan dan dicoba dianalisis, supaya terlihat aspek apa yang membuat anggota kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Untuk menggapai kepuasan anggota dibutuhkan adanya pelayanan yang baik disamping factor-faktor lain yang melekat pada sifat jasa itu sendiri. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota, dibutuhkan metode analisa kualitas jasa pelayanan. Disini metode yang digunakan merupakan Metode Service Quality (Servqual) dan IPA. Dengan tata cara ini kita bisa mengetahui kesenjangan (GAP) yang terjalin antara persepsi anggota dengan harapan/keinginan dengan menempatkan dalam dimensi pelayanan, dimana: bukti fisik (tangibel), dimensi kehandalan (reability), dimensi daya tanggap (responsiveness),

dimensi jaminan (assurance) serta dimensi empati (emphaty). Metode servqual digunakan buat mengenali kebutuhan anggota serta kesuksesan layanan yang diberikan industri. Metode servqual serta IPA digunakan untuk menyusun strategi baru dalam membagikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah yang digunakan untuk mendapat data dengan tujuan tertentu. Menurut Supangat (2013:2) data adalah bentuk jamak dari datum, yang dapat diartikan sebagai informasi yang diterima yang bentuknya dapat berupa angka, kata-kata, atau dalam bentuk lisan dan tulisan lainnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah diperoleh melalui kuesioner yaitu suatu metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang ada pada kuesioner. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Cabang CUBG TP. Pamulang. Populasi dalam riset ini ialah semua anggota CUBG (Credit Union Bererod Gratia) TP. Pamulang sebanyak 1.572 orang. Selain itu, jumlah sampel bisa ditentukan dengan mengarah pada pendekatan rumus Slovin (Umar, 2012), yaitu 95 responden.

Metode Pengumpulan data yang dicoba dalam riset ini memakai metode kuesioner serta dokumentasi. Instrumen riset yang digunakan berbentuk angket dengan mendapatkan data yang relevan dengan tujuan survey. Kuesioner berisi 25 persoalan yang adalah penjabaran dari 5 dimensi kualitas pelayanan tipe servqual, ialah kehandalan/reliability, daya tanggap/responsiveness, jaminan/assurance, empati/emphaty, bukti fisik/tangible. Dari 25 persoalan kuesioner tersebut responden dimohon buat membagikan evaluasi hendak tingkatan kepuasan kualitas pelayanan Koperasi cubg pamulang.

Dalam Riset ini metode yang digunakan merupakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Pelaksanaan tatacara Servqual dan IPA dalam pengukuran kesenjangan ialah buat mengenali kekuatan serta kelebihan pada industri jasa. Dengan tatacara ini kita bisa mengenali kesenjangan (GAP) yang terjalin antara persepsi anggota dengan harapan/keinginan dengan menempatkan dalam ukuran pelayanan, dimana: bukti fisik (tangibel), dimensi kehandalan (reability), dimensi daya tanggap (responsiveness), dimensi jaminan (assurance) serta dimensi empati (emphaty).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Nilai GAP dan RANK

Tabel 5. Hasil Nilai Gap dan Rank

TABEL : RANK GAP

NO	ATRIBUT	GAP	RANK
1	Kerapian dan kebersihan ruangan koperasi CUBG cukup terjaga (tersedia tempat sampah)	-0,116	21
2	Karyawan Koperasi CUBG menggunakan pakaian yang rapi dan sopan	-0,126	23
3	Tersedia air minum untuk anggota yang menunggu diruang tunggu	0,095	9
4	Koperasi CUBG pamulang selalu memperhatikan kerapian dalam penataan fasilitas, misalnya susunan kursi diruang tunggu bersih dan rapih.	0,347	2
5	Area parkir luas dan aman	-0,011	16
6	Area parkir terjaga kebersihannya dan kerapiannya	-0,084	20
7	Waktu buka dan tutup Koperasi CUBG Pamulang Tepat Waktu	0,042	12
8	Permintaan Pinjaman uang dapat dipenuhi oleh koperasi sesuai harapan anggota	0,053	11
9	Koperasi memberikan alur pengajuan pinjaman yang mudah bagi anggota	-0,242	25
10	Koperasi memberikan alur pengajuan simpanan yang mudah bagi anggota	0,011	15
11	Karyawan Koperasi CUBG selalu berada didalam ruangan ketika anggota butuhkan	0,084	10
12	Pengajuan pinjaman uang diproses dengan cepat dan sesuai dengan prosedur koperasi	0,284	3
13	Proses pengambilan simpanan sukarela anggota, tidak membutuhkan waktu yang lama	0,232	4
14	Koperasi selalu memberikan sosialisasi dengan optimal mengenai pentingnya berkoperasi dan manfaat koperasi bagi anggota	0,137	7
15	Karyawan Koperasi CUBG terampil dan kompeten dalam bidangnya	-0,168	24
16	Karyawan Koperasi CUBG memiliki pengetahuan menjawab pertanyaan seputar prosedur simpan pinjam yang tidak dimengerti anggota	-0,116	22
17	Prosedur simpanan dan pinjaman yang diberikan Koperasi CUBG, membuat anggota yang menabung atau melakukan pinjaman dikoperasi, merasa aman	-0,032	17
18	Keamanan area parkir di koperasi CUBG cukup terjaga	-0,042	18

19	Pelayanan karyawan Koperasi CUBG yang selalu sopan dan ramah, membuat anggota merasa nyaman	0,032	14
20	Karyawan koperasi CUBG bersedia mencermati keluhan saya serta menanggapi dengan sopan dan baik	-0,074	19
21	Karyawan akan menunjukkan kesungguhan dalam menanggapi keluhan	0,042	13
22	Karyawan Koperasi menginformasikan prosedur simpan pinjam dengan jelas dan mudah dimengerti oleh anggota	0,400	1
23	Karyawan koperasi CUBG minta maaf apabila pelayanan melewati waktu yang dijanjikan	0,200	5
24	Karyawan koperasi melayani saya ketika ingin mengajukan simpanan atau pinjaman dengan segera	0,200	6
25	Karyawan Koperasi selalu menyambut / menyapa anggota, ketika anggota datang dan pergi	0,105	8

Diagram Cartesius dari keseluruhan dimensi servqual

Gambar 1. Grafik Diagram Cartesius Dari Keseluruhan Dimensi Servqual

Pada penelitian ini diperlukan dimensi untuk menjadi sebuah parameter pengukur tentang service quality, pada penelitian ini yang digunakan oleh peneliti untuk menjadikan parameter ukuran service quality terdapat 5 jenis, yaitu Tangibility (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Kesinggapan/ daya tanggap), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (Empati). Pada kelima dimensi tersebut mempunyai atribut-atribut yang mewakili dimensinya terdapat 25 atribut yang hendak diajukan kepada anggota koperasi.

Seluruh atribut pernyataan yang diajukan kepada anggota koperasi hendak diuji datanya memakai uji validitas serta uji reliabilitas untuk menampilkan apakah data tersebut valid dan reliabel atau tidak. Bersumber pada hasil uji validitas serta reliabilitas dinyatakan bahwa keseluruhan data dari anggota koperasi valid dan reliable, sehingga bisa digunakan dalam perhitungan Service Quality dan importance Performance Analysis (IPA).

Bersumber dari pengolahan data Servqual yang sudah dicoba, berikutnya data tersebut hendak dilakukan analisis aspek yang menimbulkan adanya Gap antara kenyataan dan harapan, serta pemecahan perbaikan yang dapat dijadikan acuan dalam peningkatan Service Quality pada Koperasi CUBG Pamulang. Peningkatan kualitas perlu dilakukan mengingat hasil keseluruhan atribut servqual lumayan memiliki jarak dibanding dengan harapan anggota koperasi. Oleh sebab itu perbaikan pelayanan diharapkan bisa menjadi peningkatan kualitas pelayanan yang lumayan signifikan pada koperasi.

Metode Servqual untuk mengetahui nilai kesenjangan Gap dari dari masing-masing atribut yang mewakili tiap-tiap dimensi, setelah diketahuinya atribut yang mempunyai nilai Gap negative, hingga akan diberikan usulan perbaikan, tetapi usulan perbaikan dengan acuan perhitungan nilai Gap dari metode Servqual tidak bisa dilakukan sekaligus disebabkan membutuhkan waktu yang panjang dan bayaran yang besar. Oleh sebab itu dibutuhkan prioritas atribut yang perlu dicoba perbaikan bersumber pada bobot nyata terhadap kepuasan anggota koperasi. Salah satu metode untuk memastikan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan ialah dengan menggunakan analisis IPA yang ditafsirkan pada diagram kartesius. Saat sebelum menampilkan hasil pada diagram, terlebih dulu mengenali tingkatan kinerja harapan yang diperoleh dari rata-rata masing-masing kinerja (X) serta rata-rata tingkatan kepentingan (Y), setelah itu, data tersebut dipaparkan dengan diagram Importance Performance Analysis (IPA), sehingga dikenal letak kuadrat masing-masing ukuran ataupun totalitas.

KESIMPULAN

Bersumber pada analisis kualitas pelayanan dengan memakai metode Service Quality serta Importance Performance Analysis (IPA) pada Koperasi CUBG Pamulang, hingga diperoleh kesimpulan antara lain : (a) Tingkat kepuasan anggota koperasi memakai metode Customer Satisfaction (CSI) dengan persentase 86,05%. (b) Kelima faktor dimensi antara lain, terdapat : Tangibility (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Kesinggapan/ daya tanggap), Assurance (Jaminan) serta Emphaty (Empati), dengan bersumber pada hasil perhitungan analisis servqual bisa disimpulkan bahwa seluruh factor

tersebut yang diwakilkan oleh 25 atribut didapatkan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap anggota Koperasi CUBG Pamulang, perihal ini ditunjukkan pada rata-rata Gap harapan serta realitas sebesar 0,05. (c) Pada pengolahan analisis Importance Performance Analysis (IPA) atribut yang jadi prioritas utama untuk dikerjakan perbaikan pada Koperasi CUBG Pamulang totalitas Pada Kuadrat A, ialah Karyawan Koperasi CUBG terampil dan kompeten dalam bidangnya (15). pada kuadrat B, ialah Koperasi membagikan alur pengajuan pinjaman yang mudah untuk anggotanya (9). Pada Kuadrat B, ialah Karyawan Koperasi CUBG terampil dan kompeten dalam bidangnya (15). Pada Kuadrat C, ialah Karyawan koperasi CUBG bersedia mencermati keluhan saya serta menanggapi dengan sopan dan baik (20). Pada Kuadrat D, ialah Karyawan Koperasi menginformasikan prosedur simpan pinjam dengan jelas serta mudah dipahami oleh anggota (22).

Pada penelitian yang sudah dicoba, hingga adanya saran yang direkomendasikan untuk Koperasi CUBG Pamulang, antara lain : (a) Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi Koperasi CUBG Pamulang untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang butuh diperbaiki dan atribut apa saja yang pelaksanaannya sudah cocok dengan kepentingan sertaenuhi harapan anggota koperasi. (b) Untuk membetulkan sebagian atribut negative pada penelitian ini yang wajib dicoba Koperasi CUBG pamulang ialah melaksanakan kesesuaian layanan serta keadaan fasilitas prasarana yang butuh ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatiyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa serta Qfd Untuk tingkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik serta Manajemen Industri)*, 2(2), 105-115.
- Bekti, R.D., dkk. 2017. "Analisis Pengaruh Lokasi dan Karakteristik Konsumen Dalam Memilih Minimarket Dengan Metode Logistik dan CART". *Media Statistika* Vol. 10 No. 2. 119-130.
- Farminta, V., Mujiharjo, S., & Susena, K. C. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Industri Jasa Olah Raga Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Dahasen Bengkulu*.
- Kasiram. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.
- Lupioadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- Sugiyono, 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Supangat, Andi. 2007. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, S., Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2).
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Semnastek*.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146-160.
- Yamin, Sofyan, Heri Kurniawan. 2014. *SPSS COMPLETE: Teknik Analisis Statistika terlengkap dengan Software SPSS Edisi 2*. Jakarta Selatan: Salemba Infotek.
- Yusup, Febrianawati. 2018. "Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif". *Jurnal Ilmiah Kependidikan* Vol. 7 No.1. Januari – Juni (17-23).