

Analisis Kualitas Pelayanan Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Wanita Kenanga Pontianak

Abstrak

This study aimed to analyze the quality of service to business unit Women's savings and credit cooperatives Kenanga Pontianak. quality dimensions studied were reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy) and tangibles (tangible). This study using purposive sampling technique with a sample of 72 respondents out of 266 members. The analytical method used is Cartesian diagram Analysis (Importance Performance Analysis) to determine the level of importance of service quality and customer satisfaction, and the results obtained where $X = 3.88$ and $Y = 3.97$, which means that the quality of service Unit Savings and Loans granted by Women's Cooperative Kenanga Pontianak is still not in line with expectations that members of the members are not satisfied. Based on the results of analysis of Cartesian diagram shows that there are three significant variables that three variables, namely the regularity of the work schedule is quite important by respondents with a score of 3.50 and variable 7 is the ability to serve lending is very important by respondents with a score of 3, 79. The next variable is the availability of parking space 18 received responses are less satisfied than respondents with a score of 3.88.

Keywords: Cooperative, Consumer Satisfaction, Women's Cooperative Kenanga Pontianak

Pendahuluan

Menurut Undang-Undang No, 25 Tahun 1992 tentang pokok-pokok perkeroperasian, bahwa: "Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi masyarakat berdasarkan atas azas kekeluargaan". Sedangkan menurut Standar Akuntansi Keuangan No.7 (REVISI 1998): "Koperasi adalah badan usaha yang mengorganisir pemanfaatan dan pendayagunaan sumber daya ekonomi para anggotanya atas dasar prinsip-prinsip koperasi dan kaidah usaha ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat daerah kerja pada umumnya".

Koperasi sangat berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat. Sebagai lembaga keuangan non-perbankan yang

Helman Fachri dan Asbani

Universitas Muhammadiyah Pontianak

bergerak dalam pelayanan jasa keuangan, koperasi harus bisa bersaing menawarkan keunggulan-keunggulan produknya sehingga dapat membuat konsumen tertarik dan percaya untuk menginvestasikan dananya kepada koperasi tersebut.

Keunggulan produk koperasi harus disertai dengan keunggulan pelayanan yang berkualitas baik. Kualitas pelayanan koperasi yang baik akan memberikan daya tarik kepada konsumen untuk menginvestasikan dananya. Kualitas pelayanan yang baik juga akan menciptakan kepuasan konsumen sehingga konsumen menggunakan lagi jasa pelayanan koperasi tersebut. Salah satu pelayanan jasa keuangan koperasi adalah jasa simpan pinjam. Pelayanan jasa simpan pinjam koperasi yang baik akan memberikan kepercayaan dan kepastian anggotanya untuk menyimpan uangnya serta kejelasan dalam menggunakan pinjaman yang ditawarkan.

Koperasi Wanita Kenanga atau disingkat dengan Kopwan Kenanga merupakan koperasi yang awalnya anggota Kopwan Kenanga hanya sebatas para istri pegawai dan karyawan dari Kantor Departemen Koperasi saja. Namun setelah mengadakan perubahan Anggaran Dasar maka keanggotaan Kopwan Kenanga menjadi lebih luas sehingga wanita-wanita yang berdomosili di Pontianak dan bahkan di luar kota juga boleh menjadi anggota Kopwan Kenanga. Kopwan Kenanga beralamat di Jalan Dr. Sutomo No. 1 Pontianak, dengan Badan Hukum Nomor 295/BH/X Tanggal 15 April 1996, yang berdiri pada 23 Oktober

1979 dengan nama "Kopwan Niaga Bhakti", kemudian pada 15 April 1996 Kopwan Niaga Bhakti mengadakan perubahan anggaran dasar koperasi dan berganti nama menjadi "Kopwan Kenanga". Usaha pokok Kopwan Kenanga adalah Simpan Pinjam, usaha penunjangnya adalah Perdagangan Umum (Kredit Barang) dan Pengadaan Alat Tulis Kantor/Foto Copy.

Jumlah pinjaman yang diberikan Kopwan Kenanga kepada anggotanya bisa mencapai sampai Rp 50 juta dengan beban jasa bervariasi yaitu 2% untuk modal usaha dan 1,5% untuk keperluan Konsumtif yang digunakan untuk biaya berobat dan biaya sekolah.

Berdasarkan laporan RAT Tahun Buku 2013 Kopwan Kenanga Pontianak mempunyai rencana kerja untuk Tahun 2014 sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesejahteraan Anggota, antara lain:
 - Meningkatkan dan mengembangkan usaha.
 - Meningkatkan dan mengutamakan pelayanan kepada anggota.
 - Berusaha meningkatkan kesejahteraan anggota dengan memperluas layanan usaha produk barang dan jasa yang dibutuhkan oleh para anggota dengan harga yang lebih kompetitif.
 - Memberikan layanan Simpan Pinjam yang lebih cepat dengan persyaratan yang mudah.
- b. Mengembangkan peranan koperasi, adalah:

- Memberikan dukungan pada seluruh anggota dalam bentuk kerjasama operasional.
- Melakukan kerjasama dengan Dinas Koperasi serta instansi lainnya yang terkait.
- Melakukan kerjasama dengan koperasi-koperasi lainnya dan dunia usaha dalam rangka meningkatkan volume, asset dan Sisa Hasil Usaha(SHU).
- Melanjutkan hubungan dengan lembaga pendidikan tinggi dalam rangka pengambilan/penyusunan skripsi mahasiswa, survey, penelitian praktek kerja lapangan bagi siswa SLTA dan lain-lain.
- Berpartisipasi dalam rangka kegiatan sosial kemasyarakatan di lingkungan kerja koperasi.

Pertumbuhan jumlah anggota Kopwan Kenanga mengalami naik dan turun selama kurun waktu 3 tahun terakhir. Syarat untuk menjadi anggota Kopwan Kenanga sebenarnya cukup mudah, yakni hanya dengan menyerahkan foto copy KTP dan membayar simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela.

Jumlah anggota yang masuk mengalami fluktuasi, jumlah anggota yang masuk mengalami turun dan naik, pada 2012 anggota yang masuk turun sebesar 26,1% dibandingkan 2011, sedangkan pada 2013 naik sebesar 76,5% dibandingkan 2012. Persentase anggota yang keluar juga mengalami turun dan naik, pada 2012 naik sebesar 183,3% dibandingkan dengan 2011, sedangkan pada 2013 turun sebesar 11,7% dibandingkan

2012. Jumlah Anggota Kopwan Kenanga sampai dengan 2013 mengalami kenaikan sebesar 4,3%, sedangkan Jumlah anggota Kopwan Kenanga sampai dengan 14 Juli 2014 adalah sebanyak 266. Selama kurang lebih enam bulan telah terjadi perubahan yaitu penambahan anggota baru sebanyak 4 orang, sedangkan anggota yang keluar sebanyak 5 orang.

Koperasi Wanita Kenanga mengalami kenaikan aset 55,32% pada 2012 dibandingkan 2011, dan pada 2013 mengalami kenaikan aset sebesar 50,71% dibandingkan 2012. Pertumbuhan aset Koperasi Wanita Kenanga selalu meningkat setiap tahunnya ini berarti bahwa penggunaan aset telah efisien dan pertumbuhan SHU juga mengalami kenaikan, hal ini sesuai harapan dan keinginan Anggota Kopwan Kenanga Pontianak.

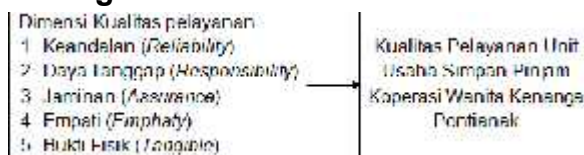
Presentase simpanan 2012 mengalami peningkatan sebesar 60,21% dari 2011 dan presentase pinjaman 2012 terjadi kenaikan sebesar 34,12% dari 2011. Presentase simpanan 2013 juga mengalami peningkatan sebesar 61,67% dari 2012 dan persentase pinjaman 2013 terjadi kenaikan sebesar 67,78% dari 2012.

Peningkatan jumlah anggota koperasi meningkat, pertumbuhan sisa hasil usaha (SHU), pertumbuhan aset dan simpanan, namun jumlah pemberian pinjamannya masih tergolong rendah, dapat mengindikasikan terdapat persoalan kepuasan anggota.

Bahan dan Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Pengambilan data melalui data primer diperoleh dari *Wawancara*, *Kuesioner*. dan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari pihak lain yang dikumpulkan dalam bentuk dokumen dari Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Wanita Kenanga Pontianak dan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Pontianak. Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Wanita Kenanga Pontianak yang masih aktif menggunakan jasa dan layanan koperasi pada saat penelitian berlangsung berjumlah 266 anggota, dengan sampel sebesar 72 anggota. Analisis kuantitatif menggunakan **Analisis Diagram Kartesius (*Importance Performance Analysis*)**. yang membagi kepuasan ke dalam empat kuadran untuk melihat dimensi kualitas berdasarkan kerangka pemikiran.

Kerangka Pemikiran



Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Mayoritas responden (72,22%) berumur 41-50 tahun, seluruh anggota koperasi Wanita Kenanga (100%) sudah menikah, sebagian besar responden (75%) berpendidikan SLTA, mayoritas responden (62,5%) bekerja sebagai PNS, mayoritas responden (91,7%)

berpenghasilan Rp. 2.500.000,00 – Rp. 2.999.999,00, mayoritas responden (50%) lebih dari lima tahun telah menjadi anggota Koperasi Wanita Kenanga.

Penilaian Responden Mengenai Kepuasan dan Kepentingan

a. Keandalan

Untuk mengukur kepuasan digunakan dimensi penentu kualitas jasa salah satunya keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan. Di bawah ini akan disajikan penilaian responden mengenai fasilitas dan pelayanan bagi anggota Koperasi Wanita Kenanga sebagai berikut:

- Kemudahan Prosedur dan Persyaratan Administrasi

Sebagian besar responden (65,27%) mengatakan puas terhadap kemudahan prosedur dan persyaratan administrasi dan sebagian besar responden (56,94%) mengatakan bahwa kemudahan prosedur dan persyaratan administrasi merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan persyaratan administrasi.

- Pembagian Sisa Hasil Usaha Sesuai dengan yang dijanjikan

Sebagian besar responden (55,55%) mengatakan puas terhadap pembagian sisa hasil usaha dan sebagian besar responden (47,22%) menyatakan bahwa pembagian sisa hasil usaha sesuai yang dijanjikan merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota Koperasi menganggap

bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan pembagian siswa hasil usaha.

- **Keteraturan Jadwal Kerja**

Sebagian besar responden (45,83%) mengatakan Puas terhadap keteraturan jadwal kerja dan sebagian besar responden (51,38%) menyatakan bahwa keteraturan jadwal kerja merupakan hal yang cukup penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran C, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut kurang penting dan merasa kurang puas dengan keteraturan jadwal kerja.

- **Kecepatan Proses Pemberian Pinjaman**

Sebagian besar responden (65,27%) mengatakan puas terhadap kecepatan proses pemberian pinjaman dan sebagian besar responden (56,94%) menyatakan bahwa kecepatan proses pemberian pinjaman merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan kecepatan proses pemberian pinjaman.

- **Ketelitian dalam Melakukan Transaksi**

Sebagian besar responden (55,55%) mengatakan puas terhadap ketelitian dalam melakukan transaksi dan sebagian besar responden (47,22%) menyatakan bahwa ketelitian dalam melakukan transaksi merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, ketelitian dalam melakukan transaksi yang ada berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan anggota merasa puas

dengan ketelitian dalam melakukan transaksi.

- **Kecepatan Melakukan Koreksi Apabila Melakukan Kesalahan**

Sebagian besar responden (41,66%) mengatakan puas terhadap kecepatan melakukan koreksi apabila melakukan kesalahan dan sebagian besar responden (38,88%) menyatakan bahwa kecepatan melakukan koreksi apabila melakukan kesalahan merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran A, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan kecepatan melakukan koreksi.

b. Daya Tanggap

Di bawah ini akan disajikan daya tanggap anggota Koperasi Wanita Kenanga sebagai berikut:

- **Kemampuan dalam Melayani Pemberian Pinjaman**

Sebagian besar responden (37,50%) mengatakan puas terhadap kemampuan karyawan dalam melayani pemberian pinjaman dan sebagian besar responden (34,72%) menyatakan bahwa kemampuan karyawan dalam melayani pemberian pinjaman merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran C, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut sangat penting dan anggota merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan atas pemberian pinjaman.

- **Tindakan Karyawan yang Tanggap pada saat Anggota yang Membutuhkan Bantuan**

Sebagian besar responden (56,94%) mengatakan puas terhadap tindakan karyawan dalam memberikan bantuan dan sebagian besar responden (47,22%) menyatakan bahwa tindakan karyawan yang tanggap dalam memberikan bantuan kepada anggota yang membutuhkan bantuan merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan tindakan karyawan saat anggota membutuhkan bantuan.

- Kemampuan Karyawan Dalam Mengatasi Keluhan Anggota

Sebagian besar responden (58,33%) mengatakan puas terhadap kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan anggota dan sebagian besar responden (47,22%) menyatakan bahwa kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan anggota merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan mengatasi keluhan. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan mengatasi keluhan.

c. Jaminan

Di bawah ini akan disajikan jaminan anggota Koperasi Wanita Kenanga sebagai berikut:

- Pengetahuan dan Keterampilan Karyawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Anggota

Sebagian besar responden (47,22%) mengatakan puas terhadap pengeta-

huan dan keterampilan karyawan dalam memberikan layanan kepada anggota dan sebagian besar responden (40,27%) menyatakan bahwa pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan layanan merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran A, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan layanan.

- Sikap Ramah dan Sopan Karyawan

Sebagian besar responden (56,94%) mengatakan puas terhadap sikap ramah dan sopan karyawan dan sebagian besar responden (61,11%) menyatakan bahwa sikap ramah dan sopan karyawan di Koperasi Wanita Kenanga merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran C, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan sikap ramah dan sopan karyawan.

- Jaminan Keamanan Simpan Pinjam

Sebagian besar responden (62,50%) mengatakan puas terhadap jaminan keamanan simpan pinjam dan sebagian besar responden (66,66%) menyatakan bahwa jaminan keamanan simpan pinjam merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran C, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan jaminan keamanan di Koperasi Wanita Kenanga.

- Kejujuran Karyawan

Sebagian besar responden (50%) mengatakan puas terhadap kejujuran karyawan dan sebagian besar respon-

den (51,38%) menyatakan bahwa kejujuran karyawan merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran C, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan kejujuran karyawan.

d. Empati

Di bawah ini akan disajikan empati anggota Koperasi Wanita Kenanga sebagai berikut:

- Jalinan Komunikasi Karyawan dan Anggota

Sebagian besar responden (55,55%) mengatakan puas atas jalinan komunikasi karyawan dan anggota dan sebagian besar responden (65,27%) menyatakan bahwa jalinan komunikasi karyawan dan merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan jalinan komunikasi karyawan dan anggota.

- Tidak Membedakan Status Sosial

Sebagian besar responden (61,11%) mengatakan puas atas perhatian yang diberikan tidak membedakan status sosial dan sebagian besar responden (70,38%) menyatakan bahwa tidak membedakan status sosial merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran C, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan tidak membedakan status sosial.

- Kemampuan Dalam Memahami Kebutuhan Anggota

Sebagian besar responden (41,66%) mengatakan puas terhadap kemampuan dalam memahami kebutuhan anggota dan sebagian besar responden (40,27%) menyatakan bahwa memahami kebutuhan anggota merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran C, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan memahami kebutuhan anggota

e. Berwujud

Di bawah ini akan disajikan keberwujudan Koperasi Wanita Kenanga sebagai berikut:

- Kebersihan dan Kerapian Ruang Kantor

Sebagian besar responden (44,44%) mengatakan puas terhadap kebersihan dan kerapian ruang kantor dan sebagian besar responden (45,38%) menyatakan bahwa kebersihan dan kerapian ruang kantor merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan kebersihan dan kerapian.

- Ketersedian Tempat Parkir

Sebagian besar responden (44,44%) mengatakan kurang puas atas ketersediaan tempat parkir dan sebagian besar responden (40,27%) menyatakan bahwa ketersediaan tempat parkir merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran C, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut

penting dan merasa kurang puas dengan ketersediaan tempat parkir.

- **Kerapian Berpakaian Karyawan**

Sebagian besar responden (43,05%) mengatakan puas terhadap kerapian berpakaian karyawan dan sebagian besar responden (45,83%) menyatakan bahwa kerapian berpakaian karyawan merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan kerapian berpakaian karyawan.

- **Ketersediaan Peralatan Komputer**

Sebagian besar responden (47,22%) mengatakan Puas terhadap ketersediaan peralatan komputer dan sebagian besar responden (50,00%) menyatakan bahwa ketersediaan peralatan komputer merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran C, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan ketersediaan peralatan komputer.

- **Ketersediaan Ruang Tunggu**

Sebagian besar responden (56,94%) mengatakan puas terhadap ketersediaan ruang tunggu dan sebagian besar responden (47,22%) menyatakan bahwa ketersediaan ruang tunggu merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, berada pada kuadran B, artinya anggota menganggap bahwa variabel tersebut penting dan merasa puas dengan ketersediaan ruang tunggu.

Rekapitulasi hasil penilaian mengenai kepentingan dan kepuasan responden pada Koperasi Wanita Kenanga dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Kesimpulan

Berdasarkan Rekapitulasi Penilaian Responden mengenai Kepuasan dan Kepentingan pada 5 dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang diberikan Koperasi wanita Kenanga adalah:

- Untuk Keandalan lebih banyak pada kuadran B,
- Untuk Daya Tanggap masuk pada kuadran B.
- Untuk Jaminan lebih banyak pada kuadran C.
- Untuk Empati masuk pada kuadran C.
- Untuk Berwujud masuk pada kuadran B dan C

Saran

Koperasi Wanita Kenanga dapat dikatakan cukup baik dalam kualitas pelayanannya, terutama pada kuadran B, namun demikian perlu ada yang ditingkatkan yaitu pada kuadran A agar lebih unggul dibandingkan pesaingnya.

Pengukuran berikutnya mengenai kualitas pelayanan hendaknya lebih ditingkatkan lagi dilakukan secara periodik oleh koperasi, terutama pada variabel yang masuk dalam kuadran A yaitu pada pernyataan kecepatan melakukan koreksi dan pernyataan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan layanan kepada anggota agar lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Husein Umar, 2004. Metode Penelitian. Semarang: PT. Prima Persada.
- J. Supranto, M.A, APU, 2011. Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran.

- Muhammad Shalihin, 2011. Pengaruh Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Konsumen pada Toko Hamtaro Pontianak.
- Ninik Widiyanti, 2002. Manajemen Koperasi Edisi Baru Cetakan Ketujuh. Jakarta: Rineka Cipta.
- Revrisond Baswir, 2002. Koperasi Indonesia Edisi Pertama Cetakan Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Sitio Arifin & Halomoan Tamba. 2001. Koperasi "Teori dan Praktik". Jakarta: Erlangga.
- Panduan Penulisan Proposal Penelitian & Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.
- Panca Putri, 2011 Analisis Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Pontianak.
- Sumar'in, 2007. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Pedagang Makanan di Gang Sepakat 11 (dua) jalan Ahmad Yani Pontianak.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT. Alfabeta
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: PT. Alfabeta
- Syamsudin Djahmat. 1997. Manajemen Koperasi. Jakarta: fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992, tentang pokok-pokok perkoperasian.