

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI KARYAWAN PEDAMI BANJARMASIN**

Devy Oktavianti<sup>1</sup>, Hairul<sup>2</sup>, Erni Alfisah<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari  
E-mail : [devyoktavianti2@gmail.com](mailto:devyoktavianti2@gmail.com)/082250599085

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem dimensi kualitas pelayanan yakni keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik pada Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa guna mencapai kepuasan anggota.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan melakukan penyebaran kuisisioner kepada sejumlah responden yang dianggap telah mewakili seluruh populasi data penelitian yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin, dan data sekunder yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian serta berupa buku – buku literatur maupun jurnal penelitian mengenai teori-teori yang dianggap relevan dengan tema penelitian yang dijadikan sebagai bahan rujukan dalam penelitian, khususnya literatur manajemen sumber daya manusia. Metode pengumpulan data adalah observasi, kuisisioner, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin mampu menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan yakni keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa guna mencapai kepuasan anggota.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota**

## ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the application of the service quality dimension system, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence at the Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin in order to improve service quality in order to achieve member satisfaction.

This research is a type of field research with a qualitative approach. The data used are primary data by distributing questionnaires to a number of respondents who are considered to represent the entire population of research data, namely members of the Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin, and secondary data used is data obtained through data that has been researched and collected by other parties related to research problems and in the form of literature books and research journals on theories that are considered relevant to the research theme which are used as reference material in research, especially human resource management literature. The data collection method is observation, questionnaires, interviews and documentation.

The results of this study indicate that the Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin is able to apply 5 dimensions of service quality namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence properly to improve service quality in order to achieve member satisfaction.

**Keywords: Service Quality, Member Satisfaction**

## PENDAHULUAN

Globalisasi memberikan dampak yang besar bagi dunia bisnis. Pasar menjadi luas dan menimbulkan peluang bisnis ada dimana-mana. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik jika ingin memenangkan persaingan. Sistem manajemen kualitas jasa juga dianggap perlu bagi perusahaan, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin akan terjadi karena hal tersebut berpengaruh bagi kepuasan konsumen. Melalui pemahaman ini perusahaan jasa diharapkan mengurangi bahkan menghilangkan tuntutan konsumen dengan cara mengoptimalkan kepuasan pelanggannya (Lupiyoadi & Hamdani, 2010: 216).

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang terhadap kinerja produk atau jasa yang digunakannya sehingga mampu membentuk persepsi tersendiri dan *image* perusahaan di mata pelanggannya. Dunia bisnis yang khususnya bergerak dibidang jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan merupakan elemen yang paling penting dalam tumbuh kembangkan perusahaan. Bisnis di bidang jasa bersifat tidak terpisahkan, artinya jasa yang dihasilkan dapat dikonsumsi secara bersamaan, tidak seperti barang fisik yang harus diproduksi, disimpan, didistribusikan dan kemudian baru dikonsumsi (Kotler, 2010: p.106).

Memenuhi harapan anggota dan pengguna jasa koperasi, maka jasa pelayanan koperasi harus memberikan pelayanan yang berorientasikan pada kualitas pelayanan yaitu harus selalu memperhatikan kepuasan setiap anggota maupun pelayanan yang berorientasikan pada kuantitas yaitu pada inovasi produk dan jasa. Peningkatan anggota ataupun tingkat perputaran keuangan koperasi berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Peran karyawan koperasi dalam pelaksanaan pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik harus

bertutur kata yang sopan, keandalan karyawan juga diperlukan dalam memberikan pelayanan serta ketanggapan karyawan dalam menerima dan menanggapi keluhan anggota menjadi daya tarik masyarakat menjadi anggota koperasi.

Berdasarkan yang telah peneliti paparkan di atas, kepuasan anggota sangat penting bagi setiap lembaga jasa terutama koperasi dan strategi pelayanan yang merupakan kunci utama dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan anggota dalam mencapai kepuasan. Maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin”.

## **METODE**

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan deskriptif yaitu menggambarkan keadaan terkait Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin, adapun objek yang diambil yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin, menurut Menurut Moleong dalam buku Herdiansyah Haris (2010), metode kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiono (2011), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode dan teknik penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun metode-metode penelitian tersebut adalah sebagai berikut; Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian dengan cara menggali informasi melalui buku – buku literatur maupun jurnal penelitian mengenai teori-teori yang dianggap relevan dengan tema penelitian yang dijadikan sebagai bahan rujukan dalam penelitian, khususnya literatur manajemen sumber daya manusia. Kemudian literatur tersebut diperbandingkan untuk menjadi landasan teoritis bagi alternatif pemecahan masalah. Penelitian lapangan yaitu mengunjungi obyek penelitian secara langsung ke Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin guna menggali informasi lebih lengkap mengenai permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini. Adapun teknik metode penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder. Yang dimaksud data primer disini yaitu suatu data yang diperoleh secara langsung dari responden (objek penelitian). Dalam hal ini, peneliti memperoleh data primer dengan melakukan penyebaran kuisisioner kepada sejumlah responden yang dianggap telah mewakili seluruh populasi data penelitian yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin, sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan 4 metode pengumpulan data yang utama dalam metode kualitatif, yaitu : Observasi, yaitu mengunjungi dan mengamati obyek penelitian secara langsung guna menggali informasi dan mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang kedua yaitu Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang

dibagikan kepada anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin dan digunakan untuk mengetahui persepsi responden terhadap beberapa variabel yang dipertimbangkan dalam keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik dan kepuasan anggota. Teknik pengumpulan data yang ketiga yaitu Wawancara yaitu bertanya secara langsung kepada narasumber untuk menggali informasi secara luas dan rinci agar tidak hanya terakomodasi dari kuesioner. Teknik pengumpulan data yang ke 4 yaitu Dokumentasi yaitu dengan mencari dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin.

Teknik analisis data yaitu Data yang telah berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan cara membandingkan dan mengkaji dengan menggunakan dasar-dasar teoritis yang menjadi acuan penelitian ini, reduksi data, dan penyajian data serta untuk mendapatkan pemecahan masalah yang ada, berguna dalam menarik kesimpulan dan dalam mengajukan saran-saran yang akan diberikan kepada Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

#### **1. Variabel Keandalan (X1) atas Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin**

Dari tabel 4.7 diatas dapat diuraikan dari variabel Keandalan (X1) pada item pertanyaan X1.1 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6%, setuju sebanyak 63 orang atau 63%, netral sebanyak 21 orang atau 21%, tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X1.2 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11%, setuju sebanyak 62 orang atau 62%, netral sebanyak 25 orang atau 25%, tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Paada item pertanyaan X1.3 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11%, setuju sebanyak 57 orang atau 57%, netral sebanyak 29 orang atau 29%, tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X1.4 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8%, setuju sebanyak 57 orang atau 57%, netral sebanyak 32 orang atau 32%, tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu

menerapkan dimensi kualitas pelayanan yakni keandalan dengan baik sehingga telah mencapai kepuasan anggota, namun Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin tetap harus melakukan upaya-upaya yang mampu meningkatkan keandalan karyawan.

Bukti otentik bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu menerapkan dimensi kualitas pelayanan yakni keandalan adalah Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin memiliki Standar Operasional (SOP) yang harus diikuti oleh seluruh karyawan, antara lain :

1. Karyawan harus datang tepat waktu
2. Harus selalu ramah dan menanyakan kebutuhan anggota dengan baik
3. Melakukan stabilisasi disiplin karyawan
4. Menanamkan prinsip kepuasan anggota harus menjadi nomor 1 dihati setiap karyawan
5. Menerapkan sistem istirahat shift

Sumber : Hasil Wawancara dengan Ibu Tika Herdyan Febriani

## **2. Variabel Ketanggapan (X2) atas Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin**

Dari tabel 4.8 diatas dapat dijelaskan dari variabel ketanggapan (X2) pada item pertanyaan X2.1 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang atau 21%, setuju sebanyak 56 orang atau 56%, netral sebanyak 23 orang atau 23%, tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X2.2 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang atau 15%, setuju sebanyak 51 orang atau 51%, netral sebanyak 33 orang atau 33%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X2.3 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang atau 18%, setuju sebanyak 53 orang atau 53%, netral sebanyak 25 orang atau 25%, tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X2.4 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang atau 18%, setuju sebanyak 52 orang atau 52%, netral sebanyak 27 orang atau 27%, tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu menerapkan dimensi kualitas pelayanan yakni ketanggapan dengan baik sehingga telah mencapai kepuasan anggota, namun Koperasi Karyawan

PEDAMI Banjarmasin tetap harus melakukan upaya-upaya yang mampu meningkatkan ketanggapan karyawan.

Keluhan yang sering terjadi di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin adalah tidak bisa meminjam lagi walau masa pinjaman sebelumnya belum selesai. Hal ini dapat disetujui untuk diberikan kesempatan peminjaman kembali dengan 4 kriteria yang harus dikaji yaitu :

- (1) Masa lama sebagai anggota dan kerja;
- (2) Perhitungan sisa gaji;
- (3) Penilaian kualitas kerja atau komitmen anggota dalam pembayaran sebelumnya;
- (4) Keadaan yang mendesak seperti kecelakaan dan istri melahirkan.

Bukti otentik bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu menerapkan dimensi kualitas pelayanan yakni ketanggapan adalah Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin memiliki Syarat dan Ketentuan serta Standar Operasional (SOP) yang harus diaati oleh seluruh anggota.

### **3. Variabel Jaminan (X3) atas Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin**

Dari tabel 4.9 diatas dapat dijelaskan dari variabel Jaminan (X3) pada item pertanyaan X3.1 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang atau 21%, setuju sebanyak 48 orang atau 48%, netral sebanyak 29 orang atau 29%, tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X3.2 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10%, setuju sebanyak 62 orang atau 62%, netral sebanyak 25 orang atau 25%, tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X3.3 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14%, setuju sebanyak 61 orang atau 61%, netral sebanyak 24 orang atau 24%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X3.4 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang atau 18%, setuju sebanyak 55 orang atau 55%, netral sebanyak 23 orang atau 23%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu menerapkan dimensi kualitas pelayanan yakni jaminan dengan baik sehingga telah mencapai kepuasan anggota, namun Koperasi Karyawan

PEDAMI Banjarmasin tetap harus melakukan upaya-upaya yang mampu meningkatkan jaminan koperasi terhadap anggota.

Bukti otentik bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu menerapkan dimensi kualitas pelayanan yakni jaminan adalah Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin mengambil kebijakan untuk anggota bahwa anggota tidak perlu menyediakan jaminan dengan jumlah pinjaman maksimal Rp 20.000.000, namun jika jumlah pinjaman melebihi dari Rp 20.000.000, maka anggota harus menyediakan jaminan, bisa berupa BPKB, surat tanah atau surat berharga lainnya. Dan Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin mampu meyakinkan bahwa bertransaksi di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin aman, karena mereka sudah bekerjasama dengan Asuransi Askrindo, khususnya untuk kematian. Artinya, jika anggota telah meninggal dunia, sisa angsuran pinjaman akan ditanggung oleh asuransi, namun jika pinjaman tersebut bersifat agunan, maka angsuran akan dilanjutkan oleh pewaris yang sudah terdaftar saat pengajuan pinjaman sebelumnya.

Sumber : Hasil Wawancara dengan Ibu Tika Herdyan Febriani

#### **4. Variabel Empati (X4) atas Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin**

Dari tabel 4.10 diatas dapat dijelaskan dari variabel Empati (X4) pada item pertanyaan X4.1 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10%, setuju sebanyak 56 orang atau 56%, netral sebanyak 30 orang atau 30%, tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X4.2 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8%, setuju sebanyak 51 orang atau 51%, netral sebanyak 38 orang atau 38%, tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X4.3 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10%, setuju sebanyak 52 orang atau 52%, netral sebanyak 35 orang atau 35%, tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X4.4 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang atau 10%, setuju sebanyak 56 orang atau 56%, netral sebanyak 30 orang atau 30%, tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X4.5 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang atau 11%, setuju sebanyak 67 orang atau 67%,

netral sebanyak 21 orang atau 21%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu menerapkan dimensi kualitas pelayanan yakni empati dengan baik sehingga telah mencapai kepuasan anggota, namun Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin tetap harus melakukan upaya-upaya yang mampu meningkatkan empati karyawan kepada anggota.

Bukti otentik bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu menerapkan dimensi kualitas pelayanan yakni empati adalah Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin menerapkan kebijakan waktu istirahat dengan sistem shift atau bergantian, sehingga jika ada anggota yang ingin melakukan peminjaman, maka karyawan tetap dapat melayani kebutuhan anggota dengan baik.

Sumber : Hasil Wawancara dengan Ibu Tika Herdyan Febriani

#### **5. Variabel Empati (X4) atas Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin**

Dari tabel 4.11 diatas dapat dijelaskan dari variabel Bukti Fisik (X5) pada item pertanyaan X5.1 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang atau 30%, setuju sebanyak 54 orang atau 54%, netral sebanyak 16 orang atau 16%, tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X5.2 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang atau 23%, setuju sebanyak 56 orang atau 56%, netral sebanyak 20 orang atau 20%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X5.3 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang atau 35%, setuju sebanyak 50 orang atau 50%, netral sebanyak 14 orang atau 14%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Pada item pertanyaan X5.4 dari 100 orang responden yaitu anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin bahwa yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang atau 20%, setuju sebanyak 57 orang atau 57%, netral sebanyak 22 orang atau 22%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu menerapkan dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu bukti fisik dengan baik sehingga telah mencapai kepuasan anggota, namun Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin tetap harus melakukan upaya-upaya perbaikan secara



modern.

Bukti otentik bahwa Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sudah mampu menerapkan dimensi kualitas pelayanan yakni bukti fisik adalah Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin menetapkan pakaian serasi setiap harinya, yaitu :

- Senin : Seragam merah abu terbaru dengan hijab warna merah.
  - Selasa : Seragam merah abu terbaru dengan hijab warna abu.
  - Rabu : Seragam merah abu lama dengan hijab hitam.
  - Kamis : Sasirangan seragam
  - Jum'at : Baju olahraga, sasirangan atau batik
- Sumber : Hasil Wawancara dengan Ibu Tika Herdyan Febriani

## **PEMBAHASAN**

Masalah yang dimaksud disini adalah kurangnya kesadaran karyawan akan pentingnya memberikan pelayanan yang prima untuk anggota dan kurangnya pemahaman karyawan atas dasar-dasar dimensi kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan anggota, selain itu masih ada karyawan yang belum mampu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, karena itulah masih ada anggota yang mengeluhkan atas kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin, hal ini dapat terlihat dari setiap indikator kualitas pelayanan masih ada hasil yang tidak setuju meskipun persentasenya hanya berskala kecil, meskipun begitu Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin harus tetap selalu meningkatkan kinerja karyawannya terutama dalam memberikan pelayanan yang prima.

Ada beberapa hal yang menyebabkan karyawan belum mampu bekerja secara maksimal yaitu :

1. Lingkungan kerja yang kurang sehat baik dari segi peralatan dan prasarana yang kurang memadai maupun hubungan antar karyawan yang kurang harmonis tidak menutup kemungkinan menyebabkan karyawan belum bekerja dengan maksimal.
2. Ketidaktepatan *job description* dan tanggung jawab  
Dengan tidak menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan dan keahliannya pun mampu membuat produktivitas karyawan mengalami stagnasi dan kurang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penting bagi perusahaan untuk memberikan kesadaran kepada karyawannya bahwa mereka berharga dan memiliki peran masing-masing terhadap keberhasilan perusahaan.
3. Sistem komunikasi dan cara kerja pimpinan  
Setiap karyawan selalu mengharapkan pimpinan yang suportif, artinya memiliki karakter dan kepribadian yang baik seperti, fleksibel, pengertian dan dapat dipercaya disaat karyawan menghadapi permasalahan.
4. Kurangnya pelatihan dan pengembangan diri

Jika hal ini terjadi secara berkelanjutan, maka memberikan dampak yang buruk terhadap perusahaan, pelatihan dan pengembangan diri selain menambah wawasan, hal tersebut juga mampu menyegarkan pikiran dan mengurangi beban atau ketegangan karyawan.

5. Bonus dan insentif

Faktor ini tidak dapat dipungkiri, bagaimanapun upah merupakan faktor yang paling krusial bagi karyawan dalam bekerja secara maksimal. Selain gaji pokok, penting bagi perusahaan untuk memberikan bonus dan insentif kepada karyawan atau tim yang telah mencapai target perusahaan guna meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja. Dengan begitu, setiap tim selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

### **PEMECAHAN MASALAH**

- 1) Hendaknya Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi keandalan yaitu dengan cara meningkatkan kecepatan dan ketepatan karyawan koperasi dalam melayani anggota sesuai dengan waktu pelayanan dan janji serta melakukan pelatihan-pelatihan yang mampu meningkatkan keandalan dan kemampuan karyawan dalam bekerja. Hal ini akan berdampak positif pada tingkat kepuasan anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin.
- 2) Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sebaiknya melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan yaitu dengan cara selalu berusaha cepat dan tanggap dalam melayani kebutuhan anggota, serta dengan cepat untuk menangani keluhan anggota. Hal ini akan berdampak positif pada tingkat kepuasan anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin.
- 3) Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sebaiknya melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan yaitu dengan cara setiap karyawan hendaknya selalu bersikap sopan dan ramah untuk menciptakan hubungan baik agar mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan rasa aman dalam bertransaksi. Hal ini akan berdampak positif pada tingkat kepuasan anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin.
- 4) Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sebaiknya melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi empati yaitu dengan cara berusaha selalu memposisikan diri sebagai anggota yang mempunyai kebutuhan, sehingga mampu menumbuhkan rasa sungguh-sungguh untuk mengutamakan kepentingan anggota. Hal ini akan berdampak positif pada tingkat kepuasan anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin.
- 5) Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin sebaiknya melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik yaitu dengan cara selalu memperbaharui dan memperbaiki fasilitas yang berdaya tarik visual maupun gedung dan area parkir serta ruang tunggu sehingga dapat memuaskan anggota kedepannya. Hal ini akan berdampak positif pada

tingkat kepuasan anggota Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin.

## **KESIMPULAN**

1. Variabel Keandalan (X1) sudah mampu diterapkan dengan baik oleh Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin dalam melayani kebutuhan anggota dengan dibuktikannya dari hasil kuesioner yang jawabannya dominan setuju dengan rata-rata sebesar 59,75% serta bukti otentik yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan hasil survey lapangan, namun ada indikator yang belum berjalan maksimal sesuai dengan harapan anggota yaitu ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji.
2. Variabel Ketanggapan (X2) sudah mampu diterapkan dengan baik oleh Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin dalam melayani kebutuhan anggota dengan dibuktikannya dari hasil kuesioner yang jawabannya dominan setuju dengan rata-rata sebesar 53% serta bukti otentik yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan hasil survey lapangan, namun ada indikator yang belum berjalan maksimal sesuai dengan harapan anggota yaitu kesediaan koperasi dalam membantu permasalahan anggotanya.
3. Variabel Jaminan (X3) sudah mampu diterapkan dengan baik oleh Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin dalam melayani kebutuhan anggota dengan dibuktikannya dari hasil kuesioner yang jawabannya dominan setuju dengan rata-rata sebesar 56,5% serta bukti otentik yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan hasil survey lapangan namun ada indikator yang belum berjalan maksimal sesuai dengan harapan anggota yaitu karyawan belum mampu membangun hubungan baik secara maksimal dengan anggota sehingga anggota belum merasa aman dalam bertransaksi.
4. Variabel Empati (X4) sudah mampu diterapkan dengan baik oleh Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin dalam melayani kebutuhan anggota dengan dibuktikannya dari hasil kuesioner yang jawabannya dominan setuju dengan rata-rata sebesar 56,4% serta bukti otentik yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan hasil survey lapangan, namun ada indikator yang belum berjalan maksimal sesuai dengan harapan anggota yaitu kurangnya keterampilan karyawan yang belum mampu mengoperasikan alat yang tersedia dalam proses pelayanan.
5. Variabel Bukti Fisik (X5) sudah mampu diterapkan dengan baik oleh Koperasi Karyawan PEDAMI Banjarmasin dalam melayani kebutuhan anggota dengan dibuktikannya dari hasil kuesioner yang jawabannya dominan setuju dengan rata-rata sebesar 54,25% serta bukti otentik yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan hasil survey lapangan, namun ada indikator yang belum berjalan maksimal sesuai dengan harapan anggota yaitu kurangnya keterampilan karyawan yang belum mampu mengoperasikan alat yang tersedia dalam proses pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gerson R.F. 2014. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Edisi terjemahan. Jakarta: PPM.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Muninjaya 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Rasyid, Anuar. 2011. Dasar-dasar Public Relations. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.
- Saleh, A.Muwafik. 2010. Public Service Communication. Malang: UMM Press.
- Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang Sunyoto. 2013. Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Toni Wijaya. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT INdeks.
- Zulian Yamit. 2010. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality, and Satisfaction. (Edisi III). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Donni Juni Priansa, Rismi Somad. 2014. Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan. Bandung: Alfabeta.
- Ekawarna. 2010. Manajemen Badan Usaha dan Koperasi. Jakarta: Gang Persada Press.
- Muljono, Djoko. Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahmayanti, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amiruddin, Fahmi dan Ida Farida. 2015. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dilihat dari Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Bina Mitra Mandiri di Kudus. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Raco. 2010. J.R Metodologi, Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2014. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

