

# ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA ATAS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA KOPERASI PEGAWAI NEGERI 12 NOPEMBER DINAS KESEHATAN KOTA BANJARMASIN

Bella Apriyanti

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin

Email: bell.bellaapriyanti@gmail.com

## ABSTRAK

Koperasi adalah organisasi dengan ciri yang berbeda dengan organisasi lainnya, yaitu organisasi ekonomi dimana anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan utama perusahaan itu. Koperasi mempunyai tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Bahwa kepuasan anggota atas kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin berpengaruh besar dalam menentukan peningkatan dan perkembangan koperasi dalam mencapai tujuannya. Teknik dalam pengumpulan data dengan metode studi kepustakaan, observasi, wawancara, dan kuisisioner. Teknik Pengolahan data dengan cara pengumpulan informasi, reduksi, penyajian, dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis kepuasan anggota terhadap pelayanan jasa pada koperasi memperoleh tanggapan responden tinggi sebanyak 74%, tanggapan sedang 16%, dan tanggapan rendah 10%. Terdapat lima variabel yang menentukan kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Daya tanggap karyawan sedikit banyak mendapatkan tanggapan rendah yaitu 5 responden pada kasus karyawan selalu siap untuk membantu.

**Kata Kunci:** kepuasan; anggota; kualitas pelayanan

---

## ABSTRACT

*The Cooperative is organizations with different characteristics from other organization, namely economics organizations where member are the owner and the main customers of the company. Cooperatives have the aim of improving the welfare of their members. That member satisfaction with the quality of services provided by the civil services Cooverative 12 Nopember Health Department Banjarmasin City has a major influence in determining the improvement and development of cooperatives in achieving their goals. Techniques in collecting data are the methods of library research, observation, interviews, and questionnaires. Data processing techniques are by collecting information, reducing, presenting, and drawing conclusions. Based on the results of research conducted by the authors member satisfaction with services at cooperatives obtained high respondent responses by 74%, moderate responses by 16%, and low responses 10%. There are five variables that determine the quality of service namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The responsiveness of employees more or less gets a low response that is 5 respondents in the case of employees always ready to help.*

**Keywords:** satisfaction; member; service quality

## PENDAHULUAN

Koperasi adalah organisasi dengan ciri yang berbeda dengan organisasi lainnya, yaitu organisasi ekonomi dimana anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan utama perusahaan itu. Koperasi adalah organisasi yang mempunyai tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Oleh karena itu sumber daya manusia pada koperasi terdiri dari anggota sebagai pemilik perusahaan koperasi dan karyawan penyelenggara kegiatan operasional perusahaan koperasi. Baik anggota maupun karyawan mempunyai keinginan yang sama untuk berkembang dan meningkat taraf hidupnya. Anggota menginginkan peningkatan taraf hidup melalui peningkatan usaha pribadinya yang didukung oleh peran koperasi. Karyawan menginginkan peningkatan taraf hidupnya melalui peningkatan karier dan pendapatan yang diberikan koperasi. Dengan demikian sumber daya manusia pada koperasi terdiri dari Manajemen Keanggotaan dan Manajemen Personalia. Manajemen Keanggotaan menyangkut bagaimana mengelola anggota sehingga mereka berpartisipasi aktif dalam koperasi sebagai jalan untuk menuju peningkatan kesejahteraan. Sedangkan Manajemen Personalia menyangkut bagaimana mengelola karyawan perusahaan koperasi, sehingga mereka merasa senang bekerja dan loyal pada koperasi.

Manajemen sumber daya manusia yang efektif mengharuskan pihak koperasi menemukan cara terbaik mengkaryakan orang-orang agar mencapai tujuan koperasi dan meningkatkan kinerja organisasi. Koperasi yang belum optimal dalam melakukan pelayanan akan mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan anggota. Disini pihak koperasi harus mencari berbagai kiat meningkatkan kepuasan anggotanya. Kepuasan anggota koperasi dirasa sangat penting agar koperasi mampu menilai kinerja yang diberikan apakah sudah memberikan kepuasan atau belum. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Koperasi menawarkan produk yang hampir sama dengan koperasi lainnya, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk tetap mempertahankan anggota agar tetap tidak berpindah ke koperasi lain untuk meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi yang bersangkutan. Kualitas pelayanan penting untuk mengukur kepuasan pelanggan (Hazlina et al, 2011: 60).

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kinerja berada dibawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang.

Kepercayaan koperasi agar kepuasan anggota sesuai harapan. Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyediaan jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Kepercayaan timbul ketika janji-janji dan harapan terpenuhi pada *service quality*, dan kepercayaan dapat

dipertimbangkan sebagai faktor dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen terwujud sesuai harapan (Sirdesmukh dkk, 2002).

Peningkatan anggota ataupun tingkat perputaran keuangan koperasi berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan anggota. Kualitas pelayanan merupakan harapan anggota tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima yang berhubungan dengan pelayanan tersebut. Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota. Sebaliknya, pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan anggota. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh koperasi guna menarik anggota baru maupun mempertahankan anggota lama. Peran karyawan koperasi dalam pelaksanaan yang baik, tutur kata yang sopan, keandalan pelayanan, dan ketanggapan terhadap keluhan anggota menjadi daya tarik seseorang untuk menjadi anggota. Kepuasan anggota dalam hal ini adalah bukan hanya berasal dari kinerja pelayanan saja, melainkan dari beban keuangan yang ditetapkan oleh koperasi. Namun hal ini dapat diselesaikan bila penanganan dan pelayanan karyawan yang diberikan kepada anggota lebih baik.

Berdirinya Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember ini adalah keinginan dari para pegawai negeri di Lingkungan Instansi Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin untuk meningkatkan kesejahteraan anggota sekaligus sebagai pegawai di lingkungan Instansi tersebut. Selain itu, adanya pemikiran bahwa sudah sewajarnya salah satu kantor pemerintahan memiliki koperasi sendiri bagi para pegawainya. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kepuasan anggota dan kualitas pelayanan pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dialami oleh Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada anggotanya, namun dianggap masih kurang. Serta sebagai bahan pertimbangan bagi koperasi yang bersangkutan untuk memperbaiki hambatan-hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember kepada para anggotanya melalui saran (solusi) yang penulis berikan.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar. Data yang didapat dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan, atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Pendekatan penelitian ini secara alamiah (natural setting) mengumpulkan data lapangan dan sumber data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

- 1) Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin

Tabel 1

Hasil Wawancara pada 20 Orang Anggota Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin

No	Keterangan	Tanggapan			Jumlah
		Tinggi	Sedang	Rendah	
1	Fasilitas yang ditawarkan oleh Koperasi 12 Nopember kepada anggota sudah lengkap dan sesuai dengan harapan	12	5	3	20
2	Sarana komunikasi di koperasi yang digunakan baik	15	3	2	20
3	Kecepatan pelayanan koperasi yang diberikan karyawan kepada anggota baik	15	2	3	20
4	Karyawan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota	10	7	3	20
5	Karyawan memberikan reaksi yang cepat dalam merespon permintaan	11	6	3	20
6	Karyawan selalu siap untuk membantu	10	5	5	20
7	Koperasi dalam menjamin keamanan bagi anggota yang menggunakan jasa dengan baik	16	3	1	20
8	Sikap karyawan ramah dan sopan saat memberikan pelayanan jasa	20	0	0	20
9	Koperasi dalam memberikan perhatian dalam melayani anggota dengan baik	20	0	0	20
10	Koperasi mau menerima keluhan dan memberi solusi dengan baik	18	2	0	20
	<b>Jumlah</b>	<b>147</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>200</b>
	<b>Presentase</b>	<b>(74%)</b>	<b>(16%)</b>	<b>(10%)</b>	

- 2) Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian anggota terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan

tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). (Philip Kotler, 1997:38) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan anggota atas pelayanan yang mereka terima. Terdapat lima variabel kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Berdasarkan hasil wawancara yang dilampirkan dalam kuisioner diatas maka penulis akan membagi bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin kedalam lima variabel tersebut.

Tabel 2

Bukti Fisik (*tangibles*)

No	Keterangan Kualitas Pelayanan	Tanggapan			Jumlah
		Tinggi	Sedang	Rendah	
1	Fasilitas yang ditawarkan oleh Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember kepada anggota sudah lengkap dan sesuai harapan	12	5	3	20
2	Sarana komunikasi di koperasi yang digunakan baik	15	3	2	20
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>40</b>

Tabel 2

Kehandalan (*reliability*)

No	Keterangan Kualitas Pelayanan	Tanggapan			Jumlah
		Tinggi	Sedang	Rendah	
1	Kecepatan pelayanan koperasi yang diberikan karyawan kepada anggota baik	15	2	3	20
2	Karyawan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota	10	7	3	20
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>40</b>

Tabel 4

Daya Tanggap (*responsiveness*)

No	Keterangan Kualitas Pelayanan	Tanggapan			Jumlah
		Tinggi	Sedang	Rendah	
1	Karyawan memberikan reaksi yang cepat dalam merespon permintaan	11	6	3	20
2	Karyawan selalu siap untuk membantu	10	5	5	20
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>40</b>

Tabel 5

Jaminan (*assurance*)

No	Keterangan Kualitas Pelayanan	Tanggapan			Jumlah
		Tinggi	Sedang	Rendah	
1	Koperasi dalam menjamin keamanan bagi anggota yang menggunakan jasa dengan baik	16	3	1	20
2	Sikap karyawan ramah dan sopan saat memberikan pelayanan jasa	20	0	0	20
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>40</b>

Tabel 6

Empati (*Empathy*)

No	Keterangan Kualitas Pelayanan	Tanggapan			Jumlah
		Tinggi	Sedang	Rendah	
1	Koperasi dalam memberikan perhatian dalam melayani anggota dengan baik	20	0	0	20
2	Koperasi mau menerima keluhan dan memberi solusi dengan baik	18	2	0	20
<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>40</b>

- 3) Hambatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin

Tabel 7

Tanggapan Rendah terbanyak terhadap Kualitas Pelayanan pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin berdasarkan Survei Wawancara

No	Keterangan Kualitas Pelayanan	Tanggapan			Jumlah
		Tinggi	Sedang	Rendah	
1	Karyawan selalu siap untuk membantu	10	5	5	20
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20</b>

## 2. Pembahasan

- 1) Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan (anggota) telah menjadi harapan yang esensial bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan (anggota). Metode pengukuran kepuasan konsumen menurut Kotler, 1996 mengidentifikasi 4 metode seperti yang telah dibahas pada Bab III sebelumnya, dalam penelitian ini penulis menyajikan 2 diantara metode tersebut yaitu sebagai berikut :

- (1) Sistem Keluhan dan Saran.

Pada koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin didapat dari hasil wawancara bahwa “ Koperasi mau

menerima keluhan dan memberi solusi dengan baik ” diperoleh tanggapan responden tinggi sebanyak 18, tanggapan responden sedang sebanyak 2, dan tanggapan responden rendah sebanyak 0 terhadap kualitas pelayanan ini. Artinya pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin anggota sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

(2) Survei Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilampirkan dalam kuisioner diatas diperoleh tanggapan tinggi terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin sebanyak 74%, tanggapan sedang sebanyak 16%, dan tanggapan rendah sebanyak 10%.

2) Kualitas Pelayanan yang diberikan Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin

(1) Bukti Fisik (*tangibles*)

Menurut Subagyo (2010:13), menyatakan bahwa Bukti Fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya perusahaan jasa, para pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan oleh perusahaan seperti penampilan karyawan. Pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember diperoleh data tingkat kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangibles*) sebanyak 27 responden

memberikan tanggapan tinggi, 8 responden memberikan tanggapan sedang, dan 5 responden memberikan tanggapan rendah.

(2) Keandalan (*reliability*)

Menurut Lupiyoadi (2014: 216) keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan anggota yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua anggota tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi. Pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember diperoleh data tingkat kualitas pelayanan berupa keandalan (*reliability*) sebanyak 25 responden memberikan tanggapan tinggi, 9 responden memberikan tanggapan sedang, dan 6 responden memberikan tanggapan rendah.

(3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Menurut Parasuraman (1998) daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para anggota dengan menyampaikan informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para anggota dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh koperasi. Pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember diperoleh data tingkat kualitas pelayanan berupa daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 21 responden memberikan tanggapan tinggi,

11 responden memberikan tanggapan sedang, dan 8 responden memberikan tanggapan rendah.

(4) Jaminan (*assurance*)

Menurut Tjiptono (2005: 134) menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) yaitu karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan. Jadi dengan adanya kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan tersebut. Pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember diperoleh data tingkat kualitas pelayanan berupa jaminan (*assurance*) sebanyak 36 responden memberikan tanggapan tinggi, 3 responden memberikan tanggapan sedang, dan 1 responden memberikan tanggapan rendah.

(5) Empati (*empathy*)

Menurut Berry (1998) empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Suatu perusahaan dapat berhasil tumbuh dan berkembang apabila dapat mengerti kebutuhan dan keinginan konsumennya. Pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember diperoleh data tingkat kualitas pelayanan berupa empati (*empathy*) sebanyak 38 responden memberikan tanggapan tinggi, 2 responden memberikan tanggapan sedang, dan 0 responden memberikan tanggapan rendah.

1) Hambatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin

Hambatan merupakan sesuatu yang dapat menghalangi atau melemahkan suatu keinginan atau pun kemajuan yang hendak dicapai. Pada kasus peningkatan kualitas pelayanan pada koperasi hambatan dapat didefinisikan sebagai suatu hal yang dapat menghalangi atau melemahkan tujuan untuk meningkatkan kemajuan kualitas pelayanan koperasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara pada kuisioner diatas diperoleh tanggapan responden rendah terbanyak pada kasus “Karyawan selalu siap untuk membantu “. Artinya disini daya tanggap (*responsiveness*) karyawan sedikit mendapat perhatian responden. Tidak ada seorangpun yang senang berinteraksi dengan karyawan yang responnya dianggap kurang baik. Karena proses interaksinya tentu akan menjadi sedikit kurang nyaman. Dan bagi koperasi sendiri tentu hal ini tidak hanya mempengaruhi produktifitas tetapi juga moral dan kinerja seluruh bagian di koperasi yang bersangkutan.

2) Solusi untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin

(1) Sebelum membuat rencana untuk mengatur karyawan yang berkinerja kurang baik, lakukan pendekatan kepada karyawan tersebut untuk mengenali dan memahami akar masalahnya. Sebelumnya kumpulkan semua bukti dan fakta sebelum berbicara dengan karyawan tersebut, untuk menegaskan alasan bahwa mereka memiliki kinerja kurang baik.

- (2) Ketika sudah mengetahui akar masalahnya, kita dapat membantu dengan mencari solusi untuk masalah yang ada. Akan tetapi karyawan akan merasa terbantu ketika mengetahui bahwa pihak manajemen benar-benar peduli pada mereka terlepas dari kinerja mereka yang kurang baik.
- (3) Buatlah rencana untuk meningkatkan kinerja karyawan (*performance Improvement plan*) dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja para karyawan yang berkinerja kurang baik dengan harapan bahwa akan ada perubahan.
- (4) Berikan masukan secara teratur untuk karyawan, untuk memastikan bahwa mereka berada di jalur yang benar dan untuk menghadapi masalah yang muncul sehari-hari.
- (5) Hargai peningkatan yang ada. Jangan pernah meremehkan kekuatan pujian dan ucapan terima kasih yang sederhana untuk para karyawan. Tentu hal ini akan menjadi motivasi dan kerja keras mereka di masa yang akan datang.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap Kepuasan Anggota atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin berdasarkan metode pengukuran Sistem Keluhan dan Saran anggota menyatakan sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dan berdasarkan metode pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin mendapatkan respon tanggapan tinggi sebanyak 74%, tanggapan sedang sebanyak 16%, dan tanggapan rendah sebanyak 10% dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap anggota Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin.
- 2) Kualitas Pelayanan yang diberikan Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin berdasarkan lima variabel kualitas pelayanan yaitu berupa bukti fisik (*tangibles*) mendapatkan tanggapan tinggi sebanyak 27 responden, tanggapan sedang 8 responden, dan tanggapan rendah 5 responden. Untuk kualitas pelayanan berupa kehandalan (*reliability*) mendapatkan tanggapan sebanyak 25 responden, tanggapan sedang 9 responden, dan tanggapan rendah 6 responden. Untuk kualitas pelayanan berupa daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan tanggapan tinggi sebanyak 21 responden, tanggapan sedang 11 responden, dan tanggapan rendah 8 responden. Untuk kualitas pelayanan berupa jaminan (*assurance*) mendapatkan tanggapan tinggi sebanyak 36 responden, tanggapan sedang 3 responden, dan tanggapan rendah 1 responden. Sedangkan untuk kualitas pelayanan berupa empati (*empathy*)

mendapatkan tanggapan tinggi sebanyak 38 responden, tanggapan sedang 2 responden, dan tanggapan rendah 0 responden.

- 3) Berdasarkan hasil wawancara pada kuisioner diatas diperoleh tanggapan responden rendah terbanyak pada kasus “ Karyawan selalu siap untuk membantu “. Artinya disini daya tanggap karyawan sedikit mendapat perhatian responden.
- 4) Solusi untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin adalah dengan melakukan pendekatan kepada karyawan yang bersangkutan dan mencari tahu apa yang menjadi akar masalahnya serta mencari solusi terbaik untuk permasalahan yang ada.

## **2. Saran**

Untuk Koperasi Pegawai Negeri 12 Nopember Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin diharapkan dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan karena terbukti cukup mampu meningkatkan kepuasan anggota. Koperasi diharapkan mampu memahami apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para anggota, seperti mendapatkan kualitas pelayanan yang terbaik. Karena sebuah perusahaan atau badan usaha harus teliti dan memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan agar tetap pada kualitas yang baik dan agar dapat menarik anggota untuk tetap menjadi anggota pada koperasi tersebut.

## REFERENSI

- (n.d.). Retrieved Februari 5, 2020, from Data Koperasi Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia: <http://www.nik.depkop.go.id>
- Aryani, Dwi. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, XVII*, 114-126. Retrieved Maret 29, 2020, from <http://www.media.neliti.com>
- Dharmawati, Erni. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KJKS3 Rahmat Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam, I*, 45-54. Retrieved Maret 29, 2020, from <http://www.media.neliti.com>
- Firdaus, Waluya, Dony. (2016). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Koperasi dan UMKM Berbasis Technopreneur. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, V*, 1423-1440. Retrieved April 16, 2020, from <http://www.ejournal.upi.edu>
- Ikhsan, Anwar. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, IV*, 62-85. Retrieved Maret 29, 2020, from <http://www.media.neliti.com>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (n.d.). Retrieved Februari 5, 2020, from <http://kbbi.web.id>
- Kusumawati, Dyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen Semarang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi, III*, 50-59. doi:10.26877/ep.v3i2.3253
- Lubis, Irsyad. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Eksistensi Koperasi di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi, XIV*, 74-86. Retrieved April 9, 2020, from <http://www.usu.ac.id>
- Mubarok, Nurul. (2018). Analisis Identifikasi Masalah Utama Koperasi di Kabupaten Banyuasin Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Anggota. *I-Economic, IV*, 194-213. Retrieved April 9, 2020, from <http://www.jurnal.radenfatah.ac.id>
- Mulyawan, Ali. (2013). Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal CompuTech dan Bisnis, VII*, 42-55. Retrieved April 19, 2020, from <http://www.jurnal.stmik-mi.ac.id>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. (n.d.). Retrieved Februari 5, 2020, from <http://www.e-resources.perpusnas.go.id>

- Prihastono, Endro. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Jurnal Dinamika Teknik*, VI, 14-24. Retrieved April 19, 2020, from <http://www.unisbank.ac.id>
- Putri, Hanri. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Gardu Tanidi Desa Ketapang Kecamatan Susukan Semarang. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian*, II, 85-93. doi:10.14710/agrisocionomics.v2i2.2172
- Rohmat, Basuki, Aji. (2015). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi Dalam Undang-Undang Koperasi. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, II, 138-146. Retrieved April 16, 2020, from <http://www.jurnal.unissula.ac.id>
- Saefulloh, Eef. (2018). Peran Koperasi Dalam Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Kerakyatan. *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, III, 200-210. Retrieved April 9, 2020, from <http://www.syekh Nurjati.ac.id>
- Silaban, Rentha, Uli, Naomi. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11, 61-83. Retrieved Maret 29, 2020, from <http://www.media.nelti.com>
- Sinaga, Ocktora, Asri. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kemampuan Manajerial Pengurus Motivasi Anggota dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, X, 1-15. Retrieved Maret 29, 2020, from <http://www.media.nelti.com>
- Sitepu, Fanny, Camelia. (2018). Perkembangan Ekonomi Koperasi di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, VII, 59-68. Retrieved Maret 29, 2020, from <http://www.jurnal.unimed.ac.id>
- Sugiastini, Febry, Ayu, Ida. (2015). Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Serba Usaha di Kota Denpasar. *E-Jurnal EP UNUD*, IV, 210-219. Retrieved Maret 29, 2020, from <http://www.ojs.unud.ac.id>

