

PERANAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI PRIMKOPPOL SATBRIMOB POLDA KALSEL

ABSTRAK

Ghea Adiraga¹, Syahrani², Teguh Wicaksono³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17.31.0840

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1125097401

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1116028801

Email : ghea.adiraga@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui Kualias Pelayanan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel selama ini dan untuk mengetahui kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui Kualias Pelayanan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel yang sebaiknya

Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan fenomena fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia, berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Penelitian dilakukan dan dilakukan selama 3 (tiga) bulan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kedepanya perlu pengembangan usaha lain selain simpan pinjam seperti minimarket yang harus ditingkatkan penjualannya dengan menjual produk yang berkualitas, dalam memberikan pelayanan sehingga konsumen akan menjadi puas ketika mendapat layanan dari Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel, dari segi faktor keamanan bisa di jadikan nilai tambah karena selain konsumen akan puas ketika berstransaksi pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel juga akan menjadi merasa nyaman dan aman, menjual produk yang sesuai dengan spesifikasi apa yang disebutkan dalam produk atau layanan yang dijanjikan harus sesuai dengan apa yang diterima konsumen agar konsumen menjadi puas, agar bisa lebih selektif lagi memiliki barang yang harus di ambil, diikutserakan dalam pelatihan agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas dan konsumen akan selalu puas dengan pelayanan yang diberikan, display barang dagangan dengan baik serta selalu memperhatikan kebersihannya jika perlu setiap hari barang yang di display selalu diberikan dan kualitas dasar sebuah produk yaitu harus benar benar dijaga seperti pada produk yang dipastikan label harga serta kada luasnya produk.

Kata kunci : *Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen*

The purpose of this study was to determine product quality in increasing consumer satisfaction through the Service Quality of the Primkoppol Satbrimob Cooperative of the South Kalimantan Police and to determine product quality in increasing consumer satisfaction through the Quality of Service of the Primkoppol Cooperative Satbrimob Polda South Kalimantan which should

The method used is descriptive qualitative, namely describing existing phenomena, both natural phenomena and man-made phenomena, in the form of forms, activities, characteristics, changes, relationships, similarities, and differences between one phenomenon and another. The research was conducted and carried out for 3 (three) months.

The results of the study show that in the future it is necessary to develop other businesses besides savings and loans such as minimarkets which sales must be increased by selling quality products, in providing services so that consumers will be satisfied when they receive services from the Primkoppol Cooperative, Satbrimob Polda Kalsel, in terms of security factors can be used added because apart from consumers being satisfied when transacting at the Primkoppol Cooperative, Satbrimob Polda South Kalimantan will also feel comfortable and safe, selling products that comply with the specifications stated in the promised product or service must be in accordance with what consumers receive so that consumers are satisfied, so that can be more selective in having items that must be taken, included in training so that the services provided can be of high quality and consumers will always be satisfied with the services provided, display merchandise properly and always pay attention to cleanliness if it is necessary every day the goods on display are always given and the basic quality of a product that must be properly maintained as in the product which is ensured by the price tag and the extent of the product.

Keywords: *Product Quality and Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Objek dalam penelitian ini adalah Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel yang merupakan usaha koperasi simpan pinjam, penjualan jasa dan penjualan kebutuhan pokok serta alat tulis kerja Modal Primkoppol Sat Brimob Polda Kalsel dihimpun dari Simpanan Pokok, Simpanan Wajib, dan Simpanan Khusus. Produk yang dijual pada koperasi Primkoppol Sat Brimob Polda Kalsel lebih banyak adalah produk bahan pokok, makanan ringan dan alat tulis kerja, kualitas produk yang harus dianalisa secara mendalam adalah pada produk makanan, Primkoppol Sat Brimob Polda Kalsel harus menganalisa produk makanan yang di butuhkan konsumen karena makanan ada masa kadaluarsa yang harus dijaga agar tidak sampai terjual kepada konsumen, selain masa kada luarnya display produk agar produk tetap berkualitas juga harus di pertimbangkan yaitu barang – barang mana yang harus dalam keadaan dingin, tidak bisa terkena sinar matahari dan barang apa saja yang harus dipelakukan secara khusus, hal ini harus di pahami oleh karyawan yang bekerja di Primkoppol Sat Brimob Polda Kalsel yang dalam hal ini dalam rapat anggota koperasi kedepannya harus dipertimbangkan, karena dalam usahanya Primkoppol Sat Brimob Polda Kalsel juga harus mempertimbangkan kualitas produk

yang dijualnya agar konsumen yang membeli produk atau menggunakan jasa produk pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel merasa puas dan akan melakukan penggunaan jasa dan pembelian produk kembali, saat ini di sekitar Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel yaitu yang berlokasi di daerah guntung payung Kota Banjarbaru banyak jenis usaha sejenis yaitu alfamart dan indomaret mayoritas saat ini masyarakat lebih banyak berbelanja ke indomaret karena menilai kualitas produk yang baik dan lengkap sesuai kebutuhan masyarakat walaupun harga terkadang ada yang lebih mahal dari harga di pasar, untuk itu kedepannya Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel juga bisa memaksimalkan produk yang di jual berkualitas sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Dalam 1 (satu) tahun ini Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel mengalami kerugian akibat banyaknya produk yang rusak dan kadaluarsa, bahkan ada konsumen yang mengembalikan produknya karena tidak berfungsi dengan baik hal ini banyak terjadi pada produk alat tulis kerja seperti spidol yang kering, pulpen yang kering, dan lain sebagainya hal ini dikarenakan proses penyimpanan produk yang tidak semestinya sehingga mengakibatkan produk cepat rusak serta tidak dilakukannya pengetesan terlebih

dahulu oleh karyawan sehingga bisa mengakibatkan konsumen kecewa dan tidak puas ketika belanja di Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah (skripsi) yang berjudul **“Peranan Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel.**

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif atau metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem, pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang (Nasir 2011:63).

Tujuan metode deskriptif adalah untuk mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku dan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan saat ini. Penelitian ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan hasil penelitian (Mardalis, 2012:26)

Metode ini dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana untuk mengetahui kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui Kualias Pelayanan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel selama ini dan untuk mengetahui kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan konsumen melalui Kualias Pelayanan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel yang sebaiknya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat interpestasikan pembahasan sebagai berikut :

1. Kinerja (*performance*)

Kinerja Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel sudah cukup baik terutama dalam menghasilkan laba dari usaha simpan pinjam semua

anggota terpuaskan dan terbantu dengan adanya Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel, namun kedepanya perlu pengembangan usaha lain selain simpan pinjam seperti minimarket yang harus ditingkatkan penjualannya dengan menjual produk yang berkualitas.

2. Keandalan (*reliability*)

Dari segi keandalan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel sudah andal dalam memberikan pelayanan sehingga konsumen akan menjadi puas ketika mendapat layanan dari Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel.

3. Keistimewaan tambahan (*feature*)

Keistimewaan tambahan pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel yaitu menciptakan produk produk yang menjadi ciri khas dari Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel, selain itu dari segi faktor keamanan bisa di jadikan nilai tambah karena selain konsumen akan puas ketika berstransaksi pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel juga akan menjadi merasa nyaman dan aan.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)

Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) kedepannya harus menjual produk yang sesuai dengan spesifikasi apa yang disebutkan dalam produk atau layanan yang dijanjikan harus sesuai dengan apa yang diterima konsumen agar konsumen menjadi puas.

5. Daya tahan (*durability*)

Daya tahan produk yang selama ini menjadi permasalahan kedepannya Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel agar bisa lebih selektif lagi memiliki barang yang harus di ambil banyak unjuk dijual lagi dan mana barang yang tidak perlu banyak karena masa kada luarsanya tidak lama selain itu mencari distributor langsung agar

jika ada yang tidak luarsa barang bisa ditukar atau di retur.

6. Kemampuan melayani (*service ability*) Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel kedepannya harus memberikan perhatian khusus kepada karyawan yang bekerja pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel jika diperlukan bisa diikutserakan dalam pelatihan agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas dan konsumen akan selalu puas dengan pelayanan yang diberikan.
7. Estetika (*Aesthetics*) Estetika pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel agar konsumen merasa nyaman dengan produk yang akan dibelinya maka bisa dilakukan dengan cara menempatkan atau display barang dagangan dengan baik serta selalu memperhatikan kebersihannya jika perlu setiap hari barang yang di display selalu diberikan.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel yang merupakan kualitas dasar sebuah produk yaitu harus benar benar dijaga seperti pada produk yang dipastikan label harga serta kada luasnya produk kemudian ketika di kasir hendak bayar kembali di tanyakan agar produk yang dibeli konsumen benar – benar berkualitas baik.

PENUTUP

1. Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel Selama Ini.

Kinerja (*Performance*), selama ini Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel selalu berusaha untuk menjaga kualitas produknya untuk tetap baik, hal ini dilakukan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel dari usaha jasa simpan pinjamnya

dengan memberikan pelayanan yang baik serta pada produk yang di jual di koperasi dengan produk yang terbaik. Tampilan (*Feature*), tampilan dari hasil produk Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel selama ini sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah simpan pinjam. Keandalan (*Reliability*), produk yang dihasilkan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel dapat diandalkan karena Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel dalam menjual produknya tidak terlalu mahal harga sama dengan pasaran, Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel lebih dipercaya dari segi simpan pinjamnya. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance*), produk yang dijual baik jasa simpan pinjam maupun produk pada toko Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel, untuk jasa simpan pinjam sudah sesuai dengan perjanjian awal. Daya tahan (*Durability*), untuk daya tahan khususnya produk pada barang ditoko ada sebagian barang yang kadaluarsa dikarenakan barang tidak laku hal ini terjadi karena pada Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel terlalu banyak membeli produk. Pelayanan (*Serviceability*), Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dengan ramah dan selalu membatu konsumen yang sedang memerlukan kebutuhannya. Estetika (*Esthetic*), produk yang dijual Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel bertujuan agar hasil produk nyaman di pandang dan dilihat, Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel dan Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*), untuk mempertahankan reputasi nama baik Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel agar penyedia jasa simpan pinjam yang baik dengan mementingkan atau mengedepankan kebutuhan anggota serta untuk produk

juga dijual dengan spesifikasi atau dengan merk – merk ternama sesuai keperluan konsumen.

2. Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualias Pelayanan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel Yang Sebaiknya.

Dari laba rugi usaha koperasi yang mendapatkan Rp. 168.973.284 (seratus enam puluh delapan juta sembilan ratus tujuh puluh tiga ribu dua ratus delapan puluh empat rupiah) merupakan keuntungan yang cukup dan bisa ditingkatkan lagi untuk kesejahteraan anggota kedepannya. Keandalan (*reliability*) Kedepannya sebaiknya Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel lebih merencanakan produk yang akan dijual sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta menugaskan karyawan toko untuk melakukan pengecekan secara berkala sekaligus melakukan pembersihan produk – produk yang di jual dengan menggunakan lap agar produk tidak berdebu hal ini yang selalu dilakukan minimarket modern setiap harinya agar mendapat kepercayaan konsumen bahwa barang yang mereka jual selalu dalam keadaan bersih dan berkualitas di dalam ruangan yang sejuk. Keistimewaan tambahan (*feature*) kedepannya sebaiknya Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel juga memiliki keunggulan pada produknya misalnya memiliki produk spesial yang di jual di toko Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel seperti boneka – boneka miniatur dan sejenisnya yang menggambarkan personil brimob yang bisa menarik konsumen kalangan anak – anak serta produk – produk lain yang bisa menjadi ciri khas dari Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel. Kesesuaian dengan spesifikasi

(*conformance to specifications*) kedepannya sebaiknya produk yang di jual Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel harus sesuai dengan yang diinginkan konsumen, analisa bisa dilakukan sebelum membeli produk untuk di jual hal ini bisa dipelajari mulai dari lingkungan terdekat misalnya apa yang selalu menjadi kebutuhan anggota brimob dan sekitarnya analisa mendetail bisa dilakukan dengan melihat sampah buangan lingkungan sekitar misalnya dari sabun cuci yang dipakai, minyak goreng, susu serta produk – produk lain yang sering digunakan bisa disediakan di Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel. Daya tahan (*durability*) sebaiknya Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel lebih berhati – hati membeli produk yang masa kadaluarsanya tidak tahan lama produk katagori ini sebaiknya dibeli dalam jumlah sedikit tidak di stok dan jika habis langsung dibeli lagi ke agen, atau membeli lewat agen resmi dengan perjanjian mau dikembalikan jika barang tidak laku dan masa kadaluarsanya berakhir seperti produk roti, yakult dan susu cair serta makanan dan minuman lainnya yang tidak memiliki masa kada luarnya lama. Kemampuan melayani (*service ability*) kedepannya kemampuan melayani petugas Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel juga harus ditingkatkan dimulai dari sikap yang harus dengan ramah melayani, pakaian yang rapi serta dibuat aturan – aturan jika menerima konsumen datang dengan sambutan sambutan dan ucapan terima kasih jika sudah selesai berbelanja serta selalu sigap membantu jika ada konsumen yang sedang mencari kebutuhannya. Estetika (*Aesthetics*) Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel harus terus ditingkatkan lagi dengan penambahan penyejuk ruangan dan

display yang baik serta yang penting adalah dilakukan pembersihan di setiap saat dan Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Kalsel harus berkualitas dan dirasakan konsumen berkualitas yaitu menjual barang – barang yang sudah memiliki ijin dari MUI dan BPOM serta memiliki komposisi yang baik untuk kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong (2012) *Principles of Marketin*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran .Jakarta..Erlangga.
- Ariani, D. W (2013) *Manajemen Kualitas (Pendekatan Sisi. Kualitatif)*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Baswir, R (2011) *Koperasi Indonesia*. Edisi Pertama. Yogyakarta. BPF. UGM.
- Bungin, B (2011) *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Kencana Predana Media. Group.
- Dani H (2012) *Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen .Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta)*. <https://ejournal.staindirundeng.ac.id/>. Diakses 26 mei 2021.
- Dwiastuti, R (2012) *Ilmu Perilaku Konsumen*. UB Press. Malang.
- Dita. A. (2011) *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*. <https://www.researchgate.net/>. Diakses 21 Juni 2021
- Gaspersz (2011) *Total Quality Managment*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka. Utama.
- Harjanto (2011) *Perencanaan Pengajaran*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary (2014) *Principle Of Marketing*, 15th edition. Pearson Pretice Hall. New Jersey.
- Kotler. Philip & Keller, Kevin Lane (2012) *Marketing Management*. Pearson Pretice Hall, New Jersey.
- Mardalis, (2012) *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta. Bumi. Aksara.
- Nasir, M (2011) *Metode Penelitian*: Jakarta. PT Ghalia Indonesia.
- Nasution (2015) *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ndaru Prasastono dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. 2012. *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi*. <https://unisbank.ac.id/>. Diakses 21 Juni 2021
- Rangkuti, F. (2011) *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rastini. Made. N, Pusparani. Yulia. A. P (2012) *Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan kamera Canon Digital single lens Reflex di kota Denpasar*.
- Sitio, A & Tamba, H (2011) *Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta. Erlangga .
- Sitti. R. (2016) *Pengaruh Kualitas Produk IndiHome terhadap Kepuasan Konsumen di Wilayah Kandatel Soreang Lokasi Area Cijawura*. <http://media.unpad.ac.id/>. Diakses 26 mei 2021.
- Soerjono (2012) *Sosiologi Suatu pengantar*. Jakarta .PT Raja Grafindo. Persada.
- Supranto, J (2012) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan. Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Jakarta. Penerbit PT Rineka Cipta,

- Tjiptono, F (2014) *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta. Andi Offset,
- _____ (2012) *Strategi Pemasaran*. (3 ed). Yogyakarta. Andi Offset,
- Wedarini .2012. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan TELKOM FLEXI*. Bali. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana.
- Widiyanti, N & Sunindhia, Y. (2012) *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta.PT. Asdi Mahasatya.
- Yetty. H.(2015) *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo*. <https://journal.unpak.ac.id/> Diakses 26 mei 2021