

ANALISIS KEBERHASILAN KOPERASI AMANAH KECAMATAN LANGKAPURA KOTA BANDAR LAMPUNG

(Analysis of the Success of Amanah Cooperative in Langkapura Sub-District of Bandar Lampung City)

Haliana Ghaida Sanjaya, Dyah Aring Hepiana Lestari, Suriaty Situmorang

Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung, Jl. Prof. Dr. Soemantri Brodjonegoro No.1
Bandar Lampung 35145, Telp.082280031925, e-mail: haliana.ghaida@yahoo.com

ABSTRACT

This research aims to determine the business entities performance of Amanah Cooperative, contribution of the cooperative toward development, and the satisfaction level of members to service performance at the cooperative. This research was conducted at Amanah Cooperative in Langkapura subdistrict of Bandar Lampung City. Respondents were 68 active members of Amanah Cooperative. Data were analyzed by using descriptive analysis, service quality (servqual), and importance performance analysis (IPA). The results showed that Amanah Cooperative performance was included in medium category. Contributions of Amanah Cooperative development were seen from (a) obedience of the cooperative in tax payment which is zero because the cooperative suffered losses, (b) employment growth which was not yet known, because this year was the first year of cooperative activity, (c) the wage level of employees which was not good because it was less than regional minimum wage. The members were not satisfied by services especially on the dimensions of responsiveness. Attributes considered to be important were supporting facilities of the work space, supporting physical infrastructure for the reception area, counter staff, administrative employee rooms, completion service process of members from the beginning to the end, availability of brochures or bulletin boards, the service officer information, and the accuracy of the information provided.

Key words: cooperative, performance, success

PENDAHULUAN

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi yang mengandalkan koperasi sebagai salah satu sektor perekonomian. Koperasi melakukan kegiatan sesuai dengan kepentingan anggota yang bersifat membina dan memperluas keterampilannya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan mereka. Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Lampung (2014) menyatakan bahwa Provinsi Lampung memiliki jumlah koperasi sebanyak 3.727 unit. Dari jumlah tersebut, Kota Bandar Lampung berada di urutan pertama dengan jumlah koperasi sebanyak 673 unit, dengan 69,99 persen berstatus aktif dan 30,01 persen berstatus pasif. Koperasi yang berstatus pasif menandakan bahwa koperasi tersebut tidak menjalankan kinerjanya dengan baik atau dikenal dengan istilah mati suri. Koperasi yang berstatus pasif ini termasuk cukup tinggi. Di sisi lain, tidak semua koperasi yang berstatus aktif telah menjalankan kinerjanya dengan baik. Untuk itu, dibutuhkan evaluasi kinerja badan usaha koperasi.

Salah satu koperasi yang aktif di Kota Bandar Lampung adalah Koperasi Amanah. Para pendiri koperasi ini sebagian besar adalah para pelaku di

berbagai sektor usaha, sehingga Koperasi Amanah adalah wadahnya para UMKM yang masih aktif di Kota Bandar Lampung.

Menurut Hanel (1989), keberhasilan koperasi dapat diukur melalui tiga pendekatan (pendekatan tripartite), yaitu keberhasilan koperasi sebagai badan usaha, keberhasilan koperasi yang berkaitan dengan pembangunan, dan keberhasilan koperasi yang berorientasi pada kepentingan anggota. Kegiatan evaluasi juga sebaiknya dilakukan kepada anggota koperasi untuk melihat seberapa baik pelayanan yang telah mereka terima. Mengingat perlunya evaluasi keberhasilan koperasi berdasarkan pendekatan tripartite, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kinerja badan usaha Koperasi Amanah, kontribusi Koperasi Amanah terhadap pembangunan, dan tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan Koperasi Amanah.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus. Penelitian dilakukan di Koperasi Amanah, Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung. Lokasi ditentukan secara

sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa Koperasi Amanah merupakan koperasi yang beranggotakan pengusaha Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang mengusahakan produk pertanian lokal, seperti keripik pisang, gula, madu, olahan ikan, dan kopi. Koperasi Amanah memiliki anggota aktif sebanyak 68 orang. Oleh karena itu, sampel penelitian ini adalah seluruh anggota populasi, karena menurut Wirartha (2006), jumlah populasi yang kurang dari 100 sebaiknya digunakan seluruhnya sebagai sampel penelitian, untuk memperkecil kemungkinan salah dalam menarik kesimpulan. Untuk mengetahui persepsi anggota terhadap kinerja kepengurusan koperasi digunakan 10 orang anggota secara acak sebagai sampel (Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM 2013). Waktu pengambilan data adalah bulan Juni sampai dengan Agustus 2015.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pengurus, anggota dan karyawan Koperasi Amanah, dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) yang telah disiapkan terlebih dahulu. Data sekunder diperoleh dari data yang dicatat secara sistematis dan dikutip secara langsung dari Koperasi Amanah, seperti anggaran dasar, anggaran rumah tangga, laporan pertanggungjawaban, dan laporan keuangan, serta data yang dikutip dari berbagai kepustakaan dan instansi-instansi pemerintah yang terkait dengan penelitian ini.

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab tujuan pertama dan ke dua adalah analisis deskriptif. Aspek yang digunakan untuk mengetahui kinerja badan usaha koperasi mengacu pada buku pedoman pemeringkatan koperasi. Aspek yang digunakan untuk mengetahui kontribusi koperasi terhadap pembangunan adalah ketaatan koperasi membayar pajak, rasio pertumbuhan penyerapan tenaga kerja, dan rasio tingkat upah karyawan. Untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota Koperasi Amanah terhadap kinerja pelayanan digunakan metode *Service Quality* (ServQual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan skala likert. Analisis ServQual dan IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja dan harapan. Analisis ServQual menghitung selisih antara tingkat kinerja dengan harapan. Analisis IPA menghitung skor rata-rata tingkat harapan dengan kinerja, seperti penelitian yang dilakukan oleh Aryanti, Hudoyo dan Kasymir (2013). Sebelum dilakukan analisis kepuasan anggota, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Badan Usaha Koperasi Amanah

Kinerja Koperasi Amanah sebagai badan usaha diukur dengan menggunakan beberapa aspek yang mengacu pada buku pedoman pemeringkatan koperasi, yaitu badan usaha aktif, kinerja usaha yang sehat, kohesivitas dan partisipasi anggota, orientasi pelayanan kepada anggota, dan pelayanan terhadap masyarakat. Kinerja badan usaha Koperasi Amanah dikategorikan cukup berkualitas dengan jumlah skor sebesar 292. Skor penilaian kinerja yang telah dilakukan pada Koperasi Amanah dapat dilihat pada Tabel 1.

Badan usaha aktif

Badan usaha aktif diukur menggunakan indikator penyelenggaraan rapat, manajemen pengawasan, RK dan RAPBD, kondisi operasional, kinerja kepengurusan, tertib administrasi, sistem informasi, dan akses informasi (Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM 2013). Aspek badan usaha aktif memiliki total skor 65 dari skor maksimal 95, atau hanya sebesar 68,42 persen, karena terdapat indikator yang belum dijalankan dengan baik, seperti manajemen pengawasan dan rasio kondisi operasional kegiatan/usaha yang dilakukan oleh Koperasi Amanah. Di sisi lain, terdapat indikator yang telah dijalankan dengan baik, yaitu penyelenggaraan rapat.

Koperasi Amanah telah melaksanakan semua rapat, seperti rapat anggota, rapat pengurus, rapat pengawas, serta rapat gabungan pengurus dan pengawas sesuai ketentuan dan kebutuhan. Rapat Anggota Tahunan (RAT) dilaksanakan pada tanggal 14 Maret 2015. Rapat ini merupakan RAT Koperasi Amanah tahun buku 2014. RAT tahun 2014 ini adalah RAT yang pertama bagi Koperasi Amanah sejak terbentuknya koperasi pada tanggal 23 Juni 2014.

Kinerja usaha yang sehat

Indikator yang digunakan untuk mengetahui kinerja usaha yang sehat adalah struktur permodalan, tingkat kesehatan kondisi keuangan, kemampuan bersaing koperasi, strategi bersaing koperasi, dan inovasi yang dilakukan (Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM 2013). Aspek kinerja usaha yang sehat pada Koperasi Amanah memiliki skor 68 dari skor maksimal sebesar 115, atau hanya sebesar 59,13 persen, karena terdapat indikator yang belum dijalankan dengan baik, yaitu indikator inovasi yang

dilakukan. Indikator tersebut dinilai buruk, karena masa kerja Koperasi Amanah yang baru berjalan selama satu tahun belum mengadakan inovasi terhadap produk/jasanya. Di sisi lain, terdapat indikator yang telah dijalankan dengan baik, yaitu struktur permodalan. Tingkat kesehatan kondisi keuangan Koperasi Amanah dilihat dari rasio likuiditas adalah sebesar 84,45 persen atau dinilai tidak ideal, karena menunjukkan kemampuan koperasi dalam membayar kewajiban lancar masih kurang baik. Rasio solvabilitas Koperasi Amanah

adalah sebesar 100 persen dengan standar 200 persen dan dinilai kurang ideal, karena belum mampu menjamin total kewajiban dengan total aktiva yang dimiliki. Rasio profitabilitas Koperasi Amanah dinilai buruk, karena pada tahun ini Koperasi Amanah masih mengalami kerugian, sehingga tidak ada pembagian SHU. Rasio aktivitas Koperasi Amanah adalah sebesar 87,28 persen dan dinilai efektif karena sudah mampu menjamin piutang dengan omset yang dimiliki.

Tabel 1. Sebaran nilai dan skor kinerja badan usaha Koperasi Amanah, 2015

No Kues	Aspek dan Indikator	N	B	S	SM
A. Badan Usaha Aktif:					
1	Penyelenggaraan rapat anggota dan rapat pengurus/pengawas dalam satu tahun buku sesuai ketentuan dan kebutuhan	5	3	15	15
2	Manajemen pengawasan	1	3	3	15
3	Keberadaan dan tingkat realisasi RK serta RAPB	4	2	8	10
4	Rasio kondisi operasional kegiatan/usaha yang dilakukan	1	2	2	10
5	Kinerja kepengurusan	3	2	6	10
6	Tertib administrasi	5	3	15	15
7	Keberadaan sistem informasi	4	2	8	10
8	Kemudahan untuk mendapatkan (akses) informasi	4	2	8	10
B. Kinerja Usaha yang Sehat:					
9	Struktur permodalan	5	3	15	15
10.a	Likuiditas	1	3	3	15
10.b	Solvabilitas	2	3	6	15
10.c	Profitabilitas	1	3	3	15
10.d	Aktivitas (rasio perputaran piutang)	4	3	12	15
11	Kemampuan bersaing koperasi	5	3	15	15
12	Strategi bersaing koperasi	4	3	12	15
13	Inovasi yang dilakukan	1	2	2	10
C. Kohesivitas dan Partisipasi Anggota:					
14.a	Rasio transaksi anggota (partisipasi bruto) dibandingkan non-anggota pada koperasi	2	2	4	10
14.b	Rasio besaran SHU terhadap transaksi usaha anggota	1	1	1	5
15	Rasio peningkatan jumlah anggota	3	3	9	15
16	Persentase jumlah anggota yang melunasi simpanan wajib	4	3	12	15
17	Persentase besaran simpanan selain simpanan pokok dan simpanan wajib	3	3	9	15
18	Rasio peningkatan jumlah penyertaan modal anggota kepada koperasi	3	3	9	15
19	Tingkat pemanfaatan pelayanan koperasi oleh anggota	5	3	15	15
20	Pola pengkaderan	3	3	9	15
D. Orientasi kepada Pelayanan Anggota:					
21.a	Model pelaksanaan pendidikan dan pelatihan	4	2	8	10
21.b	Banyaknya jenis pendidikan dan pelatihan yang dilakukan dalam 1 tahun terakhir	2	2	4	10
21.c	Rasio anggota yang mengikuti pendidikan dan pelatihan	1	2	2	10
22	Keterkaitan antara usaha koperasi dengan kepentingan anggota	3	7	21	35
23	Transaksi usaha koperasi dengan usaha/kegiatan anggota	5	7	35	35
anggota	Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan koperasi	1	9	9	45
a					
E. Pelayanan terhadap Masyarakat:					
24	Pelayanan usaha koperasi yang dapat dinikmati masyarakat non-anggota	2	1	2	5
25	Persentase besaran dana yang disisihkan untuk pelayanan sosial yang dapat dinikmati masyarakat	1	1	1	5
26	Kemudahan masyarakat untuk mendapatkan informasi bisnis yang disebarakan oleh koperasi	5	1	5	5
27	Tanggapan masyarakat sekitar terhadap keberadaan koperasi	4	1	4	5
Total Skor (A s/d E)				292	480
Kualifikasi Kualitas				Cukup berkualitas	

Keterangan:

N : Nilai
 B : Bobot
 S : Skor
 SM : Skor maksimal

Kohesivitas dan partisipasi anggota

Menurut Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM (2013), kohesivitas dan partisipasi anggota dapat dilihat dari keterkaitan antar anggota, rasio peningkatan jumlah anggota, persentase jumlah anggota yang melunasi simpanan wajib, persentase besaran simpanan selain simpanan pokok dan simpanan wajib, rasio peningkatan jumlah penyertaan modal anggota kepada koperasi, tingkat pemanfaatan pelayanan koperasi oleh anggota, dan pola pengkaderan. Aspek kohesivitas dan partisipasi anggota memiliki total skor 68 dari skor maksimal sebesar 105, atau hanya sebesar 64,76 persen, karena terdapat indikator yang belum dijalankan dengan baik, yaitu rasio besaran SHU terhadap transaksi usaha anggota.

Rasio tersebut dinilai buruk, karena pada tahun ini Koperasi Amanah mengalami defisit sehingga belum ada pembagian SHUnya. Indikator rasio peningkatan jumlah anggota, persentase simpanan selain simpanan pokok dan simpanan wajib, serta rasio peningkatan jumlah penyertaan modal pada Koperasi Amanah belum bisa diketahui karena belum ada pembandingan pada tahun sebelumnya.

Orientasi kepada pelayanan anggota

Orientasi kepada pelayanan anggota dapat diukur dengan menggunakan indikator pendidikan dan pelatihan anggota, keterkaitan antara usaha koperasi dengan kepentingan anggota, dan transaksi usaha koperasi dengan usaha/kepentingan anggota (Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM 2013). Aspek orientasi kepada pelayanan anggota mendapatkan total skor 79 dari skor maksimal 145, atau hanya sebesar 54,48 persen, karena terdapat indikator yang belum dijalankan dengan baik, yaitu rasio anggota yang mengikuti pendidikan dan pelatihan pada Koperasi Amanah. Rasio tersebut termasuk dalam kategori sangat rendah, karena jumlah anggota yang mengikuti pendidikan dan pelatihan adalah hanya sebanyak 5 orang dari jumlah seluruh anggota adalah 78 orang.

Pelayanan terhadap masyarakat

Menurut Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM (2013), pelayanan terhadap masyarakat dapat diukur dengan menggunakan indikator pelayanan usaha koperasi yang dinikmati masyarakat non-anggota, persentase besaran dana yang disisihkan untuk pelayanan sosial yang dapat dinikmati masyarakat, kemudahan masyarakat

untuk mendapatkan informasi bisnis yang disebarkan oleh koperasi, dan tanggapan masyarakat sekitar terhadap keberadaan koperasi.

Aspek pelayanan terhadap masyarakat mendapatkan total skor 12 dari skor maksimal 20, atau hanya sebesar 60 persen, karena terdapat indikator yang belum dijalankan dengan baik, yaitu persentase besaran dana yang disisihkan untuk pelayanan yang dinikmati masyarakat. Persentase tersebut dinilai buruk, karena pada tahun ini koperasi masih mengalami kerugian, sehingga tidak ada dana yang disisihkan oleh pihak Koperasi Amanah untuk pelayanan sosial.

Kontribusi Koperasi Amanah terhadap Pembangunan

Kontribusi koperasi terhadap pembangunan dapat dilihat dari 3 indikator, yaitu ketaatan koperasi dalam pembayaran pajak, pertumbuhan penyerapan tenaga kerja koperasi, dan tingkat upah karyawan (Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM 2013). Skor kontribusi Koperasi Amanah terhadap pembangunan dapat dilihat pada Tabel 2. Aspek kontribusi Koperasi Amanah terhadap pembangunan mendapatkan skor 6 dari skor maksimal 20, atau hanya sebesar 30 persen.

Pada tahun ini, Koperasi Amanah belum membayar pajak, karena koperasi masih mengalami kerugian, sehingga usaha yang dilakukan oleh Koperasi Amanah termasuk dalam golongan nihil pajak. Tahun ini merupakan tahun pertama berdirinya Koperasi Amanah, sehingga pertumbuhan penyerapan tenaga kerja belum dapat diketahui. Indikator yang ke-tiga yaitu, tingkat upah karyawan. UMR Provinsi Lampung pada tahun 2014 adalah sebesar Rp1.399.037 (BPS 2014), sedangkan upah karyawan di Koperasi Amanah adalah sebesar Rp900.000, sehingga rasio yang didapatkan adalah sebesar 64,33 persen atau termasuk kategori buruk (Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM 2013).

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Yolandika, Lestari dan Situmorang (2015) mengenai kontribusi KUD Mina Jaya terhadap pembangunan yang juga mengacu buku pedoman pemeringkatan koperasi. KUD Mina Jaya telah berkontribusi terhadap pembangunan dengan baik.

Tabel 2. Skor indikator kontribusi Koperasi Amanah terhadap pembangunan daerah

No Kues	Deskripsi Indikator	N	B	S	SM
	Variabel #G: Kontribusi Koperasi Terhadap Pembangunan Daerah				
28	Ketaatan koperasi dalam pembayaran pajak	1	2	2	10
29	Pertumbuhan penyerapan tenaga kerja koperasi	3	1	3	5
30	Tingkat upah karyawan	1	1	1	5
		4	6	6	20

Keterangan:

N : Nilai S : Skor
 B : Bobot SM : Skor maksimal

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas hanya dilakukan untuk analisis ServQual dan IPA. Uji validitas dan reliabilitas diisi oleh 30 responden pertama, agar distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurve normal (Wirartha, 2006). Atribut yang dinyatakan valid adalah yang memiliki angka korelasi melebihi angka kritik taraf 5 persen (Sugiyono 1999). Berdasarkan angka kritik pada tabel korelasi, nilai - r dengan responden sebanyak 30 orang adalah sebesar 0,361. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh atribut yang diuji berada di atas nilai angka kritik sebesar 0,361, sehingga seluruh atribut tersebut dianggap penting oleh anggota. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan alat ukur dalam kuesioner. Berdasarkan hasil uji, seluruh atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah handal (*reliable*), dengan hasil reliabilitas atribut secara keseluruhan yaitu sebesar 0,941.

Analisis Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Pelayanan Koperasi Amanah

Service Quality (ServQual)

Pada analisis ServQual dilakukan pengelompokan gap masing-masing atribut yang berada dalam lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Semakin besar selisih antara harapan dan kinerja, maka semakin menunjukkan ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi Tangible

Pada Tabel 3 dapat dilihat secara keseluruhan nilai harapan pada dimensi ini lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerja. Rata-rata gap antara keseluruhan atribut pada dimensi *tangible* adalah sebesar -1,58 yang berarti pada dimensi *tangible*

pelayanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan anggota.

Dimensi Reliability

Rata-rata nilai gap keseluruhan atribut pada dimensi *reliability* adalah negatif, yaitu sebesar -1,68. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa anggota belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh koperasi pada dimensi *reliability*. Oleh sebab itu, sebaiknya pihak koperasi harus lebih konsisten dan teratur dalam memberikan pelayanan. Nilai rata-rata atribut pada dimensi *reliability* dapat dilihat pada Tabel 4.

Dimensi Responsiveness

Rata-rata nilai gap keseluruhan atribut pada dimensi *responsiveness* adalah negatif, yaitu sebesar -1,51. Hal itu berarti bahwa anggota belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan pada dimensi ini. Untuk itu, pihak koperasi perlu memperbaiki kinerja pelayanan yang ada pada dimensi *responsiveness*. Nilai rata-rata atribut pada dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 5.

Dimensi Assurance

Rata-rata nilai gap keseluruhan atribut pada dimensi *assurance* adalah negatif, yaitu sebesar -1,51. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa anggota belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Oleh sebab itu, sebaiknya pihak koperasi harus lebih meningkatkan kemampuan memberikan.

Dimensi Empathy

Rata-rata nilai gap keseluruhan atribut pada dimensi *empathy* adalah negatif, yaitu sebesar -1,58. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa anggota belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

Oleh sebab itu, sebaiknya pihak koperasi harus lebih meningkatkan kemampuan memberikan perhatian personal kepada anggotanya. Nilai rata-rata atribut pada dimensi *empathy* dapat dilihat pada Tabel 7. Jaminan terhadap anggota. Nilai rata-rata atribut pada dimensi *assurance* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 3. Nilai rata-rata atribut pada dimensi *tangible* Koperasi Amanah

Atribut Tampilan Fisik	Harapan	Kinerja	GAP
1. Kualitas kantor koperasi	4,44	3,10	-1,34
2. Kenyamanan ruang kerja	4,54	3,10	-1,44
3. Sarana penunjang ruang kerja	4,76	2,74	-2,02
4. Dukungan peralatan penunjang operasional	4,40	2,88	-1,52
5. Dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi	4,29	2,87	-1,42
6. Kelengkapan sarana komunikasi yang tersedia	4,68	3,06	-1,62
7. Dukungan prasarana fisik untuk ruang tunggu, tenaga <i>counter</i> , dan ruang karyawan administrasi	4,65	2,81	-1,84
8. Kelembagaan koperasi telah didukung oleh karyawan administrasi yang memadai	4,34	2,72	-1,62
9. Kegiatan operasional koperasi telah didukung oleh petugas lapangan yang memadai	4,38	2,75	-1,63
10. Kelembagaan Koperasi telah didukung dengan struktur pengelolaan organisasi yang memadai	4,37	2,99	-1,38
Rata-rata	4,49	2,90	-1,58

Kesenjangan pada Setiap Dimensi

Setelah dilakukan perhitungan kesenjangan terhadap masing-masing atribut, maka selanjutnya perlu dilakukan perhitungan terhadap kesenjangan dari masing-masing dimensi. Kesenjangan masing-masing dimensi dilakukan agar alternatif perbaikan lebih difokuskan pada dimensi yang kesenjanganannya paling besar. Secara keseluruhan nilai kesenjangan dari setiap dimensi bernilai negatif, itu berarti anggota belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Nilai kesenjangan masing-masing dimensi Koperasi Amanah dapat dilihat pada Tabel 8.

Pihak koperasi perlu meningkatkan pelayanan agar apa yang dirasakan oleh anggota dapat sesuai dengan harapan mereka. Kesenjangan yang paling besar adalah dimensi *responsiveness* yaitu sebesar -1,69. Hal itu berarti bahwa pihak koperasi sebaiknya terlebih dahulu memperbaiki kinerja yang terdapat pada dimensi *responsiveness*. Kesenjangan yang paling kecil terdapat pada dimensi *assurance*, itu menandakan bahwa dimensi *assurance* dianggap dimensi yang memiliki kinerja yang paling baik.

Tabel 4. Nilai rata-rata atribut pada dimensi *reliability* Koperasi Amanah

Atribut Keterandalan	Harapan	Kinerja	GAP
1. Koordinasi karyawan di lingkungan interen koperasi	4,44	2,51	-1,93
2. Koordinasi karyawan koperasi dengan organisasi/instansi teknis lain yang berkepentingan	4,53	2,82	-1,71
3. Proses penanganan kelengkapan administrasi	4,37	2,46	-1,91
4. Pemeriksaan lapangan terkait dengan pelayanan yang diajukan anggota	4,46	2,76	-1,70
5. Penyelesaian proses pelayanan anggota sejak dari awal hingga akhir	4,60	2,69	-1,91
6. Ketepatan langkah-langkah proses pelayanan administrasi	4,93	3,10	-1,83
7. Kesesuaian dengan jadwal waktu yang ditetapkan	4,85	3,16	-1,69
8. Kemampuan untuk melayani secara benar sejak dari awal hingga akhir proses	4,65	3,24	-1,41
9. Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan	4,88	3,49	-1,39
10. Sikap profesional yang ditunjukkan petugas pelayan	4,74	3,47	-1,27
Rata-rata	4,65	2,97	-1,68

Tabel 5. Nilai rata-rata atribut pada dimensi *responsiveness* Koperasi Amanah

Atribut Daya Tanggap	Harapan	Kinerja	GAP
1. Ketanggapan yang dimiliki petugas pelayanan	4,60	3,13	-1,47
2. Ketanggapan petugas dalam melayani keluhan-keluhan anggota	4,51	3,15	-1,36
3. Ketersediaan brosur/papan pengumuman	4,56	2,59	-1,97
4. Keberadaan petugas pelayanan informasi	4,63	2,87	-1,76
5. Ketepatan informasi yang diberikan petugas	4,62	2,72	-1,90
Rata-rata	4,58	2,89	-1,69

Tabel 6. Nilai rata-rata atribut pada dimensi *assurance* Koperasi Amanah

Atribut Kemampuan Memberikan Jaminan	Harapan	Kinerja	GAP
1. Keramahan sikap para karyawan koperasi dalam melayani	4,60	3,10	-1,50
2. Kejujuran sikap para karyawan koperasi dalam melayani	4,57	3,04	-1,53
3. Jaminan dari para petugas pelayanan atas kemungkinan kehilangan/kerusakan berkas administrasi	4,65	3,13	-1,52
4. Tingkat intelektualitas dan tanggung jawab para petugas dalam melayani	4,47	3,00	-1,47
Rata-rata	4,57	3,07	-1,51

Tabel 7. Nilai rata-rata atribut pada dimensi *empathy* Koperasi Amanah

Atribut Kemampuan Memberikan Perhatian	Harapan	Kinerja	GAP
1. Pemahaman para petugas terhadap kebutuhan anggota	4,50	2,97	-1,53
2. Sikap adil yang ditunjukkan para petugas pelayanan dalam melayani anggota	4,44	2,79	-1,65
3. Kemudahan dalam menghubungi para petugas kantor kecamatan selama proses pelayanan	4,53	2,93	-1,60
4. Pembagian kerja diantara petugas sesuai dengan kepentingan dan jenis pelayanan	4,49	2,96	-1,53
Rata-rata	4,49	2,91	-1,58

Tabel 8. Nilai kesenjangan masing-masing dimensi Koperasi Amanah

Atribut	Harapan	Kinerja	GAP
Dimensi <i>Tangible</i>	4,49	2,90	-1,58
Dimensi <i>Reliability</i>	4,65	2,97	-1,68
Dimensi <i>Responsiveness</i>	4,58	2,89	-1,69
Dimensi <i>Assurance</i>	4,57	3,07	-1,51
Dimensi <i>Empathy</i>	4,49	2,91	-1,58
Rata-rata	4,56	2,95	-1,61

Importance Performance Analysis (IPA)

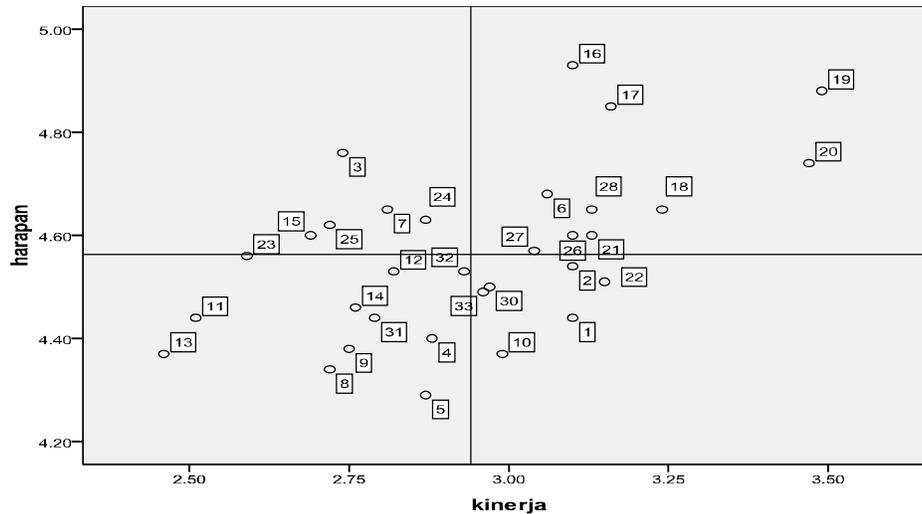
Menurut Supranto (2006), untuk menilai harapan pelanggan dan kinerja perusahaan digunakan

pendekatan metode IPA. Analisis IPA telah banyak dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Mustika, Hudoyo dan Kasymir (2013) yang menganalisis tingkat kepuasan nasabah tabungan terhadap pelayanan bank dan penelitian Yulita (2014) yang menganalisis tingkat kepuasan konsumen susu cair dalam kemasan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) di Kota Bandung. Pada penelitian ini, metode IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota Koperasi Amanah terhadap kinerja pelayanan.

Jumlah atribut yang dibahas pada hasil penelitian ini adalah 33 atribut yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*. Penilaian responden akan berbeda-beda dalam memberi bobot dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Rata-rata tingkat harapan dan kinerja seluruh atribut Koperasi Amanah pada Tabel 8 merupakan garis tengah pembagi pada diagram kartesius. Dari nilai total rata-rata tersebut dapat diketahui bahwa sumbu y merupakan batasan nilai tingkat harapan, yaitu 4,56 dan sumbu x merupakan batasan nilai tingkat kinerja yaitu 2,95. Dengan begitu dapat dibuat diagram kartesius untuk melihat atribut-atribut yang perlu diprioritaskan. Diagram kartesius IPA Koperasi Amanah dapat dilihat pada Gambar 1.

Kuadran I (prioritas utama) merupakan kuadran yang menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi responden, tetapi kinerjanya belum maksimal. Kuadran II (dipertahankan) merupakan kuadran yang menggambarkan atributnya dianggap penting bagi responden dan kinerja yang diterima sudah baik sehingga responden sudah merasa puas.

Kuadran III merupakan kuadran yang menggambarkan atributnya dianggap kurang penting dan kinerjanya rendah. Kuadran IV merupakan kuadran yang menggambarkan atributnya dianggap kurang penting dan kinerjanya tinggi. Sering dikatakan bahwa kinerja atribut yang termasuk dalam kuadran ini termasuk dalam kategori pemborosan.



Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Kinerja Koperasi Amanah

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kinerja badan usaha Koperasi Amanah termasuk dalam kategori cukup berkualitas. Kontribusi Koperasi Amanah terhadap pembangunan dilihat dari ketaatan koperasi dalam pembayaran pajak belum ada, karena koperasi mengalami kerugian sehingga termasuk dalam golongan nihil pajak, berdasarkan pertumbuhan penyerapan tenaga kerja belum dapat diketahui karena tahun ini merupakan tahun pertama berjalannya kegiatan koperasi, berdasarkan tingkat upah karyawan dinilai tidak baik karena upah karyawan lebih kecil dibandingkan UMR yang berlaku.

Tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan Koperasi Amanah berdasarkan hasil analisis ServQual menunjukkan bahwa anggota belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan, terutama pada dimensi *responsiveness* karena memiliki gap tertinggi. Dari hasil analisis IPA, atribut yang perlu diprioritaskan perbaikan kinerjanya adalah sarana penunjang ruang kerja, dukungan prasarana fisik untuk ruang tunggu, tenaga *counter*, serta ruang karyawan administrasi, penyelesaian proses pelayanan anggota sejak awal hingga akhir, ketersediaan brosur/papan pengumuman, keberadaan petugas pelayanan informasi, dan ketepatan informasi yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Anonimous. 2014. *Upah Minimum Regional Provinsi Lampung*. Lampung. <https://www.bps.go.id/linkTabelStatistik/view/id/1427>. [17 November 2015].

Aryanti D, Hudoyo A, Kasymir E. 2013. Analisis Tingkat Pelayanan Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada Dua Restoran di Kompleks Pertokoan Way Halim Permai Kota Bandar Lampung. *JIIA* Vol 1(2): 118 – 125. <http://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/238/237>. [27 Januari 2016].

Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM. 2013. *Pedoman Pemingkatan Koperasi*. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Jakarta.

Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Lampung. 2014. *Rekapitulasi Data Berdasarkan Provinsi*. Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Lampung. Bandar Lampung.

Hanel A. 1989. *Organisasi Koperasi: Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Organisasi Koperasi dan Kebijakan Pengembangan di Negara-Negara Berkembang*. Universitas Padjajaran. Bandung.

Mustika T, Hudoyo A, Kasymir E. 2013. Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan terhadap Pelayanan Bank : Studi Kasus Dua Bank di Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *JIIA* Vol 1 (4): 304 – 310. <http://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/707/649>. [27 Januari 2016].

Sugiyono. 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung.

Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta. Jakarta.

Wirartha IM. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Yulita M, Lestari DAH, Haryono D. 2014. Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

- Produk Susu Cair dalam Kemasan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) di Kota Bandung. *JIIA* Vol 2 (2): 158 – 165. <http://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/article/view/741/682>. [27 Januari 2016].
- Yolandika C, Lestari DAH., Situmorang S. 2015. Analisis Keberhasilan Koperasi Unit Desa (KUD) Mina Jaya Kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung Berdasarkan Pendekatan Tripartite. Universitas Lampung. Bandar Lampung. *JIIA* Vol 3 (4): 387 – 394. [27 Januari 2016].