

Quality of Service at Primary Cooperative Kartika Sumedang

Ressa Ferdianti Hidayat¹, Teguh Santoso², Jajang Supriatna³
¹²³Universitas Sebelass April Sumedang

ressaferdiantih@gmail.com santosoteguh1300@gmail.com,denhersa@gmail.com

Article Info

ABSTRACT

The focus of this study is to analyze the quality of service at the primary cooperative Kartika Sumedang which includes 5 dimensions, namely Reliability, Physical Evidence (Tangible), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy). The purpose of this study is to determine the quality of service at the Kartika Sumedang Primary Cooperative and to determine the efforts to improve the quality of its services. The method used in the preparation of this thesis is descriptive research with a qualitative approach using primary and secondary data. Primary data was obtained by data collection techniques through interviews and observations, while secondary data came from the primary documents of the Kartika Sumedang Cooperative. In analyzing the data that has been obtained, the Miles and Huberman model with steps; data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing/verification data. The method used for the validity of the data is to use the triangulation technique. The results of this study indicate that the application of service quality to the Primary Cooperative Kartika Sumedang has not been fully maximized, especially in the indicator of a comfortable parking space in the dimensions of existing physical evidence (tangible).

Keywords:

*Service Quality.
5 Dimensions
Physical Evidence*



Copyright © 2022 Journal of Bussines Management Basic. All rights reserved.

Corresponding Author:

Ressa Ferdianti Hidayat,
Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Jl. Angkrek Situ No. 19 Sumedang Utara Sumedang.
Email: ressaferdiantih@gmail.com

1. INTRODUCTION

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan pasal 33 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan, ketentuan tersebut sejalan dengan prinsip koperasi, dengan misi untuk berperan nyata dalam menyusun perekonomian yang berasaskan kekeluargaan dan demokrasi ekonomi, mengutamakan kemakmuran masyarakat bukan kemakmuran orang seorang, dan bertujuan dalam rangka memberikan jalan dan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui usaha yang berbasis kemasyarakatan. Salah satu jalannya adalah dengan adanya pendirian koperasi- koperasi di setiap instansi, baik itu pemerintah maupun masyarakat desa. Koperasi mulai dari masyarakat kota sampai ke pelosok desa dan bahkan hampir di seluruh dunia. Menurut pasal 4 Undang- undang No 25 Tahun 1992, menyebutkan fungsi dan peran koperasi adalah membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya, berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat, memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya, berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan

demokrasi ekonomi. Didalam suatu koperasi pelayanan yang memuaskan merupakan hal yang paling utama yang perlu diperhatikan bagi perkoperasian untuk kepuasan anggotanya. Pelayanan produk dan jasa harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi calon anggota yang bersangkutan. Apabila pelayanan dilakukan dengan baik dan benar maka pemasaran produk dan jasa yang di harapkan akan berhasil baik pula. Pelayanan koperasi pada anggota adalah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya. Pentingnya pelayanan pada anggota koperasi dinyatakan Hans Munkner (1997) bahwa “sesuai dengan tujuan koperasi maka prioritas yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, pertumbuhan perusahaan koperasi yang berkesinambungan bukanlah tujuan akhir melainkan merupakan membenaran dalam kaitan dengan perbaikan kapasitas koperasi dalam rangka peningkatan kesejahteraan anggota”. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota koperasi harus mewujudkannya melalui penyediaan barang dan jasa yang sesuai dengan keinginan anggota dengan penawaran harga, kualitas dan kondisi yang lebih menguntungkan anggota daripada penawaran yang ditawarkan oleh pasar.

Primer Koperasi Kartika Sumedang dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan anggota dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan anggota meningkat. Pihak koperasi perlu secara cermat menentukan kebutuhan anggota sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan. Permasalahan yang terjadi pada Primer Koperasi Kartika Sumedang yaitu peneliti menemukan fenomena melalui hasil observasi awal yang menunjukkan bahwa ada beberapa anggota yang merasa cukup puas dilihat dari indikator kualitas pelayanan salah satunya pada standar pelayanan yang jelas juga kecermatan pengurus dalam melayani anggota. Sedangkan ketidakpuasan anggota dilihat dari indikator kualitas pelayanan cenderung terhadap fasilitas yang terdapat pada Primer Koperasi Kartika Sumedang. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pada Primer Koperasi Kartika Sumedang yang telah diberikan pada anggotanya.

2. LITERATURE STUDY

1. Manajemen

1) Pengertian Manajemen

Hasibuan (2020 : 1) menyatakan bahwa manajemen berasal dari kata “to manage” yang artinya mengatur peraturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi- fungsi manajemen itu. Jadi manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Andrew F.Sikula dalam Hasibuan (2020 : 2) menyatakan bahwa manajemen yaitu “Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.”

G.R.Teery dalam Hasibuan (2020 : 3) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber-sumber lainnya. Manajemen merupakan suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerja bersama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya. Maulana (2016) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen”.

2. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. Geotch dan Davis (2005) dalam Ruri dan Fahmi (2017 : 71).

Kualitas berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk memenuhi harapan pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Menurut *The American Society for Quality Control*, mengatakan “kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit. Hal ini berarti fitur produk atau jasa juga ikut menentukan mutu yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen”. (Arief, 2020 : 117).

Kualitas berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk memenuhi harapan pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Menurut *The American Society for Quality Control*, mengatakan “kualitas sebagai totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun implisit. Hal ini berarti fitur produk atau jasa juga ikut menentukan mutu yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen”. (Arief, 2020 : 117). Menurut Goetsh dan David (1994) dalam Arief (2020 : 117) mengatakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Triguno (1997) dalam Ismail Nurdin (2019:16) mengartikan kualitas sebagai “Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat”.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas adalah suatu hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan dan memenuhi harapan. Pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramah-tamahan, dan kenyamanan yang berintegrasi sehingga manfaatnya besar.

2) Pengertian Pelayanan

A.S Moenir (2002) dalam Novianty Djafri (2018 : 16) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan".

Lovelock (2002) dalam Rahman Mulyana (2016 : 32), mengatakan bahwa "*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami", artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya, sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat dan tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

3) Pengertian Kualitas Pelayanan

Maulana (2016) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen” Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berdampak pada terciptanya rintangan beralih (*Switching Barriers*), biaya beralih (*Switching Costs*), dan loyalitas pelanggan. (Tjiptono, 2017: 139). Dalam

mengukur variabel pelayanan, ada beberapa dimensi dan indikator menurut Tjiptono (2017:159). Terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu dijelaskan sebagai berikut : Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangible*).

Tangibles (Bukti Fisik)

Tjiptono (2017 : 159) menyatakan bahwa *Tangibles* (Bukti Fisik) adalah “berkenaan dengan tampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan”. Indikator Yang Terdapat Pada *Tangibles* meliputi:

a) Fasilitas Fisik

Yazid (2005) dalam Syahsudarmi (2018 : 49), fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik jasa. Disini disebutkan bahwa bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau *the servicescape* (mencakup: lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa).

Reliability (Kehandalan)

Tjiptono (2017 : 159) menyatakan bahwa *Reliability* (Kehandalan) yaitu “berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali”.

Indikator Yang Terdapat Pada *Reliability*

meliputi :

a) Standar pelayanan yang jelas

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Standar, Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

b) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan. (Zeithaml, dkk 1990) dalam Lumolos (2017).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Tjiptono (2017 : 159) menyatakan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) yaitu “berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera”. Indikator Yang Terdapat Pada *Responsiveness*

meliputi :

a) Melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna

layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

b) Respon keluhan pelanggan

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. (Zeithaml, dkk 1990) dalam Lumolos (2017 : 7)

c) Memberikan informasi yang jelas

Menurut George H. Bodnar Informasi dapat diartikan sebagai data yang telah diolah, sehingga data tersebut dapat dijadikan sebagai dasar atau bahan pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan yang tepat mengenai suatu hal.

Assurance (Jaminan)

Tjiptono (2017 : 159) menyatakan bahwa *Assurance* (Jaminan) yaitu “berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)”. Indikator Yang Terdapat Pada *Assurance*

meliputi :

a) Perilaku dan kemampuan pegawai

Lijin Poltak Sinambela, dkk (2011) dalam Sari dan Yuniningsih (2015) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan dalam melakukan suatu keahlian tertentu.

b) Menumbuhkan rasa percaya pada anggota

Mayer, dkk dalam Vivi Susanti mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan satu pihak untuk memercayai pihak lain. Didasarkan pada harapan bahwa, pihak lain tersebut akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi pihak yang memercayainya

***Empathy* (Empati)**

Tjiptono (2017 : 159) menyatakan bahwa *Empathy* (Empati) yaitu berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

Indikator Yang Terdapat Pada *Empathy* meliputi :

a) Kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian kepada anggota

Menumbuhkan rasa percaya anggota itu sangat penting, agar pelanggan bisa tetap bekerjasama. Sehingga anggota bisa menggunakan jasa tersebut dengan aman dan nyaman

b) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. (Zeithaml, dkk 1990) dalam Lumolos (2017)

3. METHOD

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen-dokumen Primer Koperasi Kartika Sumedang. Dalam menganalisis data yang telah diperoleh digunakan model Miles dan Huberman dengan langkah-langkah; *data collection, data reduction, data display, dan data conclusion drawing/verification*. Cara yang digunakan untuk validitas data adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Sugiyono (2016 : 9) mengemukakan bahwa Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Desain penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan cara melakukan observasi langsung, melakukan wawancara, mengumpulkan data berupa dokumen yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan pada Primer Koperasi Kartika Sumedang. Metode yang bersifat deskriptif digunakan untuk mencari fakta dengan interpretasi yang lepat dan untuk mencari gambaran yang sistematis dan fakta yang akurat. Penelitian ini bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian dimana kegiatan tidak hanya merupakan pengumpulan dan penyusunan data, namun juga menganalisis serta menafsirkan data-data untuk memperoleh maknanya. Untuk memperoleh makna dari data-data tersebut tidak perlu mencari dan menerangkan saling hubung, menguji hipotesis atau membuat ramalan. Oleh karena itu penulis memilih menggunakan metode pendekatan kualitatif karena dirasa sesuai dengan sifat dan masalah serta tujuan penelitian yang ingin diperoleh yaitu berusaha untuk memperoleh gambaran nyata mengenai Kualitas Pelayanan Pada Primer Koperasi Kartika Sumedang.

4. RESULT AND CONCLUSSION

Berdasarkan teori dan observasi serta wawancara meunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan pada primer koperasi kartika sumedang dapat dilihat dari uraian berikut :

1. Kehandalan (*Reliability*)

a. Standar Pelayanan Yang Jelas

Standar pelayanan yang ada di Primer Koperasi Kartika Sumedang yakni menggunakan *Service Excellent* (pelayanan prima) dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan dengan sempurna.

b. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Kecermatan pengurus dilihat dari kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan ke pada para anggota. Namun tidak menutup kemungkinan terjadi beberapa kendala saat memasukkan data sehingga terjadi kesalahan dalam pemotongan kepada anggota yang lainnya. Maka untuk solusi dari permasalahan ini yaitu dengan anggota yang terpotong gajinya tersebut mengkonfirmasi kepada pengurus koperasi dan pengurus koperasi akan melakukan *check and recheck* pada pembukuannya, setelah dinyatakan salah potong maka pihak koperasi akan mengembalikan uang tersebut kepada anggota yang terpotong gajinya itu.

2. Bukti Fisik (Tangibles)

a. Tampilan Fisik

Penelitian ini berada ditengah kota dengan bangunan yang sudah permanen dan berdampingan dengan ruko-ruko swasta lainnya. Selain bangunan yang sudah permanen, fasilitas yang terdapat di Primer Koperasi Kartika sudah mempuni contohnya seperti telah dilengkapinya komputer pada tiap-tiap bagian pengurus dan di lengkapi juga dengan Wi-Fi. Tampilan fisik atau bukti fisik merupakan struktur fisik dari sebuah perusahaan yang menjadi komponen utama dalam membentuk kesan sebuah perusahaan. Bukti fisik memiliki peran penting untuk menarik minat konsumen agar datang ke suatu perusahaan dan melakukan pembelian.

b. Fasilitas gedung

Primer Koperasi Kartika Sumedang telah dilengkapi dengan komputer yang telah dibagi pada tiap-tiap bagian usaha guna mempermudah pekerjaan tiap pengurus. selain komputer yang telah dibagi pada tiap-tiap bagian usaha, Primer koperasi Kartika Sumedang pun dilengkapi dengan Wi-Fi guna mendukung semua pekerjaan para pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang. Dengan jaringan yang mendukung maka pekerjaan pun dapat terselesaikan dengan cepat.

c. Tempat parkir yang aman

Tempat parkir yang dimiliki oleh Primkop Kartika Sumedang dapat dibilang sangat sempit. Anggota yang akan ke koperasi biasanya memanfaatkan bahu jalan untuk parkir. Di Primer Koperasi Kartika Sumedang tidak dilengkapi cctv didalam ruangan maupun yang mengarah ke jalan, akan tetapi disana sudah ada tukang parkir yang bertugas.

d. Ruang tunggu

Ruang tunggu Primkop Kartika Sumedang sudah cukup memadai selain menyediakan ruang tunggu di depan toko, pengurus juga menyediakan ruang tunggu dibelakang. Biasanya ruang tunggu yang berada di belakan toko diperuntukan bagi anggota yang transit atau juga untuk pengurus saat sedang beristirahat. Dibawah ini merupakan gambar dari ruang tunggu yang disediakan oleh Primer Koperasi Kartika Sumedang.

e. Toilet umum yang bersih

Untuk toilet umum yang disediakan oleh Primkop Kartika Sumedang sudah cukup baik, karena bisa dibilang toilet itupun baru selesai di perbaiki. Setiap hari tentunya selalu dibersihkan secara rutin oleh para pengurus maupun anggota yang telah memakai fasilitas toilet tersebut. Toilet Primer Koperasi Kartika Sumedang sudah cukup bersih dan cukup luas. Toilet yang bersih dan layak itu juga hal yang penting, hal ini juga merupakan dalam memenuhi atau fasilitas yang disediakan oleh perusahaan.

f. Penampilan pegawai

Selain memberikan pelayanan, penampilan karyawan juga perlu diperhatikan, tentunya hal itu memberikan nilai bagi perusahaan tersebut. Pada indikator ini penampilan pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang berpenampilan rapi. Dimana pakaian dinas yang digunakan oleh pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang bagi anggota militer adalah seragam PDL atau ataupun menyesuaikan dengan kegiatan-kegiatan komando. Sedangkan untuk kepengurus bagi PNS adalah seragam PNS TNI. Dikecualikan bagi mereka (pengurus) yang

ditugaskan di unit usaha atau menghadiri rapat/seminar diperbolehkan memakai pakaian sipil. pakaian PDL yang dikenakan oleh pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang selama masa pandemi ini, biasanya menggunakan baju safari, karena Covid maka pakaian yang dipakai adalah PDL (Pakaian Dinas Lapangan). Pakaian dinas PDL PNS ini sama halnya dengan PDL TNI, ini merupakan seragam yang harus digunakan untuk kesehariannya selama Pandemi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Untuk pelayanan yang tepat dan cepat Primer

Koperasi Kartika Sumedang untuk setiap pengurus telah berusaha untuk sebaik mungkin untuk melayani kebutuhan setiap anggotanya dengan tepat dan cepat. Tetapi dengan tidak mengabaikan aturan-aturan yang tertuang dalam AD-ART. Untuk pelayanan yang tepat dan cepat Primer Koperasi Kartika Sumedang untuk setiap pengurus telah berusaha untuk sebaik mungkin untuk melayani kebutuhan setiap anggotanya dengan tepat dan cepat. Tetapi dengan tidak mengabaikan aturan-aturan yang tertuang dalam AD-ART.

b. Respon keluhan pelanggan

Untuk menanggapi keluhan para anggota, yang dilakukan pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang yaitu menampung terlebih dahulu segala keluhan dan untuk penyelesaian yang pertama dilakukan perundingan sesama pengurus, kedua dirundingkan dengan ketua, dan ketiga melalui rapat musyawarah seluruh pengurus Primkop Kartika Sumedang atau rapat RAT.

c. Memberikan Informasi yang jelas

Untuk memberikan informasi bagi anggotanya, pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang menyampaikan informasi tersebut dengan mengadakan sosialisasi kepada anggota, lalu dengan diadakannya rapat RAT ataupun untuk informasi yang lain-lainnya disampaikan kepada para Batuud di tiap-tiap koramil via grup *Whatsapp*. Untuk memberikan informasi bagi anggotanya, pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang menyampaikan informasi tersebut dengan mengadakan sosialisasi kepada anggota, lalu dengan diadakannya rapat RAT ataupun untuk informasi yang lain-lainnya disampaikan kepada para Batuud di tiap-tiap koramil via grup *Whatsapp*.

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Perilaku dan kemampuan pegawai

Kemampuan yang dimiliki oleh tiap-tiap pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing, karena mereka yang terpilih merupakan yang sudah mengikuti penataran.

b. Menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan

Untuk menumbuhkan rasa percaya kepada anggota dengan cara jujur dan terbuka mengenai keuangan. Maka setiap setahun sekali diadakannya rapat RAT.

5. Empati (*Empathy*)

a. Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian pada pelanggan

Sebagai bentuk perhatian pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang kepada anggotanya yaitu dengan mempermudah pelayanan pada bagian toko dengan cara apabila anggota membutuhkan sembako maka bisa menghubungi pengurus melalui *Whatsapp*, lalu setelah selesai jam kerja baru anggota tersebut mengambil barang yang telah di pesan tersebut ke koperasi.

b. Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang sudah cukup baik dalam melayani setiap kebutuhan anggotanya. Maka dari itu sangat penting menunjukkan rasa *respect* terhadap pelanggan dengan selalu bersikap sopan dan hormat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Primer Koperasi Kartika Sumedang, terdapat beberapa temuan yang diperoleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan pada Primer Koperasi Kartika Sumedang, yaitu:

- a) Dimensi *Reliability*, hasil temuan dari peneliti yang meliputi standar pelayanan yang jelas dan juga kecermatan pengurus dalam melayani anggota di Primer Koperasi Kartika Sumedang sudah cukup baik namun belum maksimal, karena masih terdapat kekurangan yang dimiliki dalam hal penginputan data atau memotong gaji anggota.
- b) Dimensi *Tangibles*, hasil temuan peneliti meliputi bentuk fisik, fasilitas fisik, serta tampilan pengurus yang terdapat di Primer Koperasi Kartika Sumedang sudah cukup baik, akan tetapi untuk fasilitas tempat parkir yang ada harus lebih di perhatikan lagi mengingat lahan parkir yang begitu sempit untuk para anggota yang akan berkunjung ke koperasi.
- c) Dimensi *Responsiveness*, hasil temuan peneliti pada Primer Koperasi Kartika Sumedang dalam melakukan pelayanan yang tepat dan cepat, memberikan informasi yang jelas serta bagaimana merespon keluhan anggotanya sudah cukup baik. Dimana setiap keluhan yang disampaikan oleh anggota pengurus akan menampung dan mencari solusi dari RAT yang dihadiri oleh ketua, pengurus, serta anggota yang lainnya. Sedangkan untuk informasi tersampaikan kepada masing masing batuud yang terdapat di koramil-koramil yang selanjutnya diteruskan kepada para anggotanya.
- d) Dimensi *Assurance*, hasil temuan peneliti pada Primer Koperasi Kartika Sumedang dalam perilaku dan kemampuan pegawai serta bagaimana menumbuhkan rasa percaya kepada anggotanya sudah cukup baik dalam merealisasikan *Assurance*.
- e) Dimensi *Empathy*, hasil temuan peneliti pada Primer Koperasi Kartika Sumedang dalam kemampuan pengurus memberikan perhatian pada anggota dan melayani serta menghargai setiap anggotanya bisa dikatakan cukup baik karena sebagai bentuk perhatian yang diberikan oleh Primer Koperasi Kartika Sumedang kepada para anggota setiap tahunnya anggota diberi hadiah-hadiah kecil seperti sembako pada hari raya dan juga selalu ada *doorprize* setiap kali diadakannya RAT.

Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Primer Koperasi Kartika Sumedang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada primer koperasi kertika sumedang dapat dilakukan dengan beberapa hal, diantaranya sebagai berikut:

- a) *Reliability* (Keandalan), selalu mengoptimalkan pelayanan kepada anggota untuk segala kebutuhan yang diperluakanya
- b) *Tangibles* (Bentuk Fisik), memperhatikan fasilitas Primer Koperasi Kartika Sumednag khusus pada fasilitas tempat parkir untuk lebih di perluas lagi.
- c) *Responsiveness* (Daya Tanggap), lebih menciptakan hubungan interpersonal yang baik antara pengurus dan anggota agar lebih mudah tersampaikan serta berdampak juga pada iklim kerja yang menyenangkan di koperasi.
- d) *Assurance* (Jaminan), memperhatikan kebutuhan baik untuk pengurus ataupun anggota.
- e) *Empathy* (Empati), memberikan *reward* kepada anggota sebagai dedikasi atas penggunaan jasanya terhadap koperasi.

5. CONCLUSSION

Berdasarkan uraian diatas serta setelah peneliti menguraikan dan menganalisa Kualitas Pelayanan pada Primer Koperasi Kartika Sumedang berdasarkan pernyataan yang diberikan kepada 5 orang narasumber, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan pada Primer Koperasi Kartika Sumedang

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Primer Koperasi Kartika Sumedang bisa dilihat dari lima dimensi Kualitas Pelayanan yaitu *Reliability*, *Tangibles*, *Responiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tersebut sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari kepuasan anggota terhadap pelayanannya yang sudah berjalan.

Namun untuk peningkatan kualitas pelayanannya kurang maksimal hal ini dapat dilihat dari bukti fisik dimana mengenai tempat parkir yang dinilai masih kurang serta kemampuan pengurus dalam hal menginput masih terjadi kesalahan juga dinilai kurang maksimal.

Upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Primer Koperasi Kartika Sumedang

Upaya untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Primer Koperasi Kartika Sumedang yaitu dengan selalu mengoptimalkan pelayanan kepada anggota untuk segala kebutuhan yang diperluakannya, memperhatikan fasilitas Primer Koperasi Kartika Sumedang khusus pada fasilitas tempat parkir untuk lebih di perluas lagi, lebih menciptakan hubungan interpersonal yang baik antara pengurus dan anggota agar lebih mudah tersampaikan serta berdampak juga pada iklim kerja yang menyenangkan di koperasi, memperhatikan kebutuhan baik untuk pengurus ataupun anggota, memberikan *reward* kepada anggota sebagai dedikasi atas penggunaan jasanya terhadap koperasi.

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Primer Koperasi Kartika Sumedang Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diadakannya pelatihan khusus pengurus Primer Koperasi Kartika Sumedang untuk meningkatkan *hardskill* dan *softskill* pengurus sehingga dapat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada anggota.
2. Bagi penelitian yang akan mengkaji pokok permasalahan yang sama untuk menggunakan indikator-indikator yang lain agar wawasan tentang Kualitas Pelayanan semakin meningkat.

REFERENCE

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Standar

Arief. (2020). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing

Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing. Hasibuan.

(2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Raksa.

Lumolos, J., & Gosal, T. R. (2017). PERAN PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/5597>

Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.

Mulyana, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Sari, R. A., & Sulaiman, F. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Produk Keramik Dengan Menggunakan Metode Six Sigma Di Cv. Gunung Mas Medan. *Jurnal Teknovasi: Jurnal Teknik dan Inovasi*, 4(1), 70-78.

Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Journal Development*, 6(1), 47-60.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management - Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.