
Analisis Tingkat Kepuasan Anggota atas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri di Kabupaten Tabanan

Gusti Ayu Made Nia Cahyadi Ningsih, I Dewa Gede Putra Sedana, Dewa Ketut Suryawan
*Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Warmadewa,
Denpasar, Bali-Indonesia*

niacahyadiningsih@gmail.com dan suryawandk@gmail.com

How to cite (in APA style):

Ningsih, G. A. M. N. C., Sedana, I. D. G. P., & Suryawan, D. K. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota atas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri di Kabupaten Tabanan. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 10(2), pp.94-103. <http://dx.doi.org/10.22225/sintesa.10.2.1537.94-103>

Abstract

The Cakra Mandiri Savings and Loan Cooperative is need to find out the perceptions of a member about the services and performance of the management that has been carried out. To assess and examine the satisfaction of members, several dimensions can be used as measurement tools. The study was aimed to determine the level of satisfaction of members the Cooperative. This study used a qualitative descriptive method with a total sample of 96 people. The sampling technique uses simple random sampling technique and data is collected through a questionnaire. The indicators of service; office strategic elements, cleanliness and comfort of office space, the availability of complete office facilities such as computers, printers and office telephones, transaction execution systems, accuracy in services, information clarity given by employees, the readiness of employees to receive complaints from members, the willingness and ability of employees to provide the information needed, the readiness of employees in providing services, knowledge, skills and skills of employees in their fields, beliefs about security, cooperative legal certainty, attention given by employees against member complaints, employees provide services to all members regardless of social status, employees always maintain good communication with members are included to Very Good performances. The overall results for the Analysis of Member Satisfaction Levels on Cakra Mandiri Savings and Loan Cooperative Services in Tabanan Regency showed an index value of 3.57 and an IKA value after being converted to 89.35, it can be concluded that service quality is "A" and service performance is Very Good.

Keywords: Cooperative services; member's satisfaction level,

I. PENDAHULUAN

Koperasi merupakan suatu lembaga ekonomi rakyat yang menggerakkan perekonomian rakyat dalam memacu kesejahteraan sosial masyarakat. Perkembangan koperasi terus mengalami peningkatan, salah satunya adalah koperasi simpan pinjam. Dengan semakin banyaknya koperasi yang berkembang di Tabanan membuat persaingan semakin ketat bagi koperasi. Hal ini menuntut bagi manajemen koperasi untuk semakin baik mengelola koperasi yang mereka pimpin. Salah satu usaha yang dilakukan manajemen koperasi adalah dengan meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada anggota koperasi sehingga dapat memberikan citra yang baik terhadap persepsi dan harapan anggota terhadap pelayanan jasa dan kinerja koperasi simpan pinjam tersebut. Salah satu koperasi simpan pinjam yang berada di Tabanan adalah Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri. Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri sangatlah perlu untuk mengetahui persepsi seorang anggota terhadap pelayanan dan kinerja pengurus yang selama ini telah dijalankan. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengatasi kesenjangan informasi antara pihak perusahaan dengan para anggota. Perusahaan menilai pelayanan jasa yang diberikan sudah tepat dan dirasa sudah mampu memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan anggota. Namun pada kenyataannya para anggota belum tentu memiliki penilaian dan persepsi yang sama terhadap pelayanan jasa yang telah diterimanya.

Penelitian koperasi Simpan Pinjam ini dilandasi oleh beberapa pertimbangan yaitu: (1) Manajemen Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri belum pernah melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan anggota terhadap pelayanan jasa, (2) Terjadinya penurunan jumlah anggota simpanan jangka panjang dan pinjaman pada Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri mulai tahun 2017, (3) Adanya beberapa keluhan dari beberapa anggota yang merasa kurang sigapnya pelayanan dari pengurus, kurangnya perhatian terhadap keluhan anggota, dan masih adanya kecemasan dari

anggota yang takut kehilangan investasinya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa anggota tetap dari Koperasi Simpan Pinjam Cakra mandiri masih merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jika hal ini tidak segera ditangani dengan cepat dan serius, maka akan menimbulkan kerugian yang besar bagi Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Anggota atas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri di Kabupaten Tabanan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Koperasi adalah badan usaha yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi. Koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus-menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para anggota dengan cara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan (Widiyanti & Sunindhia, 2009).

Terdapat berbagai jenis koperasi, salah satunya adalah koperasi simpan pinjam. Koperasi ini didirikan untuk memberi kesempatan kepada anggotanya memperoleh pinjaman dengan mudah dan bunga ringan. Koperasi simpan pinjam berusaha untuk mencegah para anggotanya terlibat dalam jeratan kaum lintah darat pada waktu mereka memerlukan sejumlah uang dengan jalan menggiatkan tabungan dan mengatur pemberian pinjaman uang dengan bunga yang serendah-rendahnya. Koperasi simpan pinjam menghimpun dana dari para anggotanya yang kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada para anggotanya.

Untuk mencapai tujuannya, koperasi simpan pinjam harus melaksanakan aturan mengenai peran pengurus, pengawas, manajer dan yang paling penting, rapat anggota. Pengurus berfungsi sebagai pusat pengambil keputusan tinggi, pemberi nasehat dan penjaga berkesinambungannya organisasi dan sebagai orang yang dapat dipercaya.

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan dipenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Dengan kata lain, kepuasan anggota koperasi adalah tingkat perasaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari anggota koperasi dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya transaksi ulang atau kesetiaan yang berlanjut pada organisasi koperasi tersebut.

Model service quality merupakan salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

- a. Bukti langsung (*tangibility*) adalah bukti konkret kemampuan koperasi untuk menampilkan yang terbaik bagi anggota. Dimensi ini memiliki 3 indikator: lokasi koperasi yang strategis, kebersihan dan kenyamanan ruang kantor, dan tersedianya fasilitas kantor yang lengkap.
- b. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota. Dimensi ini memiliki 3 indikator: Sistem pelaksanaan transaksi, kecepatan dalam pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan.
- c. Daya tangkap (*responsiveness*) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Dimensi ini memiliki 3 indikator yaitu: Kesigapan karyawan menerima keluhan, kemauan dan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan.
- d. Jaminan (*assurance*) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya anggota. Dimensi ini memiliki 3 indikator: Pengetahuan dan keterampilan serta kecakapan karyawan, keyakinan anggota akan menabung pada koperasi, kepastian hukum dari koperasi.
- e. Empati (*emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada anggota, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan anggota secara akurat dan spesifik. Dimensi ini memiliki 3 indikator: Perhatian yang diberikan karyawan, karyawan memberikan pelayanan tanpa

memandang status sosial anggota, karyawan senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan anggota.

Lima belas indikator dari kelima dimensi tersebut digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan anggota koperasi.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Populasinya adalah seluruh anggota Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri yaitu 2.362 orang, yang kemudian akan dijadikan sampel sebanyak 96 orang ditentukan dengan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Adapun tahapan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

Deskripsi hasil penelitian

Deskripsi hasil penelitian yaitu melakukan analisis terhadap karakteristik responden. Dengan mencari kategori digunakan skala 4 sesuai dengan jawaban yang ada dalam kuesioner sehingga batas interval ditentukan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{interval indeks} &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah alternatif}} \\ &= \frac{4-1}{4} = 0,75 \end{aligned}$$

Tabel 1
Nilai Indeks

Nilai skor	Nilai Indeks	Kategori
1	1,00-1,75	Tidak Baik
2	1,76-2,50	Kurang Baik
3	2,51-3,25	Baik
4	3,26-4,00	Sangat Baik

Sumber : KepMenPan No 25/2004

Analisis tingkat kepuasan anggota

Untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota koperasi yang digunakan adalah analisis indeks kepuasan anggota. Dengan mencari kategori digunakan skala 4 sesuai dengan jawaban yang ada dalam kuesioner sehingga batas interval persentase ditentukan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval Presentase} &= \frac{\text{persentase tertinggi-terendah}}{4} \\ &= \frac{100-25}{4} \\ &= 18,75 \end{aligned}$$

Tabel 2
Nilai Mutu dan Kategori Pelayanan

Nilai Skor	Persentase	Mutu	Kategori
1	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	62,51-81,25	B	Baik
4	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : KepMenPAN No 25/2004

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di

bidang perbankan, koperasi ini memiliki jumlah pengurus sebanyak 20 orang yang diketuai oleh I Made Arimbawa. Koperasi yang beralamat di Jalan Raya Carik Padang, Kaba-kaba kecamatan Kediri kabupaten Tabanan ini melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi yaitu keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka, pengelolaan dilakukan secara demokratis, pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota, pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal, kemandirian, melaksanakan pendidikan perkoperasian bagi anggota dan kerjasama antar koperasi.

Deskripsi Hasil Penelitian

Setelah data terkumpul, selanjutnya mendeskripsikan masing-masing dimensi guna mengetahui bagaimana indeks kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi:

Dimensi Bukti Langsung (Tangibility)

Terdapat 3 pertanyaan yang telah disesuaikan dengan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur bukti langsung kualitas pelayanan di lokasi penelitian. Jawaban responden akan terlihat dalam tabel 3.

Tabel 3
Hasil Penelitian Tentang Dimensi Bukti Langsung (*Tangibility*)

No	Pernyataan	Indikator 1.a		Indikator 1.b		Indikator 1.c		Jumlah Skor
		Resp	Skor	Resp	Skor	Resp	Skor	
1	Sangat baik	57	228	61	244	58	232	704
2	Baik	35	105	34	102	35	105	312
3	Kurang Baik	4	8	1	2	3	6	16
4	Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	96	341	96	348	96	343	1.032
	Rata-rata		3,55		3,63		3,57	3,58
	Kategori		SB		SB		SB	SB

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

a. Indikator lokasi strategis kantor

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 57 orang dengan skor 228, sedangkan 4 orang dengan skor 8 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang lokasi strategis kantor diperoleh 3,55. Dapat disimpulkan bahwa lokasi strategis kantor di lokasi penelitian Sangat Baik.

b. Indikator kebersihan dan kenyamanan ruang kantor

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 61 orang dengan skor 244, sedangkan 1 orang dengan skor 2 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pertanyaan tentang kebersihan dan kenyamanan ruang kantor diperoleh 3,63. Dapat disimpulkan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruang kantor di lokasi penelitian Sangat Baik.

c. Indikator tersedianya fasilitas kantor yang lengkap

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 58 orang dengan skor 232, sedangkan 3 orang dengan skor 6 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pertanyaan tentang tersedianya fasilitas kantor yang lengkap diperoleh 3,57. Dapat disimpulkan bahwa tersedianya fasilitas kantor yang lengkap di lokasi penelitian Sangat Baik.

Dari tabel diatas, jumlah skor pernyataan Sangat Baik (SB) termasuk paling banyak yaitu 704 dan paling sedikit yaitu pernyataan Kurang Baik (KB) berjumlah 16. Jumlah skor keseluruhan adalah 1.032 dan rata-rata skor diperoleh 3,58 (Sangat Baik).

Dimensi Keandalan (Reliability)

Terdapat 3 pertanyaan yang telah disesuaikan dengan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur bukti langsung kualitas pelayanan di lokasi penelitian. Jawaban responden terlihat dalam tabel 4.

Tabel 4
Hasil Penelitian tentang Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Indikator 2.a		Indikator 2.b		Indikator 2.c		Jumlah skor
		Resp	Skor	Resp	Skor	Resp	Skor	
1	Sangat Baik	63	252	55	220	49	196	668
2	Baik	31	93	38	114	45	135	342
3	Kurang Baik	2	4	3	6	2	4	14
4	Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	96	349	96	340	96	335	1.024
	Rata-rata		3,64		3,54		3,49	3,56
	Kategori		SB		SB		SB	SB

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

a. Indikator sistem pelaksanaan transaksi

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat berjumlah paling banyak yaitu 63 orang dengan skor 252, sedangkan 2 orang dengan skor 4 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang sistem pelaksanaan transaksi diperoleh 3,64. Dapat disimpulkan bahwa system pelaksanaan transaksi di lokasi penelitian Sangat Baik.

b. Indikator ketepatan dalam pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 55 orang dengan skor 220, sedangkan 3 orang dengan skor 6 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang ketepatan dalam pelayanan diperoleh 3,54. Dapat disimpulkan bahwa ketepatan dalam pelayanan di lokasi penelitian adalah Sangat Baik.

c. Indikator kejelasan informasi yang diberikan karyawan

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 49 orang dengan skor 196, sedangkan 2 orang dengan skor 4 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang kejelasan informasi yang diberikan karyawan diperoleh 3,49. Dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi yang diberikan karyawan di lokasi penelitian Sangat Baik.

Dari tabel diatas, jumlah skor pernyataan Sangat Baik (SB) termasuk paling banyak yaitu 668 dan paling sedikit yaitu pernyataan Kurang Baik (KB) berjumlah 14. Jumlah skor keseluruhan adalah 1.024 dan rata-rata skor diperoleh 3,56 (Sangat Baik).

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Terdapat 3 pertanyaan yang telah disesuaikan dengan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur bukti langsung kualitas pelayanan di lokasi penelitian. Jawaban responden terlihat dalam tabel 5.

Tabel 5
Hasil Penelitian Tentang Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Indikator 3.a		Indikator 3.b		Indikator 3.c		Jumlah skor
		Resp	Skor	Resp	Skor	Resp	Skor	
1	Sangat Baik	59	236	60	240	54	216	692
2	Baik	34	102	34	102	38	114	318
3	Kurang Baik	3	6	2	4	4	8	18
4	Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	96	344	96	346	96	338	1.028
	Rata-rata		3,58		3,60		3,52	3,57
	Kategori		SB		SB		SB	SB

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

a. Indikator kesigapan karyawan untuk menerima keluhan dari anggota

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 59 orang dengan skor 236, sedangkan 3 orang dengan skor 6 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang kesigapan karyawan untuk menerima keluhan dari anggota diperoleh 3,58. Dapat disimpulkan bahwa kesigapan karyawan untuk menerima keluhan dari anggota di lokasi penelitian Sangat Baik.

b. Indikator kemauan dan kemampuan para karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 60 orang dengan skor 240, sedangkan 2 orang dengan skor 4 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang kemauan dan kemampuan para karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan diperoleh 3,60. Dapat disimpulkan bahwa kemauan dan kemampuan para karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan di lokasi penelitian Sangat Baik.

c. Indikator kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 54 orang dengan skor 216, sedangkan 4 orang dengan skor 8 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan diperoleh angka 3,52. Dapat disimpulkan kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan di lokasi penelitian Sangat Baik.

Dari tabel diatas, jumlah skor pernyataan Sangat Baik (SB) termasuk paling banyak yaitu 692 dan paling sedikit yaitu pernyataan Kurang Baik (KB) berjumlah 18. Jumlah skor keseluruhan adalah 1.028 dan rata-rata skor diperoleh 3,57 (Sangat Baik).

Dimensi Jaminan (Assurance)

Terdapat 3 pertanyaan yang telah disesuaikan dengan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur bukti langsung kualitas pelayanan di lokasi penelitian. Jawaban responden terlihat dalam tabel 6.

Tabel 6
Hasil Penelitian Tentang Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Indikator 4.a		Indikator 4.b		Indikator 4.c		Jumlah skor
		Resp	Skor	Resp	Skor	Resp	Skor	
1	Sangat Baik	66	264	66	264	54	216	744
2	Baik	24	72	26	78	40	120	270
3	Kurang Baik	6	12	4	8	2	4	24
4	Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	96	348	96	350	96	340	1.038
	Rata-rata		3,63		3,65		3,54	3,60
	Kategori		SB		SB		SB	SB

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

a. Indikator pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan di bidangnya

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 66 orang dengan skor 264, sedangkan 6 orang dengan skor 12 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan di bidangnya diperoleh 3,63. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan di bidangnya di lokasi penelitian Sangat Baik.

b. Indikator keyakinan mengenai keamanan

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 66 orang dengan skor 264, sedangkan 4 orang dengan skor 8 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang keyakinan mengenai keamanan diperoleh 3,65. Dapat disimpulkan bahwa keyakinan mengenai keamanan di lokasi penelitian Sangat Baik.

c. Indikator kepastian hukum koperasi

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 54 orang dengan skor 216, sedangkan 2 orang dengan skor 4 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang kepastian hukum koperasi diperoleh 3,54. Dapat disimpulkan bahwa kepastian hukum koperasi di lokasi penelitian Sangat Baik.

Dari tabel diatas, jumlah skor pernyataan Sangat Baik (SB) termasuk paling banyak yaitu 744 dan paling sedikit yaitu pernyataan Kurang Baik (KB) berjumlah 24. Jumlah skor keseluruhan adalah 1.038 dan rata-rata skor diperoleh 3,60 (Sangat Baik).

Dimensi Empati (Emphaty)

Terdapat 3 pertanyaan yang telah disesuaikan dengan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur bukti langsung kualitas pelayanan di lokasi penelitian. Jawaban responden terlihat

dalam tabel 7.

Tabel 7
Hasil Penelitian Tentang Dimensi Empati (Empaty)

No	Pernyataan	Indikator 5.a		Indikator 5.b		Indikator 5.c		Jumlah skor
		Resp	Skor	Resp	Skor	Resp	Skor	
1	Sangat Baik	52	208	57	228	56	224	660
2	Baik	42	126	38	114	38	114	354
3	Kurang Baik	2	4	1	2	2	4	10
4	Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	96	338	96	344	96	342	1.024
	Rata-rata		3,52		3,58		3,56	3,56
	Kategori		SB		SB		SB	SB

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

a. Indikator perhatian yang diberikan oleh karyawan terhadap keluhan anggota

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 52 orang dengan skor 208, sedangkan 2 orang dengan skor 4 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang perhatian yang diberikan oleh karyawan terhadap keluhan anggota diperoleh 3,52. Dapat disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan oleh karyawan terhadap keluhan anggota di lokasi penelitian Sangat Baik.

b. Indikator karyawan memberikan pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 57 orang dengan skor 228, sedangkan 1 orang dengan skor 2 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang karyawan memberikan pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial diperoleh 3,58. Dapat disimpulkan bahwa karyawan memberikan pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial di lokasi penelitian Sangat Baik.

c. Indikator karyawan senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan anggota

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan sangat baik berjumlah paling banyak yaitu 56 orang dengan skor 224, sedangkan 2 orang dengan skor 4 menyatakan kurang baik. Rata-rata skor untuk pernyataan tentang karyawan senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan anggota diperoleh 3,56. Dapat disimpulkan bahwa karyawan senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan anggota di lokasi penelitian Sangat Baik.

Dari tabel dimensi diatas, jumlah skor pernyataan Sangat Baik (SB) termasuk paling banyak yaitu 660 dan paling sedikit yaitu pernyataan Kurang Baik (KB) berjumlah 10. Jumlah skor keseluruhan adalah 1.024 dan rata-rata skor diperoleh 3,56 (Sangat Baik).

Analisis Indeks Kepuasan Anggota

Dimensi Bukti Langsung (Tangibility)

Tabel 8
Nilai Indeks Dimensi *Tangibility*

No	Indikator	Rata-rata
1	Lokasi strategis kantor	3,55
2	Kebersihan dan kenyamanan ruang	3,63
3	kantor	3,57
	Tersedianya fasilitas kantor yang lengkap seperti komputer, printer dan telepon kantor	
	Jumlah	10,75
	Rata-Rata Indeks	3,58
	Kategori	Sangat Baik

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

Nilai IKA setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Penimbang

$$= 3,58 \times 25$$

$$= 89,50$$

Dari hasil ini dapat disimpulkan Mutu pelayanan adalah A dan Kinerja unit pelayanan adalah

Sangat Baik

Berdasarkan tabel 8 rata-rata indeks dimensi Bukti Langsung (*Tangibility*) diperoleh 3,58 (Sangat Baik). Dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan koperasi tentang Bukti Langsung (*Tangibility*) di lokasi penelitian Sangat Baik.

Dimensi Kehandalan (Reliability)

Tabel 9
Nilai Indeks Dimensi *Reliability*

No	Indikator	Rata-rata
1	Sistem pelaksanaan transaksi	3,64
2	Ketepatan dalam pelayanan	3,54
3	Kejelasan informasi yang diberikan karyawan	3,49
	Jumlah	10,67
	Rata-Rata Indeks	3.56
	Kategori	Sangat Baik

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKA setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= 3,56 \times 25 \\ &= 89,00 \end{aligned}$$

Dapat disimpulkan Mutu pelayanan adalah A dan Kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik.

Berdasarkan tabel 9 rata-rata indeks dimensi Kehandalan (*Reliability*) diperoleh 3,56 (Sangat Baik). Dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan koperasi tentang Kehandalan (*Reliability*) di lokasi penelitian Sangat Baik.

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 10
Nilai Indeks Dimensi *Responsiveness*

No	Indikator	Rata-rata
1	Kesigapan karyawan untuk menerima keluhan dari anggota	3,58
2	Kemauan dan kemampuan karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan	3,60
3	Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan	3,52
	Jumlah	10,7
	Rata-Rata Indeks	3.57
	Kategori	Sangat Baik

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKA setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= 3,57 \times 25 \\ &= 89,25 \end{aligned}$$

Dapat disimpulkan Mutu pelayanan adalah A dan Kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik. Berdasarkan tabel 10 rata-rata dimensi Kehandalan (*Responsiveness*) diperoleh 3,57 (Sangat Baik). Dapat disimpulkan dimensi pelayanan koperasi tentang Kehandalan (*Responsiveness*) di lokasi penelitian Sangat Baik.

Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 11
Nilai Indeks Dimensi *Assurance*

No	Indikator	Rata-rata
1	Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan karyawan di bidangnya	3,63
2	Keyakinan mengenai keamanan	3,65
3	Kepastian hukum koperasi	3,54
	Jumlah	10,82
	Rata-Rata Indeks	3.60
	Kategori	Sangat Baik

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKA setelah dikonversi} &= \text{Nilai indeks} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= 3,60 \times 25 \\ &= 90,00 \end{aligned}$$

Dapat disimpulkan Mutu Pelayanan adalah A dan Kinerja Pelayanan adalah Sangat Baik. Berdasarkan tabel 11 rata-rata dimensi Jaminan (*Assurance*) diperoleh 3,60 (Sangat Baik). Dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan koperasi tentang Jaminan (*Assurance*) di lokasi penelitian Sangat Baik.

Dimensi Empati (*Emphaty*)

Tabel 12
Nilai Indeks Dimensi *Emphaty*

No	Indikator	Rata-rata
1	Perhatian yang diberikan oleh karyawan terhadap keluhan anggota	3,52
2	Karyawan memberikan pelayanan kepada semua anggota tanpa memandang status sosial	3,58
3	Karyawan senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan anggota	3,56
	Jumlah	10,66
	Rata-Rata Indeks	3,56
	Kategori	Sangat Baik

Sumber: Tabulasi Skor Hasil Jawaban Responden

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKA setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= 3,56 \times 25 \\ &= 89,00 \end{aligned}$$

Dapat disimpulkan Mutu pelayanan adalah A dan Kinerja pelayanan adalah Sangat Baik. Berdasarkan tabel 12 rata-rata dimensi Empati (*Emphaty*) diperoleh 3,56 (Sangat Baik). Dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan koperasi tentang Empati (*Emphaty*) di lokasi penelitian Sangat Baik.

Setelah hasil perhitungan di atas, dapat dilihat lebih jelas dalam tabel 13 berikut ini:

Tabel 13
Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Anggota

No	Dimensi	Nilai Indeks	Konversi IKA	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	<i>Tangibility</i>	3,58	89,50	A	Sangat Baik
2	<i>Reliability</i>	3,56	89,00	A	Sangat Baik
3	<i>Responsive</i>	3,57	89,25	A	Sangat Baik
4	<i>Assurance</i>	3,60	90,00	A	Sangat Baik
5	<i>Emphaty</i>	3,56	89,00	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,57	89,35	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 13 di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai indeks kepuasan anggota di Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri adalah 3,57 dengan konversi IKA adalah 89,35 termasuk dalam mutu pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibility*)

Ketiga indikator dalam dimensi Bukti Langsung termasuk ke dalam kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan "A".

b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Ketiga indikator dalam dimensi Keandalan termasuk ke dalam kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan "A"

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketiga indikator dalam dimensi Daya Tanggap termasuk ke dalam kinerja pelayanan Sangat

Baik dan mutu pelayanan “A”.

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Ketiga indikator dalam dimensi Jaminan termasuk ke dalam kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu Pelayanan “A”

e. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Ketiga indikator dalam dimensi Empati termasuk ke dalam kinerja pelayanan Sangat Baik dan mutu pelayanan “A”.

Dari analisis secara keseluruhan, Indeks kepuasan anggota terhadap pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri di Kabupaten Tabanan mendapatkan nilai 89,35 dengan mutu pelayanan “A” dan kinerja pelayanan “Sangat Baik”.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P., & Widiyanti, N. (2003). *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Downey, W. D., & Erickson, S. P. (1992). *Manajemen Agribisnis*. Jakarta: Erlangga
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KepMenPAN) No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian
- Widiyanti, N., & Sunindhia. (2009). *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta