

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS KOPERASI SERBA USAHA REJOSARI) TENAYAN RAYA PEKANBARU

Cryswidiyanti<sup>1)</sup>; Arizal.N<sup>2)</sup>; Tasril<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa dan Universitas Lancang Kuning, Prodi Manajemen

<sup>2),3)</sup>Dosen dan Universitas Lancang Kuning, Prodi Manajemen

E-mail : crys.widiyanti28@gmail.com

**Abstract:** *This study aims to determine the factors that cause the non-achievement of members of the business targets in members of the Rejosari Multipurpose Cooperative (KSU REJOSARI) Tenayan Raya Pekanbaru. To find out the efforts that can be made by cooperatives in overcoming the impact of member services on the Rejosari Multipurpose Cooperative (KSU REJOSARI) Tenayan Raya Pekanbaru. For the population in this study is the total number of objects to be investigated, namely members of the cooperative, because of the large number of populations and due to the limited time and energy of the outhor sampling of a portion of the population to be studied and can represent an overall population of 320 members. So the method of taking samples using the Slovin formula so that a sample of 76 members can be of tauned. In analyzing data, descriptive methods are used. The results of this study indicate that aspects of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empaty applied to the Rejosari Business Multipurpose Cooperative (KSU REJOSARI) Tenayan Raya Pekanbaru were responded well by members. This can also be seen from the answers of respondents who answered agreed to each indicator in each of the existing variables. To be able to improve services to members, the cooperative, especially on cooperative employees and members need to improve the quality of service by paying attention to all five of these aspects.*

**Keywords:** *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Empaty*

### I. PENDAHULUAN

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama berdasarkan asas kekeluargaan. Karena koperasi berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari oleh kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan mengetahui hal-hal apakah yang melengkapi pelayanan yang biasa disebut dengan dimensi kualitas pelayanan. Terdapat lima (5) dimensi dalam kualitas pelayanan yang dirumuskan oleh beberapa ahli dan biasa digunakan oleh perusahaan penyedia jasa yaitu, *tangible, emphaty, reability, responsiveness, dan assurance.*

Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) adalah salah satu lembaga keuangan non bank yang dimana koperasi ini merupakan salah satu koperasi primer yang bergerak dalam bidang usaha yang menaungi beberapa

unit usaha yang dikelola oleh koperasi tersebut. Baik usaha konsumsi yang menyediakan barang-barang atau jasa yang untuk kebutuhan yang dibutuhkan anggota seperti kebutuhan usaha dalam membuat kue, kantin, jualan, bengkel dan usaha-usaha lainnya, hingga usaha simpan pinjam. Dalam menghadapi persaingan KSU Rejosari harus selalu menyiapkan diri menghadapi persaingan yang luar biasa. Persaingan itu tidak hanya dengan sesama koperasi KSU, tetapi dengan lembaga keuangan simpan pinjam lainnya.

Untuk mengetahui perkembangan jumlah anggota pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat bahwa dari tahun 2014-2018 pertumbuhan pelayanan pembiayaan anggota pada koperasi Serba Usaha Rejosari Tenayan Raya Pekanbaru belum mencapai target seperti yang diharapkan. Hal ini terlihat pada tahun

2014 target pelayanan pembiayaan yang diharapkan Rp.1.110.150.000 tetapi yang terealisasi Rp.960.920.369 dengan presentase 86,55%. Target pelayanan pembiayaan di tahun 2015 adalah Rp.1.502.250.000 yang terealisasi Rp.1.356.519.241 dengan presentase 90,29%. Target pelayanan pembiayaan di tahun 2016 adalah Rp.1.780.180.000 yang terealisasi Rp.1.421.710.088 dengan presentase 79,86%. Target pelayanan pembiayaan di tahun 2017 adalah Rp.1.599.500.000 yang terealisasi Rp.1.447.920.012 dengan presentase 90,52%. Target pelayanan pembiayaan di tahun 2018 adalah Rp.1.743.000.000 yang terealisasi Rp.1.546.778.850 dengan presentase 88,74%.

Dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 dapat dilihat bahwa realisasi anggota mengalami peningkatan tetapi tidak mencapai target yang diharapkan. Dan dalam presentase yang dicapai mengalami fluktuasi (turun naik).

## II. KERANGKA TEORI

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kualitas yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen agar mereka dapat dengan loyan dan nyaman sehingga sebuah perusahaan harus mampu menciptakan suasana yang mapu membuat para anggota anatu nasannah menjadi suatu untuk menjadi sebuah tujuan dalam sebuah perusahaan tersebut

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012;77), kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Dari teori-teori diatas maka variabel penelitian yaitu *Tangibles*, *Empaty*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi, yaitu *performance*, *featur*, *realiability*, *conformance*, *dutability*, *serviceability*, *aesthetics* dan *perceived quality*.

Menurut Tjiptono dan chandra (2012;75), terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Empaty (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalani hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
3. Kehandalan (*realibilitas*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
4. Daya tanggap (*responssive*), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap.
5. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki paa karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko dan keragu-raguan.

### Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Menurut Gronroos dalam buku Tjiptono (2012;175), ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, diantaranya adalah :

1. Produk dan konsumsi yang terjadi secara simultan.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai.
4. Kesenjangan komunikasi
5. Memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama.
6. Perluasandan pengembangan pelayanan secara berlebihan.
7. Visi bisnis jangka pendek.

### Manfaat Kualitas Pelayanan

Para pelanggan yang dipuaskan merupakan sumber keuntungan bagi pemasar. Pemasar akan gagal jika ia tidak

dapat memenuhi kepuasan para pelanggan, kecuali juga pemasar memegang posisi monopoli dalam pasar. Memberikan kualitas dan layanan pelanggan yang superior secara konsisten akan kemungkinan perusahaan membangun sejumlah kekuatan penting seperti rintangan masuk bagi pesaing, loyalitas pelanggan, produk yang terbedakan, biaya pemasaran yang lebih rendah dan harga yang lebih tinggi.

Manfaat kualitas pelayanan adalah (Wijaya;2012;24-28), antara lain yaitu :

1. Membangun rintangan masuk bagi pesaing (*competitive barriers*),
2. Memperkuat loyalitas pelanggan
3. Membedakan produk (*differentiating products*)
4. terhadap produk dasar (*basic products*).
5. Biaya pemasaran yang lebih rendah
6. Harga yang lebih tinggi.

### III. METODOLOGI

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Serba Usaha Rejosari Tenayan Raya Pekanbaru yang berjumlah 320 anggota pada tahun 2018, mengingat anggota yang ada jumlahnya banyak maka dalam pelaksanaannya penelitian tidak perlu melibatkan semua populasi. Untuk menentukan jumlah sampelnya menggunakan rumus slovin menjadi 76 responden.

Berdasarkan rumus maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 76 anggota dan sekaligus dijadikan responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 76 orang responden ( $n = 76$ ). Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik yang secara kebetulan yang dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang yang kebetulan dijumpai.

Maka sampel yang diambil adalah anggota koperasi yang mengurus suatu keperluan pada Koperasi Serba Usaha rejosari (KSU REJOSARI) Tenayan Raya Pekanbaru.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Data Kuantitatif, yaitu data yang berisikan uraian-uraian kalimat yang diperoleh melalui kegiatan wawancara pimpinan, buku-buku dan sumber lainnya; Data Kualitatif, yaitu data-data yang berbentuk angka yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner penelitian kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan informasi yang ilmiah.

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah : Data Primer, yaitu data yang penulis peroleh langsung dari responden melalui daftar pertanyaan atau kuesioner yang berkenaan dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru; Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dan sudah diolah dari Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru, meliputi : sejarah berdirinya, struktur organisasi, jenis kegiatan dan rencana kerja.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan : Wawancara (*Interview*) adalah teknik pengumpulan data melalui tanya jawab secara langsung dengan pimpinan pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru; Angket (*kuesioner*), adalah teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan secara tertulis dan sistematis untuk diberikan kepada responden, yaitu anggota pelayanan pada Koperas Serba Usaha Rejosari Tenayan Raya Pekanbaru.

Didalam menganalisis data penelitian ini penulis menggunakan analisis data dengan metode deskriptif yaitu, kegiatan analisis yang dimulai dari kegiatan wawancara atau interview dan selanjutnya penulis menyebarkan daftar pertanyaan atau kuesioner kepada responden.

#### IV. ANALISA DATA

##### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diukur diukur dengan lima dimensi yaitu : tangibles (bukti langsung), Emphaty (empati), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru, berdasarkan dimensi-dimensi tersebut yaitu sebagai berikut :

##### **Analisis Tangibles (Bukti Langsung)**

###### **Kebersihan ruangan**

Ruangan yang bersih memberikan kenyamanan pada proses pelayanan serta dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang kebersihan dapat dilihat bahwa 40 orang (52,63%) responden menyatakan bahwa sangat baik, 26 orang (34,21%) responden menyatakan bahwa baik, 10 orang (13,16%) responden menyatakan bahwa cukup baik, dan responden menyatakan kurang baik, tidak ada (0,00%). Dengan rata-rata 4,40 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai kebersihan berkategori sangat baik.

###### **Fasilitas**

Fasilitas ruangan yang ada merupakan salah satu penunjang kegiatan administrasi ataupun dalam pelayanan, fasilitas ini seperti tersedianya komputer, telepon, AC, dan fasilitas pendukung lainnya. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang fasilitas penunjang yang ada dapat dilihat bahwa 4 orang (5,26%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, 32 orang (42,11%) responden menyatakan bahwa baik, 30 orang (39,47%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, 8 orang (10,53%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, serta 2 orang (2,63%) responden yang menyatakan bahwa tidak

baik. Dapat diperoleh dengan rata-rata 3,37 yang berkategori cukup baik.

##### **Tempat Parkir**

Tempat parkir yang disediakan untuk kendaraan baik beroda 2 ataupun beroda 4 yang tersedia secara permanen. Untuk mengetahui tanggapan pada responden tentang ketersediaan tempat parkir dapat dilihat bahwa 5 orang (6,58%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, 12 orang (15,79%) responden yang menyatakan bahwa baik, 20 orang (26,32%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, 30 orang (39,47%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan 9 orang (11,84%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik.

yang diperoleh dengan rata-rata 2,66 yang menyatakan bahwa dalam ketersediaan tempat parkir cukup baik.

##### **Baju Seragam**

Baju seragam memiliki peran penting bagi perusahaan atau suatu organisasi, sehingga untuk setiap perusahaan harus dapat mempunyai atau memfasilitasi karyawannya dengan baju seragam agar dapat memudahkan bagi customer atau anggota untuk mengetahui identitas atau mengenali karyawan tersebut. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang keramahan dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang baju seragam karyawan, sebanyak 9 orang (11,84%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, sebanyak 20 orang (26,32%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 45 orang (59,21%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, sebanyak 2 orang (2,63%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 3,46 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai baju seragam berkategori baik.

### **Analisis *Emphaty* (empati)**

*Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, yang meliputi, keramahan, mendahulukan kepentingan anggota, menghargai anggota, sikap, sopan, dan santun.

### **Keramahan karyawan**

Keramahan dalam melakukan komunikasi membuat setiap individu merasa nyaman dan dihargai. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang keramahan karyawan dapat dilihat tanggapan reesponden ternyata 36 orang (47,37%) responden yang menyatakan bahwa keramahan adalah baik, 25 orang (32,90%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, 11 orang (14,47%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, 4 orang (5,26%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, dan tidak ada (0,00) responden yang menyatakan bahwa sangat tidak baik. Dapat diperoleh dengan rata-rata 3,24 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai keramahan karyawan berkategori cukup baik.

### **Mendahulukan Kepentingan Anggota**

Mendahulukan kepentingan anggota tau penerima layanan dibandingkan dengan kepentingan pribadi pemberi layanan dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan . untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang karyawan yang mendahulukan kepentingan anggota dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang karyawan yang mendahulukan kepentingan anggota, sebanyak 6 orang (7,89%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, 32 orang (42,11%) responden yang menyatakan bahwa baik, 27 orang (35,53%) respoden yang menyatakan bahwa cukup baik, 7 orang (9,21%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan 4 orang (5,26%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh dengan rata-rata 3,38

yang menyatakan bahwa pertanyaan yang mengenai karyawan yang mendahulukan kepentingan anggota berkategori cukup baik.

### **Menghargai anggota**

Menghargai anggota hendaknya dilakukan pemberi layanan jasa. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden mengenai hal ini dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang karyawan menghargai anggota, sebanyak 12 orang (15,76%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, 30 orang (39,47%) responden yang menyatakan bahwa baik, 33 orang (43,42%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, 1 orang (1,32%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh dengan rata-rata 3,67 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai karyawan menghargai anggota berkategori baik.

### **Sikap Sopan Santun**

Sopan dan santun merupakan sikap yang harus dapat ditunjukkan oleh karyawan atau penyedia layanan jasa. Dengan adanya sopan yang ditunjukkan dengan dapat merasa nyaman saat melakukan layanan. Untuk mengetahui tanggapan dari responden tentang sikap sopan santun karyawan dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang sopan santun karyawan, sebanyak 28 orang (36,84%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, 34 orang (44,74%) responden yang menyatakan bahwa baik, 13 orang (17,10%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, 1 orang (1,32%) responden yang menyatakaan bahwa kurang baik, tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 4,17 yang menyatakan bahwa pertanyaan tentang sikap sopan santun karyawan pada anggota berkategori baik.

### **Analisis Reliability (kehandalan)**

Yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yaitu meliputi menepati janji, kehandalan memberikan informasi, tepat dan akurat, kecermatan melayani.

#### **Menepati Janji**

Menepati janji, sesuai dengan yang telah disepakati dengan anggota sebelumnya hendaklah diperhatikan lebih dulu, ini merupakan salah satu nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan anggota terhadap pelayanan yang mereka terima. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang karyawan yang menepati janji layanan dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang menepati janji sesuai dengan yang disepakati, 5 orang (6,58%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, 28 orang (36,84%) responden yang menyatakan bahwa baik, 35 orang (46,05%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, 6 orang (7,90%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan 2 orang (2,63%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh dengan rata-rata 3,35 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai menepati janji berkategori baik.

#### **Kehandalan Memberikan Informasi**

Informasi yang diberikan oleh karyawan ataupun pemberi jasa haruslah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dengan anggota. Informasi yang diberikan harus berupa layanan yang disediakan KSU Rejosari, informasi tagihan anggota, informasi mengenai pinjaman atau informasi mengenai serba usaha. Pada saat memberikan informasi dibutuhkan pengetahuan mengenai layanan yang diberikan. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang kehandalan karyawan saat memberikan informasi dapat dilihat kehandalan karyawan pada saat memberikan informasi kepada anggota, sebanyak 13 orang (17,11%) responden yang menyatakan bahwa sangat

baik, sebanyak 29 orang (38,16%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 32 orang (42,11%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, sebanyak 1 orang (1,31%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan sebanyak 1 orang (1,31%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 3,68 yang menyatakan bahwa pertanyaan tentang kehandalan karyawan dalam memberikan informasi berkategori baik.

#### **Tepat dan Akurat**

Karyawan pada saat melakukan layanan haruslah tepat dalam penyampaian layanan serta akurat dalam proses transaksi penyimpanan ataupun dalam peminjaman agar terhindar dari kesalahan. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang pelayanan yang tepat dan akurat pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru dapat dilihat bahwa, sebanyak 6 orang (7,89%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, sebanyak 22 orang (28,95%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 41 orang (53,95%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, sebanyak 4 orang (5,26%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan sebanyak 3 orang (3,95%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh dengan rata-rata 3,32 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai pelayanan yang tepat dan akurat berkategori cukup baik.

#### **Kecermatan Melayani**

Pelayanan yang cermat dapat meningkatkan kepuasan yang diterima oleh anggota, untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang kecermatan karyawan dalam melayani anggota pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru, dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai pertanyaan tentang kecermatan karyawan pada saat melayani anggota,

sebanyak 5 orang (6,58%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, sebanyak 29 orang (38,16%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 40 orang (52,63%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, sebanyak 2 orang (2,63%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh dengan rata-rata 3,43 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai kecermatan karyawan dalam melayani anggota berkategori baik.

#### **Analisis Responsiveness (ketanggapan)**

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, yang meliputi pelayanan yang cepat, penanganan keluhan anggota, ketepatan pengerjaan pembiayaan, kesigapan merespon anggota.

#### **Pelayanan yang cepat**

Sebagian besar para customer atau anggota pastinya ingin dilayani dengan cepat serta tanggap dalam melakukan pelayanan. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang kecermatan karyawan dalam melayani anggota pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru, dapat dilihat bahwa, sebanyak 18 orang (23,68%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, sebanyak 33 orang (43,42%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 25 orang (32,90%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan tidak ada (0,00%) yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 3,90 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai ketepatan pengerjaan pembiayaan berkategori baik.

#### **Penanganan Keluhan Anggota**

Mendengarkan merupakan salah satu poin penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga terkadang pelanggann atau anggota yang banyak bicara dimana sebagian dari mereka hanya

ingin didengarkan, maka tugas karyawan, maka salah satu tugas karyawan adalah mendengarkan pelanggan atau anggota tersebut dengan penuh perhatian agar mereka merasa dihargai dan ddiharapkan. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang kecermatan karyawan dalam melayani anggota dapat dilihat bahwa sangat baik, sebanyak 26 orang (34,21%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 38 orang (50,00%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, 4 orang (5,26%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan tidak ada (0,00%) yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 3,50 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai ketepatan pengerjaan pembiayaan berkategori baik.

#### **Ketepatan Pengerjaan Pembiayaan**

Proses pembiayaan yang dimaksud yaitu meliputi proses penyimpanan dana ataupun peminjaman danaa seta dalam serba usaha yang dilakukan oleh anggota, peminjaman dan penyimpanan serta dalam serba usaha harus dilakukan dengan tepat agar terhindar dari kesalahan. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang ketepatan pengerjaan pembiayaan dapat dilihat bahwa, sebanyak 18 orang (23,68%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, sebanyak 26 orang (34,21%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 32 orang (42,11%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan tidak ada (0,00%) yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 3,82 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai ketepatan pengerjaan pembiayaan berkategori baik.

#### **Kesigapan Merespon Anggota**

Sigap dan tanggap dalam melayani serta merespon apa yang dibutuhkan anggota, merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam mewujudkan kualitas

pelayanan yang baik. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang kesiapan karyawan merespon anggota dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kesiapan karyawan merespon anggota, sebanyak 15 orang (19,74%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, sebanyak 31 orang (40,78%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 24 orang (31,58%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, 3 orang (3,95%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan sebanyak 3 orang (3,95%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 3,68 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai tentang kesiapan karyawan merespon anggota berkategori baik.

#### **Analisis Assurance (jaminan)**

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, yaitu meliputi layak dipercaya, keamanan, legalitas badan hukum.

#### **Layak Dipercaya**

Pelayanan yang baik dapat dilihat dari adanya prosedur dalam pengurusan pembiayaan yang layak serta dapat dipercaya, dan tentunya juga diikuti oleh sikap karyawan yang juga merupakan dapat dipercaya. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden dapat dilihat tanggapan responden, sebanyak 28 orang (36,84%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, sebanyak 42 orang (55,25%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 6 orang (7,90%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan kurang baik, dan tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 4,29 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai kelayakan prosedur serba usaha berkategori sangat baik.

#### **Keamanan**

Keamanan juga dapat kita rasakan dalam proses pelayanan, keamanan yang dirasakan saat melakukan penyimpanan ataupun tempat parkir. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang keamanan yang dirasakan anggota dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang keamanan yang dirasakan anggota, sebanyak 10 orang (13,16%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, sebanyak 24 orang (31,58%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 36 orang (47,37%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, sebanyak 5 orang (6,58%) responden yang menyatakan bahwa kurang baik, dan 1 orang (1,31%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 3,47 yang menyatakan bahwa pertanyaan mengenai keamanan berkategori baik.

#### **Legalitas Badan Hukum**

Dengan adanya legalitas suatu organisasi, ini dapat membuat anggota merasa yakin serta tidak ragu meminta layanan pada sebuah perusahaan atau organisasi penyedia jasa. Untuk dapat mengetahui tanggapan responden tentang legalitas badan hukum dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai legalitas badan hukum, sebanyak 19 orang (25,00%) responden yang menyatakan bahwa sangat baik, sebanyak 20 orang (26,32%) responden yang menyatakan bahwa baik, sebanyak 37 orang (48,68%) responden yang menyatakan bahwa cukup baik, tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan kurang baik, dan tidak ada (0,00%) responden yang menyatakan bahwa tidak baik. Dapat diperoleh rata-rata 3,76 yang menyatakan bahwa pertanyaan tentang legalitas badan hukum berkategori baik.

Berikut rekapitulasi responden tentang kualitas pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru dapat dilihat data yang tertimnggi dapat dilihat pada variabel



assurance (jaminan) dengan rata-rata 3,84 masuk kedalam kaetogori baik, serta untuk data terendah ada pada variabel empati (empaty) dengan rata-rata 3,29 termasuk kedalam kategori cukup baik. Untuk variabel tangibles (bukti langsung) dengan rata-rata 3,47 masuk kedalam kategori baik. Adapun variabel realibility (kehandalan) dengan rata-rata 3,45 masuk kedalam kategori baik. Serta pada variabel responsiveness (ketanggapan) dengan rata-rata 3,72 masuk pada kategori baik.

#### ***Analisis Tangibles (bukti langsung)***

Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian mengatakan bahwa pada dimensi *tangibles* (bukti langsung) yang terdiri dari kebersihan, fasilitas, tempat parkir, dan baju seragam dengan data rata-rata 3,47 dengan kategori baik.

Menurut penelitian terdahulu yaitu ***Analisis Kualitas Pelayanan Pada Primer Koperasi Kepolisian Daerah Kalimantan Barat*** yang dikemukakan oleh Nurul Qurniasari bahwa variabel *tangibles* (berwujud) tingkat kesesuaiannya rata-rata atribut dari dimensi antara tingkat kepentingan dan pelaksanaannya sudah sangat sesuai dengan apa yang diharapkan anggota koperasi baik.

#### ***Analisis Emphaty (empati)***

*Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian mengatakan bahwa pada *emphaty* (empati) yang terdiri dari keramahan, mendahulukan kepentingan anggota, menghargai anggota, dan sikap sopan santun dengan data rata-rata 3,29 dengan kategori cukup baik.

Menurut penelitian terdahulu ***Kualitas Pelayanan pada Koperasi Serba Usaha (KSU) APIKRI Yokyakarta*** yang dikemukakan oleh Nida UI Farida, bahwa variabel *emphaty* (empati) yang diberikan

KSU APIKRI belum adanya kemajuan.

Menurut penelitian terdahulu lainnya ***Analisis kualitas pelayanan Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Wanita Kenanga Pontianak*** yang dikemukakan oleh Helman Fachri & Asbani, bahwa *emphaty* (empati) Untuk Empati masuk pada kuadran C.

#### ***Analisis Realibility (kehandalan)***

Kehandalan (*realibility*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. untuk itu kualitas yang handal merupakan salah satu harapan anggota, dalam pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera dengan cara yang benar tanpa adanya kesalahan didalamnya.

Berdasarkan hasil penelitian mengatakan bahwa pada dimensi *realibility* (kehandalan) yang terdiri dari menepati janji, kehandalan memberikan informasi, tepat dan akurat, dan kecermatan melayani dengan rata-rata 3,45 dengan baik untuk anggota.

Menurut penelitian terdahulu ***Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Pada Primer Koperasi Kepolisian Daerah Kalimantan Barat***, yang dikemukakan oleh Nurul Kurniasari, bahwa *realibility* (kehandalan) terbukti tingkat kesesuaiannya rata-rata atribut dari dimensi berwujud dimana kemampuan dalam melaksanakan prosedur pelayanan, ketelitian dalam melayani anggota dan ketepatan waktu pelayanan koperasi apa yang menjadi kepentingan dan pelaksanaannya sudah sangat sesuai dengan diharapkan anggotanya.

#### ***Analisi Responsiveness (ketanggapan)***

*Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap,

Berdasarkan hasil penelitian mengatakan bahwa pada dimensi ketanggapan anggap (*responsiveness*), yang terdiri dari pelayanan yang cepat, penanganan keluhan anggota, ketepatan

pengeerjaan pembiayaan, dan sigap merespon anggota dengan data rata-rata 3,72 dengan kategori baik.

Menurut penelitian terdahulu lainnya *Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Pada Primer Koperasi Kepolisian Daerah Kalimantan Barat*, dikemukakan oleh Nurul Kurniasari, yang tingkat kesesuaiannya rata-rata atributnya yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang diharapkan anggota koperasi.

#### **Analisis Assurance (jaminan)**

Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. pengetahuan, menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi.

Berdasarkan hasil penelitian mengatakan bahwa pada dimensi *assurance* (jaminan), yang terdiri dari layak dipercaya, keamanan, dan legilitas badan hukum dengan rata-rata 3,84 dengan kategori baik.

Menurut penelitian terdahulu *Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Pada Primer Koperasi Kepolisian Daerah Kalimantan Barat*, yang dikemukakan oleh Nurul Kurniasari, yaitu *assurance* (jaminan) yang tingkat kesesuaiannya rata-rata atributnya yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan juga sudah sangat sesuai dengan apa yang diharapkann oleh anggota koperasi.

Eliyawati, dkk. (2016). Mendapatkan hasil penelitian yaitu indicator bukti fisik “Sangat Puas” , reliabilitas dan jaminan dengan kategori cukup puas, sedangkan indicator *empaty* adalah tidak puas. Selanjutnya penelitian Arizal, N., & Agus, S. (2019), tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyaalitas anggota koperasi, dimana hasilnya secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi jasa yaitu *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (empati), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan). Dari kelima dimensi tersebut penulis dapat menyimpulkan.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* (bukti langsung) pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru tergolong dalam kategori baik. Untuk rata-rata tertinggi pada dimensi ini ditunjukkan pada indikator kebersihan ruangan KSU Rejosari dengan jumlah rata-rata 4,40 serta terendah ada pada indikator tempat parkir dengan jumlah rata-rata 2,66.
2. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada dimensi *empaty* (empati) pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejoari) Tenayan Raya Pekanbaru tergolong dalam kategori cukup baik. Untuk rata-rata tertinggi pada dimensi ini ditunjukkan pada indikator sikap sopan santun dengan jumlah rata-rata 4,17, serta terendah ada pada indikator keramahan karyawan dengan jumlah rata-rata 3,24.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *realibility* (kehandalan) pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru tergolong dalam kategori baik. Untuk rata-rata tertinggi pada dimensi ini ada pada indikator kehandalaan karyawan dalam memberikan informasi dengan jumlah rata-rata 3,68, serta terendah ada pada indikator pelayanan tepat dan akurat dengan jumlah rata-rata 3,32.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) pada Koperasi serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru tergolong dalam kategori baik. Untuk rata-rata tertinggi pada dimensi ini ada pada indikator pelayanan yang cepat dengan jumlah rata-rata 3,90, setra terendah ada pada indikator penanganan keluhan anggota dengan jumlah rata-rata 3,50.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* (jaminan) pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru tergolong dalam kategori baik. Untuk rata-rata tertinggi pada dimensi ini ada pada indikator layak dipercaya dengan jumlah rata-rata 4,29, serta terendah ada pada indikator keamanan dengan jumlah rata-rata 3,47.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran-saran yang dapat dikemukakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Secara responden menyatakan pendapat bahwa variabel *tangibles* (bukti langsung), *emphaty* (empati), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan *assurance* (jaminan) merupakan hal yang saling berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Koperasi Serba Usaha (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru. Namun untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara primer, maka disarankan pula pada Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru agar lebih meningkatkan lagi kembali, tempat parkir, keramahan karyawan, indikator pelayanan tepat dan akurat, penanganan keluhan anggota, dan keamanan agar

anggota menjadi lebih merasa sangat baik.

2. Untuk dalam mengatasi persaingan diantara sesama dengan Koperasi, Koperasi Serba Usaha Rejosari (KSU Rejosari) Tenayan Raya Pekanbaru harus dapat mencari kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh sesama koperasi lain agar untuk dalam persaingan ini dapat memberikan penilaian, perbandingan dan peningkatan untuk koperasi. Untuk koperasi harus selalu meningkatkan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota agar koperasi tetap bertahan seta berkembang.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, and Tantri, Francis, 2013, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Adam, 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Arizal, 2017, *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Pekanbaru, Unilak Press.
- Daryanto, Setyobudi, 2014, *Konsumen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media.
- Ernawati, and Supriyanto, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- Hadiyati, 2017, *Pengantar Manajemen*, Pekanbaru, CV. Karya Nofa.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, Gava Media.
- Hasibuan, Melayu S.P, 2014, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Kasmir, 2014, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2008*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Aksara.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*, Jakarta, Salemba Empat.

- Nurmansyah, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pekanbaru: Unilak Press.
- \_\_\_\_\_, 2018, *Pengantar Manajemen Pemasaran*, konsep teori & penelitian, Pekanbaru, Unilak Press.
- Purwanto, Suhardi, 2012, *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modren*, Jakarta, Salemba Empat.
- Sangaji Etta Mamang, Sopiah, 2013; *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Erlangga.
- Supranto J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Rahmayanty Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Terry, 2015, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta, Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa : Prinsip Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, & Gregorius, Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Yokyakarta, CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, & Diana, Anastasia, 2016, *Pemasaran, Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta, CV. Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, & Gregorius, Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*, Yokyakarta, CV. Andi Offset.
- Wahjono Imam Sentot, 2010, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Wijaya Amin Tunggal, 2012, *Dasar-Dasar Cutomer Relationship Manajemnt (CRM)*, Jakarta, Harvindo.
- Helman Fachri & Asbani, 2016, *Analisia kualitas pelayanan Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Wanita Kenanga Pontianak*, Jurnal Manajemen Motivasi Desember Hal.603-6011, ISSN:2085-1596.
- Nurul Kurniasari, 2013, *Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Pada Primer Koperasi Kepolisian Daerah Kalimantan Barat*, Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa, Vol.2, No. 12, ISSN:2354-469X
- Nida UI Farida, 2015, *Kualitas Pelayanan pada Koperasi Serba Usaha (KSU) APIKRI Yokyakarta*, Jurnal Sinar Manajemen, Vol.6, No.2, ISSN:2337-8743.
- Eliyawati, W., Sutjipta, N., & Putra, I. G. S. A. (2016). Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 4(1), 68-80.
- Arizal, N., & Agus, S. (2019). The effect of service quality on satisfaction and its Impact on loyalty of cooperative members. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 95(11), 228-236.