



Volume 11 Nomor 6 Tahun 2022 Halaman 330-338

ISSN: 2715-2723, DOI: 10.26418/jppk.v11i6.55724

<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb>

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KPN PRAJA NIRMALA KABUPATEN KETAPANG

Vinita Eka Putri¹, Achmadi², M. Basri³

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNTAN Pontianak

Article Info

Article history:

Received: 30 Desember 2021

Revised: 21 Juni 2022

Accepted: 22 Juni 2022

Keywords:

Cooperative, Service Quality

ABSTRACT

Analysis of cooperative service quality is an assessment of members on the quality of cooperative services to meet the needs of members in increasing member satisfaction and loyalty. This research is in the form of an analysis of the quality of KPN services. The research approach is in the form of qualitative research and case studies. Interview respondents were members of KPN Praja Nirmala. Data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The analysis of the research is interviews with 4 respondents from KPN members. The object of observation is the employee of KPN Praja Nirmala. The results of this interview and research show that the service quality of KPN Praja Nirmala is not good. The results of this study are Tangibles (not good), Reliability (good enough), Responsiveness (not good), Assurance (good enough), Empathy (not good). Tangibles weaknesses are in the form of lack of waiting chairs, administrative air conditioning, parking, reliability in the form of service time, response to members, friendliness and attention to member needs. KPN's efforts are adding waiting chairs, air conditioning, expanding parking lots, increasing service time, increasing employee response to members, friendliness and attention to members.

Copyright © 2022 Vinita Eka Putri, Achmadi, M. Basri.

✉ *Corresponding Author:*

Vinita Eka Putri

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNTAN Pontianak

Email: vinitaekaputri4@gmail.com

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan badan usaha menyediakan pelayanan jasa berupa pelayanan simpan pinjam. Sesuai dengan hakikatnya koperasi merupakan soko guru perekonomian nasional yang sesuai dengan UUD 1945 pasal 33 ayat 1 bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar kekeluargaan.

Pada Undang-Undang No.25 tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang perkoperasian, disebut bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Dengan adanya pernyataan diatas, maka koperasi merupakan sebuah langkah yang sejalan dengan tujuan perekonomian yang disusun sebagai usaha bersama untuk memajukan perekonomian dengan berasaskan kekeluargaan.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah pengukuran seberapa bagus tingkat sebuah pelayanan yang akan diberikan agar dapat sesuai dengan apa yang diekpektasi-kan oleh para pelanggan. Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan baik tidaknya pelayanan yang diberikan (Lewis dan Booms 1983 pada Tjiptono, 2012).

Kualitas yang ditawarkan dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat dengan jasa atau produk yang ditawarkan. jasa merupakan aktivitas yang bermanfaat bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang ditawarkan penyedia jasa untuk dijual (Tjiptono, 2012: 15). Sedangkan Produk merupakan suatu barang yang ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, pemakaian, perolehan, maupun dikonsumsi oleh pembeli sehingga bisa memuaskan keinginan dan kebutuhan pembeli (Kotler et al, 1999).

Kualitas Pelayanan yang sering digunakan dalam acuan riset pemasaran jasa adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithml, et al.1988 yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPN Praja Nirmala belum tentu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh anggotanya. Sehingga bisa saja terjadi kesenjangan antara harapan anggota dan yang diberikan oleh koperasi sendiri. KPN Praja Nirmala sendiri merupakan salah satu koperasi berdiri pada 5 Juni 1972 dengan nama awal Koperasi Primer. Pegawai Negeri Kabupaten Ketapang yang mulai dari tanggal 10 Maret 2004 menjadi KPN Praja Nirmala dengan berbadan hukum dengan No.45/BH/X.tgl. 03-07-1995 yang terletak di Kabupaten Ketapang. Koperasi ini beranggotakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada di Kabupaten Ketapang. Melihat dari berdirinya koperasi ini hingga saat ini. Misi dari KPN Praja Nirmala yaitu, "Meminimalkan keluhan anggota dengan mengutamakan Pelayanan Prima", hal ini jelas tergambar bahwa KPN Praja Nirmala mempunyai tujuan memberikan kepuasan kepada anggota dengan terus meminimalisir keluhan dengan memberikan pelayanan prima. Dikarenakan adanya masalah kinerja pegawai pada saat terjadinya wabah virus corona dari tahun 2019 hingga saat ini yang berpengaruh pada pelayanan koperasi. Dengan tidak adanya RAT dan laporan 2019 dan 2020 yang seharusnya wajib dilakukan dan dilaporkan diakhir tahun sebagai kelengkapan dan tanggung jawab koperasi berdasarkan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 yang membuktikan bahwa kondisi KPN Praja Nirmala saat ini adalah tidak sehat. Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran yang telah dirangkum diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisis pada kualitas pelayanan pada KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang.

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pe- layanan di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang, Zeithaml et al, (1988) terdapat Dimensi yaitu Tangibles (Bukti fasilitas fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), Empathy (rasa peduli).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan yaitu berupa pendekatan kualitatif dan bentuk studi kasus. Partisipan penelitian yang terlibat di dalamnya yang dijadikan sebagai sumber data atau sumber informasi adalah sebagai berikut:

1. Anggota KPN Praja Nirmala Kabupaten ketapang.
2. Pegawai KPN Praja Nirmala yang memberikan pelayanan terhadap anggota koperasi di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang.

Analisis data menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan memahami situasi atau peristiwa sosial, peran dan interaksi kelompok yang ada di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang. Dalam Penelitian ini, peneliti bermaksud mengeksplorasi fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian. Adapun tahap analisis data kualitatif:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data,
3. Display Data dan Conclusion drawing.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara yang dilakukan Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang, Peneliti menggunakan 5 dimensi Servqual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Zeithaml, et al.1988 pada Journal mereka yang berjudul Servqual, yaitu : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

1. DIMENSI TANGIBLE (FASILITAS FISIK)

Pada saat melakukan observasi, peneliti melihat kondisi bangunan koperasi yang tidak terlalu besar, terdapat beberapa ruangan yang terdiri dari ruangan manajer, ruangan administrasi dan ruangan pegawai dan kondisi halaman yang tidak begitu luas, luas halaman yang digunakan untuk parkir tidak cukup untuk parkir mobil. Sesuai dengan observasi yang dilakukan, begitu pula dari hasil tabel observasi memiliki hasil yang sama. Tidak ada perubahan yang signifikan. Peneliti juga menemukan persamaan pada hasil wawancara dengan Ibu Erwin pada tanggal 23 April 2021 “lumayanlah untuk ruangan, cuma itulah mau parkir mobil susah memakan ke jalan raya, tidak ada halamannya”, kemudian ditemukan lagi dari wawancara ibu Nyai 23 April 2021 “tempatnyanya lumayan, tidak telalu besar” dan Ibu Susanti 24 April 2021 “tapi kalau kita sedang menunggu terkadang merasa gerah karena ruangan terasa sedikit sempit”. Dari hasil penelitian yang dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa keadaan bangunan fisik berupa bangunan, ruang, dan juga halaman parkir dari KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota atau belum baik.

Pada saat melakukan observasi, peneliti melihat adanya beberapa kursi di ruang tunggu bertepatan didepan ruangan administrasi namun tidak terlihat adanya fasilitas penunjang kenyamanan lainnya. Hal ini serupa dengan hasil wawancara dari beberapa narasumber, diantaranya Ibu Mardiana 21 April 2021 “harusnya saat kita datang tersedia kursi lebih biar bisa duduk gitu ya, paling tidak fasilitasnya lah, terus ruangannya kurang bersih saya rasa, pokoknya kurang nyaman saja” demikian wawancara ibu mardiana, kemudian Ibu Erwin 23 April 2021 “fasilitas yang dipakai lumayan, dulu koperasi belum pindah malah tidak ada kursinya, sekarang ada tapi cuma sedikit sekali”. Ibu Nyai 23 April 2021 “dulu saat saya pergi ke koperasi ada kursinya tapi sedikit sekali, jadi menurut saya nyaman sih tidak juga tetapi akan lebih nyaman kalau ada kipas”. Ibu Susanti 24 April 2021 “fasilitas lumayan lah, kursi tunggu ada tapi 2 buah saja, ketika ramai bisanya cuma berdiri”. Dari hasil penelitian di atas dan penyesuaian antara observasi dan hasil wawancara yang telah dilakukan dan dapat dibuktikan dengan dokumentasi, dapat disimpulkan fasilitas KPN Praja Nirmala Kabupaten

Ketapang dirasa masih kurang baik dalam memberikan rasa nyaman kepada anggota yang datang.

Pada saat melakukan observasi pada penampilan pegawai koperasi dalam melakukan pelayanan, peneliti melihat pegawai menggunakan pakaian sopan dan rapi namun tidak seragam. Hal ini disesuaikan lagi dengan temuan pada hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Mardiana 21 April 2021 “nah iya itu kalau berseragam sepertinya lebih bagus, tapi inikan pakaiannya kelihatan memang belum ada dikasi baju seragam mungkin ya. Jadi seperti bukan dikoperasi”. Ibu Erwin 23 April 2021 “penampilan rapi menurut saye lihat”. Ibu Nyai 23 April 2021 “untuk kerapian sih rapi , kalau masalah seragam kemungkinan bagus ya kalau sama berseragam jadi lebih rapi dan enak dilihat”. Ibu Susanti 24 April 2021 “rapi dan sopan kok, cuma dulu saya lihat seragaman tapi sekarang sudah tidak”. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di KPN Praja Nirmala pada saat proses penelitian pada penampilan pegawai KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang, maka dapat disimpulkan Penampilan Peg-awai koperasi dinilai baik namun belum sesuai dengan harapan anggota.

2. DIMENSI RELIABILITY

Pada penelitian ini memiliki indikator berupa layanan yang bersinggungan langsung dengan harapan anggota pada koperasi seperti ketepatan waktu layanan dan juga kehandalanan pelayanan . Untuk mengukur dimensi ini agar dapat menganalisis kualitas pelayanan pada KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang.

a. Ketepatan waktu layanan

Dari observasi dan wawancara pendek kepada pengelola koperasi, peneliti mendapatkan informasi bahwa koperasi buka pada jam yang telah ditentukan yaitu pukul 08.00 pagi hingga 11.00 dan siang hari buka kembali pada jam 13.00 hingga jam 15.00 dan hasil observasi peneliti pada koperasi beberapa kali terlihat beberapa kali tepat waktu dan juga ada keterlambatan buka. Kemudian dilakukan wawancara pada beberapa anggota yang diperoleh sesuai dengan keadaan dari hasil observasi. Ibu Mardiana 21 April 2021 “bukanya lumayan lama lah, biasanya kalau jam-jam 8 belum ada, jam 9 lah kalau saya kesana. Biasanya kalau lagi pas jam siang, terus buka layanan juga terlambat sudah mau sore berdekatan dengan jam tutup”. Ibu Erwin 23 April 2021 “sesuai aja sih. Soalnya saya biasanya datang sudah buka cuma pernah saya datang sebelum jam 11 sudah mau tutup”. Ibu Nyai 23 April 2021 “Pas saya datang sih biasanya yang jam siang itu waktu itu dia (pegawai koperasi) agak siang datang .Pas saya ada perlu ke koperasi yang harusnya sudah buka tapi belum siap lagi orangnya”. Ibu Susanti 24 April 2021 “biasanya saya datang pas sudah buka, pernah juga datang jam siang masih sedikit orangnya”. Dari hasil penyesuaian penelitian antara hasil observasi dan wawancara pada anggota KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu layanan KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang belum baik.

b. Dapat diandalkan pelayanannya

Dari informasi yang didapatkan peneliti saat observasi dari beberapa dokumen yang menyertakan tujuan koperasi salah satunya yaitu meningkatkan Kesejahteraan anggota. Sesuai dengan yang dirasakan oleh beberapa narasumber dari hasil wawancaranya, Ibu Mardiana pada tanggal 21 April 2021 “Bermanfaat, karena kita kan membutuhkan dan perlu”. Ibu Erwin pada 23 April 2021 “bermanfaat buat kita yang pns ini”. Ibu Nyai Pada 23 April 2021 “bermanfaat menurut saya”. Ibu Susanti pada 24 April 2021 “agak membantu lah”. Dari hasil penelitian indikator di atas pada KPN Praja Nirmala dapat disimpulkan bahwa kehandalan pelayanan KPN Praja Nirmala Kabupaten ketapang dalam memberikan manfaat dan kegunaan kepada anggota dinilai baik.

3. DIMENSI RESPONSIVENESS

Pada dimensi ini, indikator yang digunakan berupa pelayanan yang responsif berkaitan dengan kecepatan respon anggota dan ketanggapan pegawai. Untuk mengukur dimensi ini agar dapat menganalisis kualitas pelayanan pada KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang. Dengan mengukur beberapa Indikator, yaitu:

a. Kecepatan Respon Pegawai

Dari observasi yang dilakukan peneliti pada saat penelitian di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang, terlihat pegawai koperasi kurang responsif dalam menindaklanjuti beberapa keluhan anggota yaitu dalam menindak lanjuti pinjaman. Setelah dikaitkan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa narasumber yaitu anggota KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang. Ibu Mardiana 21 April 2021 “lumayan, tidak terlalu cepat. Sedikit lambat menurut saya”. Ibu Erwin 23 April 2021 juga mengungkapkan “pertama kali saya datang bertanya ke koperasi, seperti biasa langsung dijawab ketika saya bertanya. Hanya saja kalau kita tidak bertanya si pegawai tidak banyak bicara”. Hal yang sama juga diungkapkan pada narasumber Ibu Nyai 23 April 2021 “sejauh ini respon pegawainya seperti itu, saat saya melakukan pinjamann waktu itu banyak yang diurus dan agak lamban, dan ribet sekali”. Ibu Susanti 24 April 2021 “untuk masalah kita saat ngeluhkan mau melakukan pinjaman yang agak lama”. Dari hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa kecepatan respon pegawai KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang kepada anggota dinilai kurang baik.

b. Ketanggapan dalam melayani

Dari hasil observasi pada saat penelitian, peneliti melihat ketanggapan pegawai koperasi cukup baik dilihat dari pegawai administrasi yang berada tepat di depan dan langsung melayani anggota yang datang. Kemudian peneliti mendapatkan hasil wawancara dari beberapa narasumber yang memberikan informasi Ibu Mardiana 21 April 2021 “saat saya datang seperti biasa ditanya ada perlu apa dan mau apa, namun karena datangnya siang jadi kurang tanggap dan memang harus dibenahi hal ini”. Ibu Erwin 23 April 2021 “malas sih tidak, Cuma ketika ada salah satu yang tidak ada maka pelayanannya menjadi lama dan kurang”. Ibu Nyai April 2021 “kalau yang saya lihat selalu ada yang melayani, seperti biase datang ditanya perlu apa”. Ibu Susanti 24 April 2021 “datang langsung ditanya ada perlu apa, tetapi kurang senyum saja saya rasa mungkin karna sudah siang capek mungkin kita juga tidak tahu”. Dari data yang diperoleh diatas yang didapatkan dari KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang dapat disimpulkan ketanggapan dalam melayani anggota dalam bentuk tindakan dinilai cukup baik.

4. DIMENSI ASSURANCE (JAMINAN)

Dimensi ini merupakan layanan yang diberikan koperasi berupa kepastian pengetahuan yang dimiliki pegawai tentang koperasi, sopan santun pegawai, serta rasa percaya anggota terhadap koperasi. Untuk mengukur dimensi ini agar dapat menganalisis Kualitas Pelayanan pada KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang. Peneliti mengukur dengan beberapa indikator, yaitu:

a. Pengetahuan Pegawai

Hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini, peneliti menemukan hanya beberapa pegawai yang memiliki pengetahuan yang yang banyak tentang koperasi dilihat dari pegawai yang bekerja memiliki pekerjaan dan tugas masing-masing dalam melayani anggota. Hal ini juga berkaitan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber. Ibu Mardiana 21 April 2021 “Untuk menjelaskan masalah simpan pinjam dia (pegawai koperasi) menjelaskan tentang simpanan pokok tsaja beserta bunganya, dia (pegawai koperasi) cuma menjelaskan itu saja. Tidak terlalu dijabarkan. Jadi intinya kalau kita tidak bertanya dia jg tidak jelaskan lebih, jadi kalau kita bertanya dulu baru dijelaskannya”. Ibu Erwin 23 April 2021 “selama saya jadi anggota, ketika mau bertanya-tanya tentang apa-apa tidak semuanya tau, dia ada bagian-bagian yang

mengurusnya”. Ibu Nyai 23 April 2021 “selama saya bertanya, dia memberikan arahan tentang koperasi, diberi tahu berapa simpanannya saja. Paling itu saja”. Ibu Susanti 24 April 2021 “pertama dulu saya mau masuk koperasi ada dijelaskan sedikit, tetapi hanya hal-hal pokok saja”. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang dinilai cukup baik.

b. Keramahan dan Kesopanan Pegawai

Saat melakukan observasi, peneliti melihat ada beberapa pegawai dan pengelola koperasi yang kurang ramah namun masih terlihat sopan. Dilihat dari hasil wawancara yang juga menunjukkan kesamaan. Ibu Mardiana 21 April 2021 “Dingin mungkin ya yang diloket itu yang didepan, jadi harus sedikit tersenyum”. Ibu Erwin 23 April 2021 “sopan dan ramah. Kurang senyum saja menurut saya. Waktu itu saya pas agak terlambat ngurus simpanan”. Ibu Nyai 23 April 2021 “ya seperti itu, berbicara kepada orang seperti biasa”. Kemudian Ibu Susanti 24 April 2021 “ramah dan sopan kok, karna saya kenal juga orangnya”. Dari yang telah dijabarkan, dapat diambil kesimpulan bahwa keramahan dan kesopanan Pegawai KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang kepada anggotanya dinilai kurang baik dan perlu diperbaiki.

c. Rasa percaya terhadap Pelayanan

Pada saat observasi, peneliti melihat ada beberapa pegawai yang menggunakan labtop dan printer berada diatas meja kerja dan ada pula yang tidak. Hal serupa yang dikatakan Ibu Mardiana 21 April 2021 “ ada salah satu orang yang mahir yang saya lihat, dibagian administrasi itu ada 3 orang seingat saya, jadi 2 orang yang tidak tahu jika orang yang mahir itu tidak hadir atau belum datang maka otomatis tidak bisa apa-apa, harusnya ketiganya harus paham”. Ibu Erwin 23 April 2021 “saya lihat diruang admin ada yang pakai ada yang tidak, diruang manajer pun juga ada yang pakai ada yang tidak”. Ibu Nyai 23 April 2021 “kalau yang saya liat sih ada yang pakai komputer ada yang pakai printer tapi tidak semuanya yang pakai”. Ibu Susanti 24 April 2021 “saya lihat begitu, cuma tidak semua yang pakai komputer. Mungkin beda-beda tugasnya”. Dapat disimpulkan Rasa percaya terhadap pelayanan KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang dalam aspek kepercayaan kepada keahlian yang dimiliki pegawai dalam pelayanan dinilai cukup baik.

5. DIMENSI EMPATHY (EMPATI)

Dimensi empati dalam penelitian ini berkaitan dengan pelayanan yang melibatkan perhatian yang tulus serta kedekatan yang terjalin kepada anggota. Dengan ini indikator yang berkaitan yaitu berupa rasa peduli pegawai terhadap anggota, perhatian yang diberikan pegawai kepada anggota, dan juga dapat memahami keinginan anggota tanpa membedakan mereka. Untuk dapat menganalisis kualitas pelayanan pada KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang. Peneliti mengukur beberapa indikator, yaitu:

a. Rasa peduli pada anggota

Pada saat melakukan observasi, peneliti melihat rasa peduli terhadap pelayanan yang sedikit kurang berupa pembeda atau pemilihan terhadap anggota yang meminjam. Hal ini selaras dengan wawancara yang dilakukan pada beberapa narasumber yaitu Ibu Mardiana 21 April 2021 “mungkin selama kita meminjam terus telat bayar, jadi tidak respon dengan cepat, jadi lama dan seperti cuek. Kemungkinan takut kalau kita bisa bayar atau tidak setorannya”. Ibu Erwin 23 April 2021 “saya rasa mereka berusaha peduli ya, tetapi banyak sekali teman saya yang anggota koperasi ini mengeluhkan proses pinjaman yang sulit dimasa corona ini”. Ibu Nyai 23 April 2021 “selama saya ke koperasi sih ya begitulah, ditanya ada perlu apa tapi akhir- akhir ini saya rasa kurang agak respon aja”. Ibu Susanti 24 April 2021 “kalau yang saya lihat ketika mau ngurus pinjaman itu dia lihat dulu yang mana yang bisa dipercaya, kalau mau meminjam juga saya dengar ada waktu tunggu yang lumayan lama untuk cair yaitu 1 bulan, itu juga belum tentu cair”. Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Rasa peduli yang diberikan Pegawai KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang yaitu dirasa kurang baik.

b. Memberikan perhatian pada anggota

Pada saat observasi, peneliti menemukan adanya beberapa masalah pada proses pinjam di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang, hal ini menyebabkan beberapa anggota mengeluh karena kurang diperhatikan kepentingan mereka. Beberapa anggota yang jadi narasumber wawancara yaitu anggota KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang menyatakan, yaitu Ibu Mardiana 21 April 2021 “disaat kita meminjam tetapi harus menunggu bulan depan lagi, alasannya karena tidak ada uangnya. Harusnya uang tetap harus ada. Jadi ditunda-tunda seperti itu sehingga tidak bisa cepat dan harus ikut antrian. Dulu tidak begitu”. Kemudian Ibu Erwin 23 April 2021 “agak pemilih saya kira. Saya juga kan kurang kenal. Tetapi kalau kenal mungkin agak lebih ramah dan peduli kali ya. Saya pun baru sekali”. Ibu Nyai 23 April 2021 “saya lihat seperti sedikit pilih-pilih bagi yang ngajukan pinjaman itu, mungkin takut kredit macet”. Ibu Susanti 24 April 2021 “kalau yang saya lihat ketika mau mengurus pinjaman itu dia lihat dulu yang mana yang bisa dipercaya, kalau mau meminjam juga saya dengar ada waktu tunggu”. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang, perhatian dalam bentuk perhatian terhadap pelayanan pinjaman yang diberikan oleh Pegawai KPN Praja Nirmala kabupaten Ketapang kepada anggota dinilai masih kurang baik.

c. Memahami keinginan anggota

Pada saat observasi, peneliti melihat ada beberapa anggota yang datang merasa sedikit kecewa karena sulit melakukan pinjaman. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Mardiana 21 April 2021 “itulah tadi yang saya bilang. Kurang memahami kalau mau minjam saat sekarang ini susah, saya tidak tahu apa alasannya covid atau apa”. Ibu Erwin 23 April 2021 “Saya pernah meminjam, saya jg pernah tanya proses pinjam agak susah sekarang, berbulan nunggunya”. Ibu Nyai 23 April 2021 “kurang bisa membantu sih, akhir akhir ini pun agak susah ngajukan pinjaman”. Ibu Susanti 24 April 2021 “saya kadang hanya bingung kalau meminjam lama prosesnya. Jadi kita gara-gara lama seperti itu akhirnya saya meminjam di bank juga ujungnya”. Dari hasil observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan tingkat pemahaman terhadap keinginan anggota pada KPN Praja Nirmala terbilang kurang baik saat ini

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berupa wawancara dan juga observasi yang dilakukan 5 dimensi Servqual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Zeithaml, et al.1988 pada Journal mereka yang berjudul Servqual, yaitu : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil dari penelitian kualitatif yang dilakukan, dapat di uraikan sebagai berikut:

1. DIMENSI TANGIBLE (BANGUNAN FISIK)

Dimensi Tangible dalam penelitian ini memiliki beberapa indikator berupa pelayanan bukti langsung seperti bangunan fisik, fasilitas dan penampilan pegawai pada koperasi. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa Bangunan fisik dari KPN Praja Nirmala dinilai masih kurang memuaskan anggota yang berkunjung , begitu pula fasilitas yang disediakan oleh KPN Praja Nirmala masih dirasa kurang memberikan rasa nyaman, masih dibutuhkan tambahan seperti pendingin minimal kipas angin serta penambahan kursi lainnya yang dirasa masih kurang. Kemudian Penampilan pegawai koperasi yang dinilai sudah cukup baik hanya belum sesuai keinginan anggota, akan lebih baik menggunakan seragam agar terlihat lebih rapi dan resmi. Maka dari hasil penelitian terhadap indikator-indikator pada dimensi Tangible di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang dapat disimpulkan belum baik.

2. DIMENSI RELIABILITY

Dimensi Reliability dalam penelitian ini memiliki berupa layanan yang bersinggungan langsung dengan harapan anggota pada koperasi seperti ketepatan waktu

layanan dan juga kemampuan ke-handalanan pelayanan. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa ketepatan waktu layanan koperasi dinilai kurang baik dan harus ditingkatkan, karena masih adanya beberapa keluhan dari anggota yang datang. Kemudian Keandalan pelayanan yang diberikan dinilai sudah baik dari segi manfaat yang diberikan KPN Praja Nirmala terhadap anggotanya yaitu dapat membantu dari segi keuangan. Maka dari hasil penelitian terhadap indikator-indikator pada dimensi reliability di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang dapat disimpulkan sudah cukup baik.

3. DIMENSI RESPONSIVENESS

Indikator yang digunakan pada dimensi responsiveness berupa pelayanan yang responsif berkaitan dengan kecepatan respon anggota dan ketanggapan pegawai terhadap anggota. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa kecepatan respon pegawai terhadap anggota dinilai kurang dan perlu ditingkatkan. Dan kemudian pada indikator ketanggapan pegawai terhadap anggota koperasi dinilai cukup baik. Maka dari hasil yang telah didapat dari penelitian terhadap beberapa indikator dari dimensi responsiveness di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang dapat disimpulkan belum baik dan perlu ditingkatkan.

4. DIMENSI ASSURANCE

Dimensi Assurance indikatornya berupa layanan yang diberikan koperasi berupa kepastian pengetahuan yang dimiliki pegawai tentang koperasi, sopan santun pegawai, serta rasa percaya anggota terhadap koperasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan dan didapatkan bahwa pengetahuan yang dimiliki pegawai koperasi dinilai cukup baik. Kemudian indikator keramahan dan kesopanan pegawai dinilai juga belum baik dan perlu ditingkatkan. Indikator rasa percaya yang diberikan KPN Praja Nirmala terhadap pelayanan kepada anggota dinilai cukup baik. Maka dari hasil yang telah didapat dari penelitian terhadap beberapa indikator dari dimensi Assurance di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang dapat disimpulkan cukup baik.

5. DIMENSI EMPATHY

Dimensi ini berupa layanan yang diberikan koperasi berupa kepastian pengetahuan yang dimiliki pegawai tentang koperasi, sopan santun pegawai, serta rasa percaya anggota terhadap koperasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap indikator-indikator dari dimensi Empathy yaitu rasa peduli pada anggota dinilai kurang baik, kemudian indikator memberikan perhatian terhadap anggota dinilai kurang baik. Indikator memahami keinginan anggota juga dinilai kurang baik. Maka dari hasil yang telah didapat dari penelitian terhadap beberapa indikator dari dimensi Empathy di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang dapat disimpulkan belum baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang Kesimpulan dari penelitian yang dibuat oleh peneliti terbilang masih belum baik dari berbagai pertimbangan yang diambil oleh peneliti. Maka dari berbagai aspek pertimbangan, diketahui kesimpulan yang diperoleh berdasarkan 5 dimensi dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan pada dimensi Tangible (bukti bangunan fisik) yang ada pada penelitian ini dinilai kurang baik, diperoleh dari penelitian yang dilakukan yaitu adanya keluhan anggota dari segi bangunan fisik berupa pakiran yang sempit, fasilitas berupa pendingin ruangan yang tidak ada, kursi yang masih kurang, serta penampilan pegawai yang belum seragam. Kualitas pelayanan pada dimensi reliability yang ada pada penelitian ini dinilai cukup baik. Kualitas pelayanan pada dimensi responsiveness yang ada pada penelitian ini dinilai kurang baik, diperoleh dari segi kecepatan respon pegawai terhadap anggota dalam pelayanan dinilai masih kurang responsive. Kualitas pelayanan pada dimensi Assurance yang ada pada penelitian ini dinilai cukup baik. Kualitas pelayanan pada dimensi empathy yang ada pada penelitian ini dinilai kurang baik. Hal-hal yang sebaiknya dilakukan KPN Praja Nirmala untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota yaitu menambah kursi tunggu, pendingin ruangan, memperluas parkir,

memperbaiki waktu pelayanan agar sesuai dengan jam operasional, meningkatkan respon pegawai terhadap anggota, keramahan dan perhatian terhadap anggota.

Kemudian KPN Praja Nirmala diharapkan dapat lebih terbuka serta bertanggung jawab dalam laporan akhir tahunan serta lebih terbuka dengan keadaan koperasi yang dalam keadaan apapun karena hal ini dapat memicu pandangan buruk anggota terhadap koperasi karena sulitnya melakukan pinjaman di KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang saat ini. Hal lainnya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota yaitu lebih responsif dan tanggap dalam memahami keinginan anggota yang berkeluh kesah.

DAFTAR PUSTAKA

Badrudin. (2014). *Dasar-dasar manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Elviatari, D. (2015). Analisis Perkembangan Usaha Pada KPN Praja Nirmala Kabupaten Ketapang.

<https://media.neliti.com/media/publications/214125-analisis-perkembangan-usaha-pada-koperas.pdf>

Sreeja, E.S. (2016). A study on service quality of cooperative bank with special reference to Thrissur District. *International Journal of Applied Research*, 2(10),01-04.

https://www.allresearchjournal.com/archives/?year=2016&vol=2&issue=10&part=A&ArticleId=2_671

Hasibuan, Malayu S.P.Haji. (2014). *Manajemen: dasar, pengertian, dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Herjanto, E. (2017). *Manajemen operasi*. Jakarta: Grasindo.

Kasmir. (2017). *Customer service excellent: teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Lomban, F. K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.JNE Cabang Manado.

<http://repository.polimdo.ac.id/1909/1/friska%20lomban.pdf>

SAGLIK, Ali,Ufuk, Çağlar. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction Relationship: A Research in Erzurum Ataturk University Refectory. *American International Journal of Contemporary Research*,4(1).

https://www.researchgate.net/publication/288635638_Service_quality_and_customer_satisfaction_relationship_A_research_in_erzurum_ataturk_university_refectory

Rozadin, D. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Primer Koperasi Kartika.

Yuddha Mandiri Pussenif TNI AD. *Jurnal Ilmu Administrasi*,11(1).

<http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/32>