

Cara Mengukur Pelayanan Prima Untuk Anggota Koperasi

Shofwan Azhar Solihin

Pendahuluan

Dalam mengoperasionalkan kegiatan koperasi, Pengurus dapat mengangkat seorang Manajer dan beberapa orang karyawan. Tujuan pengangkatan Manajer dan karyawan ini dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada Anggota yang statusnya sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan.

Mengapa pelayanan prima menjadi sangat penting bagi Anggota ? karena walaupun Anggota adalah pemilik sekaligus sebagai pelanggan bagi koperasi, tetapi tidak ada jaminan bahwa Anggota akan setia memanfaatkan pelayanan koperasi. Apalagi dalam keadaan struktur pasar yang persaingannya sangat ketat. Anggota akan dengan mudah tergoda melakukan transaksi dengan pihak lain hanya karena pelayanan yang diberikan koperasi tidak memuaskan.

Jadi seorang Pengurus koperasi harus dapat menciptakan pelayanan prima bagi Anggota koperasi supaya merasa puas sehingga Anggota akan menjadi pelanggan setia bagi koperasi yang menjadi miliknya. Oleh karena itu, seorang Pengurus koperasi dapat dipilih kalau memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Memiliki ideologi koperasi
2. Memiliki pengetahuan tentang manajemen koperasi
3. Memiliki kompetensi untuk menjalankan usaha-usaha koperasi
4. Memiliki kejujuran
5. Memiliki kepercayaan bahwa koperasi merupakan lembaga ekonomi rakyat yang mampu mengangkat derajat perekonomian Indonesia.
6. Mengetahui peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugasnya, Manajer dibantu oleh para karyawan sebagai petugas operasional usaha-usaha koperasi. Manajer sebagai pemimpin karyawan harus mampu mengarahkan karyawan dan mempunyai hubungan yang baik dengan karyawannya.

Konsep Kepuasan Anggota

Setiap Anggota yang memanfaatkan pelayanan koperasi dengan cara membeli barang atau menggunakan jasa yang disediakan koperasi pasti berharap akan memperoleh kepuasan. Kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman Anggota setelah menggunakan barang dan jasa.

Definisi kepuasan :

1. Kepuasan adalah hasil penilaian konsumen/Anggota bahwa produk atau pelayanan tertentu telah memberikan tingkat kenikmatan yang lebih atau kurang dari yang dibutuhkannya.
2. Perasaan seseorang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kinerja atau hasil yang diharapkan:
 - a. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan/Anggota merasa tidak puas.
 - b. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan/Anggota merasa puas, dan
 - c. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan/Anggota merasa sangat puas atau senang.

Konsep kepuasan ini harus dipahami dan diupayakan oleh Pengurus koperasi. Harapan-harapan Anggota terhadap pelayanan koperasi harus diketahui oleh Pengurus koperasi.

Faktor-faktor yang dapat membentuk harapan Anggota:

1. Pengalaman pribadi ketika mengkonsumsi suatu barang atau menggunakan jasa.
2. Mendapatkan informasi dari pengalaman orang lain.
3. Janji-janji yang diberikan oleh Pengurus koperasi.

Jika Anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi maka akan menjadi duta promosi bagi Anggota lainnya dan masyarakat pada umumnya, dengan demikian maka alokasi dana promosi bagi koperasi akan menjadi lebih efisien.

Apa yang akan dilakukan Anggota jika mereka merasa puas atas pelayanan koperasi :

1. Akan menjadi Anggota yang setia terhadap koperasinya maka segala kewajibannya akan dengan mudah dipenuhinya.
2. Akan membeli lebih banyak produk yang ditawarkan koperasi.
3. Akan menceritakan segala hal yang baik tentang koperasinya kepada pihak dan orang lain.
4. Tidak akan mudah tergoda oleh penawaran-penawaran dari pihak lain yang menawarkan produk-produk yang sama dengan koperasi.
5. Menjadi kurang sensitif terhadap harga yang ditetapkan koperasi, seandainya harga koperasi lebih mahal pun akan tetap dapat memakluminya.
6. Akan lebih aktif dalam memberikan masukan-masukan yang bermanfaat bagi koperasi.

Alat Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Anggota

Pelayanan koperasi akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan kepada kepentingan Anggota dan kinerja koperasi. Koperasi harus mencurahkan perhatiannya kepada hal-hal yang dianggap penting oleh Anggota.

Alat analisis yang relatif mudah menggunakannya dalam menilai kinerja pelayanan koperasi dan kepuasan Anggota adalah :

1. Menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan koperasi dengan harapan Anggota.
2. Dari nilai skor kinerja dan harapan Anggota dibuatlah diagram Kartesius sehingga dapat mencerminkan pelayanan apa saja yang harus dipertahankan, ditingkatkan dan dikurangi.

Langkah-langkah analisis penilaian pelayanan pada koperasi, misalkan pada kasus unit usaha toko/waserda dan unit simpan pinjam.

1. Tentukan hal-hal apa saja dari pelayanan toko/waserda yang diinginkan oleh Anggota, misalnya :
 - a. Lokasi toko/waserda.
 - b. Kondisi fisik bangunan toko/waserda.
 - c. Aneka pilihan barang yang disediakan.
 - d. Harga barang yang ditetapkan.
 - e. Cara pembayaran.
 - f. Jam buka operasi toko/waserda.
 - g. Keramahan dan bantuan pramuniaga toko/waserda.

Untuk unit simpan pinjam, misalnya :

- a. Kebersihan dan kenyamanan ruangan.
 - b. Kecepatan petugas dalam melayani Anggota.
 - c. USP menepati janjinya secara tepat waktu.
 - d. Petugas USP tanggap dalam menangani masalah yang dihadapi Anggota.
 - e. Petugas USP melayani Anggota dengan ramah.
 - f. Tingkat bunga yang kompetitif.
2. Gunakan skala 5 tingkat untuk menilai harapan/kepentingan dan kinerja/penampilan.
 - a. Untuk harapan/kepentingan Anggota diberikan bobot sebagai berikut :
 - Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
 - Jawaban penting diberi bobot 4.

- Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
 - Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
 - Jawaban tidak penting diberi bobot 1.
- b. Untuk kinerja/penampilan koperasi diberikan 5 tingkat penilaian dengan bobot sebagai berikut :
- Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
 - Jawaban baik diberi bobot 4.
 - Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
 - Jawaban kurang baik diberi bobot 2.
 - Jawaban tidak baik diberi bobot 1.
3. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan/harapan dan kinerja/penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan pada koperasi tersebut.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas yang harus diperhatikan oleh Pengurus dalam meningkatkan pelayanan kepada Anggota.

Dalam penilaian ini terdapat 2 variabel yaitu X untuk tingkat kinerja dan Y untuk kepentingan.

Adapun rumusnya adalah

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100$$

TK_i = Tingkat kesesuaian responden Anggota.

X_i = Skor penilaian kinerja unit usaha koperasi.

Y_i = Skor penilaian kepentingan Anggota.

Jika nilai tingkat kesesuaian menunjukkan angka yang tinggi bahkan mencapai 100% hal ini menunjukkan kinerja koperasi telah sesuai dengan harapan Anggotanya.

Urutan nilai tingkat kesesuaian berdasarkan nilai tertinggi hingga nilai terendah, dari urutan nilai tersebut dapat diketahui hal-hal pelayanan apa saja yang sudah memberikan kepuasan bagi Anggota.

Berikut contoh table rekapitulasi nilai tingkat kesesuaian dari 100 Anggota koperasi yang terpilih sebagai sampel.

No.	Pelayanan yang Dinilai	Penilaian Pelaksanaan (X_i)	Penilaian Kepentingan (Y_i)	Tingkat Kesesuaian (TK_i)	Urutan Ranking
1.	Lokasi toko/waserda				
2.	Kondisi fisik bangunan				
3.	Aneka pilihan barang				
4.	Harga jual barang				
5.	Cara pembayaran				
6.	Jam buka toko				
7.	Keramahan pramuniaga toko				

4. Langkah berikutnya adalah membuat diagram Kartesius

Isi sumbu mendatar (X) oleh total jumlah skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh total skor tingkat kepentingan. Cari nilai rata-rata untuk setiap unsur pelayanan yang dinilai baik dilihat dari pelaksanaannya maupun kepentingan dengan rumus.

$$X = \frac{\sum X_i}{n}; Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Diagram Kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan dengan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{X}; \bar{Y}$) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dari seluruh hal yang yang dinilai dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat

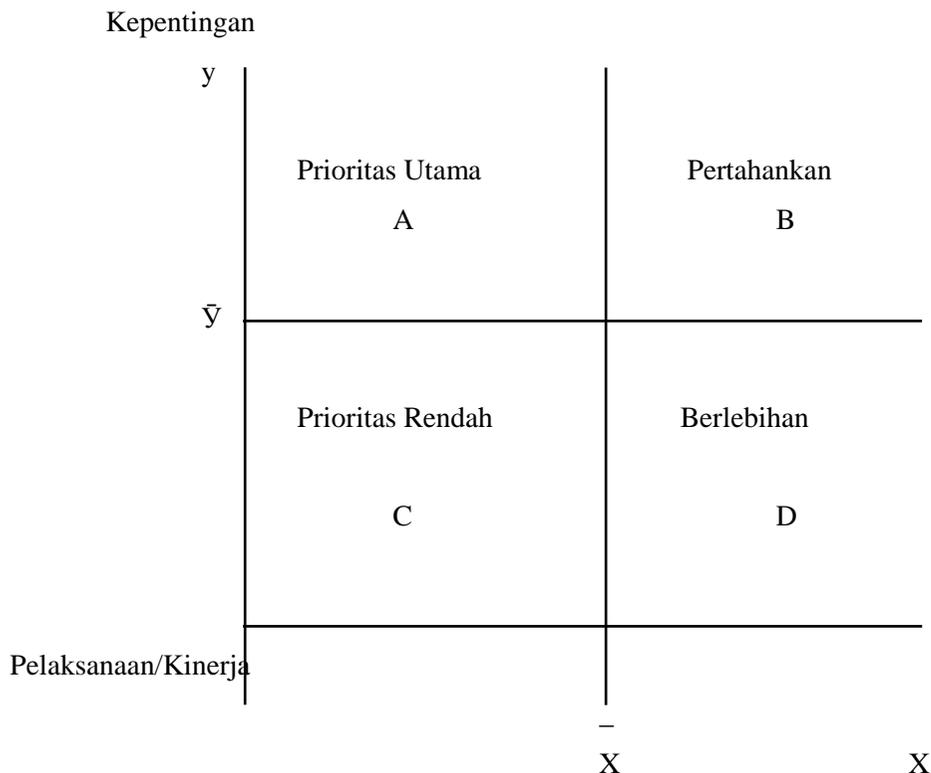
kepentingan dari seluruh hal-hal pelayanan yang dinilai, dalam contoh kasus ini ada 7 hal pelayanan yang dinilai Anggota.

Rumus yang digunakan adalah

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{K} ; \bar{Y} = \frac{\sum Y}{K}$$

K adalah jumlah pelayanan yang dinilai.

Untuk selanjutnya masukkan nilai rata-rata pelaksanaan (X) untuk masing-masing pelayanan yang dinilai dan nilai rata-rata kepentingan (\bar{Y}) ke dalam diagram Kertasius sebagai berikut :



A = Menunjukkan hal-hal pelayanan yang dianggap sangat penting oleh Anggota, namun Pengurus koperasi belum melaksanakan sesuai dengan keinginan

Anggota sehingga dapat mengecewakan Anggota. Oleh sebab itu Pengurus harus memberikan prioritas utama untuk meningkatkan kinerja pada unsur pelayanan tersebut.

- B = Menunjukkan hal-hal pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan koperasi sesuai dengan kepentingan Anggota oleh karena itu Pengurus wajib mempertahankannya.
- C = Menunjukkan hal-hal pelayanan yang kurang penting bagi Anggota dan koperasi pun melaksanakannya dengan biasa-biasa saja.
- D = Menunjukkan hal-hal pelayanan yang kurang penting menurut Anggota tetapi koperasi melaksanakannya dengan sangat baik.

Dengan menggunakan dua alat analisis ini Pengurus dapat mengevaluasi diri sampai sejauh mana pelayanan yang telah dilaksanakannya telah memenuhi harapan Anggota.

Latihan

1. Isi table pelaksanaan dan kepentingan dari pelayanan yang diberikan koperasi pada unit usaha waserda !

No	Pelayanan yang Dinilai	Tingkat Pelaksanaan					Tingkat Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1.	Lokasi toko/waserda										
2	Kondisi fisik bangunan										
3.	Aneka pilihan barang										
4.	Harga jual barang										
5.	Cara pembayaran										
6.	Jam buka toko										
7.	Keramahan pramuniaga										

SB	= sangat baik, skor 5	SP	= sangat penting,
B	= baik, skor 4	P	= penting,
CB	= cukup baik, skor 3	CP	= cukup penting,
KB	= kurang baik, skor 2	KP	= kurang penting,
TP	= tidak baik, skor 1	TP	= tidak penting,

2. Buatlah tingkat kesesuaiannya dan urutkan sesuai dengan renking !
3. Buatlah diagram Kartesius !
4. Buatlah kesimpulan

Manfaat Mengukur Kepuasan

Koperasi sebagai salah satu pelaku usaha dalam lingkungan bisnis tidak dapat menghindari dari persaingan bisnis dengan pelaku usaha lainnya, identitas ganda sebagai ciri khas koperasi dimana anggota selaku pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi tidak dapat menjamin bahwa anggota akan selalu setia berbelanja ke koperasi dalam memenuhi kebutuhannya karena anggota sebagai individu juga mempunyai kebebasan dalam menentukan pilihan tempat berbelanja. Dalam hal ini pengurus dan manajer koperasi tidak dapat mengandalkan anggota sebagai capture market, pemahaman capture market yang salah akan membuat langkah pengurus dan manajer koperasi dalam mengelola koperasi. Kesetiaan anggota dalam berbelanja ke koperasi akan lebih terjamin bila anggota merasakan kepuasan ketika mereka bertransaksi di koperasi. Koperasi tetap harus dikelola secara profesional dan modern seperti halnya para pelaku usaha lainnya, oleh karena itu mengukur kepuasan anggota harus menjadi agenda yang kontinyu dilakukan secara periodik dapat dilakukan per triwulan, semester atau paling tidak menjelang tutup buku di akhir tahun sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam mempersiapkan Rapat Anggota Tahunan.

Hasil dari kegiatan pengukuran kepuasan ini dapat dijadikan salah satu pedoman yang nyata untuk pengurus dan manajer dalam mengevaluasi kinerja koperasi sekaligus rapor penilaian terhadap kualitas kerja pengurus dan manajer yang saat tersebut dipercaya anggota dalam menjalankan koperasi. Manfaat dari evaluasi ini untuk melakukan koreksi atau penyesuaian sesuai harapan anggota. Informasi yang ada dalam diagram Kartesius dapat ditindaklanjuti dengan program kerja yang lebih fit dengan harapan anggota sehingga kinerja koperasi menjadi lebih baik lagi yang pada akhirnya anggota akan merasakan kepuasan berbelanja di koperasi miliknya sehingga akan selalu setia memanfaatkan pelayanan yang diselenggarakan koperasinya dan tidak akan tergoda oleh promosi dari pelaku usaha yang lain.

Simpulan

Menjadi pengurus dan manajer koperasi harus memiliki pengetahuan tentang koperasi dan beroperasi serta skill pengelolaan usaha yang profesional dan modern.

Pengukuran kepuasan anggota harus menjadi salah satu agenda rutin di setiap tahun sebagai bagian dari kegiatan evaluasi kinerja koperasi sekaligus kinerja pengurus dan manajer koperasi.

Alat pengukuran tingkat kesesuaian antara harapan anggota dan kenyataan kinerja koperasi yang dirasakan anggota serta diagram Kartesius dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan Anggota.

Hasil pengukuran kepuasan anggota sebagai dasar dalam melakukan tindakan koreksi dan penyesuaian yang akan dilakukan pengurus dan manajer koperasi dalam upaya memberikan pelayanan prima dari koperasi untuk anggotanya.

Bibliografi

I. Methiana, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (2019).

Fandy Tjiptono, Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran&Strategi (2019).

Kotler, Philips and Keller Kevin. Marketing Management, 15th edition (2016).

Kotler, Philips. Marketing Management, 11th edition (2003).

