

# PROSIDING

## PEKAN SEMINAR NASIONAL HASIL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

**SINERGI PERGURUAN TINGGI  
DAN PEMERINTAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DALAM MENINGKATKAN ADAPTIBILITAS KOPERASI**



**3 – 6 APRIL 2023**  
Dilaksanakan Hybrid

**PROSIDING**  
PEKAN SEMINAR NASIONAL HASIL PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT  
3 – 6 APRIL 2023  
Dilaksanakan Hybrid

**SINERGI PERGURUAN TINGGI  
DAN PEMERINTAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM  
MENINGKATKAN ADAPTIBILITAS KOPERASI**

**PENERBIT:**



**UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

Graha Bustanil Ariffin, Kawasan Pendidikan Tinggi Jatinangor  
Jl. Jatinangor KM. 20, 5, Cibeusi, Sumedang, Kabupaten Sumedang Jawa Barat 45363  
Telp: (022) 7794444 Fax: (022) 7796033

E-mail: [lppm.ikopinuniversity@ikopin.ac.id](mailto:lppm.ikopinuniversity@ikopin.ac.id) Website: [www.ikopin.ac.id](http://www.ikopin.ac.id)

2023

# PROSIDING

Pekan Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat  
3 – 6 April 2023, Dilaksanakan Hybrid

## SINERGI PERGURUAN TINGGI DAN PEMERINTAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN ADAPTIBILITAS KOPERASI

### TIM PENGARAH

- ❖ DR. Ir. Burhanuddin Abdullah, MA. (Rektor Ikopin)
- ❖ Dr. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc. (Wakil Rektor Bidang Pengembangan Akademik dan Kemahasiswaan)
- ❖ Dr. Yuanita Indriani, Ir., M.Si., CIPA. (Wakil Rektor Bidang Riset dan Kerjasama Ikopin)
- ❖ Dr. Indra Fahmi, Ir., MP. (Wakil Rektor Wakil Rektor Bidang Pengembangan Kerjasama dan Pemasaran)
- ❖ Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si.

### TIM PELAKSANA

- ❖ Ketua Pelaksana : Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.
- ❖ Persidangan :
  1. Nanang Sobarna, S.H.I., M.E.Sy.
  2. Abdul Hakim, S.Ag., M.Pd., M.Ag.
  3. Dindin Najamudin, SE.
- ❖ Technical Support :
  1. Jajang Sunandar Gunawan Putra, SE
  2. Anna Farhana, S.IIP
  3. Handaru Ridqian Oktantio, S.Sos.

### TIM EDITOR

- ❖ Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.
- ❖ Adang Cahya, SE

### TIM REVIEWER

- ❖ Dr. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc. AD.
- ❖ Dr. Dandan Irawan, SE., M.Sc.
- ❖ Dr. Eka Setiajtnika, SE., M.Si.

Diterbitkan oleh:



**Ikopin University**

Graha Bustanil Ariffin, Kawasan Pendidikan Tinggi Jatinangor  
Jl. Jatinangor KM. 20, 5, Cibeusi, Sumedang, Kabupaten Sumedang Jawa Barat 45363  
Telp: (022) 7794444 Fax: (022) 7796033  
E-mail: [lpkm.ikopinuniversity@ikopin.ac.id](mailto:lpkm.ikopinuniversity@ikopin.ac.id) Website: [www.ikopin.ac.id](http://www.ikopin.ac.id)

Hak Cipta @2020 Penerbit Ikopin  
Kawasan Pendidikan Tinggi Jatinangor, Jl. Jatinangor KM. 20, 5, Cibeusi, Sumedang,  
Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363  
Telp: (022) 7794444  
Fax: (022) 7796033  
E-mail: [sekrek@ikopin.ac.id](mailto:sekrek@ikopin.ac.id)  
Website: [www.ikopin.ac.id](http://www.ikopin.ac.id)

Hak cipta dilindungi oleh Undang-undang. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun mekanis, termasuk tidak terbatas pada mem-fotocopy, merekam, atau dengan menggunakan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Penerbit.

#### UNDANG-UNDANG NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf i untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk penggunaan secara komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
4. Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang tidak terhingga kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang memperkenankan panitia dan peserta melaksanakan kegiatan Pekan Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat selama lima hari yang berlangsung pada tanggal 3 – 6 April 2023. Kegiatan pekan seminar ini dipublikasikan dalam naskah prosiding sebagai bentuk dokumentasi yang dapat menjadi referensi bagi khalayak yang lebih luas lagi.

Tema seminar dan prosiding ini berdasar pada suatu idealisme keberadaan perguruan tinggi dengan pemerintah dan masyarakat (*triple helix*) dalam mengaitkan ilmu dan kebijakan untuk berperan serta dalam pemberdayaan dan pengembangan masyarakat terutama masyarakat koperasi dan usaha kecil menengah. Koperasi sebagai suatu idealisme memiliki nilai yang sangat prinsip dalam kehidupan manusia dan secara legalitas koperasi merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33, oleh karena itu pengembangan koperasi memerlukan tindakan nyata dari seluruh pemangku kepentingan.

Sinergi Perguruan Tinggi Dan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Meningkatkan Adaptibilitas Koperasi menjadi tema seminar. Seminar hasil penelitian diikuti oleh dosen dan mahasiswa yang melakukan kegiatan Praktik Lapang sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat dan dilaksanakan secara hybrid dengan jumlah penyaji sebanyak 65 kelompok.

Dalam kesempatan ini, ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta beserta Dinas Koperasi Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, dan Kota Yogyakarta dan serta 65 koperasi yang telah menerima mahasiswa dan dosen Universitas Koperasi Indonesia dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat. Semoga peran aktif kita semua dalam upaya mengembangkan Koperasi diridhoi oleh Yang Maha Pemilik alam semesta dan memberikan dampak nyata.

Bandung , 6 April 2023

**Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si., CIQAR.**  
Ketua Panitia

## DAFTAR ISI

|   |       |
|---|-------|
| Halaman Judul   |       |
| Kata Pengantar  | i     |
| Daftar Isi  | ii    |
| <b>Peningkatan Pemahaman Kelembagaan dan Implementasi Jati Diri pada Koperasi Jasa Tirta Prima</b>  | 1-11  |
| <i>Farida, Syahrul Mubarak, Aulia Salzabil, Resi Junita Egista, Nisaul Ma'wa, Prihadi Eka Muryanto, Edi Beanal</i>  |       |
| <b>Pelatihan Keanggotaan dan Partisipasi Bagi Anggota dan Calon Anggota Koperasi Istana Kepresidenan Yogyakarta Propinsi Yogyakarta</b>                                 | 11-22 |
| <i>Ucu Nurwati</i>  |       |
| <b>Penguatan Kelembagaan Koperasi Petani Salak Melalui Pendampingan Manajerial pada Koperasi Produsen Sunaring Rejeki Kaesti</b>  | 23-30 |
| <i>Heri Nugraha, Chairul A., F. Luthfi A., Rama W., Mitha P., Anastasya M., Fallentina T.</i>   |       |
| <b>Optimalisasi Peningkatan Partisipasi Anggota pada Koperasi Credit Union Dharma Prima Kita</b>  | 31-42 |
| <i>I Gede K. S., Khafifah N, Siti Nur H., Alexander R., Risa F., Monita J.</i>  |       |
| <b>Efektivitas Pemberdayaan, Pengawasan, dan Pelatihan untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Gadjah Mada</b>                            | 43-52 |
| <i>Diyani Fauziah, Aldinokhan F. R., Indra M., Hestiana N., Elisabeth M. A., Neneng N., Sita A. S.</i>  |       |
| <b>Analisis SWOT Terhadap Pengembangan Anggota dan Usaha Koperasi Karyawan Mageri Urip</b>  | 53-62 |
| <i>Innas SK., Salman N., Mochamad AB., Danisa F., Anggita R., Isti H., Anggita MP.</i>  |       |
| <b>Peningkatan Kinerja Koperasi Melalui Implementasi Rapat Anggota</b>  | 63-70 |
| <i>Agrivinie Rainy Firohmatillah, Agung Gumelar Priadi, Annisa Dewi Astuti, Ela Mustika Dwi Handayani, Muhammad Irham Kamil, Rika Marlina Restihana, Novita Tenouye</i> |       |
| <b>Implementasi Digitalisasi Koperasi dalam Upaya Menerapkan Sistem Modernisasi pada Koperasi Karyawan PT. Primissima Jogjakarta</b>                                    | 71-76 |
| <i>Dadan Hamdani</i>  |       |
| <b>Pendidikan Perkoperasian dan Digitalisasi Pemasaran dalam Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah BMT Forsitama</b>   | 77-84 |
| <i>Nurjamil, Tandela Sita Jaelani, Elis Maryani, Muhamad Ali Nazar, Ribka Yulianti Kogoya, Maharani Diva, Siti Ainun</i>  |       |

- Penguatan Strategi Pengelolaan BMT Bina Ummah dalam Membangun Potensi Keunggulan Koperasi Syariah Yogyakarta** 85-92  
*Evan Firdaus, Delphia Audinta Fischela, Miranda Millenia, Fitriyani Nurwinasti, Rizky Taufiq Aditya Ridwan, Naufal Fauzan Azmi, Ramdan Taufik Hidayat*
- Pendalaman Pemahaman Ibadah dalam Praktek Mu'amalah bagi Pengurus dan Pegawai BMT Agawe Makmur Sleman Jogjakarta** 93-104  
*Abdul Hakim, Riki Lutfiansyah Subagja, Epa Nuraeni Paujjah, Alia Nurul Azmiah, Anggi Suci Fitriani, Muhammad Ilyas Raja Fajar, Gita Fitri Desanuari*
- Analisis Kualitas Pelayanan pada Koperasi Serba Usaha Apikri, Yogyakarta** 105-112  
*Sir Kalifatullah Ermaya, Tiara Karolina, Yudi Ganjar Permana*
- Manajemen Risiko Pada Pengelolaan Koperasi Unit Desa (KUD) Tani Makmur Bantul** 113-118  
*Adri Arisena, Dede Firman N., Sigit H., Syam Rizky N., Siti M., D. Rahma S., Nindiea Dwi Y.*
- Bimbingan Teknis Penyusunan Laporan Keuangan pada Koperasi Kartika Primer B-07 Setya Andhika Kabupaten Bantul** 119-126  
*Fitriana Dewi Sumaryana, Ahmalia Rismayanti, Neng Ade Nursiah, Muhammad Alamsyah Rangkuti, Yana Suryana, Nurul Aulia, Laela Kulsum*
- Digitalisasi Koperasi melalui Kinerja Rapat Anggota Tahunan pada Koperasi Konsumen Griya Jati Rasa-Yogyakarta** 227-136  
*Suarny Amran*

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KOPERASI SERBA USAHA APIKRI, YOGYAKARTA

Sir Kalifatullah Ermaya<sup>1</sup>, Tiara Karolina<sup>2</sup>, Yudi Ganjar Permana  
Universitas Koperasi Indonesia

[Sir@ikopin.ac.id](mailto:Sir@ikopin.ac.id)<sup>1</sup> [tiaraakarolina123@gmail.com](mailto:tiaraakarolina123@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan berperan penting di dalam keberhasilan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan di dalam penelitian diukur berdasarkan indikator seperti: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan dari Koperasi Serba Usaha APIKRI. Penelitian pada Praktik Kerja Lapangan ini menggunakan data primer dan sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti: artikel, jurnal dan buku. Sementara itu, data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati, jaminan, daya tanggap, kehandalan dan bukti fisik masuk ke dalam indikator baik dan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa KSU APIKRI, Yogyakarta telah memberikan layanan yang memuaskan untuk konsumennya.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan**

### ABSTRACT

*Kualitas pelayanan berperan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan di dalam penelitian diukur berdasarkan indikator seperti: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan dari Koperasi Serba Usaha APIKRI. Penelitian pada Praktik Kerja Lapangan ini menggunakan data primer dan sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti: artikel, jurnal dan buku. Sementara itu, data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati, jaminan, daya tanggap, kehandalan dan bukti fisik masuk ke dalam indikator baik dan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa KSU APIKRI Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya.*

**Keywords: Quality of Service**

### I. PENDAHULUAN

Industri furnitur merupakan industri yang mengolah bahan baku kayu atau rotan menjadi produk barang jadi yang mempunyai manfaat yang lebih tinggi dan nilai tambah. Industri ini merupakan salah satu sektor padat karya yang menjadi penopang kemajuan ekspor Indonesia. Berdasarkan siaran pers yang dilakukan oleh Kementerian Koordinator Bidang

Perekonomian Republik Indonesia pada tanggal 9 Maret 2023, saat ini, industri furnitur menjadi salah satu penopang kemajuan ekspor Indonesia, dimana industri ini mampu menyerap tenaga kerja lebih dari 143.000 orang di dalam 1.114.000 unit usaha. Adapun pertumbuhan PDB industri ini mencapai sebesar 8,16% dan 0,21% di tahun 2021 dan 2022. Data terakhir pada Desember 2022 memperlihatkan utilisasi industri

furnitur berada di angka 74,16%. Industri ini memiliki potensi pasar mencapai sekira \$500M, sedangkan pertumbuhan proyeksi potensinya berkisar 6 hingga 10% dengan mencapai kurang lebih \$700M berdasarkan *World Furniture Account Federation*.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri furnitur adalah Koperasi Serba Usaha (KSU) Apikri, Yogyakarta di mana kegiatannya adalah memasarkan hasil produk industri kreatif dan kerajinan masyarakat, baik itu dari Yogyakarta maupun Jawa Tengah. Adapun klasifikasi produk yang dibuat adalah:

1. *Furniture (out door, in door, pet house)*
2. *Giftware (Christmas accessories, music instrument, toys, office ware)*
3. *Household appliances (baskets, dining room, living room, bath room, malpshade, garden)*
4. *Coffins (urns, combination)*
5. *Fashion (jewelry, custom accessories, wallet & bags, beach sarong, shawl & scarves, belt)*

Kualitas pelayanan, khususnya dari hasil produk yang dibuat, yang diberikan KSU APIKRI tidak selalu sama dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga muncul kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal inilah yang mendasari perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan di KSU APIKRI untuk perbaikan di masa yang akan datang.

KSU APIKRI menerapkan jenis layanan tersendiri bagi UKM yang menjadi mitra dalam setiap kegiatannya. Tentunya pelayanan APIKRI harus berpegang pada

prinsip *fair trade* yang menjadi pedomannya, khususnya dalam bentuk kegiatan pengembangan masyarakat. Kegiatan tersebut antara lain:

1. Membuat inkubator bisnis dan pendampingan usaha terhadap para pengrajin
2. Memberikan keterampilan dan pengetahuan, baik itu dilihat dari aspek pengembangan produk, pemasaran, disain, produktivitas dan sebagainya
3. Peningkatan kapasitas pada aspek kewirausahaan

## II. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indikator kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan empati, jaminan, daya tanggap, kehandalan dan bukti fisik di KSU APIKRI. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan berbagai artikel di internet. Sementara itu, data primer diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung kepada responden dengan menggunakan teknik *convenience sampling*.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh **Moleong (2001)** mendeskripsikan metode kualitatif menggambarkan proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data dan perilaku yang diamati.

Sebagai tambahan, penelitian deskriptif kualitatif merupakan adalah metode penelitian yang digunakan dalam ilmu sosial, pendidikan, dan bidang lain untuk

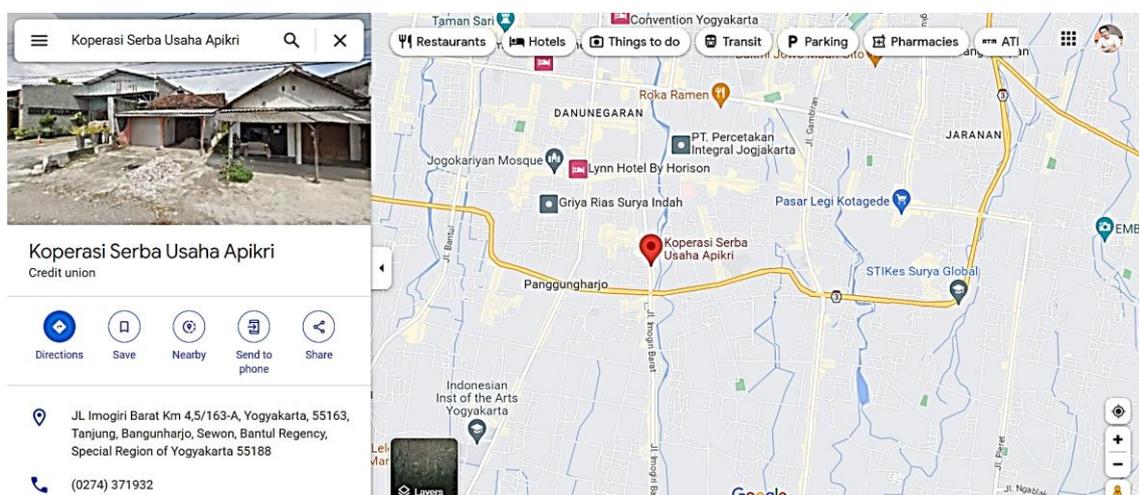
mengeksplorasi dan menggambarkan pengalaman, perilaku, persepsi, dan interaksi individu atau kelompok. Hal ini bertujuan untuk memberikan penjelasan rinci dan komprehensif tentang fenomena tertentu tanpa mencoba membangun hubungan sebab akibat atau menguji hipotesis. Sebaliknya, penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada menghasilkan data yang kaya dan bermakna secara kontekstual yang dapat membantu peneliti mendapatkan wawasan dan mengembangkan pemahaman yang lebih dalam tentang subjek penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif sangat berguna ketika mengeksplorasi topik yang kompleks atau relatif belum dijelajahi, memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang subjek dari perspektif mereka yang terlibat. Ini sering digunakan sebagai

langkah awal dalam proses penelitian atau untuk melengkapi metode penelitian kuantitatif lainnya. Dengan memberikan gambaran rinci tentang pengalaman dan perilaku, penelitian deskriptif kualitatif memberikan kontribusi wawasan yang berharga untuk basis pengetahuan yang ada dan dapat menginformasikan penelitian atau praktik lebih lanjut di bidang yang relevan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Kedaaan & Lokasi Praktik Kerja Lapangan

Praktik lapang ini dilakukan pada Koperasi Serba Usaha Apikri di Jl. Imogiri Barat KM 4,5/163-A Yogyakarta 55188. Berikut ditampilkan peta posisi KSU APIKRI



Gambar 1

Peta Posisi KSU Apikri, Yogyakarta

Sumber: Google Map

#### Pembahasan

Aria dan Atik (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah komponen penting yang harus diperhatikan oleh

pemilik usaha kepada konsumennya. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian dan pengukuran keunggulan dan kepuasan keseluruhan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Hal

ini merupakan aspek penting dari setiap bisnis atau organisasi yang berorientasi layanan dan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi, loyalitas, dan retensi pelanggan. Kualitas pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan atau produk yang ditawarkan, tetapi dipengaruhi pula oleh seberapa baik mereka memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan biasanya dinilai melalui umpan balik pelanggan, survei, ulasan, dan berbagai metrik kinerja. Bisnis yang berorientasi layanan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan mereka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas merek, dan mendapatkan keunggulan kompetitif di pasar. Pelanggan yang puas lebih cenderung menjadi pelanggan berulang dan dapat bertindak sebagai duta merek, menarik pelanggan baru melalui promosi dari mulut ke mulut yang positif.

**Lupiyoadi (2013)** mengatakan bahwa terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*). Dalam konteks kualitas layanan, "bukti fisik nyata" mengacu pada elemen fisik dan isyarat yang dapat dirasakan dan dialami pelanggan saat berinteraksi dengan penyedia layanan. Aspek nyata ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan penilaian pelanggan tentang kualitas layanan. Sementara layanan bersifat tidak berwujud (dibandingkan dengan produk fisik), bukti fisik yang nyata membantu pelanggan menilai dan memahami nilai dan kredibilitas layanan. **Zeithlm, Parasuraman dan Barry (dalam Tjiptono, 2015:133)** mengatakan bahwa bukti fisik yang memadai sesuai dengan keinginan pelanggan dapat memberikan pelayanan berkualitas. Adapun menurut 10 konsumen yang ditanyakan, aneka kerajinan tangan dan furnitur yang ditawarkan oleh KSU APIKRI ini termasuk ke dalam kategori baik
2. Keandalan (*Reliability*). Dalam konteks kualitas layanan, "keandalan" mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanannya secara konsisten dan akurat seperti yang dijanjikan kepada pelanggan. Ini adalah salah satu dimensi mendasar dari kualitas layanan dan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan dan kepuasan keseluruhan terhadap layanan tersebut. Keandalan adalah tentang menjadi dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Adapun menurut 10 responden yang ditanyakan, produk yang ditawarkan oleh KSU APIKRI memiliki tingkat konsistensi yang baik. Produk-produknya tidak mudah rusak dan tahan lama. **Tjiptono & Chandra (2012)**, pelayanan berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat. **Sunyoto (2004:16)** mengatakan bahwa keandalan produk diperlukan dalam memberikan pelayanan yang baik.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kemampuan

penyedia produk / jasa membantu konsumen dengan segera. Daya tanggap dapat menimbulkan persepsi yang baik terhadap kualitas produk / jasa yang diberikan, termasuk apabila ada kegagalan atau keterlambatan penyampaian produk. Berdasarkan temuan yang ada di lapangan, KSU APIKRI memiliki daya tanggap yang sangat baik, selain itu karyawannya selalu merespon segala masukan / pertanyaan konsumen. Hal ini pernah terjadi pada Ibu Dyah di mana ketika beliau membeli suatu aksesoris secara daring, namun saat diterima barangnya kurang lengkap. Dengan respon yang cepat, penyedia layanan ini segera mengirim kekurangan barangnya. Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik (**Parasuraman, 2001:55**).

4. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan kesopanan dan knowledge karyawan yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan dalam menggunakan produknya. Berdasarkan temuan yang ada di lapangan, maka indikator ini masuk ke dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan pemahaman karyawan terhadap produk yang ditawarkannya. Selain itu juga perusahaan memiliki SOP yang konsisten saat melayani konsumen. **Morgan & Murgatroyd (1994)** mengemukakan kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai

orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

5. Perhatian (*Empathy*), berarti memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. Di dalam KSU APIKRI, perhatian merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhannya. Jadi, komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*), yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada kenyataannya, kualitas pelayanan dari aspek empati sudah sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan di lapangan yang

menunjukkan bahwa pengurus/ anggota bisa berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik, ada perhatian khusus yang diberikan kepada konsumen. Setiap kegiatan pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan. Perhatian di dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan (**Parasuraman, 2001**). Sementara itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting; mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang

diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan; mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan; mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan; dan mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan (**Margaretha, 2003:78**).



**Gambar 2**  
**Dokumentasi Aktivitas yang dilakukan di KSU APIKRI, Yogyakarta**



**Gambar 3**  
**Contoh Produk yang Dihasilkan KSU APIKRI, Yogyakarta**  
Sumber: <https://www.apikri.com>

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator empati, jaminan, daya tanggap, kehandalan dan bukti fisik sudah masuk ke dalam kategori baik dan sangat baik.

##### Saran

1. Koperasi Serba Usaha Apikri harus sering melakukan studi banding dengan koperasi yang ada di beberapa wilayah Indonesia agar lebih menambah kualitas pelayanan KSU Apikri.
2. Menyediakan SOP yang tertulis kepada pekerja agar dapat berpedoman pada *fair trade*.

3. Lebih sering melakukan sosialisasi dari aspek *marketing*, *product development*, *design development*, efisiensi dan produktivitas agar anggota koperasi dapat memahami bagaimana cara meningkatkan kualitas produk mereka.

##### BIBLIOGRAFI

- A, Parasuraman. (2001). The Behavioral Consequences of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- <https://www.apikri.com>
- <https://ekon.go.id/publikasi/detail/5008/tingkatkan-kualitas-dan-daya-saing-produk-pemerintah-bidik-pasar-ekspor-industri-furnitur-makin-luas#:~:text=Industri%20furnitur%20merupakan%20salah%20satu,seb>

anyak%201.114%20ribu%20unit%  
20usaha.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta : Salemba Empat.

Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.

Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Mukarom, Zaenal., & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung:Pustaka Setia.

Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.

Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.