

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN UNIT TOKO/UKM MART KOPERASI PEGAWAI NEGERI (KPN) KANTOR GUBERNUR KALIMANTAN BARAT

Fita Kurniasari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

e-mail: fita.kurniasari@unmuhpnk.ac.id

Ria Maulini

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

e-mail: riamaulini18@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis kepuasan konsumen pada Unit Toko/ UKM Mart Kantor Gubernur Kalimantan Barat yang beralamat di Jl. Ayani Komplek Perkantoran Gubernur Kalimantan Barat. Penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu menggunakan observasi, wawancara, kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Variabel penelitian menggunakan lima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) melalui beberapa pertanyaan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan diagram kartesius. Hasil analisis tingkat harapan (*Y*) dan kinerja yang dirasakan (*X*) memperlihatkan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan kinerja yang diberikan oleh UKM Mart. Ketidakpuasan ini tercermin dari tingkat harapan (*Y*) rata-rata sebesar 4,27 dan nilai Kinerja (*X*) rata-rata sebesar 3,56. Artinya, bahwa nilai kinerja pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan dengan tingkat harapan responden, sehingga pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Toko/ UKM Mart.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Jasa, Kinerja, Harapan

ABSTRACT

*This research is to analyze customer satisfaction of UKM Mart at Governor Office of West Kalimantan which located at Jl. Ayani, West Kalimantan, Indonesia. This research uses a survey method, which uses observation, interview and questionnaire as a tool to collect data. The research variables used five service quality dimensions consisting of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy through several questionnaire to measured. Data analysis technique using Cartesian diagram. The results of expectation level analysis (*Y*) and perceived performance (*X*) show that customers feel less satisfied with the performance provided by the UKM Mart. This dissatisfaction is reflected from the expectation (*Y*) average is 4.27 and the value of Performance (*X*) average is 3.56. The conclusion is the value of service performance provided is lower than the respondent's expectation, so that the customer is not satisfied with the service provided by the UKM Mart.*

Keyword : Customer Satisfaction, Service Quality, Performance, Expectation

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan dunia usaha saat ini juga membawa dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi. Dalam menjalankan kegiatan ekonominya masyarakat membutuhkan lembaga-lembaga pendukung untuk melakukan kegiatannya, salah satu lembaga yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia adalah lembaga koperasi.

Koperasi merupakan gerakan ekonomi yang sesuai dengan amanat pasal 33 UUD 1945 ayat 1 yang berbunyi bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Menurut UU No 25 Tahun 1992 ada 2 jenis koperasi yang ada di Indonesia yaitu Koperasi berdasarkan jenis usaha dan koperasi berdasarkan keanggotaan. Ada beberapa koperasi berdasarkan jenis usaha diantaranya, Koperasi Simpan Pinjam (KSP), Koperasi Serba Usaha (KSU), Koperasi Konsumsi, dan Koperasi Produksi. Sedangkan koperasi berdasarkan

keanggotaannya yaitu, Koperasi Unit Desa (KUD), Koperasi Pegawai Negeri (KPN)/Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI), Koperasi Sekolah, koperasi wanita, koperasi pensiunan dan lain sebagainya.

Salah satu koperasi yang termasuk dalam jenis Koperasi Serba Usaha (KSU) adalah Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Kantor Gubernur Kalimantan Barat. Koperasi ini terletak di Komplek Perkantoran Gubernur Kalimantan Barat, Jln. Jend. Ahmad Yani 1, Kelurahan Bansir Darat, Kecamatan Pontianak Tenggara yang ini berdiri pada tanggal 27 Juli 1962. KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat ini beranggotakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat dapat diketahui bahwa dari beberapa unit usaha yang dijalankan oleh KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat, Unit Toko/UKM Mart merupakan unit yang sedang

digalakan perkembangannya, hal ini disebabkan beberapa tahun terakhir realisasi total penjualan di akhir tahun unit toko ini tidak dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan di awal tahun.

Peneliti telah melakukan wawancara singkat dengan beberapa pelanggan Unit Toko/ UKM Mart KPN Kantor Gubernur. Dari hasil wawancara tersebut didapati beberapa keluhan dari pelanggan, seperti luas toko masih kurang, barang yang diinginkan sulit dicari, barang yang tersedia kurang lengkap, label harga barang masih belum tercantum semua, karyawan kurang sigap dalam melayani pelanggan.

Melihat bahwa lembaga koperasi ini merupakan industri jasa dimana kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi keberlangsungan usaha, maka penelitian ini bertujuan untuk peningkatan mutu layanan sehingga dalam jangka panjang dapat menambah pemasukan dan dapat mempertahankan keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul

“Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Unit Toko / UKM Mart Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Kantor Gubernur Kalimantan Barat” .

Penulis membatasi permasalahan pada: Objek yang diteliti adalah pelanggan Unit Toko / UKM Mart KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat.

Variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Responsiveness* (ketanggapan),
- b. *Reliability* (keandalan),
- c. *Assurance* (jaminan),
- d. *Empathy* (perhatian),
- e. *Tangible* (berwujud)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kepuasan pelanggan pada pelayanan Unit Toko / UKM Mart KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau pelanggan yang

pernah berbelanja di Unit Toko/ UKM Mart KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat.

Sampel

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan sampel didasarkan pada rumus formula statistik yang digunakan yaitu rumus Isaac Newton dalam Rao Purba (Anindita, 2012:52) yang mengatakan bahwa dalam menentukan besarnya, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

Z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian sampel

Moe = Margin of error, atau tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditolerir.

n = besarnya sampel

Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% atau Z = 1,96 dan Moe = 10% (0,1). Maka perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel minimal yang diteliti adalah sebanyak 96 responden. Untuk memudahkan penelitian, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Dengan kriteria sebagai berikut:

Pelanggan dapat merupakan anggota maupun bukan anggota.

Pelanggan yang telah melakukan pembelian berulang minimal 2 kali.

Berusia diatas 17 tahun, dan bukan merupakan karyawan KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat.

METODE

Uji Validitas

Dikatakan valid apabila nilai korelasi di atas 0,256 (1%). Untuk mengukur kevalidan kuesioner peneliti menggunakan program *software* SPSS Statistics 19.0 for Windows.

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas instrumen dalam penelitian ini adalah dengan cara mengkorelasikan skor tiap pertanyaan atau pernyataan dalam

kuesioner dengan skor totalnya menggunakan rumus korelasi product moment, yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2] - [n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

Nilai korelasi product moment yang diperoleh kemudian akan dibandingkan dengan nilai korelasi Tabel (r Tabel) dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05, dan jumlah data (n) = 100.

Kriteria keputusannya adalah jika r hitung > r Tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid, jika r hitung < r Tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien cronbach's alpha. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien cronbach's alpha sama dengan 0,60 atau lebih.

Analisis Diagram Kartesius

Menurut Supranto (2011:241), "Diagram kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang terpotong tegak lurus pada titik X dan Y". Penyederhanaan rumus untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disederhanakan dengan rumus rata-rata nilai kepuasan konsumen menurut Supranto (2011:241) berikut:

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

Di mana:

\bar{y} = Skor rata-rata nilai atribut tingkat harapan/kepentingan

\bar{x} = Skor rata-rata nilai atribut tingkat kinerja/kepuasan

$\sum yi$ = Jumlah nilai atribut tingkat harapan/kepentingan

$\sum xi$ = Jumlah nilai atribut tingkat kinerja/kepuasan

n = Jumlah responden

Selanjutnya perhitungan tingkat kepuasan tersebut dimasukkan ke dalam

diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar berikut:

Gambar 1
Diagram Kartesius

<p>Y= Harapan</p> <p>Sangat Penting dan tidak puas</p> <p>Prioritas Utama</p> <p>A</p>	<p>Sangat penting dan sangat puas</p> <p>Pertahankan Prestasi</p> <p>B</p>
<p>Kurang penting dan kurang puas</p> <p>Prioritas Rendah</p> <p>C</p>	<p>Kurang penting dan sangat puas</p> <p>Berlebihan</p> <p>D</p>

X = Kinerja

Sumber: Supranto, 2011.

Keterangan:

Kuadran A : Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas

Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini

dianggap sangat penting dan sangat memuaskan

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting bagi pelanggan. Pelaksanaan oleh perusahaan biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh akan dibandingkan dengan angka korelasi (r_{tabel}) dengan tingkat signifikansi 1%. Dikatakan valid apabila nilai korelasi di atas 0,256 (1%), dapat dilihat dari tabel r Product Moment $\alpha = 0,01$, n (sampel) = 100. Dengan rumus $df = n - 2$ yaitu $df = 100 - 2 = 98$, sehingga didapat nilai r_{tabel} dua sisi adalah 0,256.

Dari perhitungan yang dilakukan menunjukkan bahwa semua item dikatakan valid karena angka r hitung (hasil kolerasi) lebih besar dari r tabel (1%), sehingga variabel harapan (Y) ini dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya. Item yang memiliki nilai terbesar adalah item 10 dengan skor 0,691 dan item yang memilih nilai terkecil adalah item 21 dengan nilai skor sebesar 0,359.

Hasil uji validitas instrumen kinerja (X) menunjukkan bahwa semua item dikatakan valid karena angka r hitung (hasil kolerasi) lebih besar dari r tabel (1%), sehingga variabel kinerja (X) ini dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

Item yang memiliki nilai terbesar adalah item 17 dengan skor 0,692 dan item yang memilih nilai terkecil adalah item 14 dengan nilai skor sebesar 0,283.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur dapat diandalkan untuk digunakan lebih lanjut.

Untuk uji reliabilitas variabel harapan (Y) dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 1
Uji Reliabilitas Variabel Harapan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	22

Sumber: Data Olahan, 2017

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar 0,904 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pengukur variabel harapan dari kuesioner adalah reliabel dengan kriteria sangat tinggi dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dihandalkan.

Hasil uji reliabilitas data variabel kinerja (X) dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 2
Uji Reliabilitas Variabel Kinerja (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	22

Sumber: Data Olahan, 2017

Hasil uji reliabilitas pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar 0,845.

Semua item pengukur variabel persepsi dari kuesioner adalah reliabel dengan kriteria sangat tinggi dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan.

Skor Perbandingan Antara Harapan dan Kinerja Pelayanan Unit Toko/ UKM Mart KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat

Tabel 3

Tabel Total Rata-Rata dan Rata-Rata Skor

No.	Variabel-Variabel Kualitas Jasa	Total Rata-Rata		Rata-Rata	
		\bar{Y}	\bar{X}	\bar{Y}	\bar{X}
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	17,54	15,32	4,39	3,83
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	21,02	17,18	4,20	3,44
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	17,36	14,96	4,34	3,74
4	Empati (<i>Emphaty</i>)	17	15,08	4,25	3,77
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	21,09	15,67	4,22	3,13
	Total Rata-Rata Keseluruhan	94,01	78,21		
	Rata-Rata Keseluruhan			4,27	3,56

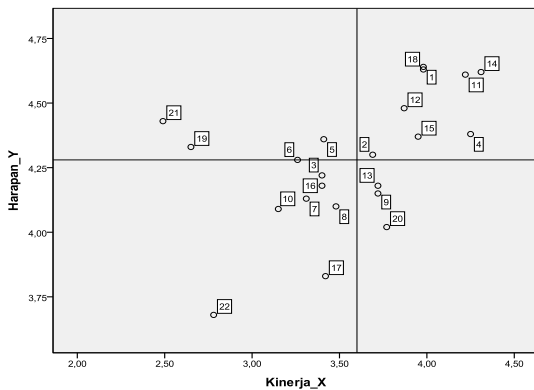
Tabel 4

Rekapitulasi Skor Perbandingan Antara Harapan dan Kinerja

N o.	Variabel Kualitas Jasa	Nilai Harapan (Y)	Nilai Kinerja (X)	\bar{Y}	\bar{X}	Kuadran
A	Keandalan					
1	P1	464	398	4,64	3,98	B
2	P2	430	369	4,30	3,69	B
3	P3	422	340	4,22	3,4	C
4	P4	438	425	4,38	4,25	B
Total Rata-Rata				17,54	15,32	
Rata-Rata (;)				4,39	3,83	
B	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
5	P5	436	341	4,36	3,41	A
6	P6	428	326	4,28	3,26	A
7	P7	413	331	4,13	3,31	C
8	P8	410	348	4,10	3,48	C
9	P9	415	372	4,15	3,72	D
Total Rata-Rata				21,02	17,18	
Rata-Rata (;)				4,20	3,44	
C	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
10	P10	409	315	4,09	3,15	C
11	P11	416	422	4,16	4,22	B
12	P12	448	387	4,48	3,87	B
13	P13	418	372	4,18	3,72	D
Total Rata-Rata				17,36	14,96	
Rata-Rata (;)				4,34	3,74	
D	Empati (<i>Emphaty</i>)					
14	P14	462	431	4,62	4,31	B
15	P15	437	395	4,37	3,95	B
16	P16	418	340	4,18	3,40	c
17	P17	383	342	3,83	3,42	c
Total Rata-Rata				17	15,08	
Rata-Rata (;)				4,25	3,77	
E	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
18	P18	463	398	4,63	3,98	B
19	P19	433	265	4,33	2,65	A
20	P20	402	377	4,02	3,77	C
21	P21	443	249	4,43	2,49	A
22	P22	368	278	3,68	2,78	B
Total Rata-Rata				21,09	15,67	
Rata-Rata (;)				4,22	3,134	

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan nilai $\bar{Y} = 4,27$ dan $\bar{X} = 3,56$. Untuk hasil perhitungan dari uji kartesius dari 22 item pertanyaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 2
Diagram Kartesius
Kepuasan Pelanggan Terhadap
Pelayanan Unit Toko/ UKM Mart
22 Item Pertanyaan dari 5 Variabel



Dari gambar 2 di atas menjelaskan bahwa nilai $\bar{Y} = 4,27$ dan $\bar{X} = 3,56$ berarti nilai harapan lebih besar dari pada nilai kinerja yang dirasakan, artinya pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan Unit Toko/ UKM Mart KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini dikatakan bahwa konsumen merasa kurang

puas dikarenakan nilai harapan lebih besar dari nilai kinerja yang dirasakan. Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Responden yang menjadi pelanggan Unit Toko/ UKM Mart KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat lebih banyak didominasi oleh pelanggan dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 84%, berusia 41 sampai dengan 50 tahun sebesar 31% dan usia 51 sampai dengan 60 sebesar 31%, berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas sebesar 61%, memiliki penghasilan Rp 3,000,000 - 3,999,999 per bulan sebesar 37%, bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebesar 83% dan mayoritas bukan merupakan anggota koperasi sebesar 53%.

Berdasarkan uji kartesius dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai dari rata-rata untuk variabel kinerja (Y) sebesar 3,56 dan harapan (X) sebesar 4,27 berarti nilai harapan lebih besar dari pada nilai kinerja yang dirasakan, artinya pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan Unit Toko/

UKM Mart KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat.

SARAN

Koperasi harus mampu memperbaiki dan meningkatkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Unit Toko/ UKM Mart KPN Kantor Gubernur Kalimantan Barat. Dalam hal ini penulis kemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Karyawan koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.
2. Pihak Unit Toko/UKM Mart harus siap setiap saat dalam melayani pelanggan.
3. Kepada pihak Unit Toko/UKM Mart diharapkan dapat menata ulang bangunan ruang nya agar terkesan lebih luas dan nyaman.
4. Memberikan perhatian lebih pada penyusunan produk yang terdapat di rak, dan bisa juga ditambah dengan penunjuk arah rak produk agar pelanggan mudah mencari barang yang mereka inginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anindita, Bernadetta Dwiyani. 2012. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V 69, Kota Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang
[https://eprints.undip.ac.id/35778/1/JURNAL_Bernadetta_Dwiyani_Anindita_\(C2A008027_\).pdf](https://eprints.undip.ac.id/35778/1/JURNAL_Bernadetta_Dwiyani_Anindita_(C2A008027_).pdf)
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, & Garry Armstrong, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tika, P. 2006. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Undang-Undang No.25 Tahun 1992, Tentang Perkoperasian.
- Victorio, Daniel. 2012. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Supermarket Bahan Bangunan*. Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. <http://www.e-journal.uajy.ac.id/958/1/OTS13114.pdf>
- Yola, Melfa dan Duwi Budianto. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol. 12 No. 12, 301-309.