

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Sauan Sibarrung di Kabupaten Tana Toraja

Yomarcho Sanbudifarma Sa'pangan¹, Abedneigo Carter Rambulangi², Jens Batara Marewa³

^{1,2,3}Universitas Kristen Indonesia Toraja
E-mail: yopisapangan04@gmail.com

Article History:

Received: 26 Juli 2024

Revised: 20 Agustus 2024

Accepted: 26 Agustus 2024

Keywords: Kualitas

Pelayanan, PERMENPAN No 14 tahun 2017, Kepuasan Anggota

***Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Sauan Sibarrung Di Kabupaten Tana Toraja". Prosedur pengumpulan data dari penelitian ini adalah melalui penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan dengan cara observasi, kuesioner dan dokumentasi. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 79 orang. Dengan menggunakan teknik analisis data metode deskriptif kuantitatif dengan menghitung presentase dari setiap kategori jawaban berdasarkan PERMENPAN No 14 tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Koperasi simpan Pinjam Sauan Sibarrung berjalan baik dilihat dari 9 indikator sesuai dengan PERMENPAN No 14 tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan baik dengan nilai konversi IKM sebesar 85,75.*

PENDAHULUAN

Peranan lembaga keuangan sangatlah penting karena jika kinerja lembaga keuangan terganggu akan menyebabkan krisis pada roda perekonomian suatu negara. Lembaga keuangan di Indonesia dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non-bank, salah satu bentuk lembaga keuangan non bank adalah koperasi. Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-orang yang berusaha bersama untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memperbaiki atau meningkatkan taraf hidup para anggotanya. Menurut Undang - Undang Nomor 17 tahun 2012 tentang perkoprasian menyatakan bahwa koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi. Sedangkan UU No.25 tahun 1992 mendefinisikan koperasi sebagai badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Agar mampu bertahan koperasi perlu dikelola secara profesional, sehingga keberadaannya diharapkan dapat diterima masyarakat luas sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya memperjuangkan rakyat kecil.

Koperasi merupakan lembaga ekonomi rakyat yang mendorong perekonomian rakyat meningkatkan kemakmuran masyarakat. Koperasi memegang peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan dan perkembangan potensi ekonomi rakyat.

Pertumbuhan koperasi di Indonesia dimulai sejak tahun 1896. Menurut Dori (2016) ” Koperasi masuk ke Indonesia sejak akhir abad XIX yaitu sekitar tahun 1896 yang dipelopori oleh R.A.Wiriadmaja”. Kemudian koperasi berkembang dari waktu ke waktu hingga sekarang. Koperasi yang didirikan atas dasar penderitaan dalam lapangan ekonomi dan sosial menyebabkan munculnya ide-ide perkoperasian. Adapun de-ide perkoperasian yang dimaksud adalah kegiatan koperasi yang bukan hanya simpan pinjam melainkan kegiatan penyediaan untuk barang-barang konsumsi dan kegiatan penyediaan barang-barang untuk keperluan produksi.

Perkembangan koperasi terus mengalami peningkatan salah satunya adalah koperasi simpan pinjam. Dengan semakin meningkatnya jumlah koperasi yang ada di Tana Toraja membuat persaingan semakin ketat bagi setiap koperasi. Salah satu koperasi simpan pinjam yang ada di Tana Toraja yaitu koperasi simpan pinjam CU. Sauan Sibarrung yang terletak di Kelurahan Tambunan, Kecamatan Makale, Kabupaten Tana Toraja, Provinsi Sulawesi Selatan.

Bagi Koperasi Simpan Pinjam *Credit Union* Sauan Sibarrung sangatlah perlu untuk mengetahui persepsi setiap anggota terhadap pelayanan dan kinerja pengurus yang selama ini telah dijalankan. Hal ini berguna untuk mengatasi kesenjangan informasi antara pihak koperasi dengan anggotanya. Kesenjangan informasi yang dimaksud yaitu pihak koperasi menilai pelayanan yang telah diberikan sudah tepat dan dirasa sudah mampu memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan anggota.

Berdasarkan uraian dan paparan permasalahan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Sauan Sibarrung di Kecamatan Makale, Kabupaten Tana Toraja”

LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengadilan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hermawan (2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. menurut Kotler & Keller dalam (Susanto, dkk, 2018) kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan yang kuat pada pelanggan untuk membentuk suatu hubungan baik dengan badan usaha. Menurut Rangkuti dan Syahbana (2016) kepuasan anggota merupakan respon anggota terhadap ketidakpuasan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Selanjutnya, menurut Tjiptono dan Samtono (2018) kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Adapun indikator kepuasan anggota yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Persyaratan peminjaman sesuai dengan harapan, Pelayanan yang optimal, Keuntungan sesuai dengan harapan, Prosesnya mudah dan cepat, Fasilitas fisik yang memadai. Menurut Bob Sabran (2019) menyatakan bahwa: “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Hatta (2015) Koperasi didirikan sebagai persekutuan kaum yang lemah untuk membela keperluan hidupnya. Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos yang semurah mudahnya, itulah yang dituju. Menurut Rudianto (2015), pengertian koperasi adalah suatu perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk berjuang meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka melalui

pembentukan sebuah badan usaha yang dikelola secara demokratis. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 3 menyebutkan bahwa koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono 2018). Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dengan cara mengadakan pengamatan serta mengumpulkan kuisisioner atau wawancara dari anggota koperasi sehubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen serta sumber-sumber lainnya berupa informasi yang dibutuhkan peneliti. Populasi pada penelitian ini berupa anggota koperasi Credit Union sauan sibarrung tahun buku 2024 pada bulan Januari yang mengambil pinjaman Konsumtif dengan jumlah 363 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan sebesar 10% Sugiyono (2015). Untuk lebih jelas rumus Slovin dikemukakan oleh Sugiyono (2015) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + e^2}$$

Dimana:

- n : Ukuran Sampel
 N : Ukuran Populasi
 e : Batas Toleransi Kesalahan (10%)

Prosedur pengumpulan data-data yang relevan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan dalam analisis data yaitu Pengolahan data dalam metode Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pengukuran skala Likert. Pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 hasil survei dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing indikator pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan keputusan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 dengan menggunakan 9 indikator atau unsure pelayanan kepuasan anggota pada koperasi CU. Sauan Sibarrung di Kabupaten Tana Toraja. Setiap unsur memiliki bobot 1 (satu) dan terbagi dalam 4 (empat) jenis pilihan yaitu (1) tidak baik, (2) kurang baik, (3) baik, dan (4) sangat baik. Dalam penelitian ini yang menjadi responden ialah masyarakat yang menjadi anggota koperasi Sauan Sibarrung yang berjumlah 79 responden dengan identifikasi sebagai berikut:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Perempuan	49	62,02
Laki-Laki	30	37,98
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin dari responden anggota koperasi yaitu Perempuan dengan presentase (62,02%) dan Laki-Laki dengan presentase (37,98%).

Tabel 2. Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (orang)	Presentase (%)
17-26	18	22,79
27-36	21	26,58
37-46	23	29,11
47-56	14	17,72
>57	3	3,80
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas umur responden yang menjadi anggota koperasi Sauan Sibarrung adalah umur 17 sampai 26 tahun dengan presentase 22,79%, 27 sampai 36 tahun dengan presentase 26,58%, 37 sampai 46 tahun dengan presentase 29,11%, 47 sampai 56 tahun dengan presentase 17,72%, dan usia di atas 57 tahun dengan presentase 3,80%.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Pelajar	17	21,52
PNS	12	15,19
Petani	18	22,78
Pegawai Swasta	15	18,99
Wiraswasta	17	21,52
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pekerjaan dari jumlah responden yaitu pelajar dengan presentase 21,51%, PNS dengan presentase 15,19%, petani dengan presentase 22,78%, pegawai swasta dengan presentase 18,99%, dan wiraswasta dengan 21,52%.

1. Standar Pelayanan Koperasi

Tabel 4. Unsur Standar Pelayanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	52	65,82
Sangat Sesuai	23	29,11
Tidak Mengisi	4	5,07
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dari 79 responden anggota koperasi Sauan Sibarrung yang memberikan jawaban tidak sesuai dan kurang sesuai tidak ada, yang memberikan jawaban sesuai sebesar 65,82%, yang memberikan jawaban sangat sesuai sebesar 29,11%, dan yang

tidak mengisi sebesar 5,07%.

2. Pelayanan Yang Memuaskan dan Sesuai Harapan

Tabel 5. Unsur Pelayanan Yang Memuaskan dan Sesuai Harapan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	47	59,49
Sangat Sesuai	28	35,44
Tidak Mengisi	4	5,07
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dari 79 responden anggota koperasi Sauan Sibarrung yang memberikan jawaban tidak sesuai dan kurang sesuai tidak ada, yang memberikan jawaban sesuai sebesar 59,49%, yang memberikan jawaban sangat sesuai sebesar 35,44%, dan yang tidak mengisi sebesar 5,07%.

3. Karyawan Cepat Tanggap

Tabel 6. Unsur Karyawan Cepat Tanggap

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	0	0
Cepat	44	55,69
Sangat Cepat	30	37,98
Tidak Mengisi	5	6,33
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dari 79 responden anggota koperasi Sauan Sibarrung yang memberikan jawaban tidak cepat dan kurang cepat tidak ada, yang memberikan jawaban cepat sebesar 55,69%, yang memberikan jawaban sangat cepat sebesar 37,98%, dan yang tidak mengisi sebesar 6,33%.

4. Cepat Memahami Pelayanan

Tabel 7. Unsur Cepat Memahami Pelayanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	1	1,26
Sesuai	39	49,37
Sangat Sesuai	35	44,30
Tidak Mengisi	4	5,07
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dari 79 responden anggota koperasi Sauan Sibarrung yang memberikan jawaban tidak sesuai tidak ada, yang memberikan jawaban kurang sesuai sebesar 1,26%, yang memberikan jawaban sesuai sebesar 49,37%, yang memberikan

jawaban sangat sesuai sebesar 44,30%, dan yang tidak mengisi sebesar 5,07%.

5. Jaminan Standar Pelayanan

Tabel 8. Unsur Jaminan Standar Pelayanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	46	58,23
Sangat Sesuai	29	36,70
Tidak Mengisi	4	5,07
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas dari 79 responden anggota koperasi Sauan Sibarrung yang memberikan jawaban tidak sesuai dan kurang sesuai tidak ada, yang memberikan jawaban sesuai sebesar 58,23%, yang memberikan jawaban sangat sesuai sebesar 36,70%, dan yang tidak mengisi sebesar 5,07%.

6. Kualitas produk yang diberikan

Tabel 9. Unsur Kualitas Produk Yang Diberikan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	43	54,43
Sangat Sesuai	31	39,24
Tidak Mengisi	5	6,33
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dari 79 responden yang menjadi anggota koperasi Sauan Sibarrung tidak ada yang memberikan jawaban tidak sesuai dan kurang sesuai, yang memberikan jawaban sesuai sebesar 54,43%, yang memberikan jawaban sangat sesuai sebesar 39,24%, dan yang tidak mengisi sebesar 6,33%.

7. Kesetiaan Anggota

Tabel 10. Unsur Kesetiaan Anggota

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tidak Setia	0	0
Kurang Setia	1	1,26
Setia	34	43,04
Sangat Setia	39	49,37
Tidak Mengisi	5	6,33
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dari 79 responden anggota koperasi Sauan Sibarrung tidak ada yang memberikan jawaban tidak setia, yang memberikan jawaban kurang setia sebesar 1,26%, yang memberikan jawaban setia sebesar 43,04%, yang memberikan jawaban sangat setia sebesar 49,37%, dan yang tidak mengisi sebesar 6,33%.

8. Perilaku Anggota

Tabel 11. Unsur Perilaku Anggota

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Buruk	0	0
Cukup	1	1,26
Baik	46	58,23
Sangat Baik	27	34,18
Tidak Mengisi	5	6,33
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dari 79 responden anggota koperasi Sauan Sibarrung tidak ada yang memberikan jawaban buruk, yang memberikan jawaban cukup sebesar 1,26%, yang memberikan jawaban baik sebesar 58,23%, yang memberikan jawaban sangat baik sebesar 34,18%, dan yang tidak mengisi sebesar 6,33%.

9. Pinjaman sudah sesuai keperluan

Tabel 12. Unsur Pinjaman Sudah Sesuai Keperluan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	25	31,65
Sangat Sesuai	49	62,02
Tidak Mengisi	5	6,33
Jumlah	79	100

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dari 79 responden anggota koperasi Sauan Sibarrung tidak ada yang memberikan jawaban tidak sesuai dan kurang sesuai, yang memberikan jawaban sesuai sebesar 31,65%, yang memberikan jawaban sangat sesuai sebesar 62,02%, dan yang tidak mengisi sebesar 6,33%.

Pembahasan

Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan membandingkan nilai persepsi setiap elemen dengan jumlah total elemen yang diisi, yang kemudian dikalikan dengan nilai penimbangan. Rumus yang digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada koperasi simpan pinjam Sauan Sibarrung dihitung sebagai berikut:

Tabel 13. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik

3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No. 14 Tahun 2017

Dari hasil penelitian data yang diperoleh, berikut hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 14. Pengelolan data IKM terhadap pelayanan pada CU. Sauan Sibarrung

No	Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Hasil
1	Jumlah Nilai Per Unsur	248	253	252	259	254	253	260	248	271	
2	NRR Per Unsur	3,31	3,37	3,41	3,45	3,39	3,42	3,51	3,35	3,66	
3	NRR Tertimbang	0,36	0,37	0,37	0,38	0,37	0,38	0,39	0,37	0,4	
4	Nilai IKM Layanan										84,9
5	Mutu Pelayanan										B
6	Kinerja Unit Layanan										Baik

Sumber: data diolah 2024

Berikut uraian hasil pengelolaan data tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pada koperasi simpan pinjam Sauan Sibarrung, sebagai berikut:

1. Jumlah Nilai/Unsur

Jumlah nilai/unsur yaitu keseluruhan nilai pada hasil kuesioner terhadap masing-masing indikator. Dapat diketahui bahwa nilai/unsur diatas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk unsur standar pelayanan koperasi sebesar 248
- b. Untuk unsur pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan sebesar 253
- c. Untuk unsur karyawan cepat tanggap sebesar 252
- d. Untuk unsur cepat memahami pelayanan sebesar 259
- e. Untuk unsur jaminan standar pelayanan sebesar 254
- f. Untuk unsur kualitas produk yang diberikan sebesar 253
- g. Untuk unsur kesetiaan anggota sebesar 260
- h. Untuk unsur perilaku anggota sebesar 248
- i. Untuk unsur pinjaman sudah sesuai keperluan sebesar 271

2. Nilai rata-rata per unsur

Nilai rata-rata per unsur yaitu jumlah nilai/unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi. Berikut hasil perhitungannya:

- a. Standar pelayanan koperasi = $248 : 75 = 3,31$
- b. Pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan = $253 : 75 = 3,37$
- c. Karyawan cepat tanggap = $252 : 74 = 3,41$
- d. Cepat memahami pelayanan = $259 : 75 = 3,45$
- e. Jaminan standar pelayanan = $254 : 75 = 3,39$
- f. Kualitas produk $253 : 74 = 3,42$
- g. Kesetiaan anggota $260 : 74 = 3,51$
- h. Perilaku anggota $248 : 74 = 3,35$
- i. Pinjaman sesuai keperluan $271 : 74 = 3,66$

3. Nilai rata-rata tertimbang per unsur

Nilai rata-rata tertimbang per unsur yaitu nilai rata-rata per unsur x 0,11. Berikut hasil perhitungannya:

- a. Standar pelayanan koperasi = $3,31 \times 0,11 = 0,36$
- b. Pelayanan yang sesuai harapan = $3,37 \times 0,11 = 0,37$
- c. Karyawan cepat tanggap = $3,41 \times 0,11 = 0,37$
- d. Cepat memahami pelayanan = $3,45 \times 0,11 = 0,38$
- e. Jaminan standar pelayanan = $3,39 \times 0,11 = 0,37$
- f. Kualitas produk = $3,42 \times 0,11 = 0,38$
- g. Kesetiaan anggota = $3,51 \times 0,11 = 0,39$
- h. Perilaku anggota = $3,35 \times 0,11 = 0,37$
- i. Pinjaman sesuai keperluan = $3,66 \times 0,11 = 0,40$

Maka nilai rata-rata tertimbang secara keseluruhan yaitu:

$$\begin{aligned}
 &= a + b + c + d + e + f + g + h + i \\
 &= 0,36 + 0,37 + 0,37 + 0,38 + 0,37 + 0,38 + 0,39 + 0,37 + 0,40 \\
 &= 3,40
 \end{aligned}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil perhitungan rata-rata skor dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 \\
 &= 3,40 \times 25 \\
 &= 84,90
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pada hasil interpretasi konversi mutu pelayanan IKM, maka koperasi simpan pinjam Sauan Sibarrung berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”

Tabel 15. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Standar Pelayanan	3,31	82,75	B	Baik
2	Pelayanan Sesuai Harapan	3,37	84,25	B	Baik
3	Karyawan Cepat Tanggap	3,41	85,25	B	Baik
4	Cepat Memahami Pelayanan	3,45	86,25	B	Baik
5	Jaminan Standar Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
6	Kualitas Produk	3,42	85,5	B	Baik
7	Kesetiaan Anggota	3,51	87,75	B	Baik
8	Perilaku Anggota	3,35	83,75	B	Baik
9	Pinjaman Sesuai Keperluan	3,66	91,5	A	Sangat Baik

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Indeks kepuasan paling tertinggi pada indikator pinjaman sesuai keperluan dengan nilai unsur layanan sebesar 3,66 dengan kategori sangat baik sedangkan indikator paling terendah pada indikator standar pelayanan koperasi dengan nilai unsur layanan sebesar 3,31 dengan kategori baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka ditarik kesimpulan bahwa dari 9 unsur pelayanan publik Indeks Kepuasan Masyarakat di Koperasi Simpan Pinjam CU. Sauan Sibarrung adalah: Indikator pinjaman sesuai keperluan dengan nilai unsur layanan sebesar 3,66 dengan kategori sangat baik hal ini terjadi karena pada saat anggota

mengambil pinjaman pada koperasi Sauan Sibarrung mereka merasa sudah sangat sesuai dengan keperluan yang mereka butuhkan. Indikator kesetiaan anggota sebesar 3,51, Indikator cepat memahami pelayanan sebesar 3,45, Indikator kualitas produk sebesar 3,42, Indikator karyawan cepat tanggap sebesar 3,41, Indikator jaminan standar pelayanan sebesar 3,39, Indikator pelayanan sesuai harapan sebesar 3,37, Indikator perilaku anggota sebesar 3,35 dan Indikator standar pelayanan dengan nilai unsur layanan sebesar 3,31.

Dari hasil penelitian dapat terlihat bahwa tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap layanan yang diberikan koperasi simpan pinjam Sauan Sibarrung termasuk dalam kategori baik atau memuaskan dengan nilai IKM sebesar 84,90

DAFTAR REFERENSI

- Ambarwati, I. (2020). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Generasi Millennial Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Angkatan 2016 IAIN Metro) (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Amilin, M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Anggito, albi dan setiawan, johan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif (1st ed.). CV Jejak.
- Choliq, H. A., & Misbach, I. (2016). Perbandingan kualitas layanan bank syariah dan bank konvensional (Pendekatan model PBZ). *Jurnal keuangan dan perbankan*, 20(1), 127-140.
- 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.
- Febrina, D. (2018). Manfaat Koperasi Dan Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Subur Makmur Sejahtera Kecamatan Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah.
- Ginting, N., & Barus, I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(2), 554-568.
- Huda, I. U., & Sapar, J. F. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Credit Union Sumber Sejahtera Kalimantan Selatan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(03), 581-604.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 4(2), 89-98.
- Nur'aini, H., & Ridla, M. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14. 2017. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. BN 2017/NO 708, Permenpan.go.id.
- Rahayu, E. (2020). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen T-Mart Express Indonesia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 1-10.
- Ridlo, U. (2023). Metode penelitian studi kasus: teori dan praktik. *Publica Indonesia Utama*.
- Sadewa, A. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Elektronik Dengan Kepuasan Konsumen Lazada (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).

- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143.
- Sitepu, L. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi, Citra Koperasi Dan Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Perkeleng Sekunder (KSP Perkeleng Skd) Wilayah Sibolangit Sumatera Utara.
- Sucipto, R. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan dan Tingkat Kepentingan untuk Peningkatan Kinerja Koperasi Karyawan Republika. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(3).
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, H., Rachma, N., & Hufron, M. (2018). Pengaruh service quality terhadap customer loyalty melalui kepuasan sebagai variabel intervening (studi kasus pada anggota simpan pinjam KUD Pakis Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 7(7).
- Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian