

## **Strategi Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi, Harapan Dan Kepentingan Anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta di Kabupaten Lumajang**

Syaidul Husthomy<sup>1</sup> Noer Aisyah Barlian<sup>2</sup> Zainul Hidayat<sup>3</sup>  
Program Studi Manajemen, STIE Widyagama Lumajang, 67352, Indonesia  
E-mail : [boingmerry100@gmail.com](mailto:boingmerry100@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keunggulan dan prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan anggota pada Koperasi Sentral Asia Lumajang dengan menggunakan konsep *Lean Six Sigma*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Analisis data yang digunakan adalah dengan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data dari responden. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada 30 responden. Hasil penelitian terdapat keunggulan bahwa keunggulan pada Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta adalah Karyawan mengutamakan kebutuhan keinginan terbaik bagi anggota koperasi, di samping itu Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang juga selalu sopan jujur, dan ramah, dan yang ketiga karyawan memberikan perhatian kepada anggota koperasi. Hasil prioritas perbaikan adalah Fasilitas yang digunakan tidak mempunyai daya tarik visual, Kondisi gedung yang tidak bersih dan nyaman dan karyawan tidak cepat tanggap atas kebutuhan anggota.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lean Six Sigma**

### **Abstract**

*This study aims to determine the advantages and priorities of service quality improvement based on the perceptions, expectations and interests of members of the Asian Lumajang Central Cooperative by using the concept of Lean Six Sigma. The sampling technique used in this research is purposive sampling. Purposive sampling is a technique of sampling with certain considerations. Analysis of data used is to test the validity and reliability of the questionnaire used to capture data from respondents. The research data collecting was done by giving questionnaire to 30 respondents. The result of research there are advantages that the excellence on Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta is the Employee prioritizes the best wishes for the members of the cooperative, besides the Multifunctional Business Cooperative Pure Arta Lumajang is also always polite, honest and friendly, and the third employees pay attention to the members of the cooperative. The priority result of improvement is that the facilities used do not have visual dance power, the condition of the building is not clean and comfortable and employees are not quick to respond to the needs of members.*

**Keywords: Service Quality, Lean Six Sigma**

### **PENDAHULUAN**

Pada masa kini perekonomian lebih mengarah kepada ekonomi global. Globalisasi ekonomi ditandai dengan proses liberalisasi, perdagangan dan investasi ekonomi pasar bebas. Kondisi persaingan yang semakin kompetitif

seperti ini, produk ataupun jasa sekarang telah menjadi pemikiran utama perusahaan yang sadar akan adanya persaingan ketat dalam dunia industri. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka dapat mempertinggi kepercayaan anggota terhadap produk. Hal ini dapat mendorong anggota untuk menjadi pelanggan yang setia terhadap produknya tersebut.

Berdasarkan beberapa fakta diatas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang strategi perbaikan kualitas pelayanan terhadap anggota koperasi, karena meskipun koperasi serba usaha asli murni arta lumajang ini berdiri sudah menginjak 13 tahun tetapi masih terdapat komplain dari anggota koperasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai koperasi. Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta dalam kinerjanya dituntut untuk mempunyai integritas dan peningkatan kualitas pelayanan, sehingga koperasi ini dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota koperasi agar anggota koperasi tidak berpindah dan tetap melakukan transaksi pada Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang. Karena banyaknya perusahaan sejenis yang membuat persaingan antar perusahaan sejenis semakin ketat.

Pentingnya strategi prioritas perbaikan kualitas pelayanan terhadap anggota koperasi maka, peneliti tertarik mengambil topik ini karena hal ini menarik untuk diteliti. Sehingga dengan adanya masalah tersebut peneliti mengambil judul tentang **“Strategi Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi, Harapan, dan Kepentingan Anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang”**.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Manajemen Pemasaran**

Canon, Perrealt dan McCarhty (2008:8) “pemasaran (*Marketing*) adalah suatu aktifitas yang bertujuan mencapai sasaran perusahaan, dilakukan dengan cara mengantisipasi kebutuhan pelanggan atau klien serta mengarahkan aliran barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien dari produsen”.

Manap (2016:79) mengatakan “manajemen pemasaran adalah kegiatan menganalisis, merencanakan, mengimplementasikan dan mengawasi segala kegiatan (program), guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembelian sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

### **Strategi**

Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani *strategesa* (stratas = militer, dan ag = pemimpin), yang mempunyai artinya seni atau dapat untuk menjadi seorang jenderal. Menurut Fred R. David (2015:36) “mengatakan bahwa strategi adalah cara untuk mencapai tujuan-tujuan jangka panjang”.

### **Pemasaran Jasa**

Menurut Kotler dan Keller dalam Ratnasari dan Mastuti (2011:3) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Sehingga dapat dikatakan produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau tidak”.

### **Kualitas Pelayanan**

#### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbatan seseorang atau organisasi untk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama

karyawan (Kasmir, 2017:47). Menurut Sunarto (2006:1) berpendapat “pelayanan merupakan salah satu pekerjaan yang paling cepat berkembang di dunia. Pada masa mendatang, petugas pelayanan yang mempunyai beberapa keahlian tambahan akan mendapatkan peningkatan tanggung jawab dan mengalami peningkatan kepuasan kerja”.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dan Chandra dalam Sudarso, Andriasan (2016:57) kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Untuk memudahkan penilaian dan mengukur kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat kualitas layanan yang bisa disebut SERVQUAL (*Service Quality*). Menurut Zeithaml dalam Sudarso, Andriasan (2016:58) SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu:

#### 1) *Tangibles* (Bukti Langsung)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan perusahaan.

#### 2) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

#### 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.

#### 4) *Assurance* (Jaminan)

Adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan

#### 5) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### **Kepuasan Pelanggan**

#### **Pengertian Kepuasan**

Menurut Gunawan (2010:67) “kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil atau *outcome*) yang dihubungkan dengan harapannya”.

**Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kasmir, (2017:237) “kepuasan pelanggan adalah atau harapan perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan dengan kenyataannya, dengan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan”.

**Koperasi**

Menurut UU No. 25 tahun 1992 dalam Sumarsono, (2003:1) koperasi adalah suatu bentuk badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang melandaskan kegiatannya pada prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas azas kekeluargaan.

**Lean Six Sigma**

Menurut Gasperz (2007) *Lean Six Sigma* merupakan kombinasi antara *lean* dan *six sigma* didefinisikan sebagai suatu filosofi bisnis, pendekatan sistemik dan sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan (*Waste*) atau aktivitas yang tidak bernilai tambah (*Non Value Added Activities*) dengan melalui peningkatan terus menerus. Secara radikal untuk mencapai dari tingkat kinerja enam sigma, dengan cara mengalirkan produk (*Material, Work-In-Process, Output*) dan informasi yang menggunakan sistem tarik dari pelanggan internal dan eksternal. Untuk mengejar keunggulan dan kesempurnaan berupa hanya produksi 3,4 cacat untuk setiap satu juta kesempatan atau operasi. Integrasi antara *lean* dan *six sigma* akan meningkatkan dari kinerja bisnis dan industri melalui peningkatan kecepatan (*Shortercycle Time*) dan akurasi (*Zero Defect*). Pendekatan *lean* akan menyingkapkan *non value added* dan *value added* serta akan membuat *value added* sepanjang proses *value stream*, sedangkan *six sigma* akan mereduksi variasi *value added* (Wahyuni dkk, 2015:24).

**Persepsi Kualitas**

Menurut David A. Aaker dalam Darmadi Duriyanto dkk (2004:15) persepsi kualitas merupakan persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan yang sama dengan maksud yang diharapkannya. Persepsi kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan.

**Harapan Pelanggan**

“Harapan pelanggan diartikan sebagai nilai yang diharapkan atau diperkirakan pelanggan dan tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan” (Sunarto, 2006:43).

“Harapan konsumen terhadap pelayanan memberikan kerangka acuan terhadap penilaian dari jasa yang diberikan perusahaan. Terdapat dua tingkat harapan yang dapat diukur dalam penilaian: (1) pelayanan yang diinginkan oleh konsumen (*desired service*), dan (2) tingkat minimum dari pelayanan yang harus diterima oleh konsumen (*adequate service*)” (Lupiyoadi, 2014:279).

**Kepentingan pelanggan**

Kepentingan sama artinya dengan kebutuhan, jadi dapat dijelaskan bahwa kebutuhan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila konsumen kebutuhannya tidak terpenuhi ia akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi, konsumen akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi rasa puasnya (Mangkunegara, 2009:5).

## **METODE PENELITIAN**

### **Rancangan Penelitian**

Menurut Sugiyono, (2009:206) “jenis penelitian ini menurut tingkat eksplansinya merupakan penelitian *deskriptif* dimana peneliti bermaksud menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generasi”.

### **Obyek Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang, dan pertimbangan-pertimbangan yang mendasari untuk meneliti tempat di Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang adalah:

- a. Perkembangan Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang yang cukup pesat dan mampu bersaing dengan perusahaan sejenisnya.
- b. Dukungan dari pemilik Koperasi yang koperatif sehingga bisa membantu dalam melakukan penelitian.

### **Sumber Data dan Jenis Data**

#### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan eksternal. Dimana data internal dalam penelitian adalah data yang diperoleh dari pihak Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang yang berupa profil koperasi, asas hukum pendirian, surat perjanjian dan data anggota koperasi. Sedangkan data eksternal dalam penelitian ini adalah data tentang kondisi persaingan koperasi sejenis khususnya di Kabupaten Lumajang.

#### **Jenis Data**

Jenis data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Yang di maksud data primer dalam penelitian ini adalah data dari hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang yang mempunyai simpanan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa data anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang.

### **Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **Populasi**

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh anggota di Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang. Anggota koperasi per pebruari 2018 sebanyak 127 anggota.

#### **Teknik Pengambilan Sampel**

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* untuk mengambil sampel. Hal ini dikarenakan pengambilan sampel dilakukan sesuai pertimbangan yang dimaksud oleh peneliti. “*Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2014:85).

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Observasi**

Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan secara langsung terhadap responden dan kualitas pelayanan di Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang.

## Dokumentasi

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambaran umum dan data jumlah anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang.

## Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam pertanyaan dimana dalam kuesioner sudah disediakan jawaban untuk mempermudah responden dalam melakukan pelaksanaan pengisian kuesioner dengan cara meminta responden untuk mengisi salah satu dari jawaban yang sekiranya yang cocok dengan keadaan yang alami.

## Wawancara

Wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang.

## Variabel Penelitian

### Identifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian kali ini menggunakan “variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel dependen, karena variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen. Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain” (Sugiyono, 2009:53).

Variabel mandiri dalam penelitian ini adalah tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari:

1. *Tangible*
2. *Reability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

## Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Lean Six Sigma*. *Lean Six Sigma* yaitu kombinasi dari *lean* dan *six sigma* didefinisikan sebagai suatu filosofi bisnis, pendekatan sistemik dan sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan (*waste*) atau aktifitas yang tidak bernilai tambah (*non value added activities*) melalui peningkatan terus menerus secara radikal untuk mencapai tingkat kinerja enam sigma, dengan cara mengalirkan produk (*material, work-in-price, out put*) dan informasi menggunakan system tarik dari pelanggan internal dan eksternal untuk mengejar unggulan dan kesempurnaan dengan hanya produksi 3,4 cacat untuk setiap setiap satu juta kesempatan atau operasi.

## Pengujian Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuesioner yang bisa menggali data atau informasi yang yang diperlukan. Arikunto (2003:135) mengatakan bahwa “instrument dikatakan valid apabila mampu menggali apa yang diinginkan dan mengungkapkan dari variable yang diteliti secara tepat”.

## Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2008:137), reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauhmana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda. Jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek

reliabilitas atau dapat dipercaya, jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga karena penggunaan kuesioner tersebut berkali-kali memberikan hasil yang sempurna.

### **Analisis Lean Six Sigma**

#### 1. Identifikasi Gap Tanpa Bobot

“Nilai gap yang diperoleh melalui selisih antara nilai harapan dan nilai persepsi pelanggan. Pada penelitian, nilai gap yang dimaksud adalah nilai gap rata-rata yang diperoleh dari selisih nilai rata-rata harapan pelanggan dengan nilai rata-rata persepsi pelanggan” (Wahyuni dkk, 2015:46)

#### 2. Identifikasi Gap Berbobot

“Perhitungan gap berbobot diperoleh dari rasio tingkat kepentingan masing-masing atribut terdapat dari jumlah total peringkat kepentingan” (Wahyuni dkk, 2015:49).

#### 3. Menentukan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Koperasi

“Prioritas perbaikan akan didasarkan pada pengurutan nilai gap terbobot besar sampai gap terbobot kecil” (Wahyuni dkk, 2015:52).

#### 4. Menentukan Keunggulan Kualitas Pelayanan Koperasi

Sebaliknya penentuan keunggulan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan di dasarkan dengan pengurutan nilai gap berbobot terkecil sampai gap berbobot terbesar. Gap terkecil merupakan keunggulan kualitas pelayanan dikoperasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang**

Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang berdiri pada tanggal 03 Nopember 2003 bertempat di Jl. Brigjend Katamso 71C Tompokersan Lumajang (depam Akper Lumajang). Dengan Akta Pendirian 001/BH/427.36/2003 telah disahkan oleh Bapak Kepala Dinas Koperasi Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Lumajang Drs. Herman Wibowo. Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang memiliki NPWP 02.265.905.6.625.000. Modal awal Koperasi Sentral Asia Sebesar Rp. 3.150.000,- dan total Aset per akhir Desember 2006 Rp. 4.370.527.749,17 sampai sekarang total Aset mencapai Rp. 12.030.002.132,- per 31 oktober 2010 dengan di dukung oleh 8 karyawan.

### **Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah anggota yang telah menabung atau menyimpan dananya di Koperasi Seerba Usaha Asli Murni Arta Lumajang dan tetap setia menjadi anggotanya. Jumlah responden yang dijadikan sampel penelitian ini adalah sebanyak 30 orang.

### **Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin**

Responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa mayoritas anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 25 responden atau presentase 83%.

### **Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan**

Responden berdasarkan jenis pekerjaan di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang adalah Wirausaha yaitu 18 responden dengan presentase 60%.

### **Deskripsi Responden Menurut Umur**

Responden berdasarkan usia di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang adalah berusia 31-40 yaitu 23 responden dengan presentase 40%.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Keunggulan Kualitas Pelayanan Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang**

Berdasarkan hasil penelitian untuk menentukan keunggulan bersaing dengan menjangkau persepsi harapan dan kepentingan anggota dari 30 responden ditemukan bahwa keunggulan Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang yaitu karyawan mengutamakan kebutuhan keinginan terbaik bagi anggota koperasi, karyawan selalu sopan jujur, dan ramah, dan yang ketiga karyawan memberikan perhatian kepada anggota koperasi.

Keunggulan yang pertama adalah karyawan mengutamakan kebutuhan keinginan terbaik bagi anggota koperasi. Di dalam koperasi kebutuhan yang diinginkan oleh anggota selalu diutamakan oleh karyawan koperasi seperti di Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta yang mengutamakan kebutuhan keinginan anggota. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang sesuai harapan anggota tersebut bukti bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta mengutamakan keinginan yang terbaik bagi anggotanya.

Keunggulan yang kedua adalah karyawan selalu sopan jujur, dan ramah. Karyawan dalam menangani anggota selalu bersikap sopan, ini yang membuat anggota merasa nyaman dalam setiap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan koperasi. Kesopanan sangat diperlukan untuk membuat anggota merasa dihargai. Kejujuran sangat penting dalam pelayanan yang dilakukan oleh karyawan setiap anggota melakukan transaksi, memberikan informasi yang sebenarnya kepada anggota. Selain jujur dan sopan keramahan juga salah satu dari keunggulan tersebut, karyawan Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta dalam melayani anggota selain jujur dan sopan mereka juga ramah dalam setiap keluhan yang dimiliki anggota. Hal tersebut yang menjadi keunggulan yang dipilih oleh anggota berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan anggota.

Keunggulan yang ketiga karyawan memberikan perhatian kepada anggota koperasi. Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta ingin memberikan pelayanan yang diinginkan oleh anggota, maka dari itu karyawan koperasi selalu memberikan perhatian secara pribadi kepada anggota. Perhatian merupakan kepedulian karyawan kepada anggota untuk mengetahui apa yang diinginkan anggota untuk kedepannya.

#### **Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang**

Prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan anggota Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang. Peneliti mampu menjangkau pendapat mereka untuk menentukan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan atas kualitas pelayanan koperasi. Prioritas perbaikan ini dimaksudkan untuk memberikan masukan kepada Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang untuk memperbaiki agar menjadi lebih baik dan sesuai persepsi, harapan dan kepentingan anggota.

Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang juga memiliki prioritas perbaikan dalam melakukan kualitas pelayanan. Ternyata yang harus diperbaiki sebagai prioritas utama perbaikan adalah fasilitas yang digunakan tidak mempunyai daya tarik visual. Hal tersebut memang sangat perlu diperbaiki karena fasilitas Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang tidak memiliki daya tarik

yang visual, ini yang mengakibatkan pendapat anggota tentang fasilitas yang digunakan tidak menarik yang perlu diperbaiki. Hal tersebut perlu diperbaiki karena fasilitas gedung koperasi tidak memiliki fasilitas visual yang menarik seperti ruang pelayanan yang tidak ada pendingin ruangan, ini yang mengakibatkan pendapat anggota tentang fasilitas yang digunakan tidak memiliki daya tarik yang visual yang perlu diperbaiki. Ruang pelayanan koperasi sangat terbuka tidak mungkin memungkinkan untuk menggunakan pendingin ruangan dikarenakan pendingin ruangan akan berfungsi dengan baik bila digunakan di ruangan yang tertutup.

Prioritas yang kedua adalah kondisi gedung yang tidak bersih dan nyaman. Gedung Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang tidak bersih dan nyaman karena gedung Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang yang masih kurang besar untuk pembagian ruangan sehingga menjadikan kurang nyaman dan bersih. Hal tersebut yang sangat perlu diperbaiki oleh koperasi karena gedung juga menggambarkan bahwa koperasi tersebut sudah berkembang atau belum.

Prioritas yang ketiga karyawan tidak cepat tanggap atas kebutuhan anggota. Karyawan Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang tidak cepat tanggap atas kebutuhan anggota karna Koperasi Serba Usha Asli Murni Arta Lumajang tidak mementingkan satu pihak saja, dikarenakan anggota di koperasi Sentral Asia Lumajang sangat banyak sedangkan karyawan yang dimiliki tidak bisa memenuhi semua kebutuhan yang diinginkan anggota dalam waktu yang sangat cepat. Hal tersebut yang sangat perlu diperbaiki oleh koperasi karna setiap kebutuhan yang diinginkan anggota harus segera dipenuhi oleh Koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang. Anggota merupakan aset utama sebuah koperasi, jadi setiap kebutuhan anggota harus segera dipenuhi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari perumusan masalah dan tujuan serta pembahasan hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut ini :

- a. Ditemukan keunggulan koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan anggota. Keunggulan koperasi Sentral Asia Lumajang terletak pada setiap karyawan mengutamakan kebutuhan keinginan terbaik bagi anggota koperasi, karyawan selalu sopan jujur, dan ramah, dan yang ketiga karyawan memberikan perhatian kepada anggota koperasi.
- b. Ditemukan solusi perbaikan koperasi Sentral Asia Lumajang berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan. Prioritas perbaikan koperasi Sentral Asia Lumajang yang pertama fasilitas yang digunakan tidak mempunyai daya tarik visual, kondisi gedung yang tidak bersih dan nyaman, dan yang ketiga karyawan tidak cepat tanggap atas kebutuhan anggota.

### **Saran**

Dari prioritas perbaikan koperasi Serba Usaha Asli Murni Arta Lumajang yang telah di temukan maka karyawan koperasi supaya bisa saling menutupi kekurangan yang dimiliki dan saling bekerja sama dalam melakukan perbaikan untuk memberikan kenyamanan kepada para anggota koperasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. RinekaCipta.
- Cannon, dkk. 2008. *Pemasaran Dasar*. Jakarta: Selemba Empat.
- David, Fred R and David R Forrest. 2015. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Selemba Empat.
- Kasmi. 2017. *Customer Services excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Manap, Abdul. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mangkunegara, Abwar P. 2009. *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ratnasari, Ririn T dan Aksa, mastuti H. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sudarso, Andiasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sugiono. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlanggan.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Merode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Manajmen Koperasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graham Ilmu.
- Sunarto. 2006. *Cutomer Service*. Yogyakarta: AMUS.
- Wahyuni, Sulistiyowti, dan Khamim. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graham Ilmu.