

G E M A

Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi

Laman Jurnal: jurnal.gentiaras.ac.id/index.php/Gema/index

ISSN : 2086-9592 (p) , 2721-5490 (e)



Analisis Kepuasan Anggota Kopdit Bunga Tanjung dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Sisilia Angen Prista Noviana, Theresia Dhian Kusumawati*

STIE Gentiaras, Lampung

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Artikel History: Received: March 28, 2022 Revised: May 21, 2022 Published: May 24, 2022 Keywords: CSI, IPA, Satisfaction	Satisfaction is the most dominant problem in every business unit engaged in the service sector, but the process to fulfill member satisfaction is not easy. This study aims to determine satisfaction with the services provided by Kopdit Bunga Tanjung, considering that members' ratings of satisfaction with services are different. Therefore Kopdit Bunga Tanjung is required to be able to make changes quickly. In order to collect the data the researcher distributed questionnaire. Determination of the number of samples in this study were members of the Kopdit Bunga Tanjung with a total sample of 280 respondents. The method used in this study is the Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). Based on the results of measuring the satisfaction level of members of the Kopdit Bunga Tanjung using the CSI method, the calculation results are 81.82% which fall into the very satisfied category. Based on the results of the IPA analysis, there are several attributes that need to be prioritized in the distribution of services at the Kopdit Bunga Tanjung, including: the Kopdit Bunga Tanjung, which has neat-looking employees and using the uniform of the Kopdit Bunga Tanjung, the same service between you and other members, the employees of the Kopdit Bunga Tanjung, are able to respond to member requests/complaints quickly. Such as: slack due.
INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Riwayat Artikel: Diterima: 28 Maret 2022 Direvisi: 21 Mei 2022 Dipublikasikan: 24 Mei 2022 Kata kunci: CSI, IPA, Kepuasan	Kepuasan menjadi masalah yang paling dominan pada setiap unit usaha yang bergerak pada bidang jasa, akan tetapi proses untuk memenuhi kepuasan anggota tersebut tidaklah mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan atas pelayanan yang diberikan Kopdit Bunga Tanjung, mengingat penilaian anggota terhadap kepuasan atas pelayanan berbeda-beda. Oleh karena itu Kopdit Bunga Tanjung dituntut untuk dapat melakukan perubahan dengan cepat. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah anggota Kopdit Bunga Tanjung dengan jumlah sampel sebesar 280 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan anggota Kopdit Bunga Tanjung menggunakan metode CSI didapatkan hasil perhitungan sebesar 81,82 % dimana masuk kedalam kategori sangat puas. Berdasarkan hasil analisis IPA terdapat beberapa beberapa atribut yang perlu diprioritaskan dalam penyaluran jasa di Kopdit Bunga Tanjung diantaranya : karyawan berpenampilan rapih atau menggunakan seragam Koperasi Bunga Tanjung dan pelayanan yang sama antara anda dengan anggota lainnya dan karyawan Kopdit Bunga Tanjung mampu merespon permintaan/ keluhan anggota dengan cepat. seperti: kelonggaran jatuh tempo.

Corresponding Author :

Theresia Dhian Kusumawati

STIE Gentiaras, Lampung

*email: theresiadhiank@gmail.com



PENDAHULUAN

Perkembangan koperasi di Indonesia semakin lama semakin menunjukkan perkembangan yang sangat menggembirakan. Sebagai salah satu pilar penopang perekonomian Indonesia, keberadaan koperasi ini sangat kuat dan mendapat tempat tersendiri di kalangan pengguna jasanya. Saat ini animo masyarakat terhadap produk koperasi sangat tinggi sehingga menyebabkan koperasi mengalami pertumbuhan yang pesat, pertumbuhan ini diikuti dengan persaingan yang kompetitif antar koperasi. Untuk dapat unggul dalam persaingan tersebut, koperasi perlu melakukan strategi yang tepat untuk menciptakan profit, mempertahankan dan memperluas pangsa pasar dan memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Koperasi yang mampu bertahan sampai saat ini apabila mampu menciptakan kepuasan bagi para anggotanya. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan para anggota adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas pada koperasi adalah terpenuhinya kebutuhan dan keinginan para anggota koperasi serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan para anggota. Dengan demikian ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) (Tjiptono, 2011). Apabila jasa yang diterima dan jasa yang dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa di asumsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan diasumsikan buruk dan tidak memuaskan, dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada bagaimana kemampuan penyediaan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Pertiwi, 2014). Kualitas pelayanan pun berbanding lurus dengan kelengkapan pelayanan supaya terbentuk tingkat kepuasan yang tinggi sehingga loyalitas dapat tercapai (Chayomchai & Chanarpas, 2021). Akan tetapi dalam penyampaian jasa ini seringkali terjadi kesenjangan yaitu ketidaksesuaian antara harapan dan realita atau yang dirasakan oleh pelanggan.

Kopdit Bunga Tanjung berdiri tahun 1976 yang berada di Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah merupakan satu dari 2087 koperasi aktif yang berada di Provinsi Lampung. Banyaknya koperasi yang ada di Provinsi Lampung ini dan juga khususnya koperasi di daerah Lampung Tengah menuntut koperasi ini untuk melakukan suatu strategi guna memenangkan persaingan. Namun, koperasi ini tidak pernah melakukan survey atau penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanannya, apakah anggota puas atau tidak puas dengan pelayanan koperasi tersebut. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan anggota Kopdit Bunga Tanjung, diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, Kopdit Bunga Tanjung juga memiliki beberapa kekurangan. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan anggota Kopdit Bunga Tanjung. Oleh karena itu, untuk mempertahankan kualitas

pelayanan atau *service quality* (servqual) agar tetap stabil dan bahkan bisa makin ditingkatkan, diperlukan suatu evaluasi berkala untuk mengukur kestabilan servqual sehingga kepuasan konsumen tetap berada di tingkat teratas (Rosalin & Adhimursandi, 2021).

Berikut adalah tabel perbandingan jumlah anggota dan partisipasi anggota Kopdit Bunga Tanjung Tahun 2017-2020

Tabel 1. Partisipasi Anggota Koperasi			
Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Partisipasi Anggota	Persentase Partisipasi Anggota
2017	708	633	89%
2018	763	411	53%
2019	734	623	84%
2020	882	484	54%

Data : Koperasi Bunga Tanjung

Tabel 1 dapat kita lihat bahwa jumlah partisipasi anggota pada tahun 2017 adalah 89% dari total anggota koperasi. Pada tahun 2018 terjadi penurunan, yaitu partisipasi anggota sebesar 53% dari total anggota koperasi. Dan pada tahun 2019 terjadi peningkatan yaitu sebesar 84% dari total anggota koperasi dan mengalami penurunan di tahun 2020 yaitu partisipasi anggota sebesar 54% dari total anggota koperasi. Ketidakstabilan jumlah partisipasi anggota Kopdit Bunga Tanjung ini yang merupakan suatu hal penting yang perlu dianalisis lebih lanjut guna mendapatkan masukan bagi keberlangsungan koperasi secara keseluruhan.

Salah satu metode pengukuran servqual adalah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), kedua metode tersebut menggunakan tingkat harapan dan kenyataan serta kategori kepuasan pelanggan (Rangga et al., 2020). Penilaian tingkat kepuasan anggota koperasi merupakan aspek penting untuk menilai pelayanan koperasi secara keseluruhan Hasil penilaian kepuasan ini dapat digunakan untuk mengarahkan pelayanan yang lebih baik lagi guna memenuhi harapan dan keinginan para anggota sehingga memberikan kepuasan dan loyalitas bagi para anggota koperasi.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data.

Metode analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Kopdit Bunga Tanjung pada tahun 2020 yaitu sebesar 882 anggota. Peneliti mengambil sampel anggota Kopdit Bunga Tanjung sebagai narasumber. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disebar sesuai sebaran sampel. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017:81) yaitu sebesar 280. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara *incidental sampling* dimana responden yang diambil secara kebetulan yang ditemui oleh peneliti selama cocok dengan kriteria responden dalam penelitian ini yaitu anggota Kopdit Bunga Tanjung. Sumber data yang diambil termasuk dalam data primer yaitu data yang langsung diambil dari responden (Tersiana, 2018). Data diambil dengan menggunakan kuisisioner yang didalamnya berisi pertanyaan dengan dua jawaban skala likert, yaitu tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*). Skala likert adalah suatu skala yang bertujuan untuk mengukur sikap dan persepsi dari seseorang mengenai fenomena social berupa skor (Huwaida, 2019).

Adapun pedoman skala penilaian tingkat kepentingan dan kinerja menurut Martila dan James dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Pedoman Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Nilai CSI	Kriteria CSI
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80,99%	Puas
51% - 65,99%	Cukup
35% - 65,99%	Kurang Puas
0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber: Mudjanarko et al., 2020

Setelah diketahui skor dari *Importance* dan *Performance*, lalu dibuat kedalam diagram kartesius yang terlihat ke dalam 4 kuadran dibawah ini

Harapan	Kuadran 1 (Prioritas Utama) A	Kuadran II (Pertahankan Prestasi) B
	Kuadran III (Prioritas Rendah) C	Kuadran IV (Prioritas Berlebihan) D
Kinerja		

Sumber : Rambat Lupiyoadi, 2015

Gambar 1. Pedoman Kuadran Metode IPA

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut sebagai berikut :

A. Prioritas utama (*Concentrate Here*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan (*importance*) pelanggan, atribut-atribut produk berada pada tingkat tinggi, tetapi jika dilihat dari kepuasannya pelanggan merasakan tingkat yang rendah, sehingga pelanggan menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Perusahaan hendaknya melakukan usaha dengan cara perbaikan terus-menerus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berarti pula bahwa atribut-atribut ini perlu dikelola agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.

B. Pertahankan Prestasi (*Keep up the good work*)

Posisi ini memuat faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh pelanggan dan faktor-faktor tersebut dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan yang diinginkan, sehingga kepuasannya tinggi. Hal-hal yang termasuk dalam posisi ini diharuskan tetap dipertahankan, karena semua atribut tersebut yang menjadi daya tarik dan unggul di mata pelanggan.

C. Prioritas Rendah (*Low priority*)

Pada posisi ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada posisi ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Adapun cara menghitung CSI adalah dengan rumus sebagai berikut :

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100 \%$$

Dimana T merupakan total skor perkalian kepentingan dengan kinerja dan Y adalah total skor kepentingan. Adapun penentuan kriteria hasil CSI dapat dilihat pada tabel 2 diatas.

Definisi Operasional

Service Quality (Servqual)

Menurut Mulyono (2011), Kualitas layanan merupakan pemenuhan dari harapan konsumen atau kebutuhan pelanggan yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah pelanggan sudah menerima layanan yang berkualitas. Sejalan menurut Hanan dan Karp dalam Mulyono, "Quality is an assessment of the general goodness of a product" menunjukkan bahwa kualitas adalah pernyataan atas suatu produk secara total pada unsur atau komponen yang menyusun produk dan yang memberikan nilai tambah. Menurut Freddy (2013), Model *Perceptual* mengenai kualitas layanan dapat menjelaskan proses terjadinya kesenjangan atau ketidaksesuaian antara keinginan dan tingkat kepentingan berbagai pihak yang terlibat dalam penyerahan produk/jasa. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut nilai pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas layanan.

Pada bidang jasa, kepuasan pelanggan ini sangat berkaitan erat dengan servqual atau juga dikenal dengan *service quality* merupakan pengukuran kualitas pelayanan oleh perusahaan yang berkenaan dengan tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan tersebut (Tjiptono & Chandra, 2016). Hasil dari pengukuran ini dapat dijadikan bahan koreksi agar servqual bisa berjalan lebih baik lagi sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai (Addas et al., 2021). Kotler dan Keller (2016: 442) merangkum 5 dimensi pokok, yaitu: (1) *Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan

untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat sesuai dan memuaskan, (2) *Responsiveness* (Cepat Tanggap) adalah kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, (3) *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko, (4) *Empathy* (Empati) adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi, (5) *Tangible* (bukti fisik) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Suryawan dan Dharmayanti (2013), kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Secara teori menurut Fernell, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan apa yang diharapkannya (Fadhli et al., 2021). Oleh karena itu kepuasan pelanggan perlu dikelola dengan baik dan terus menerus sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh perusahaan. Adapun manfaat dari pengelolaan kepuasan pelanggan menurut Kotler Keller adalah dapat menimbulkan loyalitas pelanggan yang efeknya sangat luar biasa sehingga dapat meminimalkan biaya pemasaran (Wicaksana, 2020).

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Tjiptono (2011) teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dan dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja perusahaan (kinerja) mengenai 5 dimensi pokok diatas. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Menurut Ruhimat (2008), *metode Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Adapun tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui seberapa besar harapan dari konsumen atas kualitas pelayanan suatu jasa sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai perbandingan variabel yang harus dipertahankan, ditingkatkan dan diperbaiki (Andriyani, 2021).

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index adalah suatu indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen dalam persentase secara menyeluruh sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi atas kualitas pelayanan suatu jasa yang diberikan perusahaan (Andriyani, 2021).

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dipakai metode penyebaran angket (kuesioner) dan pengamatan (observasi). Indikator tersebut dituangkan secara rinci ke dalam pertanyaan berupa angket. Dari kelima dimensi kualitas jasa selanjutnya dilakukan analisis guna mengetahui tingkat kepuasan anggota Kopdit Bunga Tanjung memakai metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Setelah dilakukan analisa tingkat kepuasan selanjutnya hal-hal yang perlu ditingkatkan yang berhubungan dengan pelayanan dianalisis berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3 merupakan karakteristik responden penelitian yang terdiri dari 280 anggota Kopdit Bunga Tanjung.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Variabel	Indikator	Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	132	47,15%
	Perempuan	148	52,85%
Umur	17-25	59	21,07%
	26-35	49	17,50%
	36-45	76	27,14%
	Diatas 45	96	34,28%
Pekerjaan	Pelajar	56	20%
	Wirausaha	83	29,64%
	Karyawan	49	17,50%
	Petani	86	30,72%
	Lainya	6	2,14%

Sumber : Data diolah 2021

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa responden Kopdit Bunga Tanjung 52,85% adalah perempuan dan berusia diatas 45 tahun. Dan juga pekerjaan responden anggota Kopdit Bunga Tanjung didominasi oleh petani sebesar 30,72%, wirausaha sebesar 29,64%, pelajar sebesar 20%, karyawan sebesar 17,50 % dan lainnya 2,14%.

Analisis Kepuasan Anggota menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain atau suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur tingkat harapan dan tingkat kinerja untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Tingkat kepuasan pelanggan pada penelitian ini diukur dengan menggunakan IPA yaitu dengan cara memberikan skor pada masing-masing pertanyaan yang diambil dari 5 dimensi *servqual* menurut tingkat kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*). Hasil rata-rata pemberian skor pada kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada tabel 4.

Berikut merupakan tabel Atribut yang digunakan dalam IPA (*Importance Performance Analysis*).

Tabel 4 Atribut *Importance Performance Analysis*

Tangibles (Bukti Fisik)
1. Kopdit Bunga Tanjung memiliki Fasilitas Kantor yang memadai, seperti Komputer, Ruang Tunggu, Ruang Parkir.
2. Kopdit Bunga Tanjung memiliki karyawan yang berpenampilan rapih. (Menggunakan Seragam Koperasi Bunga Tanjung)
3. Tingkat Kebersihan Lingkungan Kantor Kopdit Bunga Tanjung sangat baik.
4. Anggota Kopdit Bunga Tanjung merasa pelayanan yang diberikan baik dan sesuai. (Kemudahan dalam proses pelayanan menabung dengan menggunakan aplikasi Sakti link.)
Empathy (Empati)
5. Karyawan Kopdit Bunga Tanjung menjalin komunikasi dan hubungan yang baik terhadap para anggotanya.
6. Kopdit Bunga Tanjung memberikan perhatian personal kepada para anggotanya dan memiliki jam operasi yang nyaman.
Reliability (Keandalan)
7. Kopdit Bunga Tanjung mampu memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan.
8. Kopdit Bunga Tanjung mampu menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
9. Pelayanan yang sama antara Anda dengan anggota lainnya.
Responsiveness (Daya tanggap)
10. Karyawan Kopdit Bunga Tanjung mampu merespon permintaan/ keluhan anggota dengan cepat. Seperti kelonggaran pembayaran jatuh tempo.
11. Kemauan karyawan dalam membantu keinginan anggota
Assurance (Jaminan)
12. Kemampuan karyawan dalam memberikan / menjelaskan pengetahuan terhadap produk yang ada di Kopdit Bunga Tanjung.
13. Perilaku para karyawan Kopdit Bunga Tanjung mampu menumbuhkan kepercayaan anggota terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para anggotanya.
14. Kesabaran dan keramahan karyawan Kopdit Bunga Tanjung.
15. Anggota Kopdit Bunga Tanjung mendapatkan bunga pinjaman yang tidak memberatkan bagi anggota.

Sumber : Data Primer 2021.

Analisis Nilai Kesenjangan atau Gap Antara Harapan dan Kinerja

Analisis Nilai Kesenjangan atau Gap Antara Harapan dan Kinerja merupakan nilai kesenjangan antara harapan dan kinerja yang dipersepsikan oleh anggota terhadap pelayanan yang diberikan karyawan Kopdit Bunga Tanjung. Hasil perbandingan harapan dan kenyataan secara keseluruhan ditunjukkan dalam tabel 5.

Tabel 5. Penilaian Tingkat Kesesuaian Kepuasan Anggota terhadap Tingkat Harapan dan Kinerja

Pernyataan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian
1	4,03	4,30	93 %
2	4,04	4,48	90 %
3	4,07	4,41	92 %
4	4,39	4,47	98 %
5	4,11	4,44	92 %
6	4,14	4,31	96 %
7	4,04	4,37	92 %
8	4,04	4,40	91 %
9	4,00	4,44	90 %
10	4,06	4,43	91 %
11	4,02	4,41	91 %
12	4,09	4,36	93 %
13	4,07	4,40	92 %
14	3,98	4,38	90 %
15	4,26	4,61	92%
$\bar{x} = 4,089$		$\bar{y} = 4,414$	

Sumber : Data diolah tahun 2021.

Data pada table 5 menunjukkan selisih antara Harapan dan Kinerja. Rata-rata harapan sebesar 4,414 dan rata-rata kinerja sebesar 4,089. Terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan dan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan. Kinerja yang dirasakan oleh pelanggan berada dibawah harapan pelanggan mengenai pelayanan di Kopdit Bunga Tanjung.

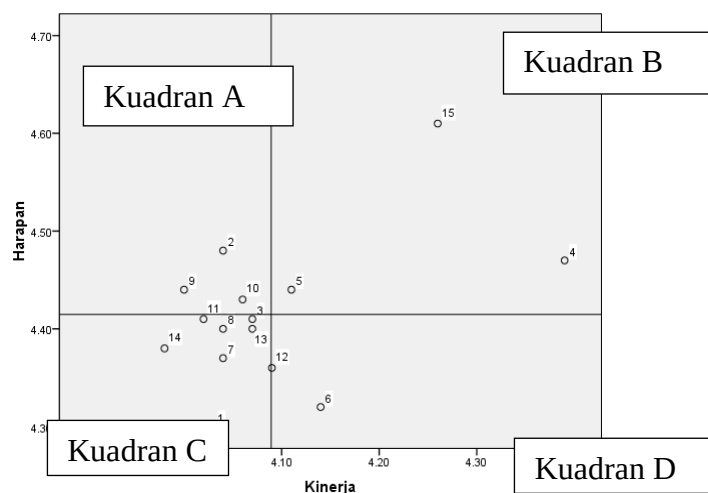
Harapan anggota yang paling penting (dilihat dari score tingkat kepentingan paling tinggi yaitu sebesar 4,61) adalah anggota Kopdit Bunga Tanjung mendapatkan bunga pinjaman yang tidak memberatkan bagi anggota. Hal ini dikarenakan para anggota merasakan bahwa bunga pinjaman merupakan hal yang paling penting bagi para anggota. Oleh karena itu mereka sangat

berharap bunga pinjaman yang diberikan Kopdit Bunga Tanjung rendah dan terjangkau sehingga tidak memberatkan anggota koperasi sehingga mampu membantu para anggota koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan dan mengubah taraf hidup para anggota koperasi menjadi lebih baik dan berkualitas.

Sementara pada tingkat kinerja, anggota koperasi berpendapat bahwa kinerja yang paling sesuai dengan harapan (dilihat dari score tingkat kinerja tertinggi yaitu sebesar 4,39 dan tingkat kesesuaian yang paling tinggi atau mendekati 100% yaitu 98%) ada pada atribut anggota Kopdit Bunga Tanjung merasa pelayanan yang diberikan baik dan sesuai (kemudahan dalam proses pelayanan menabung dengan menggunakan Aplikasi Sakti Link).

Kesenjangan yang paling besar (terlihat dari tingkat kesesuaian yang paling kecil atau menjauhi 100% yaitu 90%) terdapat pada atribut penampilan karyawan Koperasi Bunga Tanjung, respon karyawan Kopdit Bunga Tanjung mengenai permintaan/ keluhan anggota dan atribut kesabaran dan keramahan karyawan Kopdit Bunga Tanjung.

Dari hasil perhitungan maka dapat digambarkan dalam diagram *Kartesi* yang terdiri dari kuadran-kuadran sebagai berikut :



Sumber : Data diolah 2021.

Gambar 2. Diagram Kartesi

Kuadran A merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepuasan yang masih sangat rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Terdapatnya tiga atribut di dalam Kuadran A menunjukkan adanya hal-hal yang dipersepsikan sangat penting, akan tetapi Kopdit Bunga Tanjung belum melaksanakannya dengan baik seperti para staf yang berpenampilan rapih atau menggunakan seragam, pelayanan yang baik, dan tidak membedakan antara satu anggota dengan anggota lainnya dan kemampuan karyawan Kopdit Bunga Tanjung dalam merespon

permintaan/ keluhan anggota dengan cepat seperti memberikan kelonggaran jatuh tempo pinjaman pada saat anggota mengalami masalah. Hal – hal inilah yang menyebabkan para anggota merasa tidak puas karena Kopdit Bunga Tanjung belum memberikan yang terbaik untuk memenuhi harapan para anggota. Oleh karena itu untuk dapat memberikan kepuasan bagi para anggota koperasi, Kopdit Bunga Tanjung harus memprioritaskan mengenai penampilan karyawan yang rapih dan menggunakan seragam, memberikan pelayanan yang baik dan tidak membedakan antara satu anggota dan anggota lainnya dan juga mampu menangani keluhan anggota dengan cepat seperti pada masa pandemic saat ini, disaat banyak anggota koperasi yang mengalami kendala atau permasalahan keuangan, para staf/karyawan diharapkan segera merespon keluhan usulan mengenai masalah yang terjadi seperti permintaan kelonggaran pinjaman atau jatuh tempo pinjaman. Prioritas tersebut merupakan hal utama yang harus diperbaiki dengan tujuan meningkatkan pelayanan agar adanya gap tersebut dapat teratasi sehingga menciptakan kepuasan anggota Kopdit Bunga Tanjung.

Kuadran B merupakan kuadran yang diharapkan oleh anggota dan telah sesuai dengan yang dirasakan oleh anggota. Unsur-unsur yang menunjukkan pelayanan telah dengan baik dilaksanakan oleh karyawan Kopdit Bunga Tanjung dan wajib dipertahankan, karena dipersepsikan sangat penting dan sangat memuaskan adalah kemudahan dalam proses menabung di Kopdit Bunga Tanjung dengan menggunakan Aplikasi Sakti Link, komunikasi dan hubungan yang baik kepada para anggotanya dan juga bunga pinjaman yang tidak memberatkan bagi anggota.

Ada 7 atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi anggota, dipersepsikan bahwa dalam pelaksanaannya dilakukan oleh karyawan secara biasa saja, yaitu atribut di dalam kuadran C, yang terdiri dari; fasilitas kantor seperti komputer, ruang tunggu, ruang parkir, tingkat kebersihan lingkungan, pelayanan yang akurat tanpa membuat kesalahan, pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati, karyawan yang sigap dalam membantu keinginan anggota, rasa aman bagi para anggotanya, kesabaran dan keramahan karyawan.

Ada 2 atribut yang ada pada kuadran D, merupakan unsur-unsur yang dipersepsikan kurang penting oleh anggota tetapi dipersepsikan sangat memuaskan dalam pelaksanaannya, terdiri dari perhatian personal kepada para anggotanya, memiliki jam operasi yang nyaman dan penjelasan yang lengkap mengenai produk Kopdit Bunga Tanjung.

Skala atau urutan prioritas ditunjukkan pada tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6 Prioritas Perbaikan Kinerja Pelayanan Kopdit Bunga Tanjung

Prioritas Utama (Skala Prioritas 1)	Pertahankan Prestasi (Skala Prioritas 2)	Prioritas Rendah (Skala Prioritas 3)	Berlebihan (Skala Prioritas 4)
Kopdit Bunga Tanjung memiliki karyawan yang berpenampilan rapih. (Menggunakan Seragam Koperasi Bunga Tanjung)	Anggota Kopdit Bunga Tanjung merasa pelayanan yang diberikan baik dan sesuai (Kemudahan dalam proses pelayanan menabung dengan menggunakan aplikasi Sakti link.)	Kopdit Bunga Tanjung memiliki Fasilitas Kantor yang memadai, seperti Komputer, Ruang Tunggu, Ruang Parkir.	Kopdit Bunga Tanjung memberikan perhatian personal kepada para anggotanya dan memiliki jam operasi yang nyaman.
Karyawan memberikan pelayanan yang sama antara anggota satu dengan anggota lainnya.	Karyawan Kopdit Bunga Tanjung menjalin komunikasi dan hubungan yang baik terhadap para anggotanya.	Tingkat kebersihan lingkungan kantor cukup baik.	Kemampuan karyawan dalam memberikan / menjelaskan pengetahuan terhadap produk yang ada di Kopdit Bunga Tanjung
Karyawan Kopdit Bunga Tanjung mampu merespon permintaan/ keluhan anggota dengan cepat. Seperti kelonggaran pembayaran jatuh tempo.	Anggota Kopdit Bunga Tanjung mendapatkan bunga pinjaman yang tidak memberatkan bagi anggota	Kopdit Bunga Tanjung mampu memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan.	
		Kopdit Bunga Tanjung mampu menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.	
		Kemauan karyawan dalam membantu keinginan anggota	
		Perilaku para karyawan Kopdit Bunga Tanjung mampu menumbuhkan kepercayaan anggota terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para anggotanya.	
		Kesabaran dan keramahan karyawan Kopdit Bunga Tanjung.	

Sumber : Data Diolah 2021.

Analisis Kepuasan Anggota menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah indeks untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.

Tabel 7 diperoleh total score sebesar 270,81, sehingga jika dicari CSI dengan rumus maka hasilnya adalah :

Customer Satisfaction Index (CSI)

$$\text{CSI} = \frac{270,81}{5 \times 66,21} \times 100\% = 81,80\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan CSI yang disesuaikan dengan tabel skala CSI, menunjukkan hasil perhitungan kepuasan anggota Kopdit Bunga Tanjung berada pada rentang skala sangat puas dengan nilai perhitungan CSI sebesar 81,80 %.

Tabel 7 Skor perkalian Kinerja (*Performance*) dengan Harapan (*Importance*)

	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Harapan / Kepentingan (Y)	Score (P x I)
1	4,03	4,3	17,329
2	4,04	4,48	18,0992
3	4,07	4,41	17,9487
4	4,39	4,47	19,6233
5	4,11	4,44	18,2484
6	4,14	4,31	17,8434
7	4,04	4,37	17,6548
8	4,04	4,4	17,776
9	4	4,44	17,76
10	4,06	4,43	17,9858
11	4,02	4,41	17,7282
12	4,09	4,36	17,8324
13	4,07	4,4	17,908
14	3,98	4,38	17,4324
15	4,26	4,61	19,6386
	61,34	66,21	270,81

Sumber : Data Diolah 2021

Nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa para anggota sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Kopdit Bunga Tanjung. Adapun dasar penentuan kategori puas ini dapat dilihat pada tabel 2 mengenai pedoman kriteria tingkat kesesuaian metode CSI. Namun hal ini sebaiknya jangan membuat Kopdit Bunga Tanjung cukup merasa puas, Kopdit Bunga Tanjung masih harus terus memperbaiki pelayanan berdasarkan tingkat prioritasnya. Menurut Muharastri (2008) bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA). Perbaikan atribut yang diperoleh melalui IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI hingga 100%.

KESIMPULAN

Kepuasan anggota atas jasa pelayanan di Kopdit Bunga Tanjung dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh angka 81,80 % yang dapat disimpulkan para anggota sangat puas atas layanan yang diberikan Kopdit Bunga Tanjung. Hal ini dapat dijadikan bahan pertimbangan pada Kopdit Bunga Tanjung untuk mempertahankan kategori CSI sangat puas atas pelayanan Kopdit Bunga Tanjung.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan atau harus diprioritaskan dalam penyaluran jasa pelayanan berdasarkan hasil analisis kepuasan anggota Koperasi Bunga Tanjung dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), karena belum dilakukan dengan baik adalah kerapian penampilan karyawan, pelayanan yang baik dan tidak membedakan anggota satu dengan lainnya dan cepat tanggap apabila ada permintaan/ keluhan anggota seperti misalkan ada masalah pinjaman seperti contohnya kelonggaran jatuh tempo pinjaman apabila mengalami permasalahan

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, T. 2021. Indonesian Journal of Science & Technology. Indonesian Journal of Science Learning, 2 No 3(2), 8–25.
- Chayomchai, A., & Chanarpas, M. 2021. The Service quality Management of the Fitness Center: The Relationship among 5 Aspects of Service Quality. International Journal of Current Science Research and Review, 04 (06).
- Fadhli, K., Moch, K., Rahmatika, A. N., & Ismail, A. N. 2021. Pengaruh Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. AFKO GROUP Jombang. Jurnal Inovasi Penelitian, 2 No 3.
- Huwaida, H. 2019. Statistika Deskriptif. Poliban Press.
- Kotler. 2016. Marketing Management. 15 th edition. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. Praktikum Metode Riset Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. 2020. Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan. Scopindo Media Pustaka
- Pertiwi, Dwi Candra & Tri Sudarwanto. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Café & Coffee Corner Surabaya). *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*, Vol 2, No 2.
- Rangga, A., Nalendra, A., Givan, B., & Sa, I. 2020. Persepsi warga Jakarta terhadap pelayanan public dengan metode IPA dan CSI. 4 (2), 294-306.
- Rangkuti, Freddy. 2013. Customer Service Satisfaction dan Call Center Berdasarkan ISO 9001. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rosalin, H., & Adhimurshandi, D. 2021. Integration of Importance Performance Analysis (IPA) and Kano in improving service quality in PDAM district Penajam Paser Utara. 9, 41-47.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta. CV.
- Suryawan, S dan Dharmayanti, D. 2013. Analisa Hubungan Antara Experiental Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Café Nona Manis Grand City Mall. Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 3.
- Tersiana, A. 2018. Metode Penelitian. Anak Hebat Indonesia.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality, & Satisfaction, Yogyakarta: Andi.
- Wicaksana, W. 2020. Pentingnya Kepuasan Pelanggan pada suatu bisnis. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1 (1), 317-323.
- Widyanti, Wiwik. 2022. Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*. Vol. 20 No.1.