

## PENGUKURAN KEPUASAN PADA KOPERASI KARYAWAN UIKA BOGOR

Widhi Ariyo Bimo<sup>1</sup>, Asti Marlina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Ibn Khaldun Bogor

Email : [widhitambah@gmail.com](mailto:widhitambah@gmail.com)<sup>1</sup>, [astimarlina@gmail.com](mailto:astimarlina@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

*UUD 1945 menempatkan Koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional Koperasi adalah badan usaha dimana anggota sebagai pemilik dan sekaligus pelanggan dan ini merupakan prinsip yang membedakan dengan badan usaha lainnya cara yang dilakukan adalah memberikan kepuasan kepada konsumen. Fungsi dan peranan koperasi adalah mengembangkan potensi, kreativitas, memperkuat kualitas, meningkatkan kemampuan ekonomi anggota dan serta memperkokoh perekonomian nasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan UIKA Bogor dengan Indikator ; Penampilan (Tangible), Memberikan Perhatian (Empathy), Daya Tanggap (Responsivness), Jaminan (Assurance), Keandalan (Realibility) Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuisisioner secara quota random sampling . Penelitian ini diukur menggunakan skala likert skala 1-5. Hasilnya menunjukkan bahwa merupakan Koperasi Karyawan yang dapat diandalkan yaitu dari sisi Kinerja Jaminan (Assurance) dan Kinerja Penampilan (Tangible) yang perlu dilakukan peningkatan adalah dalam Kinerja Keandalan (Realibility) dan Daya Tanggap (Responsivness) dan Untuk Kinerja, Memberikan Perhatian (Empathy), sangat perlu dipertahankan.*

**Kata Kunci :** UUD 1945, Kepuasan Anggota, Koperasi, Kinerja

### PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 menyatakan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama atas azas kekeluargaan. Hal tersebut sesuai dengan prinsip koperasi, adapun misi koperasi adalah memberikan peran yang nyata dalam perekonomian yang berdasar atas azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi yang lebih

mengutamakan kemakmuran masyarakat, bukan orang per orang.

UUD 1945 menempatkan Koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional. Koperasi adalah badan usaha dimana anggota sebagai pemilik dan sekaligus pelanggan dan ini merupakan prinsip yang membedakan dengan badan usaha lainnya cara yang dilakukan adalah memberikan kepuasan kepada konsumen.

Fungsi dan peranan koperasi adalah mengembangkan potensi, kreativitas, memperkuat kualitas, meningkatkan kemampuan ekonomi anggota dan serta memperkuat perekonomian nasional. Koperasi merupakan alat yang ampuh bagi pembangunan, karena koperasi merupakan suatu wadah, dimana kepentingan pribadi dan golongan tergabung yang memberikan manfaat bagi seluruh anggota.

Saat Indonesia mengalami krisis ekonomi dimana-mana banyak perusahaan mengalami kebangkrutan, tapi ada yang masih bertahan yaitu usaha kecil seperti koperasi.

Koperasi dapat dimanfaatkan sebagai OASE dalam memulihkan perekonomian Indonesia, sisi lainnya adalah meningkatkan pendapatan, meningkatkan kesempatan kerja, dan mengurangi kemiskinan.

Koperasi memberikan gambaran pada pihak manajemen koperasi bagaimana cara yang terbaik dalam mengambil keputusan penting tentang pelayanan kepada anggota sehingga koperasi dapat terus berkembang melalui peningkatan partisipasi anggotanya, baik anggota yang sudah ada ataupun anggota potensial yang masuk menjadi anggota. Mereka menganggap bahwa koperasi dapat memberikan manfaat (nilai) yang lebih besar daripada organisasi ekonomi lainnya.

Setiap kegiatan bisnis menghendaki dan merencanakan usahanya menghasilkan keuntungan atau kemanfaatan yang maksimal.

Meraih laba adalah merupakan tujuan bagi kegiatan bisnis,

dibutuhkan strategi untuk meraih laba dan memenangkan persaingan salah satunya adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan, disamping mendapatkan atau meraih laba yang besar, berbagai cara dilakukan perusahaan supaya bisa mencapai tujuan itu, dengan terpuaskannya konsumen diharapkan konsumen tetap setia terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan yang akan berdampak pada pendapatan laba sebuah perusahaan.

Adapun rumusan masalah yang ingin dianalisis adalah bagaimanakah tingkat kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan UIKA Bogor?

Dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan UIKA Bogor

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu sebagai bahan pengetahuan tambahan, serta memberikan informasi tentang seberapa puas anggota terhadap Koperasi Karyawan UIKA Bogor, informasi tersebut dapat menjadi salah satu acuan bagi pihak Manajemen Koperasi Karyawan UIKA Bogor untuk melakukan evaluasi, pengembangan dan inovasi dalam memenuhi harapan dan keinginan anggota Koperasi Karyawan UIKA Bogor

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Koperasi berasal dari kata *cooperation* yang berarti Kerjasama. Dalam Undang-Undang nomor 25

tahun 1992 dan yang diperbaharui dalam Undang-Undang nomor 17 tahun 2012

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seseorang atau badan hukum koperasi yang kegiatannya melandaskan pada dasar prinsip-prinsip koperasi yang sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas azas kekeluargaan.

Perubahannya tersebut adalah mewujudkan koperasi sebagai organisasi ekonomi yang sehat, kuat, mandiri dan tangguh serta terpercaya yang mendasarkan kegiatannya pada nilai dan prinsip koperasi.

Organisasi koperasi didefinisikan sebagai organisasi yang didirikan secara sukarela dimana para anggotanya dapat berperan aktif dengan tujuan utama menunjang dan meningkatkan kepentingan ekonomi para anggotanya .

Persaingan dalam bisnis yang begitu ketat saat ini mendorong pengusaha untuk berfikir lebih kreatif dan inovatif dalam menciptakan produk yang dihasilkannya, sehingga konsumen akan terpuaskan dan tetap loyal dalam menggunakan produknya. Produk yang diciptakan harus bisa melebihi dari produk yang dihasilkan pesaing, baik dari harga produk, kualitas produk, dan yang tidak kalah pentingnya pelayanan. Tjiptono (2014:348) berpendapat bahwa kepuasan konsumen itu sendiri merupakan respon emosional terhadap produk yang dikonsumsi.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesanya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya, Philip Kotler (2017:36)

Menurut (Valerie A Zeithaml, Mary Jo Bitner dan Dwayne D Gremler, 2016) kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya hal itu, konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah produk atau jasa yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan.

Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan konsumen akan kinerja sebuah produk dan kenyataan yang konsumen terima

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perbandingan suatu perasaan dan harapan pelanggan terhadap kinerja yang dirasakan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Dalam melaksanakan kegiatan ini metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuisisioner dengan responden sebanyak 70 orang, responden penelitian ini didapat melalui penyebaran kuisisioner dalam bentuk google form yang dibagikan melalui *link* yang dibagikan melalui jejaring sosial *whatapps*.

Responden terdiri dari Dosen dan Karyawan yang menjadi anggota Koperasi Karyawan UIKA.

Dalam penelitian ini kepuasan dalam penggunaan jasa memiliki beberapa variabel dengan Indikator dengan Indikator ; Penampilan (*Tangible*), Memberikan Perhatian (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Realibility*).

Dalam peneltian ini responden diminta untuk menjawab pertanyaan kuisisioner yaitu mengenai kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan UIKA Bogor, dengan alternatif pilihan jawaban dengan nilai numerik yaitu 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Kurang Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas. Penelitian ini diukur menggunakan skala likert skala 1-5.

## HASIL dan PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan hasil kami meminta responden ntuk menjawab pertanyaan kuisisioner yaitu mengenai kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan UIKA Bogor responden terdiri dari Dosen dan Karyawan yang menjadi anggota Koperasi Karyawan UIKA, dengan rentang usia terbanyak adalah 31-50 tahun ; 70,4%, lalu terbanyak adalah laki-laki ; 70,5%, terbanyak pendidikan Pasca Sarjana ; 61,6%,

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kinerja pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota pada Koperasi Karyawan UIKA Bogor.

Untuk indikator Penampilan (*Tangible*), harapan bernilai = 4,70 sebesar 94,06 % sedangkan kinerja bernilai = 4,12 sebesar 82,52 %.

Untuk indkator Memberikan Perhatian (*Empathy*), harapan bernilai = 4,90 sebesar 98,14 % sedangkan kinerja bernilai = 4,02 sebesar 80,5 %.

Untuk indikator Daya Tanggap (*Responsivness*), harapan bernilai = 4,74 sebesar = 94,81 %. sedangkan kinerja bernilai = 3,80 sebesar 76,04 %.

Untuk indikator Jaminan (*Assurance*), harapan bernilai = 4,76 sebesar = 95,36 % sedangkan kinerja bernilai = 4,15 sebesar = 83,14 %.

Untuk indikator Keandalan (*Realibility*). harapan bernilai = 4,71 sebesar = 94,36 % sedangkan kinerja bernilai = 3,72 sebesar = 74,51 %

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Koperasi Karyawan UIKA merupakan Koperasi Karyawan yang dapat diandalkan yaitu dari sisi Kinerja Jaminan (*Assurance*) dan Kinerja Penampilan (*Tangible*) yang perlu dilakukan peningkatan adalah dalam Kinerja Keandalan (*Realibility*) dan Daya Tanggap (*Responsivness*) dan Untuk Kinerja, Memberikan Perhatian (*Empathy*), sangat perlu dipertahankan.

## DAFTAR PUSTAKA

<https://id.wikipedia.org/wiki/Koperasi>

Babin, Z. (2010). Menjelajahi Riset Pemasaran (10 ed.). Jakarta: Salemba Empat. Ginanjar, A. (2009).

Ekonomi Koperasi – Teori dan Manajemen, Salemba Empat, Jakarta, 2013

Manajemen Pemasaran Jakarta: Erlangga. kotler, p., & keller, k. l. (2008).

Metode Riset Pemasaran. Bandung: Alfabeta. Tjiptono, F. (2006).

Pengantar statistika (3 ed.). Jakarta: Gramedia Wicaksono, D. S. (2010).

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta. J. Supranto, 2011.

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2011.

Pokok Pemikiran tentang Pembangunan Koperasi (Bunga Rampai), IKOPIN, Bandung, 2002.