

Analysis of Service Implementation from the Perspective of Excellent Service to Enhance Member Satisfaction : A Case Study of the Soybean Trade Unit at KOPTI Bandung

Nanik Risnawati¹, Dhyta Marlioni²
Universitas Koperasi Indonesia^{1,2}

nanikrisnawati22@gmail.com, dhytamarlianin@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima 12 November 2024
Disetujui 28 Desember 2024
Diterbitkan 05 Januari 2025

Keywords: *Excellent Service, Satisfaction, Cartesian Diagram*

ABSTRACT

This study analyzes the service implementation of the soybean trade unit at KOPTI in Bandung City, which faces two main challenges: the inability to meet the annual distribution target of 4,200,000 kg and a high level of member passivity, with more than 67% of members being inactive during the 2019–2023 period. Member dissatisfaction with cooperative services is suspected to be the primary cause of these issues, as the service delivery has yet to reach an optimal level.

The research aims to examine the implementation of KOPTI's services, evaluate member responses and expectations, measure member satisfaction levels, and identify necessary measures to improve service quality. The study employs a descriptive case study method with an in-depth approach through interviews, questionnaires, and direct observations. The analysis is conducted using a Cartesian diagram to identify priority areas for improvement.

The findings reveal that, overall, KOPTI's services are considered adequate by both active and passive members. However, several service aspects, including soybean pricing, quality consistency, responsiveness to member requests, and soybean availability, fall into quadrant I of the Cartesian diagram, indicating the need for immediate improvement.

To enhance member satisfaction more effectively, KOPTI must address these priority areas and improve the overall implementation of its services. These improvements are expected not only to boost member satisfaction but also to encourage active participation, ultimately contributing to the cooperative's achievement of its annual targets.

PENDAHULUAN

Ekonomi Indonesia didukung oleh tiga pelaku utama: koperasi, BUMN, dan BUMS, yang semuanya harus bekerja secara efisien, efektif, dan produktif untuk meningkatkan ekonomi nasional. Koperasi, sebagai bentuk usaha berbasis asas kekeluargaan sesuai dengan Pasal 33 Ayat 1 UUD 1945, memiliki peran strategis dalam memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat umum. Sebagai bagian dari gerakan ekonomi rakyat, koperasi tidak hanya bertujuan mencapai keuntungan, tetapi juga mendorong keberlanjutan dan gotong royong dalam kehidupan bermasyarakat.

Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kota Bandung, yang berdiri sejak tahun 1979, merupakan salah satu contoh koperasi yang memprioritaskan pelayanan kepada anggotanya. KOPTI

memiliki beberapa unit usaha, termasuk perdagangan kedelai sebagai penyedia bahan baku utama bagi perajin tempe dan tahu. Namun, unit usaha perdagangan kedelai menghadapi tantangan besar dalam mencapai target distribusi tahunan sebesar 4,2 juta kilogram. Selama periode 2019–2023, pencapaian distribusi sering kali tidak optimal, dengan titik terendah hanya 43,2% pada tahun 2022.

Selain itu, jumlah anggota pasif di KOPTI meningkat signifikan, mencapai 70,82% pada tahun 2023. Berdasarkan survei awal, ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan menjadi salah satu penyebab utama pasivitas ini. Anggota mengeluhkan kenaikan harga kedelai, keterlambatan pengiriman, stok yang tidak konsisten, serta kurangnya fasilitas pendukung seperti kemasan tempe dan cetakan tahu. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa pelayanan KOPTI, terutama dalam unit perdagangan kedelai, belum mencapai tingkat optimal, terutama dalam hal pelayanan prima.

Pelayanan prima mencakup tiga aspek utama: manusia (kompetensi karyawan), kegiatan (efisiensi dan kualitas layanan), serta fasilitas (sarana pendukung yang memadai). Dalam konteks ini, kepuasan anggota koperasi menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan. Kepuasan dipengaruhi oleh kemampuan pelayanan untuk memenuhi harapan anggota, baik dalam aspek kualitas produk maupun layanan.

Penelitian ini berfokus pada analisis pelaksanaan pelayanan prima di unit perdagangan kedelai KOPTI Kota Bandung. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan prima di KOPTI Kota Bandung, mengukur persepsi dan harapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan prima di KOPTI Kota Bandung, mengukur tingkat kepuasan anggota atas layanan KOPTI, mengetahui upaya yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan pelayanan prima KOPTI Kota Bandung.

Dalam penelitian ini dilakukan perbandingan analisis antara persepsi anggota aktif dan anggota pasif atas layanan yang diberikan oleh KOPTI Kota Bandung. Agar KOPTI bisa memperbaiki layanannya lebih komprehensif dengan informasi yang bersumber dari kedua kelompok yang berbeda tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja koperasi dan mendukung keberlanjutan usaha berdasarkan prinsip kekeluargaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (case study method) yang bersifat deskriptif untuk memahami fenomena sosial dan perilaku secara rinci. Fokusnya adalah mempelajari ketidakpuasan anggota dan pelaksanaan pelayanan di unit perdagangan kedelai KOPTI Kota Bandung.

Data yang bersumber dari Responden (anggota aktif), informan (pengurus dan karyawan), literatur, serta dokumen RAT. Selanjutnya data yang diukur dalam skala ordinal akan dianalisis secara deskriptif menggunakan diagram kartesius

Penelitian ini dilakukan dengan penarikan sampel menggunakan sampling insidental dan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%. Sampel penelitian terdiri dari 36 anggota aktif dan 15 anggota pasif.

Sedangkan cara pengumpulan datanya dilakukan dengan berbagai teknik, seperti wawancara, yaitu komunikasi lisan dengan responden terkait pelayanan prima dan kepuasan anggota, Observasi yaitu mengamati langsung pelaksanaan pelayanan sebelum pengumpulan data, menggunakan kuesioner berupa pertanyaan terstruktur secara tertulis untuk mengukur tanggapan anggota. Serta studi pustaka: Mengkaji literatur dan dokumen pendukung penelitian.

Metode ini dirancang untuk memastikan data yang diperoleh akurat, relevan, dan mendukung pengambilan keputusan terkait pelayanan KOPTI Kota Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Prima di KOPTI Kota Bandung

Pelaksanaan pelayanan prima di Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kota Bandung diukur melalui empat dimensi utama : kemudahan, kecepatan, kehandalan, dan empati pelayanan.

Dalam dimensi Kemudahan Pelayanan, dapat diketahui bahwa Informasi mengenai harga dan stok kedelai disebarluaskan melalui aplikasi WhatsApp dan komunikasi langsung dengan anggota. Sedangkan dalam hal Aksesibilitas Lokasi Penyimpanan Kedelai : Anggota dapat mengakses gudang yang terletak 80-180 meter dari usaha mereka, dengan lima lokasi gudang yang beroperasi dari Senin hingga Sabtu. Begitu juga dengan Kemudahan Pemesanan Kedelai: Pemesanan kedelai dapat dilakukan melalui petugas lapangan, dengan pengiriman dilakukan dari gudang utama ke gudang wilayah sesuai permintaan anggota. Sementara untuk Kemudahan Penjadwalan Pengiriman: Pengiriman kedelai disesuaikan dengan kebutuhan anggota, dengan petugas lapangan yang siap mengatur pengiriman. Dan Layanan Bantuan Anggota: Petugas lapangan bertugas memberikan bantuan dan dapat dihubungi dengan mudah melalui WhatsApp untuk memenuhi kebutuhan anggota.

Untuk dimensi Kecepatan Pelayanan, diperoleh informasi mengenai Waktu Pengiriman Kedelai bervariasi tergantung lokasi, dengan pengiriman ke wilayah terjauh (Antapani) memerlukan waktu 30 menit hingga 1 jam, sementara wilayah lainnya hanya memerlukan 10-15 menit. Juga ternyata KOPTI dirasakan cepat tanggap terhadap keluhan anggota, termasuk mengganti kedelai yang bermasalah jika kualitasnya tidak sesuai. Sementara untuk tingkat Responsif terhadap Permintaan Anggota: Koperasi menyediakan berbagai jenis kedelai dan peralatan produksi tempe dan tahu, serta memantau ketersediaan stok secara berkala.

Menyangkut Dimensi Kehandalan Pelayanan, ternyata dalam hal Konsistensi Kualitas Kedelai : KOPTI memilih kedelai "Bola Merah" yang memenuhi standar kualitas grade 1, mendukung produksi tempe dan tahu berkualitas. Untuk Keakuratan Pengiriman sudah dilaksanakan selalu sesuai dengan pesanan, dengan sistem pencatatan yang teliti dan pengecekan ulang sebelum pengiriman. Sedangkan terkait Harga : Harga kedelai KOPTI adalah Rp 9.600 per kilogram, memang sedikit lebih tinggi dari pesaing, namun harga tersebut sudah termasuk biaya transportasi dan pelayanan tambahan. Sementara terkait layanan Ketersediaan Kedelai : KOPTI bekerja sama dengan berbagai importir untuk memastikan pasokan kedelai stabil, dengan mitra utama PT. FKS Multi Argo.

Berkenaan dengan Empati Pelayanan, dalam hal bagaimana KOPTI memahami Masalah dan Kebutuhan Anggota : KOPTI aktif mengumpulkan informasi dari petugas lapangan untuk memahami masalah dan kebutuhan anggota, dan memberikan solusi seperti cicilan untuk pembayaran kedelai. Untuk Keramahan dan Kepedulian Petugas Lapangan : Petugas lapangan melakukan kunjungan rutin ke tempat usaha anggota untuk memantau persediaan kedelai dan menjaga hubungan baik. Sedangkan dalam Keterbukaan terhadap Masukan : KOPTI terbuka terhadap saran dan kritik melalui rapat anggota, serta menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterlibatan anggota.

Secara keseluruhan, KOPTI Kota Bandung berhasil menerapkan pelayanan prima dengan respons yang cepat, keandalan dalam kualitas dan pengiriman kedelai, serta pendekatan yang empatik terhadap kebutuhan anggotanya.

Persepsi Pelaksanaan dan Harapan Anggota Aktif Terhadap Pelayanan Prima pada Kopti Kota Bandung

Tabel 1
Rekapitulasi Persepsi dan Harapan Anggota (Aktif) Terhadap Pelayanan Prima Pada KOPTI Kota Bandung

NO	INDIKATOR	PERSEPSI		HARAPAN	
		Skor	Kriteria	Skor	Kriteria
1	Ketersediaan informasi kedelai	152	Sangat Baik	158	Sangat Penting
2	Aksesibilitas lokasi penyimpanan kedelai (gudang)	152	Sangat Baik	160	Sangat Penting
3	Kemudahan dalam pemesanan kedelai	145	Baik	160	Sangat Penting
4	Kemudahan dalam menjadwalkan pengiriman kedelai	150	Baik	159	Sangat Penting
5	Tersedianya layanan bantuan anggota yang mudah dihubungi (PIC)	149	Baik	155	Sangat Penting
6	Waktu pengiriman kedelai	137	Baik	145	Penting
7	Merespon keluhan dan masalah anggota dengan cepat	113	Cukup Baik	137	Penting
8	Responsif terhadap permintaan anggota	117	Cukup Baik	158	Sangat Penting
9	Konsistensi kualitas kedelai	115	Cukup Baik	164	Sangat Penting
10	Keakuratan pengiriman kedelai sesuai pesanan	147	Baik	151	Penting
11	Harga kedelai	72	Tidak Baik	164	Sangat Penting
12	Ketersediaan Kedelai	146	Baik	149	Penting
13	Memahami masalah dan kebutuhan anggota	137	Baik	149	Penting
14	Keramahan dan sikap peduli dari petugas lapangan	134	Baik	139	Penting
15	Keterbukaan untuk mendengarkan saran dan masukan dari anggota	115	Cukup Baik	139	Penting
Jumlah		1981	Baik	2287	Sangat Penting

Berdasarkan analisis skor, persepsi anggota terhadap pelayanan KOPTI Kota Bandung berada dalam kategori "Baik" dengan total skor 1981, sedangkan harapan anggota berada pada kategori "Sangat Penting" dengan total skor 2287. Gap sebesar 306 poin ini menunjukkan bahwa meskipun anggota cukup puas dengan pelayanan saat ini, terdapat ekspektasi yang lebih tinggi terhadap peningkatan kualitas di beberapa aspek. Prioritas utama peningkatan layanan perlu difokuskan pada penetapan harga kedelai, konsistensi kualitas kedelai, dan responsivitas terhadap permintaan anggota, yang dianggap krusial dalam memenuhi kebutuhan anggota secara optimal.

Persepsi Pelaksanaan dan Harapan Anggota Pasif Terhadap Pelayanan Prima pada Kopti Kota Bandung

Tabel 2
Rekapitulasi Persepsi dan Harapan Anggota (Pasif) Terhadap Pelayanan Prima Pada KOPTI Kota Bandung

NO	INDIKATOR	PERSEPSI		HARAPAN	
		Skor	Kriteria	Skor	Kriteria
1	Ketersediaan informasi kedelai	53	Baik	65	Sangat Penting
2	Aksesibilitas lokasi penyimpanan kedelai (gudang)	50	Cukup Baik	60	Penting
3	Kemudahan dalam pemesanan kedelai	50	Cukup Baik	61	Penting

4	Kemudahan dalam menjadwalkan pengiriman kedelai	47	Cukup Baik	58	Penting
5	Tersedianya layanan bantuan anggota yang mudah dihubungi (PIC)	43	Cukup Baik	68	Sangat Penting
6	Waktu pengiriman kedelai	57	Baik	69	Sangat Penting
7	Merespon keluhan dan masalah anggota dengan cepat	41	Cukup Baik	61	Penting
8	Responsif terhadap permintaan anggota	49	Cukup Baik	70	Sangat Penting
9	Konsistensi kualitas kedelai	41	Cukup Baik	71	Sangat Penting
10	Keakuratan pengiriman kedelai sesuai pesanan	52	Baik	68	Sangat Penting
11	Harga kedelai	36	Tidak Baik	71	Sangat Penting
12	Ketersediaan Kedelai	43	Cukup Baik	67	Sangat Penting
13	Memahami masalah dan kebutuhan anggota	40	Cukup Baik	60	Penting
14	Keramahan dan sikap peduli dari petugas lapangan	48	Cukup Baik	55	Penting
15	Keterbukaan untuk mendengarkan saran dan masukan dari anggota	44	Cukup Baik	64	Sangat Penting
Jumlah		694	Cukup Baik	968	Sangat Penting

Hasil analisis terhadap persepsi anggota pasif menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara persepsi anggota terhadap pelayanan saat ini dengan harapan mereka. Skor total persepsi pelayanan dari anggota pasif saat ini adalah 694, yang termasuk dalam kategori "Cukup Baik", sedangkan skor total harapan anggota mencapai 968, yang dikategorikan sebagai "Sangat Penting". Perbedaan ini mencerminkan adanya gap pelayanan sebesar 274 poin, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pelayanan prima yang signifikan di berbagai aspek untuk memenuhi ekspektasi anggota.

Pelayanan prima dalam layanan Unit Pengadaan bahan baku, menunjukkan sejumlah layanan yang perlu diperbaiki menurut persepsi anggota pasif yang meliputi layanan tentang Anggota menganggap pentingnya akses informasi yang cepat, akurat, dan transparan terkait ketersediaan kedelai, tetapi realisasi di lapangan dinilai belum memadai. Hal ini menuntut peningkatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, seperti optimalisasi media digital, untuk menyampaikan informasi secara lebih efektif.

Ketersediaan layanan bantuan yang responsif menjadi salah satu kebutuhan utama anggota. Gap yang tinggi pada indikator ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam mekanisme penyediaan bantuan, termasuk peningkatan responsivitas petugas lapangan terhadap pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan anggota.

Anggota sangat memperhatikan kualitas kedelai sebagai bahan utama produksi mereka. Penurunan skor persepsi dalam indikator ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap stabilitas kualitas kedelai yang disediakan. Oleh karena itu, KOPTI perlu meningkatkan kontrol mutu (quality control) dan memastikan pasokan dari pemasok terpercaya untuk menjaga standar kualitas.

Harga kedelai merupakan salah satu indikator penting dengan penurunan skor persepsi yang signifikan. Anggota merasa bahwa harga yang ditawarkan belum mencerminkan nilai yang seimbang

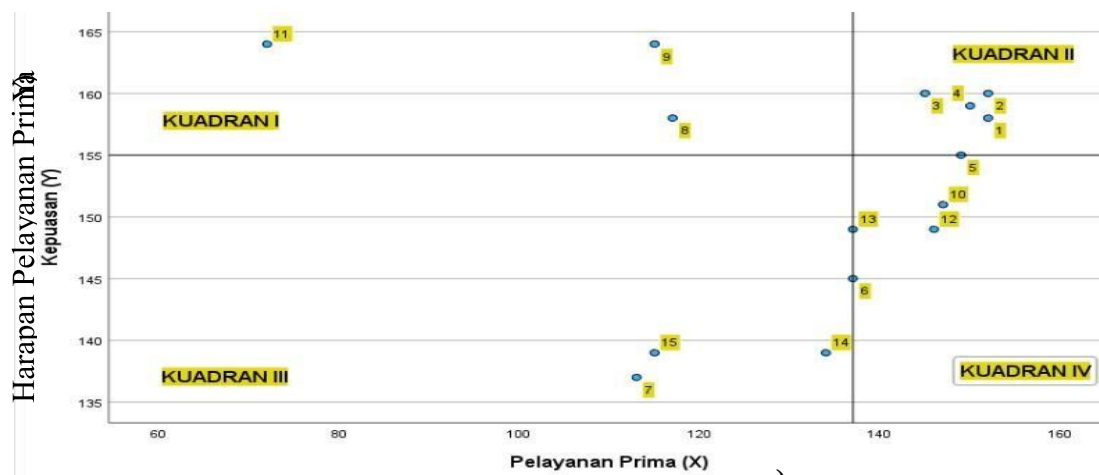
dengan kualitas dan pelayanan yang diberikan. Perlu dilakukan evaluasi terhadap kebijakan harga untuk menemukan keseimbangan antara daya beli anggota dan keberlanjutan operasional koperasi.

Aspek keramahan dan sikap peduli dari petugas juga menunjukkan gap yang cukup besar. Meskipun aspek ini tidak selalu dianggap prioritas utama, peningkatan dalam perilaku interpersonal petugas dapat membantu memperkuat hubungan dengan anggota dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Persepsi anggota aktif dan pasif terhadap layanan prima KOPTI Kota Bandung ada beberapa perbedaan. Dimana anggota aktif hanya mengeluhkan 4 indikator layanan, sedang anggota pasif mengeluhkan 5 indikator layanan.

Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kota Bandung

Untuk mengukur tingkat kepuasan anggota, dilakukan analisis perbandingan antara pelaksanaan pelayanan prima di KOPTI Bandung dengan harapan anggota. Analisis ini mengevaluasi kesesuaian antara layanan yang diberikan dan ekspektasi anggota, sehingga dapat mengidentifikasi kesenjangan serta area yang membutuhkan perbaikan untuk memenuhi harapan anggota secara optimal. Analisis kepuasan ini dilakukan terhadap anggota aktif dan anggota pasif.



Gambar 1
Diagram Kartesius (Anggota Aktif)

Berdasarkan analisis diagram kartesius, evaluasi oleh anggota aktif terhadap pelayanan prima KOPTI Kota Bandung dapat dirumuskan sebagai berikut:

Kuadran I: Prioritas Perbaikan

Indikator pada kuadran ini mencerminkan aspek pelayanan yang dianggap sangat penting oleh anggota tetapi belum dilaksanakan secara memadai. Indikator yang memerlukan perbaikan segera adalah

- Harga kedelai: Perlu adanya evaluasi terhadap struktur penetapan harga agar lebih kompetitif tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.
- Konsistensi kualitas kedelai: Penting untuk memastikan kualitas kedelai yang konsisten melalui kontrol mutu yang lebih ketat dan sistem distribusi yang terstandarisasi.

Responsivitas terhadap permintaan anggota: Meningkatkan kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan anggota melalui optimalisasi sistem komunikasi dan pengelolaan stok

Kuadran II: Pelayanan yang Perlu Dipertahankan

Kuadran ini mencakup indikator yang penting bagi anggota dan telah dikelola dengan baik oleh KOPTI. Pelayanan ini hanya perlu dipertahankan agar tetap memenuhi harapan anggota. Indikator tersebut meliputi :

- a. Kemudahan dalam pemesanan kedelai.
- b. Kemudahan menjadwalkan pengiriman kedelai.
- c. Aksesibilitas lokasi penyimpanan kedelai (gudang).
- d. Ketersediaan informasi kedelai.
- e. Tersedianya layanan bantuan yang mudah dihubungi (PIC).

Upaya menjaga stabilitas pelayanan ini dapat dilakukan melalui monitoring berkelanjutan dan penyesuaian sesuai perubahan kebutuhan anggota.

Kuadran III: Pelayanan yang Tidak Menjadi Prioritas

Indikator pada kuadran ini menunjukkan aspek pelayanan yang kurang penting bagi anggota dan memiliki tingkat pelaksanaan yang biasa saja. Karena pengaruhnya kecil terhadap kepuasan anggota, pelayanan ini tidak perlu menjadi fokus perbaikan. Indikator yang termasuk kesini diantaranya :

- a. Keterbukaan mendengarkan saran dan masukan dari anggota.
- b. Keramahan dan sikap peduli dari petugas lapangan.
- c. Merespon keluhan dan masalah anggota dengan cepat.

Pelayanan pada kuadran ini cukup dikelola sebagaimana adanya, tanpa alokasi sumber daya yang berlebihan.

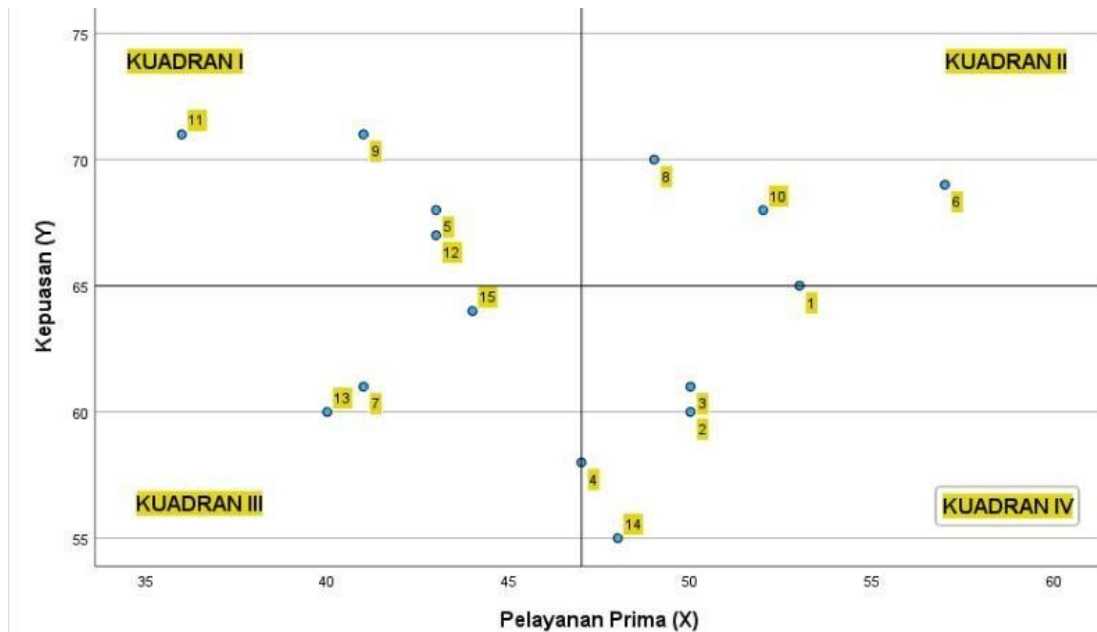
Kuadran IV: Pelayanan yang Berlebihan

Indikator dalam kuadran ini menunjukkan pelayanan yang telah dilaksanakan dengan sangat baik meskipun kurang diperhatikan oleh anggota. Pelayanan ini tergolong "berlebih" dan dapat dialokasikan ulang untuk meningkatkan efisiensi sumber daya. Indikator yang termasuk:

- a. Ketersediaan kedelai.
- b. Keakuratan pengiriman sesuai pesanan.
- c. Memahami masalah dan kebutuhan anggota.

Evaluasi terhadap kebutuhan anggota dan tingkat kepentingan indikator ini perlu dilakukan secara berkala untuk menghindari pemborosan sumber daya.

Analisis terhadap anggota aktif ini memberikan wawasan strategis untuk prioritas pengelolaan pelayanan prima di KOPTI Kota Bandung. Fokus utama adalah memperbaiki indikator di Kuadran I, mempertahankan keunggulan di Kuadran II, serta mengoptimalkan alokasi sumber daya pada Kuadran III dan IV. Pendekatan ini akan memastikan peningkatan kepuasan anggota secara efektif dan efisien.



Gambar 2
Diagram Kartesius (Anggota Pasif)

Analisis pelayanan Prima di Unit Perdagangan Kedelai KOPTI Kota Bandung Berdasarkan Diagram Kartesius untuk Anggota Pasif.

Berdasarkan Gambar 2, evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan prima pada Unit Perdagangan Kedelai KOPTI Kota Bandung dilakukan dengan membandingkan persepsi anggota terhadap kinerja saat ini dengan harapan mereka. Analisis ini menghasilkan beberapa temuan yang diorganisasikan dalam empat kuadran, sebagai berikut:

Kuadran I: Prioritas Perbaikan Pelayanan

Indikator dalam kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan prima belum optimal, sementara harapan anggota sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan mendesak perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota. Fokus utama adalah pada peningkatan indikator berikut:

- Harga kedelai: Penetapan harga yang kompetitif dan transparan perlu dievaluasi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan anggota tanpa mengorbankan keberlanjutan koperasi.
- Konsistensi kualitas kedelai: Implementasi sistem kontrol mutu yang lebih baik diperlukan untuk memastikan kualitas kedelai yang stabil.
- Tersedianya layanan bantuan anggota (PIC): Memperkuat aksesibilitas dan responsivitas layanan PIC untuk mendukung kebutuhan anggota secara lebih efektif.
- Ketersediaan kedelai: Pengelolaan stok yang lebih strategis dan kolaborasi dengan pemasok diperlukan untuk memastikan pasokan kedelai yang memadai.

Kuadran II: Pelayanan yang Sudah Optimal dan Perlu Dipertahankan

Pelaksanaan pelayanan dalam kuadran ini telah memenuhi harapan anggota dan menunjukkan kinerja yang optimal. Oleh karena itu, fokus KOPTI adalah mempertahankan kualitas pelayanan di indikator berikut:

- Responsif terhadap permintaan anggota: Proses permintaan harus tetap cepat dan fleksibel sesuai kebutuhan anggota.

- b. Keakuratan pengiriman kedelai sesuai pesanan: Keandalan dalam memastikan pengiriman sesuai pesanan perlu dijaga melalui proses operasional yang efisien.
- c. Waktu pengiriman kedelai: Ketepatan waktu pengiriman harus terus diupayakan dengan mengoptimalkan distribusi logistik.
- d. Ketersediaan informasi kedelai: Informasi yang mudah diakses melalui platform digital seperti WhatsApp perlu dipertahankan untuk menjaga kepuasan anggota

Kuadran III: Pelayanan yang Kurang Prioritas tetapi Perlu Diperbaiki

Indikator pada kuadran ini memiliki persepsi kinerja yang rendah, tetapi juga dianggap kurang penting oleh anggota. Namun, beberapa perbaikan tetap perlu dilakukan untuk menjaga citra koperasi:

- a. Memahami masalah dan kebutuhan anggota: KOPTI perlu mengembangkan mekanisme untuk mendalami kebutuhan anggota secara proaktif.
- b. Merespon keluhan dan masalah anggota dengan cepat: Meskipun tidak dianggap sangat penting, respons cepat tetap mendukung pengalaman anggota yang positif.
- c. Keterbukaan untuk mendengarkan saran dan masukan dari anggota: Membuka ruang diskusi dan forum umpan balik dapat meningkatkan komunikasi antara koperasi dan anggotanya.

Kuadran IV: Pelayanan Berlebih atau Kurang Diperhatikan Anggota

Indikator dalam kuadran ini menunjukkan pelayanan yang telah dilaksanakan dengan baik tetapi tidak sepenuhnya memenuhi perhatian atau ekspektasi anggota. Pengelolaan sumber daya pada indikator ini perlu dioptimalkan:

- a. Kemudahan dalam pemesanan kedelai: Sistem pemesanan yang sederhana harus tetap dijaga, tetapi alokasi sumber daya dapat dioptimalkan.
- b. Aksesibilitas lokasi penyimpanan kedelai (Gudang): Meskipun aksesibilitas sudah baik, evaluasi efisiensi operasional gudang dapat dilakukan.
- c. Keramahan dan sikap peduli dari petugas lapangan: Pelayanan personal ini penting untuk mempertahankan hubungan baik dengan anggota, tetapi tidak perlu penguatan yang berlebihan.
- d. Kemudahan dalam menjadwalkan pengiriman kedelai: Pengaturan jadwal yang fleksibel dapat dilanjutkan dengan sistem yang sudah berjalan.

Analisis kuadran terhadap anggota pasif ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang prioritas perbaikan, pemeliharaan, dan efisiensi pelayanan pada Unit Perdagangan Kedelai KOPTI Kota Bandung. Fokus utama sebaiknya diarahkan pada indikator di Kuadran I untuk memenuhi harapan anggota yang tinggi, sementara indikator di Kuadran II perlu dijaga agar tetap konsisten. Indikator di Kuadran III dan IV dapat dikelola dengan pendekatan efisiensi sumber daya, memastikan keberlanjutan operasional koperasi secara menyeluruh.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa KOPTI Kota Bandung telah berupaya menerapkan pelayanan prima berdasarkan empat dimensi utama: kemudahan, kecepatan, kehandalan, dan empati. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian lebih untuk memenuhi harapan anggota. Berikut adalah temuan utama:

1. Persepsi dan Harapan Anggota Aktif

Persepsi anggota aktif terhadap pelayanan KOPTI berada pada kategori "Baik" dengan skor total 1981, sementara harapan berada pada kategori "Sangat Penting" dengan skor total 2287. Gap pelayanan sebesar 306 poin menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek harga kedelai, konsistensi kualitas kedelai, dan responsivitas terhadap permintaan anggota.

2. Persepsi dan Harapan Anggota Pasif

Persepsi anggota pasif berada pada kategori "Cukup Baik" dengan skor total 694, sedangkan harapan berada pada kategori "Sangat Penting" dengan skor total 968. Gap pelayanan sebesar 274 poin menyoroti perlunya perbaikan signifikan pada harga kedelai, layanan bantuan anggota (PIC), ketersediaan kedelai, dan konsistensi kualitas kedelai.

3. Analisis Kuadran Diagram Kartesius

Kuadran I (Prioritas Perbaikan): Fokus utama pada harga kedelai, konsistensi kualitas kedelai, responsivitas terhadap permintaan anggota, dan layanan bantuan anggota (PIC).

Kuadran II (Pelayanan Optimal): Kemudahan pemesanan, aksesibilitas gudang, ketersediaan informasi, dan waktu pengiriman perlu dipertahankan.

Kuadran III (Kurang Prioritas tetapi Perlu Diperbaiki): Pemahaman terhadap kebutuhan anggota dan respons terhadap keluhan perlu ditingkatkan meskipun bukan prioritas utama.

Kuadran IV (Pelayanan Berlebih): Pengelolaan sumber daya pada aspek yang telah baik, seperti kemudahan pemesanan dan aksesibilitas gudang, perlu dioptimalkan.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka beberapa rekomendasi yang bisa disampaikan kepada KOPTI Kota Bandung adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi struktur harga untuk menemukan keseimbangan antara daya beli anggota dan keberlanjutan koperasi.
2. Implementasikan sistem kontrol mutu yang lebih ketat untuk memastikan stabilitas kualitas kedelai.
3. Optimalkan sistem komunikasi dan manajemen stok untuk merespons kebutuhan anggota dengan lebih cepat.
4. Tingkatkan responsivitas dan aksesibilitas layanan bantuan melalui pelatihan petugas dan penggunaan teknologi informasi.
5. Perluas penggunaan teknologi digital untuk penyebaran informasi dan pengelolaan keluhan anggota. Implementasikan platform online terpadu untuk mempermudah pemesanan, pelacakan pengiriman, dan komunikasi antara anggota dan KOPTI.
6. Tingkatkan komunikasi yang transparan dengan anggota mengenai kebijakan harga, kualitas kedelai, dan operasional koperasi untuk membangun kepercayaan.

Melalui implementasi rekomendasi ini, diharapkan KOPTI Kota Bandung dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima secara keseluruhan, memenuhi harapan anggota, dan memperkuat posisinya sebagai mitra strategis bagi produsen tempe dan tahu di Kota Bandung.

BIBLIOGRAFI

Arif Fakhruddin, M. V. 2022. Bauran Pemasaran. Sleman: Deepublish.

Barata, A. A. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Burhanudin, D. 2023. Penataan Perangkat Organisasi Koperasi untuk Mendukung

Perkembangan Koperasi. IKOPIN Press.

Citra, D. R. 2017. Kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Gowa: Global Research and Consulting Institute.

Deisy Ch. Andih, S. 2018. Teknik Pelayanan Prima. Manado.

Hendrojogi. 2007. Koperasi Asas-asas, Teori dan Praktik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,

Kartasapoetra, B. S. 1998. Koperasi Indonesia. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Kotler, P. 2006. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prenhalindo.

Sholihin, S. A. 2021. Komitmen Anggota Dan Layanan Prima Kunci Keberhasilan Koperasi. IKOPIN Press.

Nanik Risnawati. 2022. Bimtek Manajemen Perkoperasian Bagi Pengurus Koperasi di Kota Cimahi : Pelayanan Prima Pada Koperasi. Jurnal E-Coopday. LPPM Ikopin.

Nurwati, U. 2021. Peningkatan “Bargaining Position” Koperasi Melalui Penerapan “Vertical Marketing System” Dan “Horizontal Marketing System”. IKOPIN Press.

Purnamawati, A dan Rusidi. 2015. Metodologi Penelitian, Sistematika Usulan Penelitian dan Skripsi. IKOPIN Press.

Sitio, Arifin. 2022. Koperasi Indonesia Teori & Praktek. Pandeglang Banten: STKIP Mutiara Banten.

Rahmayanty, N. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu.

Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Produsen Tempe Tahun Indonesia (KOPTI) 2019-2023.

Ngantini. 2018. Pelayanan Prima: Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 57.

Ratna Suminar, M. A. 2017. PELAYANAN PRIMA PADA ORANG TUA SISWA DI SEMPOA SIP TC PARAMOUNT SUMMARECON. Jurnal Sekretari, 4.

Republik, I. 1992. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.

Solihin, S. A. 2020. Cara Mengukur Pelayanan Prima Untuk Anggota Koperasi. Dalam Gagasan dan Kiat Koperasi & UMKM Berkinerja, 62.

Wahyudi, MT. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Produk Telkomsel Menggunakan Metode Servqual. Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri (SNTIKI), 315.

