

**ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI TERHADAP PELAYANAN
KOPERASI PERTANIAN SEANDANAN DI KECAMATAN WAY LIMA
KABUPATEN PESAWARAN**

***ANALYSIS OF THE SATISFACTION OF COOPERATIVE MEMBERS ON THE
SERVICES OF KOPERASI PERTANIAN SEANDANAN IN WAY LIMA DISTRICT,
PESAWARAN REGENSI***

RIDHO ELGHANI*, DYAH ARING HEPIANA LESTARI, MAYA RIANTINI

Fakultas Pertanian, Universitas Lampung

*E-mail : ridhoelghani04@gmail.com

ABSTRAK

Anggota koperasi merupakan faktor penting dalam menjalankan kegiatan koperasi. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam koperasi yaitu kepuasan anggota. Kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan koperasi menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan koperasi dalam menyejahterakan anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan yang dirasakan anggota koperasi terhadap pelayanan koperasi dan juga mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas utama Koperasi Pertanian Seandanan. Metode yang digunakan adalah metode survei. Responden yaitu anggota Koperasi Pertanian Seandanan yang berjumlah 35 anggota yang diambil secara *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Februari 2022 sampai dengan Maret 2022. Analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 70,12 persen yang berarti anggota koperasi puas terhadap pelayanan koperasi. Berdasarkan analisis IPA, terdapat tujuh atribut yang menjadi prioritas utama koperasi untuk lebih ditingkatkan lagi yaitu dukungan peralatan penunjang operasional, petugas lapangan kegiatan operasional memadai, koordinasi karyawan di lingkungan internal koperasi, koordinasi karyawan koperasi dengan instansi lain, jaminan atas kehilangan/kerusakan berkas administrasi, tingkat intelektualitas dan tanggung jawab petugas, dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan anggota.

Kata Kunci : kepuasan anggota, koperasi, CSI, IPA

ABSTRACT

Cooperative members are an important factor in carrying out cooperative activities. One of the things that must be considered in cooperatives is member satisfaction. The purpose of cooperative members towards cooperative services is one of the benchmarks for the success of cooperatives in the welfare of their members. This study aims to analyze the level of satisfaction felt by cooperative members towards cooperative services and also to find out what attributes are the main priorities of the Seandanan Agricultural Cooperative. The method used is the survey method. Respondents are members of the Seandanan Agricultural Cooperative who collected 35 members taken by simple random sampling. Data collection was carried out from February 2022 to March 2022. The data analysis used was the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that the CSI value was 70.12 percent, which means that cooperative members are satisfied with cooperative services. Based on IPA, there are seven main priorities for cooperatives to be further improved, namely support for operational support equipment, adequate operational field officers, coordination of employees within the internal cooperative environment, coordination of cooperative employees with other agencies, ensuring loss/damage of administrative files, intellectual level and responsibilities of officers, and officers' understanding of the needs of members.

Keywords: member satisfaction, cooperative, CSI, IPA

PENDAHULUAN

Salah satu tonggak perekonomian di Indonesia adalah koperasi. Koperasi merupakan organisasi yang dibentuk oleh kelompok-kelompok orang yang mengelola usaha bersama yang diberi tugas untuk menunjang kegiatan ekonomi para anggotanya. Sebagai salah satu gerakan ekonomi rakyat, koperasi merupakan aktor pembangunan nasional yang bertujuan untuk menyejahterakan anggota pada khususnya dan rakyat pada umumnya (Hanel, 2005). Koperasi dijadikan wadah bagi orang-orang yang memiliki kesamaan nasib, umumnya bagi mereka yang berekonomi lemah dengan harapan dapat meningkatkan taraf kesejahteraan hidup mereka.

Saat ini, perkembangan koperasi lebih tertinggal dibandingkan lembaga perekonomian lainnya. Pertumbuhan koperasi relatif mengalami kemunduran disebabkan koperasi kehilangan konsep pengembangan strategisnya dalam merespon persaingan dan pasar yang berkembang dengan cepat (Hasmawati, 2013). Selain aspek kelembagaan, koperasi juga belum mampu memanfaatkan peluang usaha dengan baik yang disebabkan oleh sarana usaha yang kurang memadai serta lemahnya permodalan (Ningsih, Sedana, dan Suryawan, 2019).

Provinsi Lampung merupakan salah satu provinsi yang memiliki jumlah koperasi aktif yang cukup banyak di Pulau Sumatera. Jumlah koperasi di Provinsi Lampung per 31 Desember 2020 sebanyak 5.189 unit. Secara kelembagaan mengalami peningkatan sebanyak 123 unit dari jumlah koperasi per Desember 2019 yang sebanyak 5.066 unit. Adapun jumlah anggota koperasi sampai dengan tahun 2020 sebanyak 1.815.951 orang dengan penyerapan sejumlah 3.276 orang tenaga kerja (karyawan dan manager) (BPS Provinsi Lampung, 2020).

Menurut Subandi (2010), koperasi pertanian adalah koperasi yang melakukan usaha berhubungan dengan komoditi pertanian tertentu. Koperasi ini beranggotakan para petani, buruh tani, atau berhubungan dengan usaha pertanian. Hingga saat ini, koperasi sebagai lembaga penunjang memiliki peran yang sangat penting di bidang pertanian, yaitu membantu permodalan petani.

Koperasi yang bergerak di sektor usaha pertanian di Provinsi Lampung memiliki persentase keaktifan yang rendah. Rata-rata jumlah koperasi berdasarkan sektor usaha yang tidak aktif adalah 66,33 persen, atau hanya 33,67 persen yang merupakan koperasi aktif. Koperasi Pertanian di Provinsi Lampung jumlahnya cukup

banyak dibandingkan sektor yang lain yaitu 657 unit. Dari jumlah tersebut, yang aktif hanya 162 unit (24,66%), sedangkan yang tidak aktif sebesar 495 unit (75,34%). Tingginya persentase ketidakaktifan koperasi pertanian di Provinsi Lampung mengindikasikan bahwa pengembangan koperasi sektor pertanian di Provinsi Lampung belum ideal.

Jumlah anggota koperasi di Provinsi Lampung terjadi beberapa perubahan terkait penambahan ataupun pengurangan anggota. Terkhusus di Kabupaten Pesawaran, pada tahun 2019 jumlah anggota koperasi cukup tinggi yaitu sebesar 12.628 anggota. Akan tetapi, hal itu tidak bertahan lama dan mengalami penurunan sebesar 61,98 persen pada tahun 2020. Penurunan ini mengakibatkan banyak sekali koperasi-koperasi yang ada di Kabupaten Pesawaran tidak berjalan dengan semestinya, dan kemungkinan besar akan mati dan tidak beroperasi kembali.

Di dalam koperasi, partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan koperasi. Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memicu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi. Oleh karena itu, koperasi harus memiliki kegiatan-kegiatan tertentu untuk menjabarkan bentuk-bentuk

partisipasi dan memicu manfaat bersama. Manfaat yang diterima anggota dan tingkat kepuasan yang dirasakan anggota menjadi salah satu yang harus diperhatikan di dalam pengelolaan koperasi. Setiap orang yang menjadi anggota koperasi pasti didasari oleh kebutuhan-kebutuhan tertentu yang dapat diraih dalam koperasi tersebut.

Salah satu koperasi pertanian yang memiliki peran penting dalam menunjang sektor pertanian di Kabupaten Pesawaran yaitu Koperasi Pertanian Seandanan. Koperasi Pertanian Seandanan bergerak di bidang pertanian dengan unit usaha yaitu simpan pinjam. Unit usaha simpan pinjam yang dikelola koperasi hingga saat ini masih berjalan lancar. Akan tetapi, koperasi ini mengalami beberapa permasalahan. Salah satunya adalah pengurangan anggota koperasi yang terjadi beberapa tahun terakhir. Jumlah anggota Koperasi Pertanian Seandanan dari tahun 2018 sampai 2019 mengalami kenaikan sebesar 8,05 persen, namun menurut RAT pada tahun buku 2020 sampai tahun buku 2021 mengalami penurunan yaitu masing-masing sebesar 3,19 persen dan 6,59 persen. Hingga saat ini jumlah anggota Koperasi Pertanian Seandanan yaitu 85 anggota. Dengan adanya permasalahan ini tentunya akan berdampak pada permodalan koperasi. Salah satu indikasi yang menyebabkan

berkurangnya anggota koperasi adalah tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi tidak maksimal.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan anggota Koperasi Pertanian Seandanan terhadap pelayanan koperasi dan mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas utama Koperasi Pertanian Seandanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode survei. Menurut Effendi dan Tukiran (2012), penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Menurut Winarno (2004), apabila ukuran populasi kurang lebih 100, maka jumlah sampel sekurang-kurangnya 50% dari ukuran populasi. Apabila ukuran populasi lebih dari 1000 maka jumlah sampel sekurang-kurangnya 15%. Berdasarkan pendapat tersebut maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 35 petani padi dan jika dipersentasikan adalah sekitar 50% dari jumlah populasi petani padi yaitu 70 petani padi. Pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan metode acak sederhana (*simple random sampling*).

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara menggunakan kuesioner dengan anggota koperasi, serta pengamatan dan pencatatan langsung tentang keadaan di lapangan. Kuesioner yang akan digunakan, sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner yang diberikan dalam bentuk pertanyaan tertutup, dan jenis pertanyaan ini menggunakan skala *likert* dengan skor 1 sampai 5. Aspek *tangibles* terdiri dari 10 butir pertanyaan, aspek *reliability* terdiri dari 10 butir pertanyaan, aspek *responsiveness* terdiri dari 5 butir pertanyaan, aspek *assurance* terdiri dari 4 butir pertanyaan dan aspek *emphaty* terdiri dari 4 butir pertanyaan. Seluruh aspek memiliki nilai *corrected item* dan *total correlation* bernilai lebih dari 0,2 sehingga dinyatakan valid, dan juga semua aspek tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Data sekunder diperoleh dari studi literatur, publikasi, dan pustaka lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini, serta lembaga atau instansi yang terkait dalam penelitian, seperti Badan Pusat

Statistik, Dinas Koperasi Kabupaten Pesawaran, dan lain-lain.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Koperasi Pertanian Seandanan di Kecamatan Way Lima Kabupaten Pesawaran. Penentuan lokasi dilakukan secara *purposive* (sengaja). Menurut Larasari, Murniati, dan Riantini (2022), *purposive* adalah penentuan lokasi dengan memperhatikan pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan pemilihan Koperasi Pertanian Seandanan karena koperasi ini merupakan salah satu koperasi yang sudah memiliki Nomor Induk Koperasi (NIK). Pengumpulan data penelitian dilakukan pada Bulan Februari sampai dengan Maret 2022.

Rancangan Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan koperasi. Menurut Nurmavina, Soedarto, dan Amir (2021), CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan melalui atribut produk. Pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun

mendatang (Wiandhani, Lestari, dan Soelaiman, 2015).

Perhitungan CSI didapatkan dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dijumlahkan untuk memperoleh nilai (Y), dan hasil kali tingkat kepentingan (I) dengan tingkat kepuasan (P) dijumlahkan seluruhnya sehingga diperoleh total skor (T). Nilai 5 pada (5Y) merupakan skor maksimum yang digunakan dalam skala pengukuran.

Berikut merupakan rumus perhitungan CSI :

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

Keterangan :

CSI = *Customer Satisfaction Index*
(T) = Total seluruh skor
(Y) = Total seluruh nilai kepentingan
5 = Nilai maksimum

Nilai maksimum untuk CSI adalah 100 persen. Rentang skala kepuasan yang digunakan disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rentang skala kepuasan CSI

Rentang Nilai	Keterangan
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
0% - 34%	Tidak Puas

Sumber : Supranto, 2002

Metode kedua yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis kepuasan anggota

terhadap kinerja pengurus koperasi yaitu analisis tingkat kepentingan dan kepuasan/kinerja anggota (Rangkuti, 2003). IPA merupakan suatu alat analisis yang menggambarkan kinerja dan harapan konsumen akan kinerja yang seharusnya ada dengan menggunakan diagram kartesius. Kelebihan analisis ini adalah item penilaian dapat dipetakan ke dalam beberapa kuadran, sehingga dapat diketahui apakah item tersebut menjadi prioritas utama untuk dievaluasi atau tidak. Metode ini merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program Koperasi Pertanian Seandanan yang efektif. IPA menggunakan titik-titik pada sumbu (*coordinate*) untuk menggambarkan kinerja koperasi. Kombinasi sumbu X (*performance*) dan sumbu Y (*importance*) akan menghasilkan posisi dari masing-masing atribut dalam hal ini adalah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam setiap aspek *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance*. Setiap atribut akan berada pada salah satu kuadran dari empat kuadran yang ada (Santoso, 2006).

Adapun grafik yang digunakan untuk mengetahui posisi-posisi tingkat kepentingan atribut (*Importance*) dan

kinerja atribut (*performance*) disajikan dalam Gambar 1. Berdasarkan Gambar 1, dapat diketahui bahwa terdapat empat kuadran yang dibatasi oleh garis tengah. Garis tengah tersebut diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari seluruh atribut yang ada.

Y Kepentingan

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

X

Kinerja

Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis (IPA)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Keberhasilan suatu koperasi tergantung pada kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan. Responden dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Pertanian Seandanan yang berjumlah 35 orang. Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini adalah usia, tingkat pendidikan, pengalaman berusahatani, luas lahan dan status kepemilikan, dan jumlah tanggungan keluarga.

Menurut Mantra (2004) dalam Wiandhani, Lestari, dan Soelaiman (2016), sebaran umur berdasarkan umur produktif secara ekonomi dapat dibagi menjadi 3 klasifikasi, yaitu belum produktif, produktif dan tidak produktif. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa usia anggota Koperasi Pertanian Seandanan berkisar antara 25 – 57 tahun. Mayoritas responden anggota koperasi berada pada kisaran usia 36 – 46 tahun yakni dengan persentase sebesar 62,86 persen dan berada dalam usia produktif.

Tingkat pendidikan anggota Koperasi Pertanian Seandanan paling banyak adalah lulusan SMA yaitu 54,29%. Sekolah Menengah Atas tergolong cukup tinggi sehingga anggota koperasi memiliki kemampuan untuk menerima dan menerapkan informasi baru (Dewi, Murniati, dan Riantini, 2021). Selanjutnya, pengalaman berusahatani anggota berkisar 10-30 tahun. Mayoritas petani anggota koperasi memiliki pengalaman berusahatani berkisar 11-20 tahun dengan persentase 62,86% dengan status kepemilikan lahan 100% milik sendiri.

Luas lahan yang digunakan anggota koperasi untuk usahatani padi terbanyak yaitu pada luas lahan 0-0,50. Menurut Sajogyo (1980), luas lahan dimiliki petani dikelompokkan menjadi tiga, yaitu petani

gurem (0,00 – 0,50 ha), petani kecil (0,55 – 1 ha), dan petani kaya (lebih besar dari 1,00 ha). Apabila dilihat dari klasifikasi luas lahan petani tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar petani padi anggota Koperasi Pertanian Seandanan adalah petani gurem. Jumlah tanggungan anggota koperasi yaitu berkisar 2-5 orang dengan mayoritas satu kepala keluarga menanggung 1-2 orang yaitu sebanyak 54,29%.

Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Pertanian Seandanan Berdasarkan CSI

Pengukuran kepuasan anggota Koperasi Pertanian Seandanan dilakukan untuk mengetahui kepuasan yang diperoleh anggota terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus Koperasi Pertanian Seandanan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan anggota secara menyeluruh. Tingkat kepuasan anggota Koperasi Pertanian Seandanan diukur menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dikategorikan menjadi lima kategori. Kelima kategori tersebut yakni tingkat kepuasan sangat puas (81% - 100%), puas (66% - 80%), cukup puas (51% - 65%), kurang puas (35% - 50%), dan tidak puas (0% - 34%).

Hasil perhitungan serta tingkat kepuasan anggota Koperasi Pertanian

Seandanan terhadap pelayanan koperasi menggunakan metode CSI dapat dilihat dalam Tabel 2. Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa nilai CSI yang diperoleh sebesar 70,12 persen. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan sebagai berikut :

$$CSI = \frac{468,59}{5(133,66)} \times 100\% = 70,12\%$$

Nilai CSI yang diperoleh berada dalam rentang nilai (66% - 80%). Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota Koperasi Pertanian Seandanan terhadap pelayanan koperasi berada dalam kategori puas. Berdasarkan penilaian CSI yang diperoleh, Koperasi Pertanian Seandanan telah memberikan kepuasan terhadap anggotanya melalui pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, koperasi harus meningkatkan kinerjanya sehingga dapat terus memberikan pelayanan terbaik hingga anggota merasa sangat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrina, Lestari, dan Nurmayasari (2017) yang menyatakan bahwa hasil perhitungan CSI yang dilakukan di KSP Subur Makmur Sejahtera adalah 69,61 persen yang menandakan bahwa anggota koperasi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSP Subur Makmur Sejahtera.

Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Pertanian Seandanan Berdasarkan IPA

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pertanian Seandanan dengan membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja pelayanannya (*performance*).

Tabel 2. Hasil perhitungan kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi menggunakan metode CSI

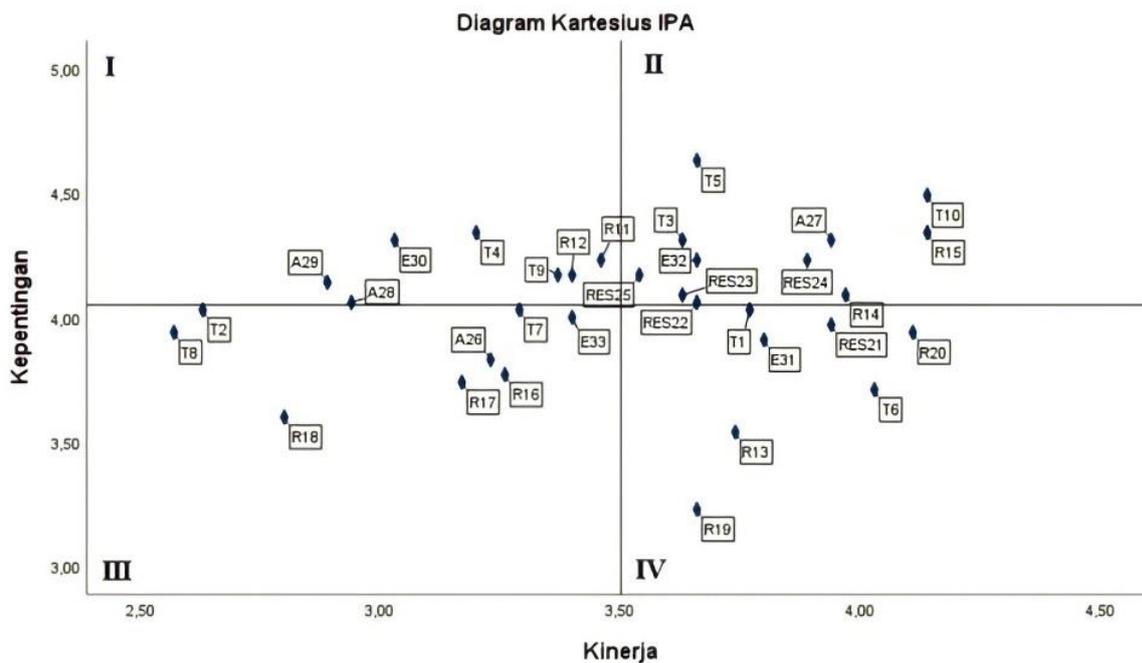
Atribut	Importance (I) (Diharapkan)	Perfomance (P) (Dirasakan)	(I) x (P)
T1	4,03	3,77	15,19
T2	4,03	2,63	10,59
T3	4,31	3,63	15,65
T4	4,34	3,20	13,90
T5	4,63	3,66	16,93
T6	3,71	4,03	14,96
T7	4,03	3,29	13,24
T8	3,94	2,57	10,14
T9	4,17	3,37	14,06
T10	4,49	4,14	18,58
R1	4,23	3,46	14,62
R2	4,17	3,40	14,18
R3	3,54	3,74	13,26
R4	4,09	3,97	16,23
R5	4,34	4,14	17,99
R6	3,77	3,26	12,28
R7	3,74	3,17	11,87
R8	3,60	2,80	10,08
R9	3,23	3,66	11,81
R10	3,94	4,11	16,22
Res1	3,97	3,94	15,66
Res2	4,06	3,66	14,84
Res3	4,09	3,63	14,83
Res4	4,23	3,89	16,43
Res5	4,17	3,54	14,78
A1	3,83	3,23	12,36
A2	4,31	3,94	17,01
A3	4,06	2,94	11,94
A4	4,14	2,89	11,96
E1	4,31	3,03	13,07
E2	3,91	3,80	14,87
E3	4,23	3,66	15,46
E4	4,00	3,40	13,60
Rata-rata	4,05	3,50	14,20
Jumlah	133,66	115,54	468,59
<i>Customer Satisfaction Index</i>			70,12

Sumber : Data primer diolah, 2022

Dalam metode IPA, terdapat titik-titik yang mewakili setiap butir pertanyaan yang terletak dalam empat kuadran yang berbeda. Menurut Mustikarini, Retnangsing, dan Megawati (2014) Metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut yang perlu dipertahankan atau disesuaikan antara tingkat kinerja dan kepentingannya.

Berdasarkan Sudiyarto, Indra, dan Sri (2021), IPA adalah alat analisis untuk membandingkan tingkat kepentingan

dengan tingkat kinerja. Penggunaan metode IPA juga dapat mengevaluasi atribut-atribut yang dinilai serta memberikan rekomendasi sesuai dengan evaluasi yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil analisis IPA diketahui atribut kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi yang menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerja yang berbeda yang dikelompokkan dalam 4 kuadran dan terdapat di diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) kepuasan terhadap pelayanan koperasi

1. Kuadran I

Kuadran I merupakan wilayah yang menunjukkan bahwa anggota menganggap atribut-atribut didalamnya dianggap penting tetapi pada penerapannya masih belum sesuai seperti yang diharapkan. Indikator-indikator yang termasuk dalam

kuadran I adalah dukungan peralatan penunjang operasional (4), petugas lapangan kegiatan operasional memadai (9), koordinasi karyawan di lingkungan internal koperasi (11), koordinasi karyawan koperasi dengan instansi lain (12), jaminan atas kehilangan/kerusakan berkas

administrasi (28), tingkat intelektualitas dan tanggung jawab petugas (29), dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan anggota (30).

Dukungan peralatan penunjang operasional yang tersedia di koperasi seperti komputer, printer, buku tamu dan juga rak arsip sudah ada dan dalam keadaan layak digunakan akan tetapi perlu diperbarui dan ditambah jumlahnya sebab untuk menunjang koperasi agar maksimal. Pengurus koperasi kurang memperhatikan terkait koordinasi dengan pihak Dinas Koperasi ataupun Pemerintahan Kabupaten Pesawaran. Diperlukannya koordinasi ini agar Koperasi Pertanian Seandanan dapat lebih mudah mendapatkan bantuan-bantuan terkait usahatani, misalnya bantuan subsidi pupuk.

Tanggung jawab dan intelektualitas dari pengurus merupakan faktor penting yang membuat anggota merasa dilayani oleh koperasi secara efektif. Dalam mengelola koperasi petugas telah menjalankan tugasnya dengan semestinya akan tetapi masih kurang maksimal. Hal ini ditunjukkan melalui kurangnya perhatian pengurus terhadap jaminan atas kehilangan atau kerusakan berkas administrasi. Pengurus harus lebih meningkatkan kembali terkait jaminan hal tersebut sehingga anggota akan merasa aman terkait

berkas administrasi mereka dan meningkatkan rasa puas mereka terhadap pelayanan koperasi. Pemahaman pengurus terhadap kebutuhan anggota inilah yang juga diperlukan agar koperasi dapat terus meningkatkan pelayanan terhadap anggota sehingga anggota akan merasa sangat puas.

Hal ini berarti ketujuh indikator tersebut dianggap sangat penting oleh anggota, akan tetapi kinerja koperasi belum memuaskan. Dengan demikian, Koperasi Pertanian Seandanan harus meningkatkan kinerjanya terhadap ketujuh indikator tersebut.

2. Kuadran II

Dalam kuadran II terdapat beberapa indikator yaitu sarana penunjang (parkir, toilet, mushola) (3), dukungan bahan penunjang administrasi (5), struktur pengelolaan organisasi yang memadai (10), pemeriksaan lapangan pelayanan yang diajukan anggota (14), proses pelayanan anggota dari awal hingga akhir (15), ketanggapan melayani keluhan-keluhan anggota (22), ketersediaan brosur/papan pengumuman (23), keberadaan petugas pelayanan informasi (24), ketepatan informasi yang diberikan (25), kejujuran karyawan dalam melayani (27), dan kemudahan dalam menghubungi petugas (32). Seluruh indikator yang termasuk dalam kuadran II dianggap penting bagi

anggota dan kinerjanya pun dianggap sudah memuaskan. Koperasi Pertanian Seandanan harus terus mempertahankan kinerjanya terhadap seluruh indikator yang berasal dalam kuadran II.

Koperasi Pertanian Seandanan sudah memiliki sarana penunjang yang baik. Koperasi memiliki toilet yang bersih dan nyaman, tempat parkir yang cukup luas, serta tempat ibadah yang cukup nyaman dan bersih. Selain itu, koperasi juga sudah memiliki karyawan yang jujur dan struktur pengelolaan organisasi yang baik. Oleh karena itu, penting bagi koperasi agar tetap mempertahankan seluruh indikator tersebut di atas sehingga dapat terus memberikan kepuasan terhadap anggota koperasi.

3. Kuadran III

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III menunjukkan atribut-atribut yang memang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi anggota, pelaksanaannya oleh koperasi biasa-biasa saja sehingga atribut tersebut kurang diperhatikan pelaksanaannya oleh koperasi. Indikator-indikatornya yaitu kenyamanan ruang kerja (2), prasarana fisik (ruang tunggu, counter, dan ruang karyawan) (7), karyawan koperasi yang memadai (8), ketepatan langkah-langkah proses pelayanan administrasi (16), kesesuaian dengan jadwal waktu yang ditetapkan (17),

Kemampuan melayani secara benar sejak awal hingga akhir (18), keramahan sikap para karyawan koperasi dalam melayani (26), dan pembagian tugas sesuai kepentingan dan jenis pelayanan (33).

4. Kuadran IV

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV adalah kualitas kantor koperasi (1), kelengkapan sarana komunikasi yang tersedia (6), proses penanganan kelengkapan administrasi (13), kesigapan petugas pelayanan (19), sikap profesional petugas pelayanan (20), ketanggapan yang dimiliki petugas pelayanan (21), dan sikap adil petugas dalam melayani anggota (31). Hal ini menunjukkan bahwa ketujuh indikator dianggap kurang penting bagi anggota, akan tetapi kinerja Koperasi Pertanian Seandanan yang dirasakan oleh anggota dirasa berlebihan.

Koperasi selalu memperhatikan proses penanganan kelengkapan serta ketepatan langkah-langkah proses pelayanan koperasi. Hal ini dilakukan oleh koperasi sebagai bentuk pelayanan yang dilakukan. Namun demikian, anggota tidak begitu menganggap kedua indikator tersebut penting. Anggota cenderung tidak peduli terhadap proses yang ada. Koperasi Pertanian Seandanan selalu siap untuk melayani keluhan yang dirasakan anggota

dan selalu bersikap adil terhadap semua anggota koperasi. Akan tetapi, anggota seringkali tidak memanfaatkan fasilitas tersebut dan tidak peduli terhadap keluhan yang dirasakan sehingga jarang disampaikan. Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani, Lestari, dan Murniati (2020) karena Koperasi Mina Jaya memiliki tingkat kinerja yang berbeda dan kepuasan anggota yang berbeda pula sehingga titik-titik yang dipetakan menghasilkan posisi yang berbeda. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa indikator yang terletak di kuadran I adalah koperasi harus meningkatkan dukungan prasarana fisik, ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan, ketersediaan papan pengumuman dan keberadaan petugas pelayanan informasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan anggota Koperasi Pertanian Seandanan yang dihitung menggunakan CSI menghasilkan nilai sebesar 70,12 persen dan dapat dikategorikan puas. Berdasarkan hasil IPA, atribut yang menjadi prioritas utama untuk lebih ditingkatkan yaitu dukungan peralatan penunjang operasional, petugas lapangan kegiatan operasional yang memadai,

koordinasi karyawan di lingkungan internal koperasi, koordinasi karyawan koperasi dengan instansi lain, jaminan atas kehilangan/kerusakan berkas administrasi, tingkat intelektualitas dan tanggung jawab petugas, dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan anggota.

Saran

Koperasi diharapkan dapat memperbarui alat operasionalnya seperti komputer dan printer, serta memperbaiki rak arsip untuk menyimpan berkas administrasi guna menunjang kegiatan operasional. Pengurus harus lebih memperhatikan terkait jaminan kehilangan/kerusakan berkas tersebut sehingga anggota akan merasa aman terkait berkas administrasi mereka. Diperlukan koordinasi antara pengurus koperasi dengan Dinas Koperasi dan Pemerintah Kabupaten Pesawaran, hal ini bertujuan agar Koperasi Pertanian Seandanan dapat lebih mudah untuk mendapatkan bantuan terkait usaha taninya seperti bantuan subsidi pupuk. Pemahaman pengurus terhadap kebutuhan anggota inilah yang juga diperlukan agar koperasi dapat terus meningkatkan pelayanan terhadap anggota sehingga anggota akan merasa sangat puas

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung. (2020). Jumlah Koperasi dan Karyawan Koperasi Di Provinsi Lampung. BPS Provinsi Lampung. Lampung.
- Dewi, P.S., Murniati, K., dan Riantini, M. (2021). Kinerja dan Biaya Produksi Agroindustri Klanting di Desa Gantimulyo Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal of Food System and Agribusiness* 5 (2) : 136-145.
- Effendi, S. dan Tukiran. (2012). *Metode Penelitian Survai*. PT Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.
- Febrina, D., Lestari, D.A.H., Nurmayasari, I. 2019. Analisis Manfaat Koperasi dan Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Subur Makmur Sejahtera Kecamatan Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis* 7 (1) : 91-98
- Handayani, R., Lestari, D.A.H., dan Murniati, K. (2020). Tingkat Kepuasan Anggota dan Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Partisipasi Anggota KUD Mina Jaya Kecamatan Bumi Waras di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis* 8 (1) : 39-47.
- Hanel, A. (2005). *Organisasi Koperasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Hasmawati, F. (2013). *Manajemen Koperasi*. Duta Azhar. Medan
- Hendrojogi. (2004). *Koperasi: Asas-asas, Teori, dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Larasati, P., Murniati, K., Riantini, M. (2022). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Elektronik (E-Services) Pemasaran Online Makanan Ayam Cepat Saji Melalui Market Place (Studi Kasus pada Ayips Bandar Lampung). *Jurnal of Food System and Agribusiness* 6 (1) : 36-46.
- Mustikarini, F., Retnangsing, dan Megawati, S. (2014). Satisfaction and Loyalty to Pesticides among Paddy Farmers Abstract. *ISSN : 1907-6037* (2): 93–102.
- Ningsih, G., Sedana, I., dan Suryawan, D. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota atas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Cakra Mandiri di Kabupaten Tabanan. *Jurnal SINTESA* 10 (2): 94-103.
- Nurmavina, T.W., Soedarto, T., dan Amir, I.T. (2021). Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Penggunaan Benih Jagung Hibrida di Desa Singkalan Kecamatan Balongbenda Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal AGROINFO Galuh*, 8 (3): 783-795.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sembel, R. (2003). *Menang Dengan Pelayanan Sepenuh Hati*. Universitas Bina Nusantara. Jakarta.
- Sajogyo. (1980). *Pengaruh Luas Lahan Terhadap Pendapatan*. IPB. Bogor.
- Santoso, S. (2006). *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Subandi. (2010). *Ekonomi Koperasi : Teori dan Praktik*. Alfabeta. Bandung
- Sudiyarto, Indra, T.A., dan Sri, W. (2021). Analysis of Customer Satisfaction in Purchasing Online Vegetable Products in Surabaya. *Asian Journal*

- of Management Science and Education* 10 (1): 10–19.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wiandhani, N., Lestari, D.A.H., dan Soelaiman, A. (2015). Analisis Manfaat Koperasi Dan Partisipasi Anggota Koperasi Perikanan ISM Mitra Karya Bahari. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis* 4 (1): 40 – 47
- Winarno, S. 2004. *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, dan Teknik*. Tarsito. Bandung.