

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI SUKA MAJU KABUPATEN PROBOLINGGO

Vikawati Windra Rini¹⁾, Agustina Pujiastuti²⁾
Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo
pujiastuti@upm.ac.id

Abstract

This study was conducted at the Cooperative Suka Maju Probolinggo based on the results of the initial survey showed to gain the trust of consumers, the Cooperative Suka Maju continue to show a perfect impression on the consumer to continue to improve the quality of service and continue to pay attention to ethics in the delivery of services in order to achieve consumer satisfaction. The purpose of this study was to determine the form factor of excellent service attitude, attention and action simultaneously and partially on customer satisfaction in the Cooperative Suka Maju, and know the most dominant factor between attitude, attention and action on Consumer Satisfaction In Love Forward Cooperative. This type of research is classified as causal research, the variables used include excellent service with attitude, attention and action as well as customer satisfaction. The method used to analyze the research data that is using quantitative descriptive approach in the form of multiple regression analysis and determination because it is concerned with the calculation to answer the problem formulation and testing of hypotheses proposed use statistics. The results showed that consumers are satisfied with the excellent service at the Cooperative Suka Maju because to the provision of services in accordance with customer expectations based on the principle of 3A is Attitude, Attention, Action. Customer satisfaction by 59% influenced by such excellent service attitude, attention, and action while the remaining 41% of the amount of consumer satisfaction is influenced by other

Keywords : *consumer satisfaction, excellent service attitude, attention, and action*

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor koperasi, dimana pada saat ini persaingan dalam dunia koperasi tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya perkoperasian dimana setiap koperasi mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen, bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas pada fungsi awal koperasi sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan, meminjamkan uang dan unit pertokoan. Berdasarkan pada hal tersebut dapat dikatakan bahwa sebuah usaha perkoperasian haruslah mampu memberikan pelayanan prima yang dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha koperasi lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Pelayanan sebagai salah satu usaha untuk bersaing dengan *competitor* merupakan salah satu unsur yang penting dalam layanan koperasi. Pelayanan tersebut harus memberikan suatu kepastian kepada nasabah dalam memilih suatu jasa koperasi yang dijadikan sebagai indikator dalam menilai kepuasan konsumen dan pada akhirnya dapat menimbulkan citra dan pandangan yang baik pada koperasi itu sendiri. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan jumlah konsumen, memenuhi kepuasan konsumen, dan menjaga loyalitasnya.

Pelayan yang baik harus saling berkaitan, dimulai dari pelayanan yang diberikan oleh *security*, *customer service*, dan *Administrator* sebagai petugas yang terkait dengan pelayanan. Untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, pihak Koperasi Suka Maju terus berusaha menunjukkan kesan yang sempurna pada konsumennya dengan terus memperbaiki kualitas

pelayanannya dan tetap memperhatikan etika dalam pemberian pelayanan agar dapat mencapai kepuasan konsumennya. Dengan demikian konsumen akan merasa puas apabila kinerja dari bagian pelayanan dapat memberikan kepuasan dan memenuhi keinginan konsumennya.

Kepercayaan dari masyarakat dapat diperoleh apabila pelayanan yang diberikan juga memperhatikan etika moral, sehingga koperasi tetap sanggup untuk mengambil sikap yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan ada empat komponen pokok yang perlu diperhatikan, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Dengan demikian suatu jasa layanan tidak akan sempurna apabila ada salah satu dari komponen yang tidak sempurna. Penerapan pelayanan yang kurang memuaskan dari para petugas yang terkait dengan pelayanan, sering mengakibatkan terjadinya *complaint* dari nasabah sehingga nasabah tidak puas dan tidak loyal. Kunci dari keberhasilan manajemen koperasi adalah bagaimana koperasi bisa merebut hati masyarakat sehingga peranannya sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) berjalan dengan baik.

Salah satu hal yang bisa merebut hati masyarakat adalah dengan adanya kinerja koperasi yang baik. Bagi konsumen, mengetahui kinerja suatu koperasi dapat membantu mengambil keputusan untuk menjadi pelanggan tetap, apakah koperasi tersebut dapat dipercaya atau tidak, oleh sebab itu saat ini telah dikembangkan konsep dan prinsip pelayanan yang berkualitas yang disebut Pelayanan Prima (*service excellence/care*) yang diharapkan dapat dipahami dan diterapkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sebagai pelanggan. Menurut Prasetyorini (2003:4) "Pelayanan Prima (*service excellence/care*) dikembangkan berdasarkan tiga prinsip yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*)". Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama pelayanan prima, oleh sebab itu setiap karyawan berkewajiban untuk berupaya memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen dapat dicapai apabila karyawan dapat mengidentifikasi hal-hal yang menjadi keinginan konsumen.

Pelayanan prima mengandung 3 hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu (Swastika, 2005: 3)

Salah satu cara dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan adalah dengan melakukan konsep pelayanan prima berdasarkan A3 (*attitude, attention, dan action*). Pelayanan prima berdasarkan konsep A3, artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*). (Prasetyorini,2003:3) :

- (a) Sikap dengan indikator penampilan sopan, berpikir positif, dan sikap menghargai.
- (b) Perhatian dengan indikator memahami kebutuhan anggota, mengamati perilaku nasabah, dan perhatian terhadap anggota.
- (c) Tindakan dengan indikator mencatat, menegaskan dan mewujudkan kebutuhan anggota, menyatakan terima kasih kepada anggota.

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan pelanggan. Sebab tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Tentang pengertian kepuasan terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya adalah seperti berikut ini. Menurut Kotler dan Armstrong (2001: 9)

Pengukuran kepuasan pelanggan perlu dilakukan karena telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan, langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

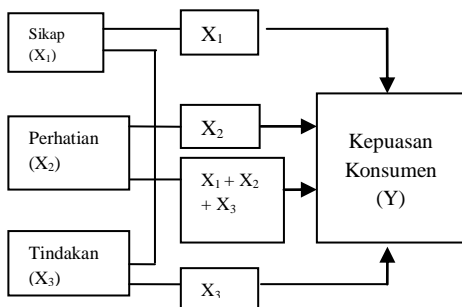
Umar (2003:98) menyebutkan bahwa "Skala Likert" berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Alternatif pernyataannya, misal dari setuju sampai tidak setuju, senang sampai tidak senang, puas sampai tidak puas, atau baik sampai tidak baik". Dalam

penelitian ini menggunakan skala 1 sampai dengan 4 sebagai berikut : (a) Jawaban sangat baik/sangat puas diberi skor 4. (b) Jawaban baik/puas diberi skor 3. (c) Jawaban buruk/tidak puas diberi skor 2. (d) Jawaban sangat buruk/sangat tidak puas diberi skor 1.

Pengaruh Pelayanan Prima terhadap kepuasan nasabah , Pelayanan prima pada suatu tempat dilakukan agar nasabah tidak merasakan yang namanya antri dan segala hal yang akan terjadi pada, makan maka seorang karyawan harus memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya. Hal ini dilaksanakan untuk meningkatkan jumlah nasabah yang dimiliki, dengan demikian dapat memelihara dan mempertahankan nasabah seperti halnya mendapatkan nasabah yang baru. Jadi dalam hal memenangkan bisnis baru, juga perlu mempertahankan loyalitas nasabah yang ada dengan berupaya memberikan kepuasan melalui pelayanan prima. Menurut Prasetyorini (2003:3) “Pelayanan prima (Cusomer Care) berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan dan menambah pelanggan baru”.

Pelayanan prima yang diberikan oleh seorang karyawan akan mempengaruhi tingkata kepuasan nasabah bank terutama calon nasabah baru bank yang bersaing. Dengan pendekatan pelayanan prima yang bermutu secara optimal akan memperkecil kesenjangan yang terjadi antara kenyataan yang diterima nasabah dengan harapan yang diangkannya, sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah. Jadi dengan makin meningkatnya pelayanan prima yang diberikan oleh PT BPR maka kepuasan nasabahnya akan mengalami peningkatan pula.

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Sikap, Perhatian dan Tindakan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsmen.



Sumber : Data primer diolah, 2016

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian, Berdasarkan pada penyusunan skripsi ini penulis menggunakan penelitian yaitu jenis penelitian kausal, menurut Dewi L. Badriah (2007:13) bahwa “Tujuan penelitian kausal adalah untuk menyelidiki kemungkinan sebab-akibat dengan berdasar atas pengamatan terhadap akibat yang ada dan mencari kembali faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu”.

Variabel Penelitian :

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas dalam adalah variable yang mempengaruhi variabel terikat yaitu “Pelayanan Prima”, yang terdiri dari (Prasetyorini,2003:3):

- Sikap (X_1) dengan indikator penampilan sopan, berpikir positif, dan sikap menghargai.
- Perhatian (X_2) dengan indikator memahami kebutuhan anggota, mengamati perilaku nasabah, dan perhatian terhadap anggota.

- c. Tindakan (X_3) dengan indicator mencatat, menegaskan dan mewujudkan kebutuhan anggota, menyatakan terima kasih kepada anggota.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu “Kepuasan Nasabah”, dengan indicator yang digunakan meliputi (Agus Salim, 2010:26): pelayanan yang diberikan, kualitas produk, janji yang diberikan, biaya yang dibebankan.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo yang melakukan transaksi pada bulan Juli–September 2016 sebanyak 150 orang. Sedangkan yang diambil berdasarkan pertimbangan terbatasnya waktu, biaya dan tenaga, maka sampel diambil sebanyak 40% atau 60 (enam puluh) orang ($150 \times 40\% = 60$) dengan menggunakan teknik *accidental sampling* merupakan teknik penarikan sampel secara kebetulan yaitu responden yang kebetulan ditemui di lokasi penelitian jika memenuhi syarat yaitu sebagai anggota Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Berganda

Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda menggunakan bantu program SPSS 16 sebagaimana tabeldibawah ini,

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.788	2.275		3.863	.000
sikap	.685	.289	.288	2.366	.021
perhatian	.702	.172	.460	4.075	.000
tindakan	.279	.152	.176	1.834	.072

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Dari table diatas makan dapat dimasukkan dalam persamaan berikut ini :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

$$Y = 8,788 + 0,685X_1 + 0.702 X_2 + 0.279X_3$$

Hasil perhitungan persamaan regresi linear berganda menggunakan program SPSS.16 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta $a = 8,788$

Koefisien ini memberi pengertian bahwa jika variabel pelayanan prima terdiri dari sikap, perhatian dan tindakan bernilai nol, maka kepuasan konsumen bernilai sebesar 8,788.

- b. Koefisien regresi X_1 (Sikap) = 0,685

Koefisien ini memberi pengertian bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan prima berupa sikap akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,685 dengan variabel bebas lainnya (perhatian dan tindakan) dianggap konstan.

- c. Koefisien X_2 (Perhatian) = 0,702

Koefisien ini memberi pengertian bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan prima berupa Perhatian akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,702 dengan variabel bebas lainnya (sikap dan tindakan) dianggap konstan.

d. Koefisien X_3 (Tindakan) = 0,279

Koefisien ini memberi pengertian bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan prima berupa Tindakan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,279 dengan variabel bebas lainnya (sikap dan perhatian) dianggap konstan.

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.592	.570	1.670

a. Predictors: (Constant), tindakan, perhatian, sikap

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Nilai multiple R sebesar 0,592 atau 59% mengandung makna bahwa kepuasan konsumen sebesar 59% dipengaruhi oleh pelayanan prima berupa sikap, perhatian dan tindakan dan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

Pengujian Hipotesis

Berikut adalah hasil Uji Simultan (F-test) Menggunakan Program SPSS 16

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	226.666	3	75.555	27.091	.000 ^a
Residual	156.184	56	2.789		
Total	382.850	59			

a. Predictors: (Constant), tindakan, perhatian, sikap

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Dari hasil perhitungan menggunakan program SPSS.16 dan perhitungan manual di dapat nilai uji F_{hitung} sebesar 27,091 sedangkan nilai $F_{tabel} = 2,769$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$) jadi disimpulkan bahwa Pengaruh Sikap (X_1), Perhatian (X_2), dan Tindakan (X_3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), dapat diterima. Dengan demikian hipotesis yang ditetapkan (H_1) terbukti bahwa “Ada pengaruh signifikan antara factor pelayanan prima berupa sikap, perhatian dan tindakan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo.

b. Hasil Uji t-test (Uji Hipotesis Kedua)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
¹ (Constant)	8.788	2.275		3.863	.000
Sikap	.685	.289	.288	2.366	.021
perhatian	.702	.172	.460	4.075	.000
tindakan	.279	.152	.176	1.834	.072

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Dari hasil uji hipotesis parsial (individual) tersebut diperoleh nilai :

$t_{hitung} X_1 = 2,37$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,672$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$)

$t_{hitung} X_2 = 4,08$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,672$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$)

$t_{hitung} X_3 = 1,83$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 1,672$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$)

Dari hasil uji diatas nampak bahwa pengaruh yang signifikan antara variabel X_1 , variabel X_2 , variabel X_3 secara parsial terhadap variabel Y, dapat diterima. Dengan demikian hipotesis yang ditetapkan (H_2) terbukti bahwa “ Ada pengaruh signifikan antara factor pelayanan prima berupa sikap, perhatian dan tindakan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo.

Dari hasil uji hipotesis parsial (individual) tersebut diperoleh nilai $t_{hitung} X_1 = 2,37 < t_{hitung} X_2 = 4,08 > t_{hitung} X_3 = 1,83$, jadi disimpulkan bahwa variabel X_2 merupakan variabel dominan, dengan demikian hipotesis yang ditetapkan (H_3) terbukti bahwa “Faktor Perhatian berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Nasabah merasa puas terhadap pelayanan prima di Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo diakrenakan pemberian layanan yang sesuai dengan harapan nasabah berdasarkan prinsip 3A yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan). 2) Pelayanan prima yang dilakukan Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo berpengaruh terhadap nasabah. 3) Terhadap korelasi positif antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dari analisis korelasi ganda sebesar 0,77 yang berarti bahwa pelayanan prima berupa sikap, perhatian, dan tindakan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan-kepuasan nasabah pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo.

Sedangkan saran yang dapat diberikan adalah: 1) untuk melaksanakan pelayanan prima yang efektif, hendaknya perlu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan prinsip 3A yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan) supaya tidak menyimpang dari ketentuan/prosedur yang berlaku dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. 2) Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo diharapkan menambah sarana dan prasarana yang dapat menjangkau semua lapisan masyarakat dengan membuka jaringan baru, misalnya membuka cabang yang dekat dengan pasar.

DAFTAR REFERENSI

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewi L. Badriah. 2007. *Studi Kepustakaan/Menyusun Kerangka Teoritis, Hipotesis Penelitian, dan Jenis Penelitian*. Jakarta.
- Dewi Yanti Sudirman. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. BRI (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar. Makassar: Universitas Hasanudin.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priyatno, Duwi. 2008. *Analisis dan Statistik*. Yogyakarta.
- Munawir. 2012. *Penelitian/Riset*. <http://riwanum.wordpress.com/penelitian-riset/> diakses 20/05/2013 09:45 WIB.
- Prasetyorini, Retno. 2003. *Pelayanan Prima*. <http://guruvalah.20m.com> diakses 20/05/2013 12:37 WIB.
- Salim, Andi Agus. 2012. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank*. <http://tugas2kuliah.wordpress.com> diakses 19/05/2013 16:43 WIB.
- Saryono. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tim Dosen FE UPM Probolinggo. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Probolinggo: Universitas Panca Marga Probolinggo.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tuti Supriyatmini. 2005. *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT "ANDA" Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Yuni Astutik. 2013. *Pengaruh Sumber-Sumber Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPKA) Kota Probolinggo*. Probolinggo: Universitas Panca Marga Probolinggo.