



## ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI NELAYAN CAMAR LAUT DI KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

Teuku Athailah<sup>1</sup>, Muhammad Reza Aulia<sup>2\*</sup>, Ayu Novita<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Department of Agibusiness, University of Teuku Umar, Indonesia

\*Email: muhammadrezaaulia@utu.ac.id

### Abstract

*Nelayan Camar Laut Cooperative is a cooperative in the field of fisheries. As one of the active cooperatives, the problem experienced by the Nelayan Camar Laut Cooperative is the lack of contribution of cooperative members to the implementation of the activities of the business unit owned by the cooperative. The purpose of this study was to analyze the satisfaction of the members of the Nelayan Camar Laut Cooperative on the performance of the cooperative. The analytical method used is the Important Performance Analysis (IPA) method to determine the performance and importance of cooperative services and the Customer Satisfaction Index (CSI) method to measure member satisfaction levels. The results of the study show that in the Cartesian diagram quadrant I, there are three main priorities that describe the attributes that are considered important by members of the cooperative but have a low level of performance, namely: Implementation of the Annual Member Meeting (RAT) on time, Distribution of Remaining Business Results, and Determination of the Selling Price of Cooperative Goods. The value of member satisfaction on the service quality attributes of the Nelayan Camar Laut cooperative is 0.79. Based on the CSI criteria table, this figure is between 0.66 - 0.81 and is included in the Satisfied category.*

*Keywords: Cooperative, CSI, IPA.*

### Abstrak

Abstrak yang dipersiapkan dengan baik memungkinkan pembaca untuk mengidentifikasi Koperasi Nelayan Camar Laut merupakan koperasi dibidang perikanan. Sebagai salah satu koperasi yang aktif, Permasalahan yang dialami koperasi Camar Laut adalah kurangnya kontribusi anggota koperasi terhadap pelaksanaan kegiatan unit usaha yang dimiliki koperasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan anggota Koperasi Nelayan Camar Laut terhadap kinerja koperasi. Metode analisis yang digunakan yaitu metode Important Performance Analisis (IPA) untuk mengetahui kinerja dan kepentingan pelayanan koperasi dan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan anggota. Hasil penelitian menunjukkan pada diagram Cartesius kuadran 1, prioritas utama yang menggambarkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh anggota koperasi namun memiliki tingkat kinerja yang masih rendah ada tiga yaitu: Pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tepat pada waktunya, Pembagian Sisa Hasil Usaha, dan Penetapan Harga Jual Barang Koperasi. Nilai kepuasan anggota terhadap atribut kualitas pelayanan koperasi nelayan camar laut adalah sebesar 0,79. Berdasarkan tabel kriteria CSI angka tersebut berada diantara 0,66 - 0,81 termasuk kedalam kategori Puas.

Kata Kunci: Koperasi, CSI, IPA.

## 1. Pendahuluan

Salah satu cara untuk memanfaatkan potensi sektor perikanan yang ada di Aceh Barat dapat melalui wadah koperasi guna meningkatkan kesejahteraan nelayan. Peran koperasi sangatlah penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat. Koperasi seharusnya mempunyai ruang gerak dan kesempatan usaha yang luas yang menyangkut kepentingan kehidupan ekonomi dalam perkembangan ekonomi yang berjalan demikian cepat, pertumbuhan koperasi selama ini belum sepenuhnya berperan.

Salah satu strategi dalam pengembangan agribisnis adalah membantu petani dalam pemasaran produksi serta memberikan bantuan modal untuk pembiayaan usahatani (Aulia, 2021). Hal tersebut merupakan peran dari koperasi yang dapat menjadi media penyaluran hasil produksi juga dapat sebagai lembaga yang memberikan modal usaha.

Koperasi di Aceh Barat berdasarkan data keragaan koperasi dari Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi diatas, dapat diketahui bahwa jumlah koperasi di Aceh Barat menurun semenjak tahun 2016. Berdasarkan data di atas, jumlah koperasi terbanyak pada

tahun 2015 dengan total 389 koperasi menurun pada tahun berikut hingga tersisa 329 koperasi pada tahun 2019. Dari 329 koperasi yang ada di Aceh Barat pada tahun 2019 ada 18 koperasi yang bergerak di bidang perikanan. Untuk meningkatkan peran koperasi sebagai roda penggerak perekonomian Aceh Barat maka kebijakan pengembangan koperasi perlu dilakukan untuk peningkatan kesejahteraan petani (Agustia & Maifianti, 2018).

Camar Laut merupakan salah satu koperasi Nelayan di Kecamatan Johan Pahlawan yang masih aktif. Koperasi Nelayan Camar Laut mulai berdiri pada tanggal 17 Desember 2015 yang terletak di Desa Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan. Koperasi ini merupakan koperasi dibidang perikanan yang mempunyai beberapa unit kegiatan yaitu kegiatan usaha pokok berupa perikanan tangkap, usaha penunjang berupa unit sarana produksi es batu dan usaha tambahan berupa unit usaha pemasaran hasil tangkapan. Sebagai salah satu koperasi yang aktif, Permasalahan yang dialami koperasi Camar Laut adalah kurangnya kontribusi anggota dalam menjalankan kegiatan koperasi. Salah satunya adalah kurangnya kontribusi anggota dalam menghadiri RAT, tidak semua anggota koperasi menghadiri RAT setiap tahunnya. Permasalahan lainnya adalah kurangnya kontribusi anggota koperasi terhadap pelaksanaan kegiatan unit usaha yang dimiliki koperasi, hal ini tentunya akan mempengaruhi perkembangan usaha yang dimiliki oleh koperasi.

## 2. Bahan dan Metode

Kepuasan merupakan gambaran perasaan seseorang terhadap suatu produk atau jasa. Jika produk yang diharapkan berada di bawah harapan maka pelanggan merasa tidak puas. Jika produk sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas. Jika produk melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Elias et al., 2016). Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan hasil yang didapatkan oleh pelanggan (Kassem et al., 2020). Lebih jauh, Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan yang ditunjukkan oleh konsumen ketika kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan dan bisa dipenuhi dengan baik (Nurhayati & Nurhalimah, 2019).

Kurniawan & Febrianti, 2022 dan Puspitasari et al. (2010) menyatakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bisa digunakan untuk menyelidiki performa dalam suatu badan organisasi. Fernando et al. (2022) menyatakan IPA merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut- atribut produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk.

*Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diterapkan untuk memahami keinginan terhadap produk dan jasa dengan melihat tingkat persepsi dan harapan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan (Asyiah et al., 2020). CSI merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk memutuskan dan menyelidiki loyalitas pengguna dengan mempertimbangkan dan memusatkan perhatian pada pentingnya bantuan atau perkiraan kualitas barang (Munoz et al., 2020). Penggunaan metode CSI karena kelebihanannya yaitu efisiensi dan dapat menentukan tingkat persepsi dan harapan dari setiap atribut yang diperoleh (Yola & Budianto, 2016).

### 2.1 Metode Analisis Data

Indikator kepuasan anggota dilihat dari lima atribut kepuasan anggota yaitu *tangible*, *reability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* akan dianalisis dengan menggunakan dua alat analisis yaitu, metode *Important Performance Analisis* (IPA) untuk mengetahui kinerja dan kepentingan pelayanan koperasi yang mana nilai dari analisis IPA ini akan digunakan

dalam metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan anggota.

## 2.2 Important Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menganalisis kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus koperasi yaitu analisis tingkat kepentingan dan kepuasan/kinerja anggota. Kelebihan analisis ini adalah item penilaian dapat dipetakan ke dalam beberapa kuadran, sehingga dapat diketahui apakah item tersebut prioritas utama untuk dievaluasi (Yola & Budianto. 2013).

Data yang digunakan adalah skala likert untuk menilai tingkat kepentingan yang terdiri dari sangat penting (5), penting (4), cukup penting (3), kurang penting (2), dan tidak penting (1). Tingkat pelaksanaan/kinerja diberikan penilaian sebagai berikut: sangat baik (5), baik (4), cukup baik (3), kurang baik (2), tidak baik (1).

Hasil dari pengukuran IPA akan tersebar ke dalam empat kuadran diagram kartesius. Diagram kartesius menunjukkan keadaan yang berbeda. Setiap hasil akan menempati salah satu kuadran dalam diagram kartesius. Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing peubah pada ke empat kuadran.

**Tabel 1.** Indikator Kinerja/Kepuasan

Aspek-Aspek Penilaian Kinerja/Kepuasan	Indikator
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Penampilan(kerapian) pengurus
	Barang yang disediakan koperasi
	Kualitas/mutu barang dagang koperasi
	Kebersihan dan kenyamanan ruangan
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Penetapan harga jual barang koperasi
	Pelaksanaan RAT tepat pada waktunya
	Lokasi koperasi strategis untuk ditempuh
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kejujuran pengurus pada audit keuangan
	Transparansi laporan hasil usaha
	Pembagian sisa hasil usaha untuk anggota
	Keramahan pengurus melayani anggota
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	Keterampilan dan pengetahuan pengurus
	Kecepatan menanggapi keluhan anggota
Perhatian ( <i>emphaty</i> )	Ketepatan menanggapi keluhan anggota
	Bingkisan hari raya
	Kesopanan dan keramahan pengurus
	Kemampuan pengurus memberikan informasi jelas

Kuadran I (prioritas utama) menggambarkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh anggota koperasi camar laut, tetapi pengurus belum melaksanakan sesuai dengan keinginan anggota sehingga anggota merasa tidak puas, anggota menuntut adanya perbaikan-perbaikan atribut kualitas jasa; Kuadran II (pertahankan prestasi) menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh anggota dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pengurus koperasi camar laut, sehingga anggota merasa puas. Oleh karena itu pengurus harus mempertahankan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut; Kuadran III (prioritas rendah) menunjukkan bahwa atribut-atribut yang bersangkutan memang dianggap kurang penting, sehingga pelaksanaannya juga kurang diperhatikan oleh pengurus koperasi camar laut. Atribut-atribut yang termasuk kuadran ketiga kurang lebih berpengaruh terhadap kepuasan anggota; Kuadran IV (berlebihan) menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh anggota tetapi pengurus telah menjalankannya dengan sangat baik atau memuaskan, sehingga anggota menilai kinerja koperasi camar laut terlalu berlebihan.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata dari kepentingan dan kinerja yang bertujuan untuk

mengukur tingkat kepuasan anggota, terdapat indikator-indikator dari aspek-aspek kinerja/kepuasan. Indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

### 2.3 Indeks Kepuasan Anggota (Customer Satisfaction Index)

Customer satisfaction index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang dipertimbangkan tingkat kepentingan dari item penilaian kualitas jasa yang diukur. Pengukuran CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran ditahun mendatang.

Kelebihan dari alat analisis ini adalah dapat mengkuantitatifkan kepuasan anggota dan mendapatkan seberapa besar indeks kepuasan dari anggota terhadap pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota. Tanpa adanya CSI, top management perusahaan tidak dapat menentukan tujuan utama (goal) dalam peningkatan kepuasan anggota yang bersifat kontinyu. Perhitungan CSI didapatkan dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja yang digunakan dalam analisis kuadran IPA.

Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dapat dilihat pada formula berikut:

$$MSI = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut Y ke- i

Membuat *Weight Factors* (WF) bobot ini merupakan persentase nilai MSI per atribut terhadap total MSI seluruh atribut.

$$WF = \frac{MSI_i}{\sum_{i=1}^p MSI_i} \times 100\% \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

P : atribut kepentingan ke -p

Membuat *Weigh Score* (WS) bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepentingan (*Mean Satisfaction Score* = MSS). Nilai MSS didapatkan dari nilai rata-rata kinerja pada analisis IPA.

$$WSI = WFI \times MSS \dots \dots \dots (3)$$

Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu *weight score* dibagi skala maksimal yang digunakan (skala maksimal 5), kemudian dikalikan 100%. Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen dapat dikatakan bahwa anggota sudah puas sebaliknya bila nilai CSI dibawah 50 persen anggota dikatakan belum puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi kedalam lima kriteria dari tidak puas sampai sangat puas.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Analisis Tingkat Kinerja Dan Kepentingan

Analisis tingkat kinerja dan kepentingan anggota koperasi ini digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kinerja koperasi mempengaruhi tingkat harapan (kepentingan) terhadap kepuasan anggota koperasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang tingkat kerjanya masih rendah dan perlu diperbaiki kerjanya untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi. dengan kata lain, tujuan analisis ini adalah untuk melihat atribut kinerja yang memiliki tingkat harapan tinggi namun kerjanya masih rendah untuk dapat ditingkatkan kerjanya oleh koperasi agar lebih baik.

Analisis ini menggunakan skor rata-rata dari masing-masing atribut kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan Microsoft Excel didapatkan skor rata-rata yang menunjukkan tinggi atau rendahnya penilaian terhadap tujuh belas atribut kualitas pelayanan. Jika skor masing-masing atribut melebihi skor rata-rata dari total rata-rata maka atribut tersebut mendapat penilaian tinggi begitupun sebaliknya. Hasil pengolahan data untuk rata-rata tingkat kepentingan ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Penilaian Rata-Rata Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Koperasi

No	Atribut Kualitas Pelayanan	Bobot	Rata-Rata	Penilaian
<b>Dimensi Tangible (Bukti Fisik)</b>				
1	Penampilan (Kerapian) Pengurus Koperasi	115	3.29	Rendah
2	Barang Kebutuhan yang Disediakan Koperasi	164	4.69	Tinggi
3	Kualitas/Mutu Barang Dagang Koperasi	163	4.66	Tinggi
4	Kebersihan dan Kenyamanan Ruangan Koperasi	133	3.80	Tinggi
<b>Dimensi Keandalan (Reliability)</b>				
5	Penetapan Harga Jual Barang Usaha Koperasi	162	4.63	Tinggi
6	Pelaksanaan RAT Tepat Waktu	168	4.80	Tinggi
7	Lokasi Koperasi yang Strategis Untuk Ditempuh	156	4.46	Tinggi
<b>Dimensi Jaminan/Kepastian (Assurance)</b>				
8	Kejujuran Pengurus Dalam Hal Audit Keuangan	158	4.51	Tinggi
9	Transparansi Laporan Hasil Usaha	168	4.80	Tinggi
10	Pembagian Sisa Hasil Usaha Untuk Anggota	170	4.86	Tinggi
11	Keramahan Pengurus Melayani Anggota	140	4.00	Rendah
12	Ketrampilan dan Pengetahuan Pengurus Koperasi	140	4.00	Rendah
<b>Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)</b>				
13	Kecepatan Menanggapi Keluhan Anggota	126	3.60	Rendah
14	Ketepatan Menanggapi Keluhan Anggota	125	3.57	Rendah
<b>Dimensi Perhatian (Emphaty)</b>				
15	Bingkisan Hari Raya	173	4.94	Tinggi
16	Kesopanan Dan Keramahan Dari Pengurus Koperasi	144	4.11	Rendah
17	Kemampuan Pengurus Memberikan Informasi Jelas	145	4.14	Rendah
Total			72.86	
Rata-Rata			4.29	

Ket : Total Bobot : total skor bobot kepentingan tiap atribut ke-i

Rata-rata Y: rata-rata kepentingan tiap atribut ke-I

Rata-rata: nilai total dibagi dengan jumlah atribut kepentingan (atribut =17) nilai rata-rata = 72.86/17

Berdasarkan hasil penilaian di dalam Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai skor rata-rata dari total rata-rata kepentingan adalah sebesar 4,29. Dari ketujuh belas atribut kualitas pelayanan terdapat sepuluh atribut dengan penilaian tinggi dan tujuh atribut dengan penilaian rendah. Sepuluh atribut dengan penilaian tinggi memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi. Sepuluh atribut tersebut antara lain: atribut barang kebutuhan yang disediakan koperasi (rata-rata: 4,69), kualitas barang dagang koperasi (rata-rata :4,66), kebersihan dan kenyamanan ruangan koperasi (rata-rata: 3,80), penetapan harga jual barang usaha koperasi (rata-rata: 4,63), pelaksanaan rapat anggota tahunan (RAT) tepat waktu (rata-rata: 4,80), lokasi koperasi yang strategis untuk ditempuh (4,46), kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan (rata-rata: 4,51), transparansi laporan hasil usaha (rata-rata: 4,80), pembagian sisa hasil usaha untuk anggota (rata-rata: 4,86), dan atribut bingkisan hari raya (rata-rata: 4,94).

Penilaian rata-rata tingkat kepentingan bertujuan untuk mengetahui tinggi atau rendahnya penilaian anggota terhadap masing-masing atribut kualitas pelayanan. Hal ini

dimaksudkan agar atribut yang memiliki rata-rata kepentingan tinggi dapat terus dipertahankan sedangkan atribut dengan tingkat kepentingan rendah dapat ditingkatkan kualitasnya oleh pengurus koperasi. Penilaian rata-rata tingkat kepentingan ini menunjukkan bahwa ada atribut yang memiliki rata-rata rendah yang mana menunjukkan bahwa anggota tidak memprioritaskan atribut tersebut, sehingga pengurus dapat lebih memprioritaskan atribut dengan rata-rata tingkat kepentingan yang tinggi untuk terus dijaga dan dimaksimalkan tingkat kepuasannya. Berikut tabel rata-rata tingkat kinerja koperasi.

**Tabel 3.** Penilaian Rata-Rata Tingkat (Kinerja) Kepuasan Responden Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan

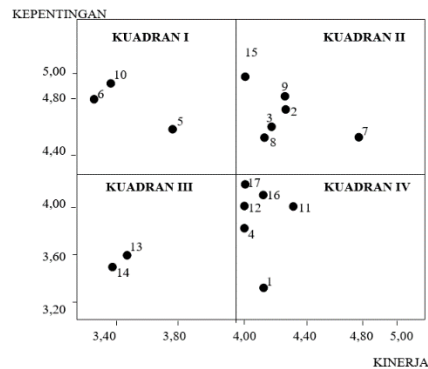
No	Atribut Kualitas Pelayanan	Bobot	Rata-rata	Penilaian
<b>Dimensi Tangiable (Bukti Fisik)</b>				
1	Penampilan (Kerapian) Pengurus Koperasi	144	4.11	Tinggi
2	Barang Kebutuhan yang Disediakan Koperasi	145	4.14	Tinggi
3	Kualitas/Mutu Barang Dagang Koperasi	142	4.06	Tinggi
4	Kebersihan Dan Kenyamanan Ruangan Koperasi	140	4.00	Tinggi
<b>Dimensi Keandalan (Reliability)</b>				
5	Penetapan Harga Jual Barang Usaha Koperasi	132	3.77	Rendah
6	Pelaksanaan (RAT) Tepat Waktu	111	3.17	Rendah
7	Lokasi Koperasi yang Strategis Untuk Ditempuh	168	4.80	Tinggi
<b>Dimensi Jaminan/Kepastian (Assurance)</b>				
8	Kejujuran Pengurus Dalam Hal Audit Keuangan	144	4.11	Tinggi
9	Transparansi Laporan Hasil Usaha	145	4.14	Tinggi
10	Pembagian Sisa Hasil Usaha Untuk Anggota	116	3.31	Rendah
11	Keramahan Pengurus Dalam Melayani Anggota	153	4.37	Rendah
12	Ketrampilan Dan Pengetahuan Pengurus Koperasi	140	4.00	Tinggi
<b>Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)</b>				
13	Kecepatan Menanggapi Keluhan Anggota	121	3.46	Rendah
14	Ketepatan Menanggapi Keluhan Anggota	119	3.40	Rendah
<b>Dimensi Perhatian (Emphaty)</b>				
15	Bingkisan Hari Raya	140	4.00	Tinggi
16	Kesopanan Dan Keramahan Dari Pengurus Koperasi	144	4.10	Tinggi
17	Kemampuan Pengurus Memberikan Informasi Jelas	140	4.00	Tinggi
Total			66.94	
Rata-Rata			3.94	

Ket : Total Bobot : total skor bobot kinerja(kepuasan) tiap atribut ke-i  
 Rata-rata X: rata-rata kinerja(kepuasan) tiap atribut ke-I  
 Rata-rata : nilai total dibagi dengan jumlah atribut kinerja(kepuasan) (atribut =17) nilai rata-rata = 66.94/17

Dari hasil pengolahan data dalam Tabel 3, diketahui bahwa skor rata-rata dari total rata-rata kinerja adalah sebesar 3,94. Dari ketujuh belas atribut terdapat sebelas atribut dengan penilaian tingkat kinerja yang tinggi oleh responden. Kesebelas atribut tersebut antara lain: atribut penampilan (kerapian) pengurus dan karyawan koperasi (rata-rata 4.11), barang kebutuhan yang disediakan koperasi (rata-rata: 4,14), kualitas/mutu barang dagang koperasi (rata-rata 4,06), kebersihan dan kenyamanan ruangan koperasi (rata-rata 4,00), lokasi koperasi yang strategis untuk ditempuh (rata-rata 4,80), kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan (rata-rata 4,11), transparansi laporan hasil usaha (rata-rata 4,14), ketrampilan dan pengetahuan pengurus koperasi (rata-rata 4,00), bingkisan hari raya (rata-rata 4,00), kesopanan dan keramahan dari pengurus koperasi (rata-rata 4,10), kemampuan pengurus dalam memberikan informasi yang jelas (rata-rata 4,00).

Penilaian rata-rata tingkat kinerja bertujuan untuk mengetahui tinggi atau rendahnya penilaian anggota terhadap masing-masing atribut kualitas pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar atribut yang memiliki rata-rata kepentingan tinggi dapat terus dipertahankan sedangkan atribut dengan tingkat kinerja rendah dapat ditingkatkan kualitasnya oleh pengurus koperasi. Penilaian tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih rendah harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengurus koperasi.

Berdasarkan Tabel 2 dan 3 yang menunjukkan nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan, hubungan antara kinerja dan kepentingan dapat diwujudkan dalam diagram Cartesius pada gambar berikut dengan menggunakan *Microsoft Word*. Dalam diagram cartesius skor rata-rata dari penilaian kinerja dan kepentingan digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV. Berikut gambar diagram cartesius yang diolah berdasarkan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan.



**Gambar 1.** Diagram Cartesius Antara Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Pelayanan Koperasi

Pada Gambar 1, diagram cartesius terbagi menjadi empat kuadran, dengan penjelasan sebagai berikut:

### 3.1.1 Kuadran I Prioritas Utama

Kuadran pertama menggambarkan atribut-atribut yang dianggap penting namun tingkat kinerjanya masih rendah. Atribut-atribut pada kuadran ini harus menjadi prioritas ke depannya bagi koperasi untuk meningkatkan kualitas kinerja.

#### a) Pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tepat Pada Waktunya (6)

RAT membahas kinerja koperasi setahun yang lalu dan menjadi awal bagi perjalanan koperasi ke depannya. Dalam diagram cartesius menunjukkan bahwa kepentingan responden terhadap atribut ini sangat tinggi yaitu sebesar 4,80 namun kinerja koperasi atau kepuasan responden terhadap kinerja koperasi hanya sebesar 3,17. Hal ini menunjukkan kesenjangan yang cukup tinggi dikarenakan penyelenggaraan RAT koperasi Nelayan Camar Laut sering terlambat diadakan, bahkan bisa diundur selama 1-3 bulan. Hal ini tentunya harus menjadi bahan pertimbangan bagi pengurus untuk meningkatkan kinerja atribut ini demi tercapainya kepuasan anggota untuk kemajuan koperasi ke depannya. Tindakan yang dapat diambil oleh koperasi dapat berupa mendisiplinkan pelaksanaan rapat anggota.

#### b) Pembagian Sisa Hasil Usaha (10)

Dalam menjalankan perkoperasi anggota tentu mengharapkan SHU yang maksimal berdasarkan kontribusi yang telah diberikan kepada koperasi. Dalam diagram cartesius menunjukkan bahwa tingkat kepentingan atau harapan anggota terhadap atribut ini sangat tinggi yaitu sebesar 4,86 namun kinerjanya masih cukup rendah yaitu 3,31. Berdasarkan

penilaian responden tingkat rendahnya kinerja atribut ini dikarenakan koperasi masih harus menutupi sejumlah utang yang digunakan untuk pengoperasian usaha koperasi. Namun, beberapa tahun terakhir keuangan koperasi mulai stabil sehingga kedepannya kinerja pada atribut ini dapat meningkat. dan bagi anggota koperasi ada baiknya ikut membantu dalam memaksimalkan sarana yang dimiliki oleh koperasi agar kinerja atribut ini dapat meningkat.

c) Penetapan Harga Jual Barang Koperasi (5)

Penetapan harga jual memiliki harapan yang tinggi dikarenakan responden beranggapan bahwa penetapan harga jual yang baik dan stabil akan meningkatkan penghasilan koperasi yang berimbang pada SHU. Dari diagram cartesius di atas dapat diketahui bahwa harapan anggota terhadap atribut ini sebesar 4,63 dengan kinerja 3,77. Rendahnya kinerja ini disebabkan penetapan harga jual barang cenderung tidak tetap atau sering berubah. Dengan tingkat harapan yang tinggi terhadap atribut ini tentu akan mempengaruhi kepuasan anggota bila kinerjanya semakin membaik. Pengurus koperasi perlu mengambil kebijakan terhadap penentuan harga jual barang koperasi.

### 3.1.2 Kuadran II pertahankan prestasi

Kuadran ini menunjukkan kepuasan maksimum yang dirasakan anggota. Dimana tingkat harapan yang tinggi diiringi dengan kinerja yang tinggi oleh pengurus koperasi. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini perlu untuk dipertahankan kinerjanya, sehingga kepuasan anggota terhadap koperasi dapat dirasakan secara berkelanjutan.

a) Bingkisan Hari Raya (15)

Bingkisan hari raya rutin dibagikan oleh koperasi kepada anggota berupa barang/bahan sembako. Dalam diagram Cartesius menunjukkan bahwa tingkat harapan responden terhadap atribut ini sebesar 4,94 diiringi dengan kinerja yang tinggi sebesar 4,00. Menurut responden, mereka cukup puas dengan bingkisan hari raya yang diberikan koperasi yang diberikan secara rutin dan juga pada waktu-waktu tertentu selain hari raya. Pembagian yang adil dan merata juga membuat responden semakin puas terhadap kinerja koperasi terhadap atribut tersebut. Diharapkan koperasi mempertahankan kinerja terhadap atribut ini.

b) Transparansi Laporan Hasil Usaha (9)

Transparansi laporan hasil usaha mencerminkan koperasi baik karena transparan tentang laporan keuangan koperasi. Dengan adanya keterbukaan terhadap laporan hasil usaha tingkat kepercayaan anggota terhadap pengurus akan semakin tinggi. Dari diagram Cartesius diatas dapat dilihat bahwa kinerja koperasi terhadap atribut laporan hasil usaha cukup tinggi yaitu 4,14 dengan tingkat harapan responden 4,80. Dengan tingkat kepuasan dan harapan yang tinggi ini maka koperasi harus mempertahankan kinerjanya.

c) Barang Kebutuhan Yang Disediakan Koperasi (2)

Barang kebutuhan yang disediakan Koperasi Nelayan Camar Laut mencakup barang yang memang dijual oleh koperasi yang bergerak dibidang perikanan. Menurut responden walaupun barang yang dijual masih terbatas namun responden sudah cukup puas dengan kinerja koperasi dalam pengadaan barang tersebut. Dapat dilihat pada diagram di atas bahwa tingkat harapan responden terhadap atribut ini tinggi yaitu sebesar 4,69 dengan kinerja yang cukup bagus sebesar 4,14. Diharapkan mempertahankan kinerja terhadap atribut ini.

d) Kualitas/Mutu Barang Dagang Koperasi (3)

Kualitas atau mutu barang yang diperjualbelikan oleh koperasi sangat penting. Dalam mempertahankan loyalitas pembeli maka mutu suatu barang sangat menentukan. berdasarkan diagram diatas menunjukkan bahwa harapan responden terhadap atribut ini tinggi yaitu



sebesar 4,66 dan koperasi telah menunjukkan kinerja yang baik terhadap atribut ini, dilihat dari nilai kinerja atau kepuasan yang diperoleh sebesar 4,06. Kinerja dari atribut ini telah dapat memenuhi harapan dari responden terhadap koperasi.

e) kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan (8)

Keterbukaan terhadap transaksi dalam organisasi tentu menjadi hal yang sangat penting bagi anggota demi keberlanjutan sebuah koperasi. Pada atribut ini tingkat harapan responden sangat tinggi yaitu sebesar 4,51 dan kinerja yang diberikan pengurus juga tinggi yaitu sebesar 4,11. Responden puas terhadap kinerja pengurus dikarenakan pengurus yang selalu terbuka dan belum pernah ditemukan kecurangan dalam hal keuangan koperasi.

f) Lokasi Koperasi Yang Strategis Untuk Ditempuh (7)

Lokasi yang strategis sangat penting bagi anggota. Lokasi yang strategis akan memudahkan anggota dalam melakukan pekerjaan sehari-hari dan berkontribusi terhadap kegiatan koperasi. Kepuasan responden untuk atribut ini sangat tinggi yaitu 4,80 melampaui nilai harapan responden yaitu sebesar 4,46. Responden merasa sangat puas terhadap atribut ini dikarenakan lokasi koperasi memang sangat strategis untuk ditempuh. Lokasi koperasi nelayan camar laut terletak di wilayah penjualan ikan.

### 3.1.3 Kuadran III Prioritas rendah

Kuadran ini menggambarkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh anggota dan kinerjanya juga masih rendah.

a) Kecepatan Menanggapi Keluhan Anggota (13)

Atribut kecepatan menanggapi keluhan anggota dirasa kurang penting bagi responden. Responden jarang melakukan keluhan terhadap koperasi secara langsung. Responden akan melakukan keluhan hanya pada saat-saat tertentu seperti saat diadakan rapat itupun sangat minim sehingga atribut ini dirasa kurang penting. Dikarenakan jarang nya keluhan anggota terhadap pengurus maka kinerja pengurus dalam menanggapi keluhan anggota juga seadanya sehingga dikategorikan rendah. Dari diagram Cartesius dapat dilihat bahwa harapan anggota terhadap atribut yaitu 3,60 dan kepuasan responden 4,46.

b) Ketepatan Menanggapi Keluhan Anggota (14)

Atribut ini dianggap kurang penting dikarenakan responden jarang memberikan keluhan yang serius terhadap kinerja koperasi. Sehingga kinerja pengurus terhadap atribut ini juga sangat minim atau seadanya. Pada diagram Cartesius dapat dilihat bahwa nilai harapan responden terhadap atribut ini yaitu 3,57 dan kinerja koperasi 3,40.

### 3.1.4 Kuadran IV berlebihan

Kuadran empat menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh anggota namun pengurus telah melakukan kinerja yang sangat memuaskan terhadap atribut-atribut tersebut sehingga dianggap berlebihan. Atribut-atribut tersebut antara lain:

a) Kemampuan Pengurus dalam Memberikan Informasi yang Jelas (17)

Atribut ini dianggap kurang penting dikarenakan menurut responden mereka selalu mengetahui informasi seputar koperasi tidak hanya melalui pengurus tetapi bahkan informasi bisa didapat dari sesama anggota. Pada atribut ini tingkat harapannya rendah yaitu

b) Keterampilan dan Pengetahuan Pengurus Koperasi (12)

Atribut keterampilan dan pengetahuan pengurus koperasi memiliki kinerja yang cukup tinggi yaitu 4,00 dengan tingkat harapan yang sama yaitu 4,00. Atribut ini dianggap kurang penting oleh anggota namun pemenuhan kinerjanya sudah sangat baik, sehingga koperasi tidak perlu meningkatkan kinerja atribut ini.

## c) Kesopanan dan Keramahan dari Pengurus Koperasi (16)

Atribut kesopanan dan pengetahuan pengurus koperasi memiliki nilai kinerja 4,10 dengan nilai harapan 4,11. Sebagai salah satu atribut yang dianggap berlebihan oleh responden, pengurus tidak perlu meningkatkan kinerja terhadap atribut ini.

## d) Keramahan Pengurus dan Karyawan dalam Melayani Anggota (11)

Atribut keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani anggota dianggap kurang penting oleh responden dibandingkan atribut-atribut lainnya. Dengan nilai kinerja yang sudah maksimal yaitu 4,37 dan nilai harapan responden 4,00. Atribut ini berada pada kuadran berlebihan, artinya kinerja yang diberikan oleh koperasi terhadap atribut ini sudah sangat bagus melebihi harapan responden.

## e) Kebersihan dan Kenyamanan Rangan Koperasi (4)

Berdasarkan diagram cartesius diatas, nilai kinerja yang diberikan oleh pengurus sudah sangat tinggi yaitu 4,00 dengan nilai harapan dibawah kinerja yaitu 3,80. Pelayanan yang diberikan sudah maksimal namun atribut ini dianggap kurang penting oleh responden sehingga tidak perlu ditingkatkan kinerja pelayanan terhadap atribut ini.

## f) Penampilan (Kerapian) Pengurus dan Karyawan Koperasi (1)

Penampilan pengurus dan karyawan dianggap kurang penting oleh responden dikarenakan koperasi mereka bergerak dibidang perikanan. Tampilan seadanya asalkan bersih dianggap sudah cukup dalam mengoperasikan kegiatan koperasi. Pada diagram Cartesius di atas dapat diketahui bahwa nilai kinerjanya melebihi harapan responden yaitu sebesar 4,11 dengan nilai harapan 3,29. Pelayanan yang diberikan koperasi sudah maksimal sehingga tidak perlu untuk meningkatkan kinerja terhadap atribut ini.

### 3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI atau indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk mengkuantitatifkan nilai kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Indeks kepuasan ini juga digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi. Untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan digunakan skor rata-rata tingkat kepentingan dan skor rata-rata tingkat kinerja pada masing-masing atribut pelayanan.

**Tabel 3.** Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut Kualitas Pelayanan	MIS(Y)	WF(%)	MSS(X)	WS
Dimensi Tangible (Bukti Fisik)					
1	Penampilan (Kerapian) Pengurus Koperasi	3.29	4.51	4.11	0.19
2	Barang Kebutuhan Yang Disediakan Koperasi	4.69	6.44	4.14	0.27
3	Kualitas/Mutu Barang Dagang Koperasi	4.66	6.40	4.06	0.26
4	Kebersihan Dan Kenyamanan Ruang Koperasi	3.80	5.22	4.00	0.21
Dimensi Keandalan (Reliability)					
5	Penetapan Harga Jual Barang Usaha Koperasi	4.63	6.36	3.77	0.24
6	Pelaksanaan RAT Tepat Waktu	4.80	6.59	3.17	0.21
7	Lokasi Koperasi Yang Strategis Untuk Ditempuh	4.46	6.12	4.80	0.29
Dimensi Jaminan/Kepastian (Assurance)					
8	Kejujuran Pengurus Dalam Hal Audit Keuangan	4.51	6.19	4.11	0.25
9	Transparansi Laporan Hasil Usaha	4.80	6.59	4.14	0.27
10	Pembagian Sisa Hasil Usaha Untuk Anggota	4.86	6.67	3.31	0.22
11	Keramahan Pengurus Dalam Melayani Anggota	4.00	5.49	4.37	0.24
12	Ketrampilan Dan Pengetahuan Pengurus Koperasi	4.00	5.49	4.00	0.22
Dimensi Ketanggapan (Responsiveness)					
13	Kecepatan Menanggapi Keluhan Anggota	3.60	4.94	3.46	0.17
14	Ketepatan Menanggapi Keluhan Anggota	3.57	4.90	3.40	0.17

Dimensi Perhatian (Emphaty)					
15	Bingkisan Hari Raya	4.94	6.78	4.00	0.27
16	Kesopanan Dan Keramahan Dari Pengurus Koperasi	4.11	5.64	4.10	0.23
17	Kemampuan Pengurus Memberikan Informasi Jelas	4.14	5.68	4.00	0.23
TOTAL		72.86	100.00		
WT					3.94
CSI (%)					0.79

Ket: MIS :Skor rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke-i  
WF : Nilai Y dibagi nilai total Y dikalikan 100 ( $WF = Y/72.86 * 100$ )  
MSS :Skor rata-rata tingkat kinerja pada atribut ke-i  
WS :Hasil perkalian WF dan MSS dibagi 100 ( $WS = WF * MSS / 100$ )  
CSI : Nilai Total WS (WT) dibagi skala maksimum (skala maksimum = 5) ( $CSI = WT / 5$ )

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai kepuasan anggota terhadap atribut kualitas pelayanan sebesar 0,79. Berdasarkan kriteria CSI, angka yang berada di antara 0,66 - 0,81 termasuk ke dalam kategori puas. Secara keseluruhan anggota koperasi merasa puas terhadap kinerja koperasi. Hanya saja, masih ada beberapa atribut yang perlu dibenahi kinerjanya oleh pengurus koperasi sehingga anggota dapat merasakan kepuasan yang maksimal terhadap koperasi. Kepuasan anggota dapat berarti koperasi memiliki dampak yang positif, hal ini sesuai dengan penelitian Agustia et al. (2017) yang menyatakan bahwa keberadaan koperasi memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat. Koperasi yang telah memiliki volume usaha, SHU, serta *premium fee* yang tinggi dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik (Agustia et al., 2019). Koperasi dapat menjadi mitra petani, program kemitraan dapat menjadi media untuk peningkatan kinerja (Junaidi et al., 2023).

#### 4. Simpulan

Berdasarkan penelitian ini, koperasi harus memperbaiki kinerja pada ketiga atribut tersebut. Koperasi juga harus meningkatkan kualitas pelayanan koperasi untuk anggota hingga mencapai katagori sangat puas. Penelitian ini bisa dilanjutkan dengan penelitian tingkat partisipasi anggota koperasi pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh koperasi. Diharapkan koperasi menyelenggarakan RAT yang dulunya sering terlambat diadakan (bahkan bisa diundur selama 1-3 bulan), sesuai pada waktunya. Hal ini tentunya harus menjadi bahan pertimbangan bagi pengurus untuk meningkatkan kinerja atribut ini demi tercapainya kepuasan anggota untuk kemajuan koperasi kedepannya. RAT juga bisa membahas pembagian SHU dan penetapan harga jual barang koperasi.

Disarankan mengkaji atribut koperasi lainnya pada panelitian di masa yang akan datang, misalnya kompetensi digital (Aulia, 2023), jaringan sosial, dan identitas organisasi.

#### 5. Referensi

- Agustia, D., Kusnadi, N., & Harianto, H. (2017). Studi Empiris Perilaku Usaha Koperasi Pertanian: Kasus Koperasi Di Dataran Tinggi Gayo, Provinsi Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis*, 14(1), 12–21. <https://doi.org/10.17358/jma.14.1.12>
- Agustia, D., & Maifianti, K. S. (2018). Peran Koperasi Dalam Upaya Penguatan Kelembagaan Petani di Kecamatan Arongan Lambalek Kabupaten Aceh Barat. *Proceeding of The URECOL*, 392–399. <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/download/84/82>
- Agustia, D., Soufyan, D., & Irsal, D. (2019). Kajian Usahatani Jagung Di Desa Pasi Mali Kecamatan Woyla Barat Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Bisnis Tani*, 5(2), 108–120.

- Asyiah, S., Maddeppungeng, A., & Alfalakh, D. S. (2020). EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA MANAJEMEN PROYEK KONTRAKTOR BESAR (Studi Kasus: Proyek Pembangunan Kampus Untirta Sindangsari). *Jurnal Fondasi*, 9(2), 188. <https://doi.org/10.36055/jft.v9i2.9002>
- Aulia, M. R. (2021). Strategi Pengembangan Agribisnis Kabupaten Asahan Agribusiness Development Strategy of Asahan Regency. *Jurnal Agriust*, 1(2), 69–75. <https://doi.org/10.54367/agriust.v1i2.1437>
- Aulia, M. R. (2023). *DIGITAL COMPETENCIES AND EXPERIENCE IN PARTNERSHIP PROGRAM ON SMEs PERFORMANCE*. 02(7), 1416–1425.
- Elias, A., Nohmi, M., Yasunobu, K., & Ishida, A. (2016). Farmers' satisfaction with agricultural extension service and its influencing factors: A case study in north west Ethiopia. *Journal of Agricultural Science and Technology*, 18(1), 39–53.
- Fernando, Y., Apriyani, C., Pasha, D., & Alamsyah, D. (2022). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu. *Resolusi: Rekayasa Teknik Informatika Dan Informasi*, 2(6), 251–257. <https://doi.org/10.30865/resolusi.v2i6.406>
- Junaidi, Lubis, Z., Effendi, I., Aulia, M. R., & Utami, M. P. (2023). *STRATEGY ENHANCEMENT PERFORMANCE MSMEs THROUGH PTPN III PARTNERSHIP PROGRAM*. 4(2), 438–445.
- Kassem, H. S., Shabana, R. M., Ghoneim, Y. A., & Alotaibi, B. M. (2020). Farmers' perception of the quality of mobile-based extension services in egypt: A comparison between public and private provision. *Information Development*, 36(2), 161–180. <https://doi.org/10.1177/0266666919832649>
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. 1–10.
- Munoz, C., Laniado, H., & Córdoba, J. (2020). Development of a robust customer satisfaction index for domestic air journeys. *Research in Transportation Business and Management*, 37(65), 100519. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2020.100519>
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1–5. <https://doi.org/10.34308/eqien.v6i2.93>
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (n.d.). *DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN MODEL KANO (Studi Kasus di PT . Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)* Abstrak *PENDAHULUAN Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna l. V(3)*, 185–198.
- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>