

## Analisis tentang kualitas pelayanan dengan pendekatan servqual dan motivasi karyawan di koperasi pegawai Sekretariat Negara

Slamet Widodo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73037&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Latar belakang Penelitian ini adalah adanya persoalan penting dan mendasar yang menyangkut upaya peningkatan kualitas hubungan antara anggota (konsumen) dengan pengelola (karyawan) Koperasi Pegawai Sekretariat Negara karena sejak berdiri tahun 1980 sampai sekarang belum pernah diketahui bagaimana sebenarnya kondisi pelayanan yang diselenggarakan oleh pengelola koperasi. Di samping itu, dirasakan penting untuk mengetahui motivasi kerja dari karyawan koperasi.

Peneliti mengajukan tiga pertanyaan penelitian, yaitu pertama, sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan ditinjau dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kedua, bagaimana profil dan peta atribut pelayanan menurut dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam Diagram Kartesius, dan ketiga, apakah ada korelasi antara motivasi pegawai dengan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan (kepuasan pelanggan) berdasar analisis kesenjangan antara Harapan pelanggan dengan Persepsi terhadap kinerja yang dilakukan koperasi, untuk menganalisis dan mengetahui atribut pelayanan mana yang kritis sehingga dapat dijadikan pedoman untuk memperbaiki pelayanan kepada anggota dan untuk menguji korelasi motivasi dengan kualitas pelayanan (servqual).

Populasi penelitian terdiri dari 2 populasi yakni anggota (konsumen) koperasi Setneg yang berjumlah  $\pm 2.442$  orang dan pengurus/karyawan koperasi berjumlah  $\pm 33$  orang. Sampling pada sample pertama dilakukan dengan teknik Proportional Stratified Random Sampling berdasar hitungan Krajcic hingga didapat 331 responden pelayanan dan sample kedua diambil secara jenuh diperoleh 30 responden motivasi.

Sumber data penelitian ini adalah data ordinal dengan menggunakan skala Likert (gradasi penilaian 1 s.d. 5). Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan data dianalisis secara deskriptif kualitatif dan juga kuantitatif dengan menggunakan SPSS 9.01. Berdasarkan analisis hasil penelitian dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan kuantitatif serta uji korelasi dengan Spearman Rank diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari 331 responden, sebanyak 328 (99,1%) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan koperasi masih kurang memuaskan. Selebihnya, sebanyak 3 (0,9%) responden menyatakan kualitas pelayanan koperasi baik. Nilai total kualitas pelayanan atau kesenjangan persepsi kinerja koperasi terhadap harapan konsumen sebesar  $-0,005$  (kurang dari 0). Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan koperasi secara keseluruhan juga dinilai masih kurang baik/kurang memuaskan. Tingkat pemenuhan harapan anggota oleh koperasi secara keseluruhan baru tercapai dengan kinerja sebesar 75,49%. Jika dilihat secara dimensi, ada dua dimensi yang kualitas pelayanannya dianggap perlu lebih diperhatikan, yakni Dimensi Keandalan dan

Ketanggapan Pelayanan. Hal ini mengesankan bahwa koperasi kurang responsif dan kurang andal kepada pelanggan.

2. Pelanggan menyatakan bahwa terdapat 5 atribut pelayanan koperasi yang perlu mendapat prioritas utama untuk segera diperbaiki kinerjanya. Kelima Atribut tersebut adalah:

- No. 1 [Perlengkapan pelayanan seperti komputerisasi administrasi yang modern dan telepon/fax yang memadai].
- No.4 [Media pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan koperasi seperti formulir, brosur, buku petunjuk dan laporan rutin yang mudah didapat/tersedia].
- No.5 [Kemampuan untuk memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan].
- No.7 [Koperasi melakukan pelayanan dengan prosedur segera]
- No.11 [Melakukan pelayanan dengan cara yang tanggap dan tepat].

3. Motivasi karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti jika motivasi karyawan koperasi meningkat maka kualitas pelayanan kepada konsumen juga diharapkan ikut membaik.