

**Pemetaan Kebutuhan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kesejahteraan
Anggota Koperasi Jasa Pegawai Republik Indonesia (KJPRI)
Universitas Brawijaya**

**Asfi Manzilati, Nayaka Artha Wicesa, Muhammad Dandy Alif Wildana)*,
Virginia Nur Rahmanti**

Universitas Brawijaya

***Corresponden Author:**

Dandyalif.feb.ub@.ac.id

Abstract

Cooperation is an entity established to fulfill the needs and to improve the welfare of its members. Benefit offered by cooperation namely: access to the market, financing, training, education, shared profit, security and protection to its members. Those benefits can be delivered if the cooperation is operating based on its principles. Koperasi Jasa Pegawai Republik Indonesia Universitas Brawijaya (KJPRI UB) as cooperation for lecturers and employees of Univeritas Brawijaya has the same main goal, the welfare of its members. Because of that, KJPRI UB requires mapping and comprehensive information of its member needs so that it can take more central role to the welfare improvement. This community service conducted to assist KJPRI UB so it can formulate strategies to achieve the main goal of cooperation, welfare.

Keyword: *Cooperation, Members, Needs, Welfare*

Abstrak

Koperasi merupakan sebuah badan usaha yang didirikan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Beberapa manfaat yang dapat ditawarkan oleh koperasi adalah akses kepada pasar, sumber pembiayaan, pelatihan dan pendidikan, keuntungan bersama, serta keamanan dan perlindungan anggota. Manfaat-manfaat tersebut dapat terlaksana secara baik apabila koperasi berjalan sesuai dengan asas-asas pendirian koperasi. Koperasi Jasa Pegawai Republik Indonesia Universitas Brawijaya (KJPRI UB) sebagai sebuah koperasi yang menaungi para pegawai UB (Dosen dan Tenaga Kependidikan) memiliki misi yang sama, yaitu memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan anggotanya. Oleh karenanya, KJPRI UB memerlukan pemetaan dan informasi komprehensif mengenai kebutuhan anggotanya sehingga dapat lebih berperan dan berkontribusi dalam peningkatan kesejahteraan anggota. Kegiatan pengabdian yang dilakukan bertujuan membantu KJPRI UB untuk memetakan kebutuhan anggota, sehingga dapat merumuskan strategi dan kebijakan dalam mencapai tujuan utama koperasi, yaitu kesejahteraan anggota.

Kata kunci: *Koperasi, Anggota, Kebutuhan, Kesejahteraan.*

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan salah satu tulang punggung dan wadah perekonomian masyarakat yang sejalan dengan Undang – Undang Dasar (UUD) 1945 Pasal 33 Ayat 1 yang menyatakan bahwa perkeonomian

disusun sebagai sebuah usaha bersama yang berdasarkan asas kekeluargaan. Secara maknanya, maka koperasi adalah lembaga yang dianggap paling sesuai dalam memenuhi mandate yang diamanahkan oleh UUD 1945. Dalam perkembangannya,

koperasi sebagai salah satu tonggak ekonomi dan sebagai pwujudann demokrasi ekonomi rakyat, dituntut untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya dan harus dikelola secara efektif dan efisien (Paramata, 2015). Hal ini sejalan dengan koperasi yang wujud sebagai usaha yang dilakukan oleh rakyat dalam mengembangkan potensi ekonominya, dan dalam rangka mewujudkan kehidupan ekonomi yang mengedepankan prinsip demokrasi, kebersamaan, kekeluargaan, dan kebersamaan dalam mencapai kesejahteraan.

Dewasa ini, dalam era revolusi industri 5.0 dan era disrupsi, dimana terdapat perubahan yang drastic dan signifikan dalam kehidupan, khususnya ekonomi, koperasi dituntut untuk dapat beradaptasi dengan cepat agar tidak tertinggal dari perubahan tren, pola, dan perilaku dari masyarakat (Indriani, 2021). Kegagalan dalam melakukan adaptasi dapat berakibat menurunnya performa koperasi karena dianggap tidak lagi relevan dan dapat menjawab kebutuhan anggotanya (Syailuf, dkk. 2016; Saefulloh, dkk. 2018). Lebih lanjut, koperasi dituntut untuk lebih aspiratif dan tangkas dalam era modern ini, dimana terdapat kondisi yang disebut sebagai VUCA, yaitu keadaan yang cepat berubah (volatile), tidak pasti (uncertainty), kompleks (complex), dan ambigu (ambiguous).

Koperasi Jasa Pegawai Republik Indonesia Universitas Brawijya (KJPRI UB) sebagai salah satu koperasi yang merupakan bagian dari Universitas Brawijaya tidak terlepas dari tantangan yang muncul dalam dunia modern saat ini, terutama kondisi *new normal* dan pesatnya perkembangan teknologi yang mendorong perubahan secara masif dan mendadak atas kebutuhan dan selera masyarakat. Untuk menghadapi tantangan yang sedemikian kompleks, maka KJPRI UB dituntut untuk memiliki ketangkasan dalam operasional koperasinya serta relevansi atas produk dan layanan yang

diberikan tanpa mengurangi makna dari tujuan koperasi, yaitu kesejahteraan anggotanya. Oleh karena itu, pengabdian kali ini mengambil judul “Pemetaan Kebutuhan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kesejahteraan Anggota KJPRI UB” dengan tujuan agar KJPRI UB dapat memenuhi kebutuhan anggotanya seiring dengan peranannya sebagai lembaga yang mendorong kesejahteraan anggotanya.

Sebagai sebuah koperasi yang bergerak pada berbagai lini usaha yang melayani kebutuhan anggotanya, KJPRI UB dituntut selalu melakukan inovasi dalam pelayanan prima agar dapat bersaing dengan pihak-pihak eksternal yang berkecimpung dalam lini bisnis yang sama di era penuh disrupsi seperti saat ini. Oleh karenanya, dalam kegiatan pengabdian ini, permasalahan yang dimiliki oleh KJPRI UB dapat diidentifikasi, diantaranya:

1. Perlunya pemetaan secara komprehensif mengenai kebutuhan anggota KJPRI UB
2. Perlunya *feedback* secara berkala mengenai pelayanan dan produk yang diberikan oleh KJPRI UB
3. Perlunya *database* dan pemetaan kebutuhan dan aspirasi anggota yang dapat menjadi basis dasar pengambilan keputusan strategis KJPRI UB di masa depan.

Berdasarkan permasalahan mitra yang telah disampaikan, tujuan dari pengabdian melalui skema Mitra Mengabdi FEB UB Tahun 2023 adalah untuk membantu KJPRI UB dalam memetakan kebutuhan anggota dalam rangka peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang nantinya akan berdampak pada peningkatan kapasitas dan kapabilitas pengelolaan KJPRI UB dalam kontribusinya terhadap kesejahteraan anggota.

Setelah terlaksananya kegiatan pengabdian skema Mitra Mengabdi FEB UB Tahun 2023 diharapkan diharapkan KJPRI

UB memiliki *database* dan peta kebutuhan dari anggota yang dimiliki yang dapat menjadi bahan pertimbangan pengembangan bisnis KJPRI UB kedepan. Hal ini menjadi penting, karena sebagai sebuah koperasi, KJPRI UB diamanatkan untuk memberikan pelayanan prima dalam memenuhi kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan anggotanya dalam jangka panjang, karena koperasi berdiri pada asas kerjasama yang mana setiap anggota merupakan pemilik dari bisnis koperasi.

METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian melalui skema Mitra Mengabdikan FEB UB Tahun 2023 dilaksanakan dengan beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahapan pertama: Diskusi dengan pengurus KJPRI UB mengenai kondisi eksisting dan pengambilan data sekunder yang bersifat publik (terbuka) untuk mendapatkan gambaran komprehensif dalam menyusun kegiatan pengabdian yang sesuai dengan tujuan dari pengabdian.
2. Tahapan kedua: Menyusun kuesioner yang akan disebar kepada para anggota KJPRI UB yang secara garis besar untuk mengetahui kebutuhan dari anggota serta *feedback* atas produk dan layanan yang telah diberikan oleh KJPRI UB
3. Tahapan ketiga: Melakukan analisis dari data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner untuk memetakan kebutuhan dan menggambarkan aspirasi dari anggota KJPRI UB. Dalam pengabdian ini, digunakan analisis IPA (Importance Performance Analysis) untuk memetakan tingkat kepentingan dan kepuasan pada aspek layanan yang telah diberikan oleh KJPRI UB.

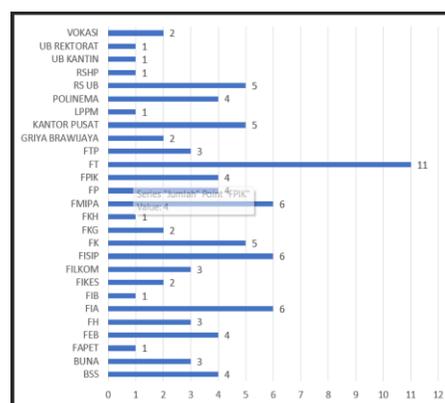
4. Tahapan keempat: Melakukan diseminasi hasil temuan dan melakukan FGD dengan KJPRI UB.
5. Tahapan kelima: Memberikan dokumen pengabdian yang berisi simpulan dari hasil kuesioner dan FGD yang telah dilakukan
6. Tahapan keenam: Monitoring dan evaluasi atas masukan yang telah diberikan selama proses pengabdian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Pengabdian ini mencoba memetakan aspirasi anggota KJPRI UB serta menganalisis sejauh mana layanan yang telah diberikan oleh KJPRI UB. Dari 100 kuesioner yang disebar kepada anggota KJPRI UB, diperoleh 91 kuesioner yang terisi secara penuh, dengan kata lain tingkat pengembalian kuesioner sebesar 91%. Responden pada kegiatan pengabdian ini berasal dari berbagai unit kerja yang ada di lingkungan Universitas Brawijaya. Adapun sebaran responden berdasarkan unit kerja dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Responden Berdasarkan Unit Kerja

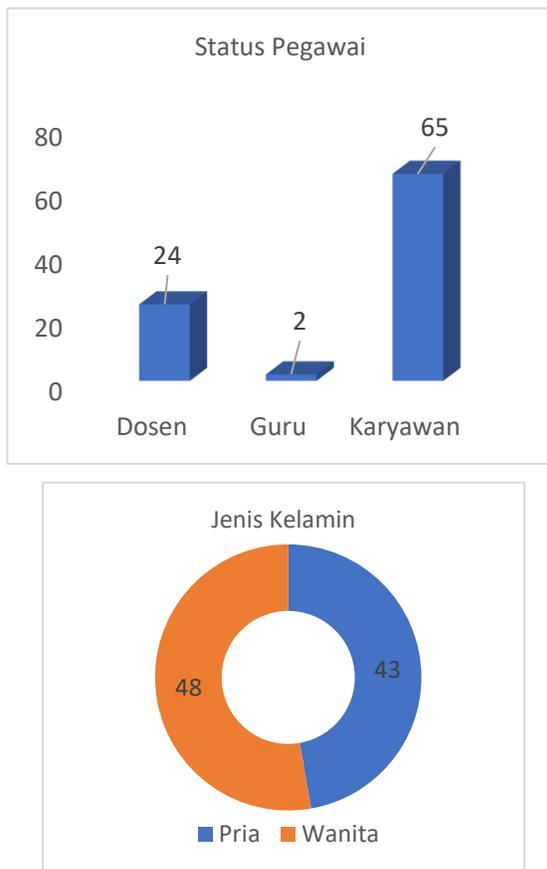


Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan Gambar 1, diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari FT sebanyak 11 responden (12.09%). Kemudian diikuti oleh FIA, FISIP, FMIPA masing-

masing sebanyak 6 responden (6.59%). FK, KANTOR PUSAT, RS UB masing-masing sebanyak 5 responden (5.49%). BSS, FEB, FP, FPIK, POLINEMA masing-masing sebanyak 4 responden (4.40%). BUNA, FH, FILKOM, FTP masing-masing sebanyak 3 responden (3.30%). FIKES FKG GRIYA BRAWIJAYA, VOKASI masing-masing sebanyak 2 responden (2.20%), serta yang paling sedikit adalah FAPET, FUB, FKH LPPM, RSHP, UB KANTIN, UB REKTORAT masing-masing sebanyak 1 responden (1.10%).

Gambar 2. Responden Berdasarkan Status Pegawai dan Jenis Kelamin

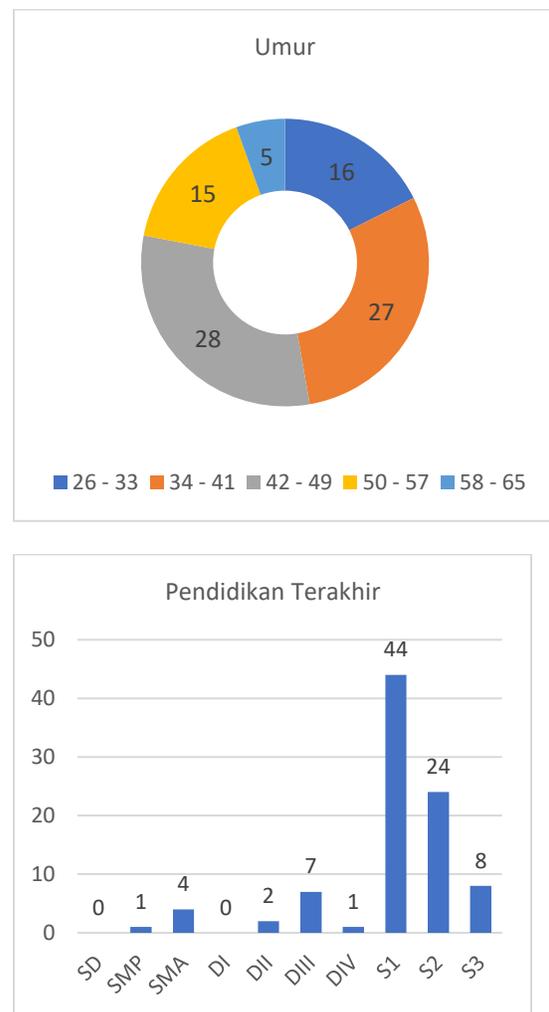


Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan status pegawai, diketahui bahwa responden terbanyak merupakan Karyawan (Tenaga Kependidikan) sebanyak 65 pegawai (71.43%), kemudian diikuti oleh Dosen

sebanyak 24 pegawai (26.37%), serta Guru pada BSS sebanyak 2 pegawai (2.20%). Adapun responden berdasarkan jenis kelamin seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.2 bahwa responden pria sebanyak 43 pegawai (47.25%) dan responden wanita sebanyak 48 pegawai (52.75%). Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin cukup proporsional dengan perbandingan mendekati 1:1.

Gambar 3. Responden Berdasarkan Umur dan Pendidikan Terakhir



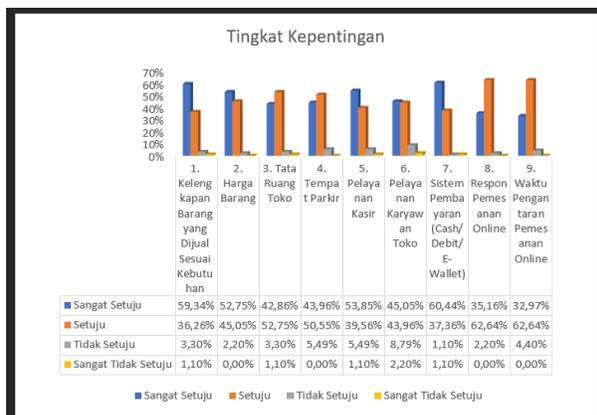
Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan umur, diketahui bahwa responden terbanyak merupakan mereka yang berumur 42-49 tahun sebanyak 28

pegawai (30.70%). Kemudian responden yang berumur 34-51 tahun sebanyak 27 pegawai (29.67%), responden berumur 26-33 tahun sebanyak 16 pegawai (17.58%), responden berumur 50-57 tahun sebanyak 15 pegawai (16.48%), dan responden berumur 58-65 tahun sebanyak 5 pegawai (5.49%). Gambar 4.3 juga menunjukkan gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan, yakni sebanyak 44 pegawai (48.35%) memiliki pendidikan terakhir S1, sebanyak 24 pegawai (26.37%) memiliki pendidikan terakhir S2, sebanyak 8 pegawai (8.79%) memiliki pendidikan terakhir S3, sebanyak 7 pegawai (7.69%) memiliki pendidikan terakhir DIII, sebanyak 4 pegawai (4.40%) memiliki pendidikan terakhir SMA, sebanyak 2 pegawai (2.20%) memiliki pendidikan terakhir DII, sebanyak 1 pegawai (1.10%) memiliki pendidikan terakhir masing-masing SMP dan DIV, serta tidak ada pegawai yang berpendidikan terakhir SD dan D1.

Analisis pada Divisi Toko dan Perdagangan

Gambar 4. Distribusi Jawaban Responden pada Divisi Toko dan Perdagangan



Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

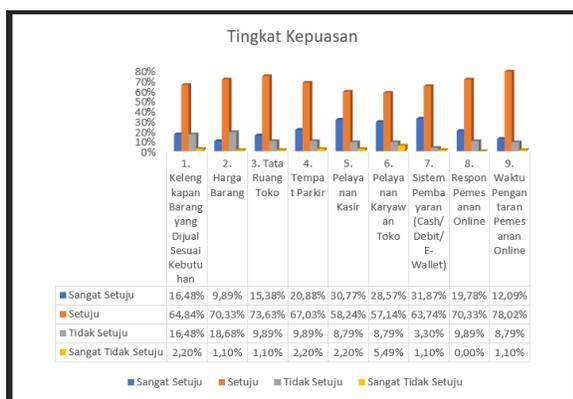
Berdasarkan Gambar 4, dapat diketahui distribusi jawaban responden pada setiap kriteria layanan. Pertama, “Kelengkapan Barang yang Dijual Sesuai

Kebutuhan”, sebanyak 59.34% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 36.26% responden menjawab Setuju, 3.30% responden menjawab Tidak Setuju, 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kedua, “Harga Barang”, sebanyak 52.75% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 45.05% responden menjawab Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Ketiga, “Tata Ruang Toko”, sebanyak 42.86% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 52.75% responden menjawab Setuju, sebanyak 3.30% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keempat, “Tempat Parkir”, sebanyak 43.96% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 50.55% responden menjawab Setuju, sebanyak 5.49% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

Kelima, “Pelayanan Kasir”, sebanyak 53.85% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 39.56% responden menjawab Setuju, sebanyak 5.49% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keenam, “Pelayanan Karyawan Toko”, sebanyak 45.05% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 43.96% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Ketujuh, “Sistem Pembayaran (Cash/Debit/E-Wallet)”, sebanyak 60.44% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 37.36% responden menjawab Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kedelapan, “Respon Pemesanan Online”, sebanyak 35.16% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 62.64% responden menjawab Setuju, sebanyak 2.20%

responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kesembilan, “Waktu Pengantaran Pemesanan Online”, sebanyak 32.97% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 62.64% responden menjawab Setuju, sebanyak 4.40% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

Gambar 5. Distribusi Jawaban Responden pada Divisi Toko dan Perdagangan



Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan Gambar 5, dapat diketahui distribusi jawaban responden pada setiap kriteria layanan. Pertama, “Kelengkapan Barang yang Dijual Sesuai Kebutuhan”, sebanyak 16.48% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 64.84% responden menjawab Setuju, 16.48% responden menjawab Tidak Setuju, 2.20% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kedua, “Harga Barang”, sebanyak 9.89% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 70.33% responden menjawab Setuju, sebanyak 18.68% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Ketiga, “Tata Ruang Toko”, sebanyak 15.38% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 73.63% responden menjawab Setuju, sebanyak 9.89% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keempat, “Tempat Parkir”, sebanyak 20.88% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 67.03% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kelima, “Pelayanan Kasir”, sebanyak 30.77% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 58.24% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keenam, “Pelayanan Karyawan Toko”, sebanyak 28.57% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 57.14% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 5.49% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Ketujuh, “Sistem Pembayaran (Cash/Debit/E-Wallet)”, sebanyak 31.87% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 63.74% responden menjawab Setuju, sebanyak 3.30% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kedelapan, “Respon Pemesanan Online”, sebanyak 19.78% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 70.33% responden menjawab Setuju, sebanyak 9.89% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kesembilan, “Waktu Pengantaran Pemesanan Online”, sebanyak 12.09% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 78.02% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

Keempat, “Tempat Parkir”, sebanyak 20.88% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 67.03% responden menjawab Setuju, sebanyak 9.89% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kelima, “Pelayanan Kasir”, sebanyak 30.77% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 58.24% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keenam, “Pelayanan Karyawan Toko”, sebanyak 28.57% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 57.14% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 5.49% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Ketujuh, “Sistem Pembayaran (Cash/Debit/E-Wallet)”, sebanyak 31.87% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 63.74% responden menjawab Setuju, sebanyak 3.30% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kedelapan, “Respon Pemesanan Online”, sebanyak 19.78% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 70.33% responden menjawab Setuju, sebanyak 9.89% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kesembilan, “Waktu Pengantaran Pemesanan Online”, sebanyak 12.09% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 78.02% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

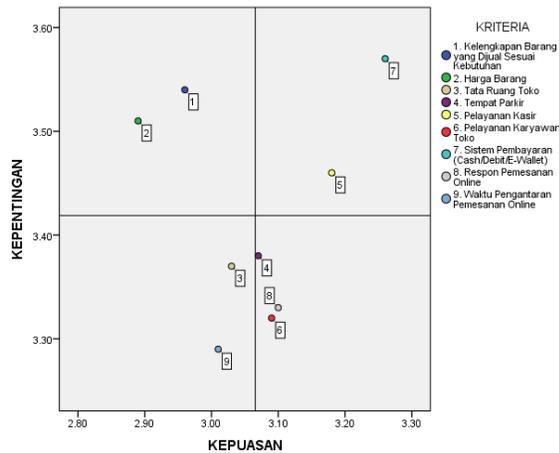
Kedelapan, “Respon Pemesanan Online”, sebanyak 19.78% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 70.33% responden menjawab Setuju, sebanyak 9.89% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kesembilan, “Waktu Pengantaran Pemesanan Online”, sebanyak 12.09% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 78.02% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

Tabel 1. Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Divisi Toko dan Perdagangan

KRITERIA	KEPENTINGAN (Y)	KEPUASAN (X)
1. Kelengkapan Barang yang Dijual Sesuai Kebutuhan	3.54	2.96
2. Harga Barang	3.51	2.89
3. Tata Ruang Toko	3.37	3.03
4. Tempat Parkir	3.38	3.07
5. Pelayanan Kasir	3.46	3.18
6. Pelayanan Karyawan Toko	3.32	3.09
7. Sistem Pembayaran (Cash/Debit/E-Wallet)	3.57	3.26
8. Respon Pemesanan Online	3.33	3.10
9. Waktu Pengantaran Pemesanan Online	3.29	3.01

Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Gambar 6. Diagram Kartesius Divisi Toko dan Perdagangan



Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Tabel 2. Pemetaan Kuadran IPA Divisi Toko dan Perdagangan

Kuadran A	Kuadran B
Merupakan indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapatkan prioritas peningkatan	Merupakan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan
1. Kelengkapan Barang yang Dijual Sesuai Kebutuhan 2. Harga Barang	5. Pelayanan Kasir 7. Sistem Pembayaran (Cash/Debit/E-Wallet)
Kuadran C	Kuadran D
Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja	Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik
3. Tata Ruang Toko 9. Waktu Pengantaran Pemesanan Online	4. Tempat Parkir 6. Pelayanan Karyawan Toko 8. Respon Pemesanan Online

Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil analisis IPA pada Divisi Toko dan Perdagangan, ditemukan bahwa kriteria 1 dan 2 merupakan kriteria yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapatkan prioritas peningkatan. Kriteria 5 dan 7 merupakan kriteria yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan. Kriteria 3 dan 9 merupakan

kriteria yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja. Kriteria 4,6,8 merupakan kriteria yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik.

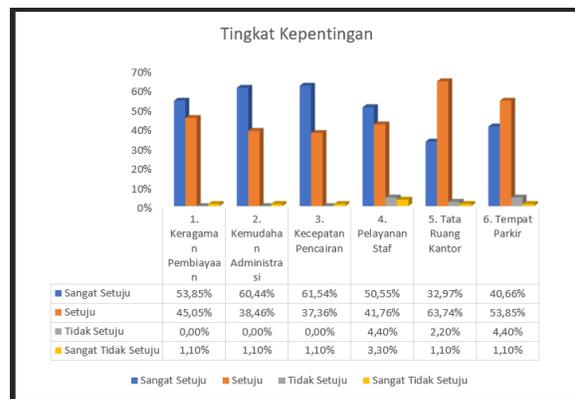
Tabel 3. Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Divisi Toko dan Perdagangan

NO	KEBUTUHAN
1	Penambahan mesin ATM setor di unit simpan pinjam agar pengambilan uang lebih aman
2	Diskon harga produk-produk tertentu secara berkala yang dapat diakses informasinya oleh seluruh anggota, misalnya melalui IG story/status WA nomor kontak toko KJPRI
3	Peningkatan pelayanan karyawan toko karena masih ditemui beberapa karyawan yang asik bermain HP dan tidak fokus melayani
4	Penyesuaian harga barang agar lebih bersaing
5	Kelengkapan barang lebih ditingkatkan
6	Penataan barang yang dijual agar diatur lebih rapih dan lebih jelas
7	Untuk kelengkapan barang ATK lebih dilengkapi lagi
8	Agar lebih cekatan lagi bagi kasir karena beberapa kali salah input
9	Jumlah kasir ditambah
10	Menjaga kebersihan barang karena beberapa ada yang berdebu dan bahkan sudah kadaluarsa

Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Analisis pada Divisi Simpan Pinjam

Gambar 7. Distribusi Jawaban Responden pada Divisi Simpan Pinjam



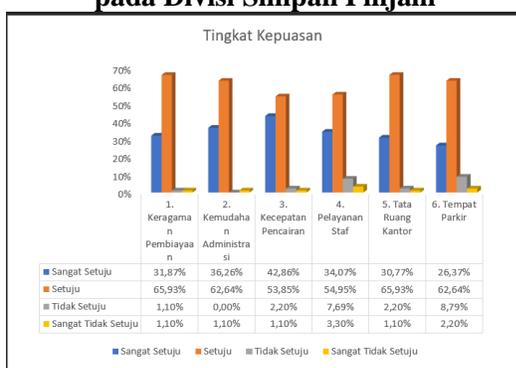
Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan Gambar 7, dapat diketahui distribusi jawaban responden pada setiap kriteria layanan. Pertama, “Keragaman Pembiayaan”, sebanyak 53.85% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 45.05% responden menjawab Setuju, 0.00% responden menjawab Tidak Setuju, 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kedua, “Kemudahan Administrasi”, sebanyak 60.44%

responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 38.46% responden menjawab Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

Ketiga, “Kecepatan Pencairan”, sebanyak 61.54% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 37.36% responden menjawab Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keempat, “Pelayanan Staf”, sebanyak 50.55% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 41.76% responden menjawab Setuju, sebanyak 4.40% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 3.30% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kelima, “Tata Ruang Kantor”, sebanyak 32.97% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 63.74% responden menjawab Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keenam, “Tempat Parkir”, sebanyak 40.66% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 53.85% responden menjawab Setuju, sebanyak 4.40% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

Gambar 8. Distribusi Jawaban Responden pada Divisi Simpan Pinjam



Sumber: Data Primer

Berdasarkan Gambar 8, dapat diketahui distribusi jawaban responden pada setiap kriteria layanan. Pertama, “Keragaman

Pembiayaan”, sebanyak 31.87% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 65.93% responden menjawab Setuju, 1.10% responden menjawab Tidak Setuju, 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kedua, “Kemudahan Administrasi”, sebanyak 36.26% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 62.64% responden menjawab Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Ketiga, “Kecepatan Pencairan”, sebanyak 42.86% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 53.85% responden menjawab Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

Keempat, “Pelayanan Staf”, sebanyak 34.07% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 54.95% responden menjawab Setuju, sebanyak 7.69% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 3.30% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kelima, “Tata Ruang Kantor”, sebanyak 30.77% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 65.93% responden menjawab Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keenam, “Tempat Parkir”, sebanyak 26.37% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 62.64% responden menjawab Setuju, sebanyak 8.79% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

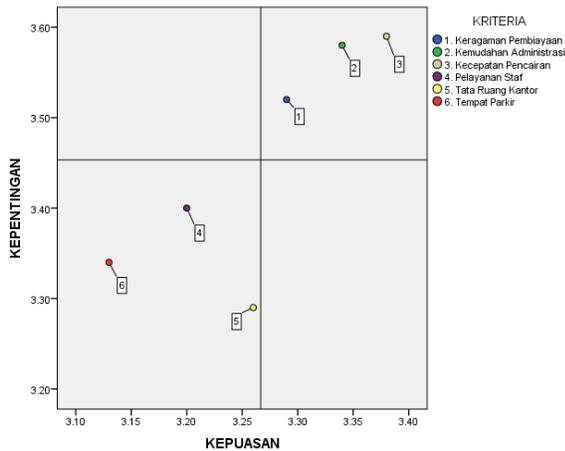
Tabel 4. Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Divisi Simpan Pinjam

KRITERIA	KEPENTINGAN (Y)	KEPUASAN (X)
1. Keragaman Pembiayaan	3.52	3.29
2. Kemudahan Administrasi	3.58	3.34
3. Kecepatan Pencairan	3.59	3.38
4. Pelayanan Staf	3.40	3.20
5. Tata Ruang Kantor	3.29	3.26
6. Tempat Parkir	3.34	3.13

Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Gambar 9. Diagram Kartesius

Divisi Simpan Pinjam



Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Tabel 5. Pemetaan Kuadran IPA Divisi Simpan Pinjam

Kuadran A	Kuadran B
Merupakan indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapatkan prioritas peningkatan	Merupakan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan
	1. Keragaman Pembiayaan 2. Kemudahan Administrasi 3. Kecepatan Pencairan
Kuadran C	Kuadran D
Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja	Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik
4. Pelayanan Staf 5. Tata Ruang Kantor 6. Tempat Parkir	

Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil analisis IPA pada Divisi Simpan Pinjam, ditemukan bahwa kriteria 1,2,3 merupakan kriteria yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan. Kriteria 4,5,6 merupakan kriteria yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja. Sementara itu, tidak ada kriteria yang berada pada Kuadran A dan Kuadran D.

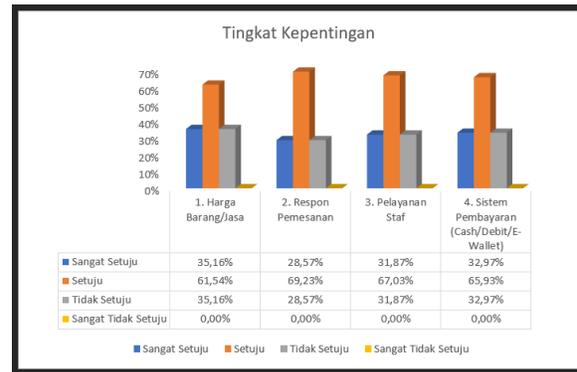
Tabel 6. Pemetaan Kebutuhan pada Simpan Pinjam Berdasarkan Respon Anggota KPJRI Universitas Brawijaya

KRITERIA	KEPENTINGAN (Y)	KEPUASAN (X)
1. Keragaman Pembiayaan	3,52	3,29
2. Kemudahan Administrasi	3,58	3,34
3. Kecepatan Pencairan	3,59	3,38
4. Pelayanan Staf	3,40	3,20
5. Tata Ruang Kantor	3,29	3,26
6. Tempat Parkir	3,34	3,13

Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Analisis Pada Divisi Usaha Lain

Gambar 10. Distribusi Jawaban Responden pada Divisi Usaha Lain

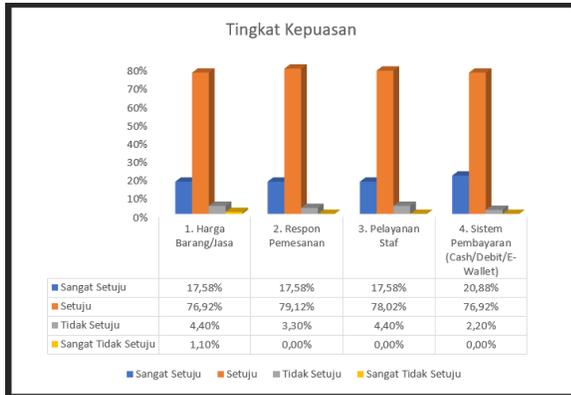


Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan Gambar 10, dapat diketahui distribusi jawaban responden pada setiap kriteria layanan. Pertama, “Harga Barang/Jasa”, sebanyak 35.16% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 61.54% responden menjawab Setuju, 35.16% responden menjawab Tidak Setuju, 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kedua, “Respon Pemesanan”, sebanyak 28.57% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 69.23% responden menjawab Setuju, sebanyak 28.57% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Ketiga, “Pelayanan Staf”, sebanyak 31.87% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 67.03% responden menjawab Setuju, sebanyak 31.87% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keempat, “Sistem Pembayaran (Cash/Debit/E-Wallet)”, sebanyak 32.97% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 65.93% responden menjawab Setuju, sebanyak 32.97% responden menjawab

Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

Gambar 11. Distribusi Jawaban Responden pada Divisi Usaha Lain



Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

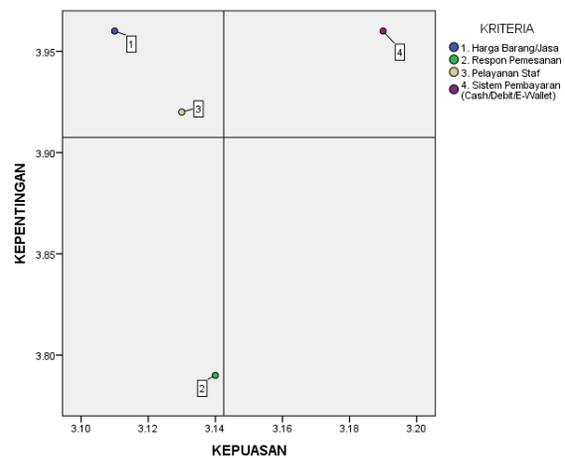
Berdasarkan Gambar 11, dapat diketahui distribusi jawaban responden pada setiap kriteria layanan. Pertama, “Harga Barang/Jasa”, sebanyak 17.58% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 76.92% responden menjawab Setuju, 4.40% responden menjawab Tidak Setuju, 1.10% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Kedua, “Respon Pemesanan”, sebanyak 17.58% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 79.12% responden menjawab Setuju, sebanyak 3.30% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Ketiga, “Pelayanan Staf”, sebanyak 17.58% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 78.02% responden menjawab Setuju, sebanyak 4.40% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju. Keempat, “Sistem Pembayaran (Cash/Debit/E-Wallet)”, sebanyak 20.88% responden menjawab Sangat Setuju, sebanyak 76.92% responden menjawab Setuju, sebanyak 2.20% responden menjawab Tidak Setuju, sebanyak 0.00% responden menjawab Sangat Tidak Setuju.

Tabel 7. Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Divisi Usaha Lain

KRITERIA	KEPENTINGAN (Y)	KEPUASAN (X)
1. Harga Barang/Jasa	3.96	3.11
2. Respon Pemesanan	3.79	3.14
3. Pelayanan Staf	3.92	3.13
4. Sistem Pembayaran (Cash/Debit/E-Wallet)	3.96	3.19

Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Gambar 12. Diagram Kartesius Divisi Usaha Lain



Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Tabel 8. Pemetaan Kuadran IPA Divisi Usaha Lain

Kuadran A	Kuadran B
Merupakan indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapatkan prioritas peningkatan	Merupakan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan
1. Harga Barang/Jasa 3. Pelayanan Staf	4. Sistem Pembayaran (Cash/Debit/E-Wallet)
Kuadran C	Kuadran D
Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja	Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik
2. Respon Pemesanan	

Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil analisis IPA pada Divisi Usaha Lain, ditemukan bahwa kriteria 1 dan 3 merupakan kriteria yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapatkan prioritas peningkatan. Kriteria 4 merupakan kriteria yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan. Kriteria 2

merupakan kriteria yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja. Sementara itu, tidak ada kriteria yang berada pada Kuadran D.

Tabel 9. Pemetaan Kebutuhan pada Divisi Usaha Lain Berdasarkan Respon Anggota KPJRI Universitas Brawijaya

NO	KEBUTUHAN
1	Penambahan unit rent car supaya mengakomodir lebih banyak
2	Ada program pembelian tanah/kavling "harga ekonomis" sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh Civitas UB
3	Perlu adanya buku panduan terkait pelayanan jasa/usaha yang memberikan informasi yang jelas
4	Lebih disosialisasikan lagi ke masing masing unit kerja supaya lebih dikenal dan diketahui oleh warga UB

Sumber: Survei Data Primer, 2023 (diolah)

KESIMPULAN

Koperasi Jasa Pegawai Republik Indonesia Universitas Brawijaya (KJPRI UB) sebagai sebuah koperasi yang menaungi para pegawai UB (Dosen dan Tenaga Kependidikan) memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan anggotanya. Berdasarkan hasil analisis pada berbagai kriteria pelayanan, diperoleh kesimpulan berikut ini:

1. Pada Divisi Toko dan Perdagangan, ditemukan bahwa kriteria “Kelengkapan Barang yang Dijual Sesuai Kebutuhan” dan kriteria “Harga Barang” merupakan kriteria yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapatkan prioritas peningkatan.
2. Pada Divisi Simpan Pinjam, semua kriteria telah memenuhi kategori baik dan perlu dipertahankan.
3. Pada Divisi Usaha Lain, ditemukan bahwa kriteria “Harga Barang/Jasa” dan kriteria “Pelayanan Staf” merupakan kriteria yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapatkan prioritas peningkatan.

Saran

Berdasarkan hasil pemetaan kebutuhan dalam rangka peningkatan pelayanan dan kesejahteraan anggota KPJRI UB, maka saran

yang dapat diberikan kepada KPRJI UB adalah sebagai berikut:

1. Pada Divisi Toko dan Perdagangan, kebutuhan yang perlu disediakan atau ditingkatkan adalah sebagai berikut:
 - a) Penambahan mesin ATM setor di unit simpan pinjam agar pengambilan uang lebih aman
 - b) Diskon harga produk-produk tertentu secara berkala yang dapat diakses informasinya oleh seluruh anggota, misalnya melalui IG story/status WA nomor kontak toko KJPRI
 - c) Peningkatan pelayanan karyawan toko karena masih ditemui beberapa karyawan yang asik bermain HP dan tidak fokus melayani
 - d) Penyesuaian harga barang agar lebih bersaing
 - e) Kelengkapan barang lebih ditingkatkan
 - f) Penataan barang yang dijual agar diatur lebih rapih dan lebih jelas
 - g) Untuk kelengkapan barang ATK lebih dilengkapi lagi
 - h) Agar lebih cekatan lagi bagi kasir karena beberapa kali salah input
 - i) Jumlah kasir ditambah
 - j) Menjaga kebersihan barang karena beberapa ada yang berdebu dan bahkan sudah kadaluarsa
2. Pada Divisi Simpan Pinjam, kebutuhan yang perlu disediakan atau ditingkatkan adalah sebagai berikut:
 - a) Pencairan dapat dilakukan melalui bank transfer sehingga ada pilihan selain pencairan tunai
 - b) Kemudahan penarikan tabungan dengan metode transfer antar bank
 - c) Bunga pinjaman supaya dapat diturunkan dan pagu dinaikkan
 - d) Adanya frontliner (pengarah dan pelayan)
 - e) Perlu penyederhanaan admin misal dengan e-admin atau cukup upload syarat secara daring

3. Pada Divisi Usaha Lain, kebutuhan yang perlu disediakan atau ditingkatkan adalah sebagai berikut:
- a) Penambahan unit rent car supaya mengakomodir lebih banyak
 - b) Ada program pembelian tanah/kavling "harga ekonomis" sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh Civitas UB
 - c) Perlu adanya buku panduan terkait pelayanan jasa/usaha yang memberikan informasi yang jelas
 - d) Lebih disosialisasikan lagi ke masing-masing unit kerja supaya lebih dikenal dan diketahui oleh warga UB.

Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan, Vol. 1, No. 1, pp. 96 – 110.

REFERENSI

- Indriani, Y. (2021). Strategi Pengembangan Usaha Koperasi Dalam Era multi Disrupsi. *Prosiding Seminar Nasional: Adaptasi dan Sinkronisasi Kebijakan Pembangunan Memanfaatkan Momentum New- Normal Pasca Covid-19*. Jatinangor, 21 Desember 2021.
- KJPRI UB. (2022). Profil Singkat Koperasi Jasa Pegawai Republik Indonesia Universitas Brawijaya.
- Paramata, S., H. (2015). Peran Koperasi Annisa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggota di Desa Parungi Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 4, No. 2, pp. 71 – 76.
- Saefullah, E., Wasman, & Asih, D. I. N. (2018). Peran Koperasi dalam Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Kerakyatan. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 2, pp. 200 – 210.
- Syaiful, M., Aedy, H., & Tamburaka, I. P. (2016) Strategi Koperasi dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggota.