

SKRIPSI

STRATEGI PELAYANAN PRIMA GUNA MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN ANGGOTA PRIMER KOPERASI KARTIKA DAYA MANDIRI DETASEMEN MARKAS BESAR ANGKATAN DARAT (DENMABESAD)

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
Memperoleh gelar Sarjana Terapan
Dalam Ilmu Administrasi Negara

Disusun Oleh:

NAMA : TRI YULIA WATI
NPM : 1733020244
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR



PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIALAN JAKARTA
TAHUN, 2022

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : WAHYUDI
NPM : 1733000130
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA APARATUR
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS BEBAN KERJA ARSIPARIS
PADA UNIT PENGOLAH DI
LINGKUNGAN KEDEPUTIAN INFORMASI
HUKUM DAN KERJA SAMA BAKAMLA RI

**Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
pada November 2022
Pembimbing**



(Saut Gracer Sijabat, S.Psi., MM.)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada tanggal, November 2022

Ketua merangkap anggota,



(Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si, CHRM)

Sekretaris merangkap anggota,

(Galuh Pancawati, S.Sos., M.Si.)

Anggota,

(Saut Gracer Sijabat, S.Psi., MM.)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Wahyudi

NPM : 1733000130

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat dengan judul Analisis Beban Kerja Arsiparis Pada Unit Pengolah Di Lingkungan Kedeputian Informasi Hukum Dan Kerja Sama Bakamla RI merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi manajemen sumber daya manusia aparatur ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, November 2022

Penulis,



WAHYUDI
NPM 1733000130

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa khusyu, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas ridho dan pertolongannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)”**.

Skripsi ini disusun dan diajukan guna memenuhi persyaratan dalam tugas akademik akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu **Galuh Pancawati, S.Sos., M.Si**, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA, selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Bapak/Ibu Dosen yang telah mendedikasikan waktu, ilmu dan pikiran selama proses perkuliahan dan Bapak/Ibu pegawai Politeknik STIA LAN Jakarta, yang telah banyak membantu proses administrasi selama menempuh studi;
3. Bapak Lettu Caj Suharno, selaku pengurus koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD) yang memberikan kesempatan, ijin dan mendorong penulis dalam menyelesaikan

skripsi ini;

4. Suamiku Teguh Wijayanto dan anakku tercinta Queen MR., yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan baik,
5. Kedua orang tua tersayang Bapakku Tukiran dan Ibuku Waiti yang tulus memberikan semangat dan doa selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini;
6. Kakakku Lilis Sulistiwati, yang telah memberikan semangat, doa dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan baik,
7. Rekan-rekan Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, yang telah memberikan semangat, dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan baik;
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyumbangkan tenaga dan pemikirannya dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa uraian yang penulis sajikan masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan baik materi maupun sistematika penyusunan serta pembahasannya yang terbatas.

Jakarta, 02 September 2022

Penulis

TYW

ABSTRAK

Tri Yulia Wati, 1733020244

STRATEGI PELAYANAN PRIMA GUNA MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN ANGGOTA PRIMER KOPERASI KARTIKA DAYA MANDIRI DETASEMEN MARKAS BESAR ANGKATAN DARAT (DENMABESAD)

Skripsi xv hlm, 121 halaman

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (Denmabesad).

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Aspek penelitian berdasarkan konsep A6 yang terdiri dari: (1) kemampuan (*Ability*) (2). sikap (*Attitude*), (3) penampilan (*Appearance*), (4) perhatian (*Attention*), (5) tindakan (*Action*), dan (6) Tanggungjawab (*Accountability*).

Hasil penelitian berdasarkan hasil evaluasi wawancara bahwa strategi pelayanan prima, yaitu: 1) memiliki kemampuan dasar: (a) melakukan komunikasi yang efektif, (b) memiliki pengetahuan. (c) memahami SOP untuk menangani keluhan. (e) memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya. 2) melayani pengunjung berdasarkan penampilan, berpikiran yang positif dan sikap menghargai, 3) penampilan rapi dan baik tidak berlebihan, akan memberikan kesan, sehingga akan timbul rasa kagum, simpati, dan hormat. 4) berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan atau kepuasan dan keinginan, 5) selalu merespon dengan cepat, tepat dan selalu berupaya memenuhi kebutuhan anggota primer, tidak memilih-milih, juga tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani, 6) memberikan kemudahan dalam melakukan pengaduan, dimulai dari awal transaksi sampai berakhirnya masalah yang dihadapi.

Untuk itu penulis menyarankan untuk memberikan pelayanan terhadap anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri diperlukan upaya peningkatan pelayanan prima dari berbagai aspek yakni: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Selain itu diperlukan pelayanan secara cepat, tepat, dan memadai serta penyampaian komunikasi yang baik, dan juga perlu disediakan peralatan yang mendukung kegiatan pelayanan, serta Melakukan sosialisasi strategi pelayanan prima, berupa a) strategi pelayanan sarana dan prasarana, b) strategi pelayanan brosur atau promosi, c) strategi pelayanan jemput bola, agar semakin dikenal melalui berbagai strategi pemasaran produk-produk koperasi dengan tepat sasaran guna terciptanya kepuasan anggota primer koperasi.

Kata kunci : *Strategi Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Tri Yulia Wati, 1733020244

PRIMARY SERVICE STRATEGY TO ACHIEVE CUSTOMER SATISFACTION A PRIMARY MEMBER OF THE KARTIKA DAYA MANDIRI COOPERATIVE DETACHMENT HEAD OF THE ARMY (DENMABESAD)

Thesis xv page, 121 pages

The purpose of this study was to determine the strategy of excellent service in order to achieve customer satisfaction for the primary members of the Kartika Daya Mandiri cooperative, the Army Headquarters Detachment (Denmabesad).

The method applied in this study is a descriptive method with a qualitative approach. The research aspect is based on the A6 concept which consists of: (1) ability (2). attitude, (3) appearance, (4) attention, (5) action, and (6) Accountability.

The results of the study based on the results of the interview evaluation that the prime service strategy, namely: 1) must have the basic skills: (a) perform effective communication, (b) have knowledge. (c) understand the SOP for handling complaints. (e) has the ability to motivate himself. 2) serving visitors based on appearance, positive thinking and respect, 3) neat and good appearance is not excessive, will give an impression, so that there will be a sense of admiration, sympathy, and respect. 4) centered on efforts to fulfill needs or satisfaction and desires, 5) always respond quickly, accurately and always try to meet the needs of primary members, not being picky, also never stating busy in serving, 6) providing convenience in making complaints, starting with from the beginning of the transaction to the end of the problem at hand.

For this reason, the authors suggest that providing services to primary members of the Kartika Daya Mandiri cooperative requires efforts to improve excellent service from various aspects, namely: ability, attitude, appearance, attention, action and responsibility. In addition, fast, precise, and adequate service is needed as well as good communication delivery, and it is also necessary to provide equipment that supports service activities, as well as socializing excellent service strategies, in the form of a) facilities and infrastructure service strategies, b) brochure or promotion service strategies , c) a ball pick-up service strategy, so that it is increasingly recognized through various marketing strategies for cooperative products with the right target in order to create satisfaction for the primary members of the cooperative.

Keywords: Excellent Service Strategy, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN	xv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Permasalahan	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan Dari Penelitian	9
2. Manfaat Penelitian	10
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Teori	12
1. Strategi Pelayanan	13

2. Pelayanan Prima	18
3. Pelanggan.....	34
4. Kepuasan Pelanggan	35
B. Konsep Kunci.....	42
C. Model Berpikir	44
D. Pertanyaan Penelitian	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	47
B. Teknik Pengumpulan Data.....	51
1. Sumber Data	52
2. Observasi (<i>Pengamatan</i>)	54
3. Teknik Wawancara (<i>interview</i>).....	56
4. Telaah Dokumen	60
C. Instrumen Penelitian	60
D. Prosedur Pengolahan dan Analisa Data	63
1. Prosedur Pengolahan Data	63
2. Prosedur Analisis Data	68
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	73
B. Analisis Data dan Pembahasan	77
1. Aspek Kemampuan (<i>Ability</i>).....	77
2. Aspek Sikap (<i>Attitude</i>)	82
3. Aspek Penampilan (<i>Appearance</i>)	90

4. Aspek Perhatian (<i>Attention</i>).....	96
5. Aspek Tindakan (<i>Action</i>)	103
6. Aspek Tanggungjawab (<i>Accountability</i>).....	109
- Strategi Pelayanan Prima Koperasi Kartika Daya Mandiri.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	117
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.	Faktor Yang Diindikasikan Mempengaruhi Kompetensi Pelayanan Prima Pada koperasi Kartika Daya Mandiri	6
Tabel 2.	Komposisi <i>Key Informan</i> Penelitian.....	59
Tabel 3.	Komposisi Aparatur Koperasi Kartika Daya Mandiri Berdasarkan Susunan Personel dan Perlengkapan...	76

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Halaman
Gambar 1.	Grafik Data Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri DENMABESAD Tahun 2018-2022	5
Gambar 2.	Strategi Imperatif	14
Gambar 3.	Langkah Penyusunan Standar Pelayanan	25
Gambar 4.	Kompetensi Pelayanan Prima Pegawai Organisasi Publik	28
Gambar 5.	Konsep Kepuasan Pelanggan	38
Gambar 6.	Model Berpikir	45
Gambar 7.	Struktur Kepengurusan Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri (Berdasarkan Jabatan)	75
Gambar 8.	Struktur Kepengurusan Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri (Berdasarkan Susunan Personel dan Perlengkapan)	76
Gambar 9.	Kemampuan (<i>Ability</i>) Petugas Koperasi dalam Melayani Anggota Primer Koperasi	78

Gambar 10. Sikap (<i>Attitude</i>) Petugas Koperasi Dalam pemberian pelayanan kepada Anggota Primer Koperasi.....	84
Gambar 11. Penampilan (<i>Appearance</i>) Petugas Koperasi Dalam Melayani Anggota Primer.....	91
Gambar 12. Perhatian (<i>attention</i>) Petugas Koperasi Kepada Anggota Primer	97
Gambar 13. Tindakan (<i>Action</i>) Petugas Koperasi Kepada Anggota Primer Koperasi	106

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran
1.	Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian
2.	Instrumen Pedoman Wawancara (Pengurus/pegawai Koperasi)
3.	Instrumen Pedoman Wawancara (Pelanggan Koperasi)
4.	Instrumen Pedoman Telaah Dokumen
5.	Transkrip Hasil Wawancara
6.	Transkrip Hasil Telaah Dokumen
7.	Foto-foto Dokumentasi Penelitian
8.	Surat Keterangan Hal: Penelitian Penulisan Skripsi Mahasiswa Politeknik STIA-LAN Jakarta;
9.	Surat Keterangan Jawaban Permohonan Kesiediaan Penelitian dari Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri.
10.	Riwayat Hidup Penulis

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Koperasi adalah badan usaha atau organisasi yang dimiliki dan dioperasikan oleh para anggotanya untuk memenuhi kepentingan bersama di bidang ekonomi berdasarkan asas kekeluargaan yaitu : adanya kesadaran setiap anggota koperasi untuk mengerjakan segala sesuatu dalam koperasi yang berguna untuk semua anggota dari koperasi itu.

Secara umum, koperasi dapat diartikan sebagai badan usaha yang dimiliki serta dikelola para anggotanya, jadi koperasi adalah usaha bersama guna memperbaiki atau meningkatkan kehidupan atau taraf ekonomi berlandaskan asas tolong-menolong. Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri disingkat Primkop Kartika Daya Mandiri adalah Badan Usaha Koperasi ditingkat Satuan Kerja (Satker)/Satuan Administrasi Pangkalan (Satminkal) Denmabesad berkedudukan di luar struktur organisasi Angkatan Darat dan tidak melaksanakan fungsi organik militer.

Berdasarkan Keputusan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Primkop Kartika Daya Mandiri Nomor Kep./02/RAT/II/2013 tentang kepengurusan dan tugas pokok dan fungsi primer Koperasi Kartika Daya Mandiri yang bertugas yaitu: melaksanakan segala upaya pekerjaan dan kegiatan usaha

berdasarkan prinsip-prinsip koperasi guna membina dan mendukung serta mewujudkan kesejahteraan anggota. Koperasi sangat berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan kebutuhan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri yang didasari oleh kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan. Dalam usaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggotanya, telah banyak koperasi yang bersaing menawarkan keunggulan-keunggulan produk atau jasanya yang dapat membuat anggotanya tertarik dan percaya untuk menanamkan modalnya atau mendepositokan uangnya, ataupun dalam urusan simpan pinjam. Seiring dengan perkembangan dunia usaha saat ini yang membawa dampak positif terhadap pertumbuhan perdagangan termasuk yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa simpan pinjam koperasi maupun jasa-jasa lainnya. Usaha koperasi simpan pinjam mengalami kemajuan yang sangat pesat, sehingga mengakibatkan pelayanan terhadap pengguna jasa dalam melakukan transaksi simpan pinjam sangat menentukan kemajuan koperasi tersebut, sehingga volume simpan pinjam yang ditawarkan semakin meningkat. Dengan tercapainya tujuan tersebut, diharapkan koperasi akan memperoleh tingkat Sisa Hasil Usaha (SHU) yang maksimal sehingga kesejahteraan anggota dan kelangsungan hidup koperasi akan dapat dipertahankan. Salah satu faktor yang terpenting dalam usaha koperasi adalah kemampuan dalam melayani keinginan dan kebutuhan anggota pada saat mereka menggunakan jasa koperasi tersebut. Untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala global, selain produk atau

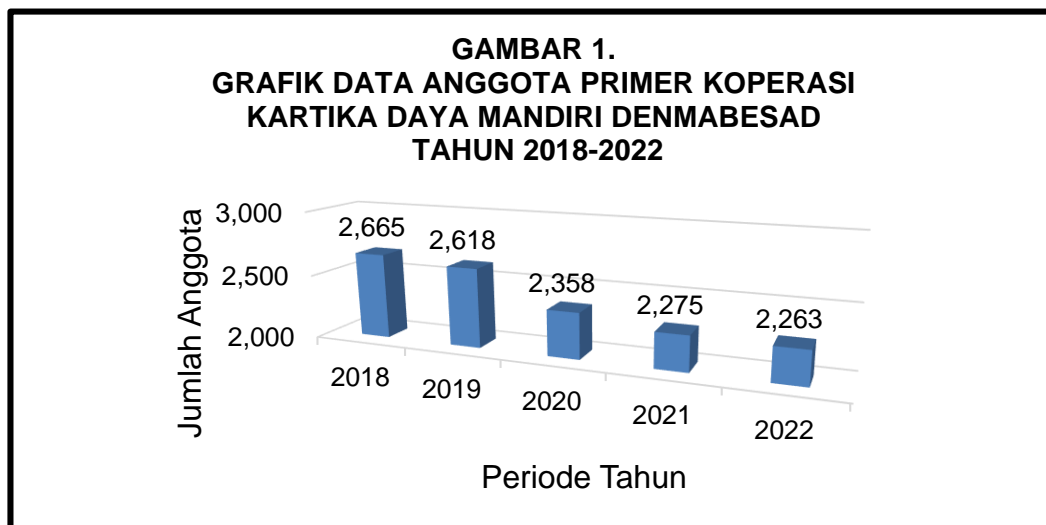
jasa koperasi dituntut pula untuk menyajikan atau memberikan pelayanan yang berkualitas. Tingkat kepentingan anggotanya terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Anggota koperasi memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan, setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan, apabila hasil yang mereka harapkan tidak sesuai dengan harapannya para anggota akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut.

Menurut Pasolong (2017:147), pelayanan dimaknai “sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen. Sedangkan menurut Barata (2022:27), mengemukakan bahwa pelayanan prima adalah “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi”. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Schnaars dalam (Pasolong, 2017:166) menyatakan

bahwa: `Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakai) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan organisasi'. Demikian dengan halnya pelayanan yang sangat memuaskan akan sangat berimplikasi pula untuk menarik minat konsumen agar terus menggunakan jasa yang kita tawarkan.

Keberhasilan pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Salah satu koperasi yang mengutamakan budaya pelayanan prima demi tercapainya kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD). Koperasi ini yang memiliki produk yang kompetitif sesuai dengan kebutuhan anggotanya, para pelanggan anggota primer yang merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan personil Militer Angkatan Darat, sebisa mungkin akan dibuat merasa puas dengan pelayanan yang diciptakan oleh keanggotaan koperasi tersebut, sehingga akan menghilangkan rasa ketidakpastian serta keraguan dan beralih pada sesuatu yang pasti.

Adapun data keanggotaan primer Koperasi Kartika Daya Mandiri DENMABESAD, dapat digambarkan secara diagramatik, sebagai berikut:



Sumber: Koperasi Kartika Daya Mandiri DENMABESAD (2022)

Berdasarkan data grafik di atas menunjukkan Koperasi Kartika Daya Mandiri DENMABESAD, mengalami penurunan keanggotaan yang diakibatkan adanya pindah tugas kerja dan pensiun sehingga keanggotaan koperasi pun mengalami penurunan setiap tahunnya.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan penurunan keanggotaan yaitu: Adanya anggota koperasi yang keluar dari keanggotaan karena merasa mengalami ketidakpuasan pelayanan ketika melakukan pinjaman kepada koperasi misalnya: waktu pencairan pinjaman yang memakan waktu yang cukup lama sehingga tidak mendapatkan uang pinjaman dengan skala waktu dekat ketika melakukan pinjaman, ditambah adanya persoalan limit pinjaman yang kurang dengan kebutuhan anggota. Selain itu faktor lain yang memicu anggota koperasi keluar dari keanggotaan yaitu pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) yang tidak sama rata setiap anggotanya.

Dengan semakin menurunnya keanggotaan koperasi pihak koperasi harus berusaha meningkatkan pelayanan yang prima sehingga dapat terus mempertahankan dan menambah kembali jumlah keanggotaannya dengan mengembangkan promosi untuk menarik PNS dan Militer agar mau menjadi anggota Primkop Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat. Selain itu kualitas jasa semata-mata ditentukan anggotanya, sehingga kepuasan anggota hanya dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang prima.

Untuk melihat keadaan di lapangan mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan pelayan prima pada lingkup koperasi Kartika Daya Mandiri, maka dilakukan *pra-survey* dengan cara memberikan kuesioner terhadap seluruh pegawai koperasi Kartika Daya Mandiri, dengan jumlah 16 orang pegawai koperasi Kartika Daya Mandiri. Kuesioner dilakukan memberikan pertanyaan terbuka secara langsung, hasil *pra-survey*, sebagai berikut:

TABEL 1. FAKTOR YANG DIINDIKASIKAN MEMPENGARUHI KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA PADA KOPERASI KARTIKA DAYA MANDIRI

No	Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Pelayanan Prima	Jumlah	Total %
1	Kemampuan kerja	6	37%
2	Metode Kerja	2	19%
3	Tanggung Jawab	1	6%
4	Lingkungan Kerja	2	13%
5	Pengorganisasian	4	25%
Jumlah		16	100%

Sumber: Hasil pra-survey 16 pegawai koperasi Kartika Daya Mandiri

Berdasarkan hasil *pra-survey* pada 16 pegawai koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat, menunjukkan bahwa faktor kemampuan kerja dalam strategi pelayanan prima merupakan faktor tertinggi dengan persentasi 37%, kemudian pengorganisasian sebesar 25%, lingkungan kerja sebesar 13%, metode kerja 19% dan tanggung jawab sebesar 6%. Berdasarkan faktor tersebut di atas, maka peneliti mengambil faktor kemampuan kerja dan pengorganisasi sebagai permasalahan yang diindikasikan mempengaruhi strategi pelayanan prima anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat.

Permasalahan di lapangan dalam pelayanan kepada pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD), adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya kemampuan pegawai untuk tugas yang dibebankan kepadanya, sehingga mengakibatkan hasil pekerjaan sebagian belum memenuhi standar yang telah ditetapkan;
2. Sistem, prosedur dan metode kerja pelaksanaan pelayanan yang belum memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan;
3. Pengorganisasian tugas pelayan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya tugas tidak ada yang menanggapi;
4. Adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat;
5. Lemahnya kesadaran pegawai koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga mengakibatkan pegawai yang bekerja dan melayani seenaknya (*santai*);

Mewujudkan pelayanan prima tidaklah mudah, banyak faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dengan matang sehingga apa yang dilakukan

oleh Koperasi Kartika Daya Mandiri dalam memberikan pelayanan prima dituntut benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota baik pokok maupun sekunder. Pelayanan prima merupakan kerangka aktivitas yang memayungi segala kegiatan koperasi Kartika Daya Mandiri, karena eksistensinya sesungguhnya ditentukan dari sejauhmana pelayanan yang diberikannya kepada anggota Primkop Kartika Daya Mandiri, senyum, tutur kata, gerak-gerik, cara berpakaian dan sebagainya merupakan cara-cara dalam mewujudkan pelayanan prima koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat. Namun demikian hal tersebut tidaklah cukup dalam membentuk pelayanan yang prima. Hal yang penting adalah memastikan bahwa koperasi Kartika Daya Mandiri sudah memiliki sistem yang memadai, yang mampu menunjang pegawai melaksanakan pekerjaannya dengan baik tanpa kesalahan karena adanya sistem inilah yang memungkinkan pegawai memberikan pelayanan prima bagi *stakeholders*, terutama bagi anggota primer Koperasi Daya Mandiri. Melalui pelayanan prima, maka *stakeholders* koperasi Kartika Daya Mandiri akan puas, dimana kepuasan tersebut merupakan salah satu kunci suksesnya kinerja koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD), (Priansa, 2017:52).

Untuk tercapainya kepuasan anggota, pihak koperasi harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggotanya, pelayanan yang prima dapat mendukung kepuasan serta kepercayaan atas jasa yang diberikan oleh koperasi terhadap anggotanya. Tingkat pelayanan prima

tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang sebuah koperasi tetapi harus dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian anggota koperasi itu sendiri.

Dengan memperhatikan fenomena permasalahan tersebut di atas sebagai informasi awal yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Kepada Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD).**

B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis menetapkan fokus masalah penelitian ini dengan tujuan untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti serta untuk lebih mengarahkan penelitian yang akan dilakukan. Sesuai dengan tujuan tersebut, maka penelitian yang penulis lakukan dirumuskan dengan dalam pertanyaan dibawah ini sebagai berikut: Bagaimana strategi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari Penelitian

Atas dasar latar belakang dan fokus permasalahan yang ada, maka penulis dapat menyampaikan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai strategi pelayanan prima guna

mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD).

2. Manfaat Penelitian:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD) dalam hal sebagai bahan masukan untuk pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

a. Bagi Koperasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan kualitas strategi pelayanan prima dan bahan pertimbangan dalam mengadakan perbaikan seandainya terdapat masalah yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri;

b. Bagi Pelanggan

Penelitian ini diharapkan juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri dan apa saja hak-hak layanan yang dapat diperoleh selama menjadi anggota primkop Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD).

c. Bagi Akademis

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan wawasan mengenai strategi pelayanan prima kepada anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri dan dapat pula dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya atau bahan referensi untuk penelitian di bidang pelayanan

d. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menempuh pendidikan dalam program Sarjana Terapan di Politeknik STIA LAN Jakarta serta menambah wawasan dan informasi tentang pelayanan mengenai dunia perkoperasian, khususnya mengenai strategi pelayanan prima terhadap anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri sebagai faktor penting terhadap kepuasan anggota primkop Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)