

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi wawancara yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan (*Ability*), yang dapat mempengaruhi pengetahuan pegawai koperasi peranan pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan dalam, yaitu: (a) melakukan komunikasi yang efektif, (b) memiliki pengetahuan. (c) memahami SOP untuk menangani keluhan pelanggan. (d) memahami hal apa saja yang boleh di infokan keluar dan hal apa saja yang tidak boleh. (e) memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya dengan tidak mencampur adukan dengan permasalahan pribadi.
2. Aspek sikap (*Attitude*) yang dapat mempengaruhi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan berdasarkan: penampilan, berpikiran yang positif dan sikap ramah menghargai sesuai dengan sistem, prosedur dan petunjuk teknis. Perwujudan pelayanan prima yang terkait dengan sikap pegawai sangat didambakan oleh pengunjung koperasi yang ingin memperoleh pelayanan dengan baik.
3. Aspek penampilan (*Appearance*) yang dapat mempengaruhi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan, penampilan rapi dan

baik tidak berlebihan, akan memberikan kesan yang baik pula terhadap anggota koperasi, sehingga akan timbul rasa kagum, simpati, dan hormat terhadap anggota primkop Kartika Daya Mandiri.

4. Aspek perhatian (*Attention*) yang dapat mempengaruhi pelayanan prima berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan atau kepuasan dan keinginan pengguna serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pengguna tanpa adanya diskriminasi. Ukuran kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas perhatian dalam memberikan suatu layanan.
5. Aspek tindakan (*Action*) yang dapat mempengaruhi pelayanan prima yang selalu merespon dengan cepat, tepat dan selalu berupaya memenuhi kebutuhan anggota primer koperasi, memiliki tindakan yang luwes, tidak memilih-milih, juga tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani. Hal ini sudah sesuai dengan harapan untuk memenuhi kepuasan anggota primer koperasi.
6. Aspek tanggung jawab (*Accountability*), yang dapat mempengaruhi pelayanan prima memberikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu tanggung jawab dalam menyelesaikan komplain secara cepat dan menanggapi kritik dan saran pengaduan sebagai tanggung jawab pegawai, dimulai dari awal transaksi sampai berakhirnya masalah yang dihadapi. Selama menghadapi pengunjung/pengguna koperasi dari awal hingga akhir tersebut tunjukkan rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah secepatnya.

## B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, ada beberapa saran yang dapat penulis ajukan, yaitu:

1. Aspek kemampuan diharapkan pimpinan/pegawai koperasi Kartika Daya Mandiri untuk dapat mengembangkan komunikasi dan menggali informasi-informasi untuk dapat memperluas wawasan sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan;
2. Aspek sikap diharapkan petugas/pegawai koperasi dapat ditingkatkan kembali terkait sikap ramah dan sopan santun yang sudah diberikan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri.
3. Aspek penampilan diharapkan petugas/pelanggan dapat mengikuti pendidikan dan pelatihan secara berkala yang diadakan oleh koperasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Aspek perhatian diharapkan petugas/pegawai koperasi dapat membina hubungan yang baik antara pelanggan dengan petugas, melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan anggota primer tanpa adanya diskriminasi demi terwujudnya kepuasan pelanggan koperasi Kartika Daya Mandiri;
5. Aspek tindakan diharapkan pegawai koperasi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kembali kecepatan, ketepatan dan menambah alat-alat pendukung lain untuk menunjang

kelancaran pelayanan kepada anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri.

6. Aspek tanggung jawab diharapkan pegawai koperasi dapat mempertahankan dan selalu meningkatkan tanggung jawab terhadap komplain, kritik dan dan saran dari anggota Primkop dan menyelesaikan secara lebih cepat guna terciptanya kepuasan pelanggan anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri.

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 oleh anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri, melalui berbagai strategi pemasaran produk-produk koperasi dengan tepat sasaran sehingga dapat mewujudkan kepuasan para anggota primer koperasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Barata, Atep Adya, (2022), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta, Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka pelajar
- Daryanto, & Ismanto Setyobudi, (2022). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit: Gava Media
- Denim, Sudarwan (2013), *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Ancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora, Bandung; Penerbit CV. Pustaka Setia.
- Gunawan, Imam (2016), *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, Jakarta, Penerbit: Bumi Aksara
- Hardiyansyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit, (2011), *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta. Magna Script Publishing.
- Irawan, (2004), *Pengantar Ekonomi Perusahaan*, Yogyakarta: Penerbit BPFE-UGM
- Jatmiko, Rahmad Dwi. (2003), *Manajemen Strategik*, Edisi Pertama. Malang: UMM Press.
- Kasmir, (2011), *Etika Customer Service*. Jakarta PT Raja Grafindo Persada.
- Lembaga Administrasi Negara-RI, (2003), *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta, Lembaga Administrasi Negara;
- Lukman, Sampara, (2004), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta. STIA-LAN Press.

- Moleong, Lexy J. (2016), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi Bandung, Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_ (2013), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi Bandung, Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution M. Nur, (2001) *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management* (Edisi 3) Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3 ed.). California: Sage Publishing.
- Pasolong, Harbani (2017), *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Priansa, Doni Joni, (2017), *Manajemen Pelayanan Prima*, Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur, Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina (2020), *Manajemen Pelayanan Prima, Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty, yang dilengkapi contoh-contoh kuesioner penilaian pelayanan, studi kasus, tips serta kiat pelayanan bagi petugas dan pelaku bisnis*, Yogyakarta, Penerbit Graha Ilmu.
- \_\_\_\_\_, (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Rangkuti Freddy, (2003), *Measuring Customer Satisfaction* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Solihin Ismail, (2012), *Manajemen Strategik*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung. Penerbit, Alfabeta
- \_\_\_\_\_, (2015), *Metode Penelitian Metode Komperhensif*, Bandung: Penerbit Alfabeta,
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2015), *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Edisi Pertama, Yogyakarta : CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy (a), (2014), *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Penerbit CV. Andi Offset.

\_\_\_\_\_ (b), (2005), *Strategi Pemasaran I*, Edisi Kedua, Yogyakarta Penerbit Andi Offset.

Triton, PB, (2011), *Manajemen Strategis Terapan Perusahaan dan Bisnis*, Jakarta, Penerbit Oryza.

Usman. Husaini.2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Winarsih, Septi, Atik, & Ratminto, (2014). *Manajemen Pelayanan. Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik

### **Website/Internet**

<https://www.diskup.kapuashulukab.go.id/aturan-usaha-simpan-pinjam-koperasi/>

<https://rangkulteman.id/>

<https://money.kompas.com/read/2022/03/09/114000726/ini-pengertian-koperasi-simpan-pinjam-dan-fungsinya?page=all>

### **Artikel/Jurnal**

Ariyani Dwi Emma, (2010) PENERAPAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANDUNG sebagai Dosen Politeknik Manufaktur Negeri (POLMAN) Bandung: Jurnal Ilmu Administrasi Volume VII No. 1 Maret 2010 diakses 11 Februari 2022.

Nurlia, (2018), STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE EXCELLENT: Vol. 1, No. 2, Juni 2018 Meraja Journal STIA Al Gazali Barro284682-strategi-pelayanan-dengan-konsep-service-09679416.pdf diakses 12 Maret 2022

### **Dokumen lainnya:**

Konfidensial (2009): Organisasi Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (Orgas Denma Mabasad)

Kepengurusan dan Tugas Primer Koperasi Kartka Daya Mandiri (2013)

**Lampiran 1**

**MATRIKS PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN**

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

<b>Fokus Permasalahan</b>	<b>Konsep Kunci</b>	<b>Aspek Penelitian</b>	<b>Jenis Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Jenis Instrumen</b>
"Bagaimanakah strategi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)" ?.	<p>Dalam penelitian ini yang menjadi konsep kunci adalah: suatu unsur-unsur yang dapat mendukung tindakan-tindakan layanan yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan guna mewujudkan kepuasan pelanggan, sehingga strategi pelayanan prima dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan pelaksanaan dan tidak berbenturan dengan program-program lainnya, berdasarkan konsep A6, yaitu mengembangkan budaya pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor dalam aspek penelitian</p> <p><b>Sumber:</b> Barata (2022:31-32)</p>	<b>1. Kemampuan (<i>Ability</i>)</b>	Primer Sekunder	<i>Key Informan</i> Dokumen	Pedoman Wawancara Telaah Dokumen Observasi
		<b>2. Sikap (<i>Attitude</i>)</b>	Primer Sekunder	<i>Key Informan</i> Dokumen	Pedoman wawancara Telaah dokumen Observasi
		<b>3. Penampilan (<i>Appearance</i>)</b>	Primer Sekunder	<i>Key Informan</i> Dokumen	Pedoman Wawancara Telaah Dokumen Observasi
		<b>4. Perhatian (<i>Attention</i>)</b>	Primer Sekunder	<i>Key Informan</i> Dokumen	Pedoman Wawancara Telaah Dokumen Observasi
		<b>5. Tindakan (<i>Action</i>)</b>	Primer Sekunder	<i>Key Informan</i> Dokumen	Pedoman Wawancara Telaah Dokumen Observasi
		<b>6. Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)</b>	Primer Sekunder	<i>Key Informan</i> Dokumen	Pedoman Wawancara Telaah Dokumen Observasi



**PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
POLITEKNIK STIALAN JAKARTA**

Jalan Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260-Telp. (021) 5326396 Fax (021)53674562

**INSTRUMEN PEDOMAN WAWANCARA  
(PENGURUS/PEGAWAI KOPERASI)**

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

Pedoman wawancara ini merupakan pandangan dalam mengajukan pertanyaan kepada informan tentang “**Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)**”. Harapan peneliti kepada informan adalah semoga informan yang memperoleh pedoman dapat memberikan informasi yang jelas, tepat dan akurat dengan alasan-alasan yang kuat berdasarkan realitas yang terjadi dilapangan.

**A. IDENTITAS INFORMAN**

Nama : .....  
Jabatan : .....  
Pangkat : .....  
Tempat : .....  
Waktu : .....

**B. DAFTAR PERTANYAAN**

**1. Aspek Kemampuan (*Ability*)**

- a. Apa keterampilan dan pengetahuan yang harus dimiliki pegawai koperasi dalam melayani pelanggan anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)?

- b. Apa yang dilakukan agar bisa dilaksanakan menggunakan *public relation* untuk membina hubungan anggota primer koperasi?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2. Aspek Sikap (*Attitude*)**

- a. Bagaimana perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada anggota primer koperasi?
- b. Apakah strategi pelayanan prima dapat mewujudkan kepuasan pelanggan tinjau dari penampilan yang sopan dan bersifat menghargai pegawai koperasi?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**3. Penampilan (*Appearance*)**

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima kepada anggota primer koperasi di tinjau dari penampilan seseorang baik bersifat fisik maupun non fisik?
- b. Hal apa saja yang dilakukan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan sehingga dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain?

.....  
.....  
.....

**4. Perhatian (*Attention*)**

- a. Apa saja kepedulian pegawai koperasi terhadap pelanggan mulai dari perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan koperasi?
- b. Upaya apa yang dilakukan untuk memahami secara sungguh sungguh akan kebutuhan para pelanggan koperasi?

.....  
.....  
.....

**5. Tindakan (Action)**

- a. Apa saja kegiatan yang nyata dalam mewujudkan kebutuhan pelanggan sebagai pernyataan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali?
- b. Upaya apa saja yang dilakukan terhadap harapan pelanggan anggota koperasi untuk mau kembali?

.....  
.....  
.....  
.....

**6. Tanggung Jawab (Accountability)**

- a. Bagaimana bentuk wujud kepedulian pegawai agar kerugian dapat dihindari atau ketidakpuasan pelanggan?
- b. Langkah apa saja yang ditempuh dalam menghindari dan meminimalisir kerugian terhadap kepuasan pelanggan?

.....  
.....  
.....  
.....

Pewawancara

**TRI YULIA WATI**



## **INSTRUMEN PEDOMAN WAWANCARA (PELANGGAN KOPERASI)**

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

Pedoman wawancara ini merupakan pandangan dalam mengajukan pertanyaan kepada informan tentang “**Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)**”. Harapan peneliti kepada informan adalah semoga informan yang memperoleh pedoman dapat memberikan informasi yang jelas, tepat dan akurat dengan alasan-alasan yang kuat berdasarkan realitas yang terjadi dilapangan.

#### **A. IDENTITAS INFORMAN**

Nama : .....

Jabatan : .....

Pangkat : .....

Tempat : .....

Waktu : .....

#### **B. DAFTAR PERTANYAAN**

##### **1. Aspek Kemampuan (*Ability*)**

- a. Bagaimanakah pelaksanaan strategi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat di tinjau dari tingkat pengetahuan dan keterampilan dalam membina hubungan antar anggotanya baik dari luar maupun dari dalam organisasi?

- b. Upaya apa yang dilakukan agar pelayanan prima dapat mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri agar bisa dilaksanakan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan anggota primer koperasi?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2. Aspek Sikap (*Attitude*)**

- a. Bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri di tinjau dari perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan?
- b. Upaya apa yang dilakukan agar strategi pelayanan prima dapat mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri agar dapat dilaksanakan dengan baik (penampilan yang sopan dan bersifat menghargai)?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**3. Penampilan (*Appearance*)**

- a. Bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan prima guna mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri di tinjau dari penampilan seseorang baik bersifat fisik maupun non fisik?
- b. Upaya apa yang dilakukan agar strategi pelayanan prima dapat mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri sehingga dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**4. Perhatian (*Attention*)**

- a. Bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan prima untuk mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri di tinjau dari kepedulian penuh terhadap pelanggan (perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan koperasi)?
- b. Upaya apa yang dilakukan agar strategi pelayanan prima dapat mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi

Kartika Daya Mandiri sehingga dapat memahami secara sungguh sungguh akan kebutuhan para pelanggan koperasi?

.....  
.....  
.....

**5. Tindakan (Action)**

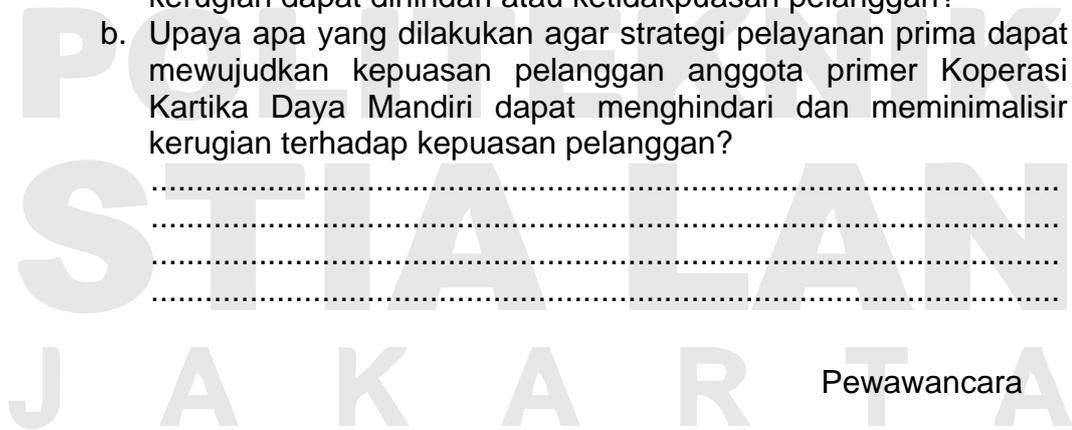
- a. Bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan prima untuk mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri di tinjau dari kegiatan nyata dalam mewujudkan kebutuhan sebagai pernyataan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali?
- b. Upaya apa yang dilakukan agar strategi pelayanan prima dapat mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri sehingga harapan pelanggan anggota koperasi mau kembali?

.....  
.....  
.....

**6. Tanggung Jawab (Accountability)**

- a. Bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan prima untuk mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri di tinjau dari wujud kepedulian agar kerugian dapat dihindari atau ketidakpuasan pelanggan?
- b. Upaya apa yang dilakukan agar strategi pelayanan prima dapat mewujudkan kepuasan pelanggan anggota primer Koperasi Kartika Daya Mandiri dapat menghindari dan meminimalisir kerugian terhadap kepuasan pelanggan?

.....  
.....  
.....



Pewawancara

**TRI YULIA WATI**

## INSTRUMEN PEDOMAN TELAAH DOKUMEN

### MEMBACA DOKUMEN-DOKUMEN

Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)

NO	ASPEK PENELITIAN	DOKUMEN	TEMUAN-TEMUAN
1	<b>Kemampuan (<i>Ability</i>)</b>	Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan;	-
2	<b>Sikap (<i>Attitude</i>)</b>	Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.	-
3	<b>Penampilan (<i>Appearance</i>)</b>	Penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.	-
4	<b>Perhatian (<i>Attention</i>)</b>	Kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan	-
5	<b>Tindakan (<i>Action</i>)</b>	Sebagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.	-
6	<b>Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)</b>	Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan dan meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.	-

## **TRANSKRIP HASIL WAWANCARA (PENGURUS KOPERASI)**

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

Pedoman wawancara ini merupakan pandangan dalam mengajukan pertanyaan kepada informan tentang “**Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)**”. Harapan peneliti kepada informan adalah semoga informan yang memperoleh pedoman dapat memberikan informasi yang jelas, tepat dan akurat dengan alasan-alasan yang kuat berdasarkan realitas yang terjadi dilapangan.

#### **A. IDENTITAS INFORMAN**

Nama : **Ariyana, SE**  
Jabatan : Sekretaris, Primkop Kartika Daya Mandiri  
Pangkat : Penata Tingkat I III/d  
Tempat : Primkop Kartika Daya Mandiri Denmabesad  
Waktu : Tanggal 13 Juni 2022/ Jam 10.00 WIB

#### **B. DAFTAR PERTANYAAN**

##### **1. Aspek Kemampuan (*Ability*)**

- a. Apa keterampilan dan pengetahuan yang harus dimiliki pegawai koperasi dalam melayani pelanggan anggota primer koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)?

- b. Apa yang dilakukan agar bisa dilaksanakan menggunakan *public relation* untuk membina hubungan anggota primer koperasi?

**Jawaban:**

*Kami sebagai pengurus baik itu sebagai pegawai koperasi bahwa Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang dilakukan 1 tahun sekali merupakan wadah untuk menyampaikan keinginan dan aspirasi anggota kepada pengurus koperasi” Dalam RAT disampaikan Rencana Kerja untuk tahun selanjutnya, apakah disetujui atau tidak oleh anggota keputusan anggotalah yang menentukan Rencana Kerja itu dilaksanakan atau tidak*

**2. Aspek Sikap (Attitude)**

- a. Bagaimana perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada anggota primer koperasi?
- b. Apakah strategi pelayanan prima dapat mewujudkan kepuasan pelanggan tinjau dari penampilan yang sopan dan bersifat menghargai pegawai koperasi?

**Jawaban:**

*“Hendaknya kami sebagai pengurus atau pegawai koperasi memiliki sikap yang ramah dan juga tanggung jawab terhadap job discription/uraian kerja masing-masing mempunyai rasa memiliki sehingga melakukan yang terbaik untuk kemajuan Primkop Kartika Daya Mandiri dan pada akhirnya anggota puas dan pelayanan hasil yang dicapai berupa Sisa Hasi Usaha (SHU) dari koperasi tersebut. Penampilan rapi (tidak berlebihan) ruangan yang bersih dan melayani anggota tanpa di beda-bedakan dengan baik”*

**3. Penampilan (Appearance)**

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima kepada anggota primer koperasi di tinjau dari penampilan seseorang baik bersifat fisik maupun non fisik?
- b. Hal apa saja yang dilakukan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan sehingga dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain?

**Jawaban:**

*“Kalau ditinjau dari segi pelaksanaannya petugas/pegawai kami lakukan cukup baik hal ini terlihat dari cara pelayanan yang baik terhadap anggota koperasi Kartika Daya Mandiri terkait dalam penyampaian informasi kepada anggotanya, adapun upaya yang*

*dilakukan yaitu: (a) penataan barang-barang di toko dengan baik, sehingga memudahkan anggota mencari kebutuhannya, (b) Kelengkapan barang seduai dengan kebutuhan anggota, (c) Dalam bidang USIPA: pecairan dana yang cepat dan proses tidak berbelit-belit”*

#### **4. Perhatian (*Attention*)**

- a. Apa saja kepedulian pegawai koperasi terhadap pelanggan mulai dari perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan koperasi?
- b. Upaya apa yang dilakukan untuk memahami secara sungguh sungguh akan kebutuhan para pelanggan koperasi ?

##### **Jawaban**

*“...untuk saat ini kami selaku pengurus maupun pegawai koperasi belum dapat terpenuhi secara maksimal dikarenakan keterlambatan dana dan tempat, untuk usipa jumlah pinjaman belum dapat dilaksanakan dalam jumlah yang besar tetapi secara garis besar kebutuhan dan keinginan anggota sudah terpenuhi dengana adanya Rapat Anggota Tahunan (RAT) sehingga menampung keinginan anggota Primkop”*

#### **5. Tindakan (*Action*)**

- a. Apa saja kegiatan yang nyata dalam mewujudkan kebutuhan pelanggan sebagai pernyataan terima kasih dengan harapan pelanggan untuk mau kembali?
- b. Upaya apa saja yang dilakukan terhadap harapan pelanggan anggota koperasi untuk mau kembali ?

##### **Jawaban:**

*“Adapun tindakan yang kami lakukan selaku pengurus/pegawai koperasi selalu memberikan kepastian dalam pelayanan prima sehingga pelaksanaannya sah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur metode kerja dan setiap anggota primer mendapatkan hak berupa jasa dan juga kemudahan untuk melakukan pinjaman yang pembayarannya dengan pemotongan gaji dengan juru bayar, dan memberikan harga yang relatif murah dengan memberikan simpan pinjam yang lebih kecil dan baik, memberikan jasa pinjaman kepada anggota yang meminjam, adanya jasa simpanan dari simpanan wajib anggota yang dilaksanakan tiap bulan”*

#### **6. Tanggung Jawab (*Accountability*)**

- a. Bagaimana bentuk wujud kepedulian pegawai agar kerugian dapat dihindari atau ketidakpuasan pelanggan?
- b. Langkah apa saja yang ditempuh dalam menghindari dan meminimalisir kerugian terhadap kepuasan pelanggan ?

**Jawaban:**

*“langkah dan tanggung jawab selaku petugas/pegawai koperasi dalam pelayanannya dituntut harus ramah, sopan kepada anggota primer koperasi, juga barang yang di jual di koperasi harus harga pasar dan lengkap, menjaga kebersihan koperasi dan pada saat pengajuan pinjaman harus ada persetujuan pimpinan juga suami/istri, agar tidak ada kendala saat pemotongan gaji, sistem jemput bola, pihak koperasi mendatangi peminjam/menghubungi peminjam yang bermasalah, menjaga stok barang agar tidak ada barang yang expire dengan adanya sistem FIFO (First In First Out) yang merupakan persediaan dengan cara memakai stok barang di gudang sesuai dengan waktu masuknya.*

Pewawancara

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

**TRI YULIA WATI**

## Lampiran 6

### TRANSKRIP HASIL TELAAH DOKUMEN

Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)

NO	ASPEK PENELITIAN	DOKUMEN	TEMUAN-TEMUAN
1	<b>Kemampuan (<i>Ability</i>)</b>	Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan;	Kemampuan dasar yang mampu: (a) Melakukan komunikasi yang efektif, (b) Memiliki pengetahuan di bidang kerja. (c) Memahami SOP menangani keluhan pelanggan. (d) Memahami hal apa saja yang boleh dan tidak boleh di infokan. (e) Memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya
2	<b>Sikap (<i>Attitude</i>)</b>	Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikiran positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.	Dimana sikap ini dapat dilihat dari: (a) mengucapkan salam dalam menyapa, (b) ramah, (c) sopan dalam penyelenggaraan pelayanan prima, maka anggota primer koperasi akan puas, dimana kepuasan tersebut merupakan salah satu kunci bagi suksesnya kinerja koperasi.
3	<b>Penampilan (<i>Appearance</i>)</b>	Penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.	Penampilan dapat dilihat dari; (a) berpenampilan yang layak dipandang/dilihat (b) berpenampilan tidak berlebih-lebihan (c) berpenampilan sesuai dengan situasi dan kondisi
4	<b>Perhatian (<i>Attention</i>)</b>	Kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan	1) Cara menyapa, sikap dan tutur bahasa yang baik, ramah, sopan dan bersahabat, 2) Mendengarkan dengan sikap penuh perhatian, 3) Menciptakan suasana yang menyenangkan dengan sikap simpatik, sopan santun dan ramah tamah, 4) Melayani pelanggan dengan sikap yang bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang dan status sosial, 5) Melayani pelanggan dengan tetap berpikiran positif dan tidak mudah marah.
5	<b>Tindakan (<i>Action</i>)</b>	Sebagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.	(a) melakukan survei dan mencatat kebutuhan, (b) melakukan konfirmasi untuk penegasan atas kebutuhan, (c) mewujudkan kebutuhan, (d) memberikan penjelasan mengenai kebutuhan, (e) memberikan ucapan terima kasih serta memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah, memiliki tindakan yang luwes dalam pemberian pelayanan, juga tidak memilih-milih yang akan dilayani
6	<b>Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)</b>	Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan dan meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.	(a) tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, (b) tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, (c) tanggung jawab tidak melimpahkan tanggung jawab tersebut kepada pegawai lain, (d) tanggung jawab tidak saling menyalahkan antar petugas koperasi yang satu dengan yang lain.

## Lampiran 7

## Foto-Foto Dokumentasi Penelitian

### KOPERASI KARTIKA DAYA MANDIRI Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (DENMABESAD)



J A K A R T A



***Wawancara, Responden Bapak Taufik Armanto-Serma***



***Wawancara, Responden Bapak Andi Sukoco-PNS III/a***



***Wawancara, Responden Ibu Ira Ismaya-PNS III/b***



***Wawancara, Responden Ibu Sri Handini Wijayanti- PNS III/d***



*Wawancara, Responden Bapak M. Nur-Sertu*

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
**POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260  
Telp. 5347085, 5328496, 5326396, Fax. 53651793, 5329996  
Email : politeknik@stialan.ac.id, website : www.stialan.ac.id

Nomor : 769/STIA.1.1/PPS.02.3  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Penelitian Penulisan Skripsi**  
**Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta**

Jakarta, 16 Juni 2022

**Yth. Ketua Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Denmabesad**  
**Lettu Caj Suharno**  
**di**  
**Jakarta**

Bersama ini dengan hormat kami informasikan bahwa salah satu mahasiswa kami:

Nama : Tri Yulia Wati  
NPM : 1733020224  
Jurusan : Administrasi Publik  
Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur  
Judul : Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan  
Skripsi : Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri  
Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (Denmabesad)

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi di Instansi Bapak. Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak untuk dapat membantu mahasiswa kami dimaksud dalam mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkannya.

Atas perkenan bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

a.n Direktur  
Wakil Direktur I Bidang Akademik  
  
Dr. Mala Sondang Silitonga, MA.  


Tembusan:

1. Direktur;
2. Kasipers Denmabesad
3. Para Wakil Direktur;
4. Ketua Jurusan Administrasi Publik;
5. Ketua Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

## Lampiran 9



**PRIMER KOPERASI KARTIKA  
DAYA MANDIRI**  
Jalan Veteran No. 5 Jakarta Pusat  
Telp. (021) 38998855/388998870

Nomor : B/ 30 VIII/2022  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : Satu bundel  
Perihal : Jawaban permohonan kesediaan  
Penelitian

Jakarta, 29 Agustus 2022

Kepada

Yth. Direktur Politeknik  
STIA LAN Jakarta

di

Jakarta

1. Dasar:

- a. Surat Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta Nomor 769/STIA.1.1/PPS.02.3 tanggal 16 Juni 2022 tentang Penelitian penulisan Skripsi Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta; dan
- b. Pertimbangan Pengurus Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri.

2. Sehubungan dasar di atas, dengan ini disampaikan bahwa Pengurus Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri menyetujui permohonan penelitian mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta untuk melakukan penelitian dan mendapatkan data dalam rangka penulisan skripsi a.n:

- a. Nama : Tri Yulia Wati
- b. NPM : 1733020224
- c. Jurusan : Administrasi Publik
- d. Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
- e. Konsentrasi : -
- f. Judul Skripsi : **"Strategi Pelayanan Prima Guna Mewujudkan Kepuasan Pelanggan Anggota Primer Koperasi Kartika Daya Mandiri Detasemen Markas Besar Angkatan Darat (Denmabesad)"**

3. Demikian untuk menjadi periksa.

a.n. Pengurus Primer Koperasi



Lettu Caj NRP 2320143130568

Tembusan:

Pengurus Pengurus Primer Koperasi Kartika  
Daya Mandiri.

Dipindai dengan CamScanner

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Nama : **Tri Yulia Wati**  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 13 Juli 1979  
Alamat Rumah dan No. Telepon : Jl. Dharma Putra V No.19 Rt.06/07  
Komplek Kostrad Kebayoran Lama  
Jakarta Selatan 12240  
Hanphone : 085-600-600-893  
Status Perkawinan : Menikah  
Nama Instansi : MABESAD  
Alamat Instansi dan No. Telepon : Jl. Veteran No.5 Jakarta Pusat 11110  
Tlp. 021.38998855  
Jabatan : Anggota Denmabesad  
Pangkat dan Golongan : Penata Muda III/a  
Riwayat Pendidikan : SDN 05 PG Jakarta Tahun 1991  
: SMPN 240 Jakarta Tahun 1994  
: SMKN 20 Jakarta Tahun 1997  
: D III Manajemen Perbankan  
PERBANAS Tahun 2002  
: S1 Sarjana Terapan Ilmu Administrasi  
Negara Politeknik STIA LAN Jakarta,  
Lulus Tahun 2022.  
Riwayat Pekerjaan : 1. Anggota Bagpers Ditkuad Tahun  
2004-2005  
2. Tur Komputer Paban IV/Lakgar  
Srenad Tahun 2006-2012  
3. Anggota Denmabesad Tahun  
2012- Sampai sekarang