



## Analisis Pengadaan Barang Dagang Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi

Agista Pebriani, Wawan Lulus Setiawan, Agrivinie Rainy Firohmatillah

Universitas Koperasi Indonesia

Email: [agistapebr62@gmail.com](mailto:agistapebr62@gmail.com), [wawanlulus@ikopin.ac.id](mailto:wawanlulus@ikopin.ac.id), [agrivinierainyf@gmail.com](mailto:agrivinierainyf@gmail.com)

### ABSTRAK

Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” merupakan Koperasi Primer yang beranggotakan seluruh karyawan yang bekerja dibawah Yayasan RSI KSWI Jawa Barat. Terdapat tiga unit usaha yaitu Unit Simpan Pinjam, Unit Toko, dan Unit Kantin dan Katering, Namun dalam menjalankan usahanya koperasi mengalami beberapa persoalan seperti menurunnya tingkat kepuasan anggota dari segi pelayanan di Unit Toko. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengadaan barang dagang memperoleh skor akhir sebesar 2.311 dengan kriteria “kurang baik”, kemudian ada lima penilaian indikator pelayanan yang masih diberikan nilai “kurang baik” dengan skor akhir sebesar 2.554. Maka upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan melengkapi barang dagang yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota, mengatasi masalah ketepatan stok barang, meningkatkan kecakapan karyawan melalui beberapa macam pelatihan, dan memperbaiki unsur-unsur penunjang pelayanan unit toko KKB “Amanah”.

**Kata Kunci:** Kepuasan Anggota, Pengadaan Barang Dagang, Pelayanan Anggota.

### ABSTRACT

*Koperasi Keluarga Besar RS Al Islam “Amanah” is a primary cooperative whose members are all the employees who work under the West Java RSI KSWI Foundation. There are three business units namely The Savings And Loans Unit, The Mart Unit, And The Canteen And Catering Unit. However in running its business the cooperative experienced several problems, such as decreasing member satisfaction in terms of service in unit mart. The results of this research shows the merchandising received a final score of 2,311 with the criteria “not good”, it can be seen that merchandising at KKB “Amanah” mart unit has not been able to fulfill member’s wants and needs. There are five assessments of service indicators that are still in a “not good” score 2554. Then the effort for increasing services are completing the merchandise, solving the problem of accuracy of stock items, improving the employee’s skill, and improving the elements of services in the KKB “Amanah” mart unit.*

**Keyword:** Member Satisfaction, Merchandising, Member Services

### PENDAHULUAN

Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam merupakan koperasi multi purpose yang memiliki tiga jenis unit usaha, yaitu unit kantin dan katering, unit toko, dan unit simpan pinjam. Koperasi ini berlokasi di Jalan Soekarno Hatta No. 644, Manjahlega, Kecamatan Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat. Didirikan pada 23 Maret 1992 dengan Akta Pendirian No.

9825/BH/KWX-10/21 yang kemudian diperbaharui pada 21 November 2011 lewat Akta Perubahan No. 035/PAD/XIII.23/XI/KUKM dan PERINDAG/2011. Unit toko pada Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam "Amanah" diberi nama KKB "Amanah" bergerak dibidang usaha ritel yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan anggota, maka unit toko melayani penjualan berbagai barang kebutuhan baik primer (sembako, makanan, minuman) maupun kebutuhan sekunder (alat tulis, kaos, dan lain-lain) kepada anggota, konsumen umum, sebagian kebutuhan logistik RSAI, Yayasan, Masjid Riyadlushalihat, dan lainnya.

Berdasarkan data hasil *survey* kepuasan anggota yang dilakukan pihak Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam "Amanah" pada tahun 2020 diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan toko adalah 30% merasa puas untuk segi kebersihan toko, 70% menyatakan kurang puas terhadap pelayanan toko yang secara garis besar disebabkan karena pelaksanaan SOP (*Standar operational procedure*) yang tidak sesuai antara yang tertulis dan yang diterima anggota, ketidaklengkapan variasi barang dagang, penataan/*display* barang yang tidak tersusun rapi, dan harga jual barang yang lebih tinggi dibandingkan toko ritel lain. Dari data hasil *survey* tersebut diketahui bahwa 70% anggota yang merasa kurang puas terhadap pelayanan toko yang disebabkan karena pengadaan barang dagang yang tidak lengkap.

Hanel (1989) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan dalam koperasi adalah "penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh para anggota untuk mempertahankan kelangsungan hidup atau daya saing perusahaan dan rumah tangganya.", Sedangkan Mowen dan Minor (2002:90) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan "suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kebaikan kinerja barang atau jasa. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan."

Agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para anggotanya, pengelolaan unit toko harus dilakukan secara efektif dan efisien, dalam arti koperasi harus mempunyai kemampuan dalam mewujudkan pelayanan usaha yang dapat meningkatkan nilai tambah dan manfaat yang sebesar-besarnya kepada anggotanya. Kegiatan pengadaan barang ini yaitu untuk melakukan pembelian barang dari luar koperasi untuk dijual di unit toko dalam upaya memenuhi kebutuhan anggota. Dalam hal ini pelayanan terhadap anggota koperasi bisa diwujudkan melalui penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masing-masing anggota sebagai wujud kesesuaian harapan dari anggota untuk meningkatkan pelayanan maka koperasi membutuhkan informasi- informasi yang datang dari anggota koperasi itu sendiri.

Penelitian mengenai pengadaan barang dagang ini juga telah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya Toni dengan judul Analisis Pelaksanaan Pengadaan Barang Dagangan Dan Tata Letak Toko Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota pada Unit Minimarket Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja Kabupaten Bandung pada tahun 2019. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan terhadap anggota maka unit minimarket Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja harus meningkatkan kembali kelengkapan pengadaan barang dagang yang akan dijual untuk memenuhi kebutuhan anggotanya meliputi jumlah barang dan melakukan evaluasi terhadap barang apa saja yang penjualannya cepat karena kebutuhan akan barang-barang semakin bertambah sehingga jenis barang yang dibutuhkan pun semakin bertambah, begitu juga dengan jumlah barang yang disediakan oleh minimarket harus dapat memenuhi kebutuhan anggota.

Menurut penelitian dari Mohammad Rofik dan Unsul Abrar dengan judul Peningkatan Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk Dan Citra Perusahaan Sebagai Upaya Memaksimalkan Kepuasan Konsumen Pada Toko El Malik Kabupaten Sumenep pada tahun 2019 dari hasil

penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan produk saling mempengaruhi dan bernilai positif dan signifikan. Kualitas pelayanan dapat meningkat karena kelengkapan pengadaan produk di toko El Malik. Penelitian ini berfokus pada pengadaan barang sebagai cara koperasi untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi. Selain data *survey* kepuasan yang telah disajikan diatas, terdapat beberapa fenomena yang mendasar pada Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” unit toko KKB RSAI “Amanah” yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan kepala toko diantaranya:

1. Keterlambatan pengiriman barang dagang disebabkan oleh kesalahan dalam perencanaan persediaan, masalah dari pihak logistik dan kekosongan barang dagang di pihak logistik. Keterlambatan pengiriman barang dagang mengganggu pelayanan terhadap anggota karena stok barang yang tersedia tidak tepat waktu.
2. Pihak koperasi hanya bekerjasama dengan satu *supplier*, ketika terdapat kekosongan barang dagang di *supplier* koperasi tidak dapat mengatasi masalah tersebut.
3. Ketersediaan stok barang yang terbatas serta barang-barang yang ditawarkan kurang beragam dan bervariasi.
4. Sistem pemesanan dan pengiriman barang (*home service*) pada anggota masih terbatas dan belum terlaksana secara maksimal.

Berdasarkan fenomena yang terdapat di Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”, peneliti bermaksud membuat penelitian ini dengan judul “Analisis Pengadaan Barang Dagang Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota Koperasi”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan studi kasus secara kuantitatif serta didukung dengan analisis deskriptif kualitatif untuk memperkuat analisis yang akan dilakukan serta mendapatkan kejelasan dari fenomena yang akan diteliti. Kemudian pendekatan kuantitatif yang akan dilakukan bersifat korelasi yang memiliki tujuan untuk menemukan keberadaan hubungan dan jika ada maka seberapa erat hubungan tersebut (Suharsimi Arikunto, 2010:313), kemudian disajikan secara deskriptif. Pendekatan deskriptif untuk menjelaskan bagaimana pelaksanaan pengadaan barang di unit toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” dimata anggota dalam upaya meningkatkan pelayanan.

Sumber yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah sumber primer yakni sumber informasi penelitian yang diperoleh langsung melalui alat pengukur atau pengambilan informasi secara langsung. Hal ini dilakukan melalui metode wawancara yang terstruktur dengan panduan wawancara tertentu, serta melalui observasi. Selain itu, sumber sekunder juga digunakan yang merupakan sumber informasi pendukung yang berasal dari buku laporan RAT Koperasi KB RSAI “Amanah” yaitu dari tahun 2018 hingga 2022, undang-undang perkoperasian nomor 25 tahun 1992, buku, jurnal yang terkait dengan topik penelitian mengenai pengadaan barang dagang dan pelayanan koperasi.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Koperasi**

Dalam Ramudi Arifin (2013:32), disebutkan bahwa koperasi diterjemahkan dari kata

*cooperative* atau *co-operation* yang artinya bekerjasama antara dua pihak atau lebih. Sedangkan Menurut Undang- Undang RI nomor 25 tahun 1992 pasal 1 menyatakan bahwa:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”. Sesuai dengan pengertian koperasi diatas bahwa koperasi itu merupakan orang seorang atau badan hukum yang menjalankan kegiatannya berpedoman pada prinsip-prinsip kekoperasian dengan berlandaskan asas kekeluargaan yang mana artinya koperasi sangat memperhatikan kesejahteraan ekonomi bersama, tidak boleh ada satu anggota yang kesejahteraannya berbeda. Koperasi harus mampu memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan anggota dan anggota harus mampu memanfaatkan pelayanan yang ada di koperasi.

### **Pengadaan Barang Dagang**

Pengadaan adalah proses untuk mendapatkan barang dan jasa dengan kemungkinan pengeluaran yang terbaik, dalam kualitas dan kuantitas yang tepat, waktu yang tepat, dan pada tempat yang tepat untuk menghasilkan keuntungan atau kegunaan secara langsung bagi pemerintah, perusahaan atau bagi pribadi.

Adapun pengertian pengadaan barang dan jasa menurut Christoper dan Schooner (2007:4) yaitu: “Pengadaan barang dan jasa merupakan kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa secara transparan, efektif, dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penggunanya.”

Pengadaan barang dan jasa merupakan suatu kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa yang diperlukan oleh perusahaan dilihat dari kebutuhan dan penggunaannya, serta dilihat dari kualitas, kuantitas, waktu pengiriman dan harga yang terjangkau.

Menurut Hendri Ma’ruf (2006: 135) Merchandising yaitu: “kegiatan pengadaan barang-barang yang sesuai dengan bisnis yang dijalani toko (produk berbasis makanan, pakaian, barang kebutuhan rumah, produk umum, dan lain-lain, atau kombinasi) untuk disediakan dalam toko pada jumlah, waktu, dan harga yang sesuai untuk mencapai sasaran toko atau perusahaan ritel.” Menurut Hendri Ma’ruf (2006:141) distribusi pengadaan barang dapat dicapai dengan 7 T

1. Produk yang tepat
2. Waktu yang tepat
3. Tempat yang tepat
4. Harga yang tepat
5. Kualitas yang tepat
6. Kuantitas yang tepat
7. Dijual dengan cara yang tepat

Pendekatan Pelayanan Moenir (2010:26) “Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain agar sesuai haknya.” Pelayanan kepada anggota merupakan jasa yang diberikan koperasi untuk memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan anggota. Koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan terus ditingkatkan kualitasnya. Pentingnya pemberian pelayanan kepada anggota koperasi diungkapkan oleh Hans Munkner (1997) bahwa: “Sesuai dengan tujuan Koperasi maka prioritas yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, pertumbuhan perusahaan Koperasi yang berkesinambungan bukanlah tujuan akhir

melainkan merupakan pembenaran dalam kaitan dengan perbaikan kapasitas Koperasi dalam rangka peningkatan kesejahteraan anggota.”

Memberikan pelayanan pada anggota dapat disesuaikan dengan jenis koperasi namun tetap harus berdasarkan kebutuhan dan keinginan dari anggota koperasi tersebut. Pelayanan yang baik kepada anggota untuk jenis usaha koperasi konsumen salah satunya dapat diwujudkan melalui pengadaan produk atau barang yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota koperasi, dengan memperhatikan variasi kelengkapan barang, penawaran harga yang sesuai, kualitas barang dan kondisi yang lebih menguntungkan daripada penawaran yang ditawarkan oleh badan usaha lain. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada suatu badan usaha dapat diukur dengan alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*).

Menurut Tjiptono (2005:223) SERVQUAL berisikan pertanyaan- pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas suatu kualitas layanan yang meliputi lima aspek, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat
2. *Responsiveness* (daya tanggap), kemampuan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tanggap
3. *Assurance* (jaminan) sikap petugas yang dapat dipercaya sehingga membuat konsumen merasa aman dari risiko dan keraguan.
4. *Empathy* (empati), kemampuan untuk membangun komunikasi yang baik dalam memberikan informasi dan perhatian pada konsumen.
5. *Tangibles* (produk fisik), ketersediaan fasilitas fisik penunjang usaha yang memadai termasuk kelengkapan barang atau produk.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Mekanisme pengadaan barang dagang di unit toko KKB “Amanah” terdiri dari sembilan tahap, yaitu,**

1. Menentukan organisasi barang dagang.

Organisasi pembelian dilakukan atas koordinasi antara kepala toko, kasir, dan karyawan toko. Kasir bertanggung jawab atas operasi harian toko dan mengetahui kondisi persediaan barang dagang di dalam toko. Karyawan toko bertanggung jawab dalam pemeriksaan dan pengelolaan persediaan barang dagangan dan proses penerimaan barang dagang dari *supplier*. Kemudian barang- barang tersebut diperiksa dan dimasukkan kedalam sistem inventaris.

Sebelum melaksanakan pembelian atau pemesanan barang kepada *supplier*, petugas unit toko KKB “Amanah” terlebih dahulu melakukan pengecekan terhadap barang dagang yang kosong dan diperlukan untuk kelengkapan ketersediaan barang yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan baik anggota maupun pelanggan.

2. Menguraikan rencana barang dagang, Berdasarkan laporan persediaan barang dagangan di unit toko KKB “Amanah” dikelompokkan menjadi seperti berikut.

- 1) Kebutuhan bahan pokok
- 2) Makanan

- 3) Minuman
- 4) Kosmetik
- 5) Alat mandi
- 6) Alat tulis
- 7) Barang-barang lain

Keseluruhan tujuh kelompok barang tersebut merupakan pengelompokan barang berdasarkan hasil penuturan kepala toko KKB “Amanah”, tujuan pengelompokan jenis barang ini adalah untuk mempermudah dalam melakukan pendataan barang proses pencatatan barang. Ditinjau dari segi kelebaran barang maka diperoleh data sebagai berikut.

- 1) Kelebaran barang dari kebutuhan pokok
  - a. Beras
  - b. Gula
  - c. Kopi
  - d. Teh
  - e. Minyak goreng
  - f. Mie instan
- 2) Kelebaran barang dari makanan
  - a. Biskuit
  - b. Snack
  - c. Roti
  - d. Makanan bayi
- 3) Kelebaran barang dari minuman
  - a. Air mineral
  - b. Sirup
  - c. Minuman kemasan
- 4) Kelebaran barang dari kosmetik
  - a. Bedak
  - b. Pelembab wajah
  - c. Body lotion
  - d. Minyak kayu putih
  - e. Minyak wangi
  - f. Pembersih wajah
- 5) Kelebaran barang dari alat mandi
  - a. Sabun cair
  - b. Sabun batang

- c. Sampo botol
  - d. Spons mandi
  - e. Pasta gigi
  - f. Sikat gigi
- 6) Kelebaran barang dari alat tulis
- a. Bolpoin
  - b. Amplop
  - c. Buku tulis
- 7) Kelebaran dari barang-barang lain.
- a. Pembalut
  - b. Kapas
  - c. Popok
  - d. Rokok
  - e. Tisu basah
  - f. Tisu kering

### 3. Mengumpulkan informasi

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara bersama kepala toko KKB “Amanah”, informasi mengenai barang dagangan diperoleh dari karyawan, anggota Koperasi, dan konsumen. Karyawan toko melakukan pemeriksaan terhadap persediaan barang dagangan yang ada di toko, melakukan pencatatan terhadap barang-barang yang tidak tersedia di toko. Anggota Koperasi dapat menyampaikan secara langsung maupun via *whatsapp* tentang pengaduan barang dagang yang diinginkan dan dibutuhkan, beberapa konsumen umum dapat menyampaikan pengaduan berupa penyampaian langsung kepada karyawan toko maupun kasir toko.

### 4. Menentukan sumber barang dagangan

Menentukan sumber barang dagangan adalah proses memilih *supplier* dari mana akan memperoleh barang dagangan untuk dijual. Unit toko KKB “Amanah” sudah memiliki *supplier* tetap yang ditentukan oleh yayasan selama bertahun-tahun yang terletak di jalan Saturnus Bandung.

### 5. Mengevaluasi barang dagang

Dalam melakukan evaluasi barang dagang, ada tiga tahap yang dilakukan, yaitu teknik inspeksi yang merupakan pemeriksaan barang pada saat barang tersebut akan dibeli dan akan dilakukan pemeriksaan kembali setelah barang itu sampai, teknik sampling yang merupakan pemeriksaan terhadap sebagian contoh barang atau sampel sebelum diambil atau dibeli. Pemeriksaan terhadap barang meliputi sertifikasi halal dan BPOM, tanggal kedaluwarsa, kesesuaian deskripsi produk, kemasan produk. Apabila salah satunya tidak terpenuhi maka akan dibuatkan berita acara penerimaan agar barang tersebut dapat ditukarkan kembali pada *supplier*, dan Pemeriksaan Administrasi yang dilakukan dengan cara memeriksa catatan posisi persediaan yang ada dan yang telah laku terjual untuk menentukan persediaan barang yang diperlukan selanjutnya, namun barang yang laku dan tidak laku terjual setiap bulannya

berbeda-beda maka dari itu untuk mengetahui jumlah barang dan jenis barang yang laku terjual di toko KKB “Amanah” dilakukan pemeriksaan rutin harian. Barang dengan tingkat penjualan tinggi disediakan lebih banyak.

#### 6. Mengadakan negosiasi

Negosiasi dilakukan antara pihak unit toko KKB “Amanah” dan pihak *supplier*, hal-hal yang dibahas dalam negosiasi biasanya terkait dengan harga barang, jumlah barang dan jenis barang. Selain itu negosiasi juga membahas tentang cara pembelian barang dagang, cara pembayaran, dan proses atau lama pengirimannya.

7. Mengadakan penyelesaian barang *Supplier* melakukan proses pengiriman barang setelah adanya kepastian terkait dengan jenis barang dan jumlah barang yang dipesan oleh pihak toko KKB “Amanah”. Jika terdapat kekosongan barang dagang di pihak *supplier* untuk waktu yang tidak bisa ditentukan maka pihak toko akan terus mengkonfirmasi pihak *supplier* hingga mendapat kejelasan kapan produk tersebut tersedia dan bisa dikirim.

#### 8. menangani barang

Ketika barang dagangan sampai di toko hal yang dilakukan selanjutnya yaitu mencocokkan faktur pesanan dan faktur pembelian oleh karyawan toko, hal-hal yang diperhatikan antara lain kecocokan merk, nama barang, jenis barang, ukuran barang, jumlah barang, harga barang dan perhitungan total order barang dari yang dipesan dan yang didapatkan. Setelah selesai proses pengecekan barang, selanjutnya akan disimpan dan ditata di etalase toko.

9. perencanaan kembali barang. Pemesanan kembali dilakukan apabila stok barang dagang sudah menipis, pemesanan dilakukan seminggu sekali kemudian pengiriman barang diproses sesuai dengan ketersediaan di gudang *supplier*.

**Tabel 1. Penilaian anggota koperasi terhadap pengadaan barang dagang di unit toko KKB “Amanah”.**

Indikator	Total Skor	Kriteria
1. Barang dagang yang dijual sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan anggota. (dilihat dari kepanjangan dan kelebaran produk).	215	Kurang Baik
2. Promosi produk diwaktu yang tepat	232	Baik
3. Ketersediaan stok dengan waktu yang tepat	219	Kurang Baik
4. Kenyamanan tempat berbelanja	238	Baik
5. Lokasi toko yang strategis	240	Baik
6. Harga yang ditetapkan khusus untuk anggota	235	Baik
7. Kualitas produk terjamin dengan baik sebanding dengan nilai dan harga yang ditetapkan.	240	Baik
8. Ketersediaan Jumlah produk sesuai dengan kebutuhan anggota	221	Kurang Baik
9. Tidak ada unsur pemaksaan dalam pembelian, manipulasi barang dagang, dan	239	Baik
10. Barang dagang diletakkan dan ditata dengan tepat sesuai jenisnya.	232	Baik
<b>Jumlah</b>	<b>2311</b>	<b>Kurang Baik</b>

Bahwa hasil rekapitulasi penilaian anggota Koperasi terhadap variabel pengadaan barang dagang di Unit Toko KKB “Amanah” secara keseluruhan masuk kedalam kriteria “kurang baik” dengan total skor 2309. Tercatat ada tiga indikator yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, diantaranya adalah barang dagang yang dijual sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan anggota. (dilihat dari kepanjangan dan kelebaran produk), ketersediaan stok dengan waktu yang tepat, ketersediaan jumlah produk sesuai dengan kebutuhan anggota dan ketersediaan jumlah produk sesuai dengan kebutuhan anggota.

Terdapat total sepuluh indikator yang diajukan sebagai penilaian kepada responden (anggota Koperasi), rata-rata berada pada kriteria baik, namun dapat dilihat pada komponen nilai di setiap indikator cukup banyak yang memberikan nilai tidak baik sehingga skor akhir yang dihasilkan tidaklah maksimal. Penilaian atas indikator diatas yang memperoleh hasil kurang baik menunjukkan bahwa tingkat pengadaan barang di unit toko KKB “Amanah” belum sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota.

**Tabel 2. Penilaian anggota koperasi terhadap pelayanan di unit toko KKB “Amanah”**

Indikator	Total Skor	Kriteria
1. Mampu memberikan layanan mengenai pengetahuan produk dan letak produk yang sesuai.	224	Kurang Baik
2. Mampu memberikan pelayanan yang responsif tanggap dan efisien.	238	Baik
3. Konsumen merasa aman dari risiko produk (kedaluwarsa, halal, bersih, dan sesuai)	234	Baik
4. Tidak memiliki keraguan membeli produk/ barang.	237	Baik
5. Karyawan bersikap sopan dan ramah tamah.	235	Baik
6. Memberikan informasi secara akurat dan jelas	231	Kurang Baik
7. Memahami kebutuhan konsumen.	222	Kurang Baik
8. Memperlakukan konsumen secara adil berapapun transaksi yang dilakukan.	237	Baik
9. Menjaga kebersihan area toko	210	Kurang Baik
10. Alat penunjang operasional toko tersedia lengkap (mesin kasir dan mesin barcode harga)	223	Kurang Baik
11. Menjaga etika berpenampilan karyawan (seragam rapi, bersih dan tatanan rambut yang rapi)	253	Baik
<b>Jumlah.....</b>	<b>2544</b>	<b>Baik</b>

Dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata responden (anggota Koperasi) memberikan penilaian baik atas seluruh indikator dari pelayanan pada unit toko KKB “Amanah”, Sehingga Unit Toko perlu memperhatikan, mempertahankan, dan memperbaiki kualitas pelayanan agar sesuai dengan keinginan anggota, sehingga anggota tidak merasa kecewa dan terus loyal pada Koperasi.

Namun perlu diperhatikan ada lima indikator yang diberi penilaian “kurang baik” oleh anggota yaitu diantaranya memberikan layanan mengenai tentang produk dan tata letak yang sesuai mendapat skor 224, memberikan informasi secara akurat dan jelas mendapat skor 231,

memahami kebutuhan konsumen mendapat skor 222, menjaga kebersihan area toko mendapat skor 210, dan alat penunjang operasional toko tersedia lengkap (mesin kasir dan mesin barcode harga) mendapat nilai 223.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pengurus dan karyawan unit toko KKB “Amanah” untuk meningkatkan pelayanan yaitu.

1. Melengkapi ketersediaan barang dagang dan menambah variasi barang dagang yang disesuaikan dengan kebutuhan anggota di unit toko KKB “Amanah”, pihak toko dapat memperbaiki sistem evaluasi terhadap barang dagang, dikelompokkan berdasarkan barang dagang yang cepat terjual dan paling dibutuhkan anggota dan barang dagang yang membutuhkan waktu lebih lama untuk terjual. Hal ini perlu lebih diperhatikan lagi karena trend pasar yang berubah menyebabkan kebutuhan akan barang semakin hari semakin bertambah, barang dagang yang disediakan unit toko harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota.

2. Mengatasi masalah ketepatan stok barang dagang karyawan toko KKB “Amanah” dapat memperbaiki sistem perencanaan permintaan dan persediaan berdasarkan hasil pantauan data historis dan analisis stok yang akurat, merespon permintaan anggota Koperasi, memperbaiki dan menciptakan komunikasi yang baik dan teratur dengan *supplier* sehingga seluruh informasi mengenai tren pasar dapat diterima jelas oleh *supplier* dan stok dapat dipersiapkan oleh *supplier* dapat.

3. Meningkatkan kecakapan karyawan untuk meningkatkan daya tanggap dan empati hendaknya diberikan pelatihan/diklat baik dari internal maupun eksternal sebagai penunjang bagi karyawan unit toko KKB “Amanah”, diantaranya

a. Pelatihan produk agar karyawan memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk yang ditawarkan oleh toko sehingga karyawan mampu memberikan informasi mengenai produk tersebut secara akurat kepada anggota ataupun konsumen umum yang berbelanja.

b. Pelatihan komunikasi penting untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan ramah, dan sopan serta mampu untuk memberikan jawaban yang jelas untuk setiap pertanyaan yang diajukan pelanggan saat berbelanja.

c. Pelatihan pemahaman konsumen yang bertujuan untuk mendorong karyawan untuk memahami kebutuhan, preferensi, dan harapan pelanggan, karyawan unit toko KKB “Amanah” diharapkan mampu memahami perspektif pelanggan saat berbelanja agar tercipta pelayanan yang sesuai dan memuaskan hati.

4. Memperhatikan unsur penunjang pelayanan lainnya yaitu menjaga kebersihan dan kenyamanan unit toko KKB “Amanah” karena memiliki dampak yang signifikan dari sisi pengalaman dan kenyamanan anggota saat berbelanja, selain itu toko yang bersih dan terorganisir dengan baik dapat meningkatkan citra toko dan membuat kesan yang baik dalam perspektif anggota atau pelanggan saat berbelanja. Disamping itu, unit toko KKB “Amanah” dapat melakukan optimalisasi teknologi untuk mempermudah pelayanan kepada anggota dengan melakukan perawatan jaringan dan update perangkat untuk meningkatkan kapasitas kerja dan transaksi, mengupdate program komputer, menambahkan variasi instrumen pembayaran non tunai yang semula hanya tersedia QRIS sebaiknya ditambahkan opsi lain (mesin EDC) sebagai penunjang operasional toko dalam hal kemudahan bertransaksi anggota koperasi.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota koperasi adalah dengan memperbaiki indikator-indikator pengadaan barang dagang dan pelayanan yang dinilai masih kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota dilihat dari wawancara dengan kepala toko yang menyebutkan bahwa pelayanan yang baik haruslah berfokus pada memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota dengan cara yang efektif, pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan, dan merespon permintaan anggota, sedangkan jika dilihat dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada responden dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota yaitu dengan melengkapi pengadaan barang dagang yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota, meningkatkan kecakapan karyawan melalui beberapa macam pelatihan (Pelatihan produk, komunikasi, dan pemahaman konsumen) dan memperbaiki unsur-unsur penunjang pelayanan unit toko KKB “Amanah”, seperti menjaga kebersihan area toko untuk menunjang kenyamanan berbelanja anggota dan melakukan optimalisasi teknologi untuk mempermudah pelayanan kepada anggota, serta menambahkan variasi instrumen pembayaran non tunai (mesin EDC) untuk kemudahan bertransaksi anggota koperasi. **Saran**

Pengadaan barang sebaiknya dilakukan secara terencana dengan rinci berdasarkan analisis kebutuhan yang akurat, evaluasi sistem pengadaan barang dagang dengan menerapkan sistem fast moving dan slow moving yaitu untuk membatasi, meminimalisir, dan memberhentikan pembelian dan persediaan barang yang tidak laku, meningkatkan komunikasi yang efektif dengan *supplier* agar tidak terjadi lagi keterlambatan stok barang dagang, melakukan pemantauan persediaan secara teratur dan teliti, serta mengevaluasi kinerja *supplier* secara berkala dengan melakukan peninjauan terhadap beberapa aspek seperti kepatuhan pengiriman dan kuantitas dan kualitas barang yang dikirim. meningkatkan lagi kelengkapan jumlah barang berdasarkan kepanjangan, kelebaran, dan kedalaman produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota. memberikan pelatihan kepada karyawan unit toko KKB “Amanah”, jangan hanya fokus pelatihan untuk pengurus saja. Sesuai dengan hasil penelitian diketahui bahwa pelatihan kepada karyawan meliputi pelatihan produk, pelatihan komunikasi, dan pelatihan pemahaman konsumen. Pelatihan yang kompleks sebaiknya diberikan juga kepada karyawan yang masih dalam masa training agar terciptanya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta meningkatnya produktivitas karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1986. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Arifin, Rahmudi. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Bandung: IKOPIN PRESS.
- Christoper, and Schooner. 2007. "Incrementalism: Eroding the Impediments to a Global Public Procurement Market." *Journal of International Law* 529.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Tjiptono, Fandy, dan Chandra Gregorius. 2005. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

422....Coopetition : Vol 16 No 2 ....

Moenir, A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Munker, H. 1997. *Masa Depan Koperasi*. Jakarta : DEKOPIN