

## PENINGKATAN STANDAR KUALITAS PELAYANAN PRIMA DENGAN PENYUSUNAN ALAT UKUR SERVICE EXCELLENCE PADA KOPERASI BTM SURYA UTAMA TUBAN

Muhammad Yusuf,<sup>1\*</sup> Yosia Dian Purnama W.<sup>2</sup>, Dumiyati<sup>3</sup>, Yudi Supiyanto<sup>4</sup>, Hendra Suwardana<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (Pendidikan Ekonomi, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban)

<sup>5</sup>Fakultas Teknik (Teknik Industri, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban)

<sup>1</sup> Email: [ucupabubakar@gmail.com](mailto:ucupabubakar@gmail.com)

<sup>2</sup> Email: [dianyosia@gmail.com](mailto:dianyosia@gmail.com)

<sup>3</sup> Email: [dumiyatis@yahoo.co.id](mailto:dumiyatis@yahoo.co.id)

<sup>4</sup> Email: [supiyantoyudi@yahoo.co.id](mailto:supiyantoyudi@yahoo.co.id)

<sup>5</sup> Email: [suwardanahendra@gmail.com](mailto:suwardanahendra@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan yang prima adalah salah satu keunggulan kompetitif perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya. Hal ini berlaku untuk lembaga koperasi seperti BTM Surya Utama Tuban yang menyediakan jasa, yang kegiatannya focus pada pelayanan kepada para anggota koperasi dan masyarakat. Pelayanan yang prima (service excellence) merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas koperasi dan bagian dari promosi koperasi. Tim Abdimas unirow menawarkan solusi berupa alat ukur service excellence untuk mengidentifikasi indikator pelayanan yang diharapkan oleh semua pemangku kepentingan. Metode pelaksanaan dari Abdimas ini adalah dengan melakukan komunikasi dengan pihak Manajer koperasi, studi literature, pembuatan kuesioner terbuka dengan masukan dari pihak koperasi, pengumpulan data, perapihan dan pengolahan data, diakhiri dengan diskusi antar anggota tim pelaksana untuk merumuskan alat ukur service excellence. Hasil Abdimas adalah 10 indikator service excellence yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari Koperasi BTM Surya Utama. sasaran pengabdian dan kesepakatan alternatif materi Penyuluhan dan pendampingan, dan disepakati materi Penyuluhan dan pendampingan pengenalan potensi diri karyawan/ pegawai BTM Surya Utama, sebelum kegiatan pelatihan dan pendampingan diadakan pre test dengan responden yang mengisi kuesioner terdiri dari karyawan/ pegawai BTM Surya Utama, untuk mengetahui pemahaman peserta tentang pelayanan prima. Sebelum penyampaian dilakukan pre test dan setelah penyampaian di lakukan postes serta Kuesioner ini dibagi berdasarkan keterlibatannya dalam BTM Surya Utama yang dibedakan atas perannya yang terdiri dari Manajer, Pegawai/Karyawan, dan Nasabah untuk mengetahui peningkatan pemahaman peserta tentang materi dan kesadaran pentingnya peningkatan pelayanan prima.

**Kata Kunci:** Service Excellence; alat ukur; lembaga koperasi

### PENDAHULUAN

Koperasi BTM Surya Utama Tuban merupakan koperasi jasa keuangan syari'ah yang melayani: PEMBIAYAAN (QORDH/utang piutang, MURABAHAH/jual beli, IJAROH/jasa, ROHN/gadai). SIMPANAN (SIMUT/simpanan masyarakat utama, GERTAMU/gerakan tabungan murid utama, SIMBAN/simpanan qurban, SIMHUM/simpanan haji dan umroh). Koperasi merupakan salah satu penggerak pertumbuhan ekonomi kerakyatan. Koperasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi semua kalangan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Sejalan dengan meningkatnya perekonomian masyarakat di Tuban, Visi koperasi BTM Surya Utama diharapkan dapat membantu didalam penyediaan dana untuk membiayai dan mengembangkan usaha industri, pertanian, kelautan, perdagangan maupun sektor non keuangan. BTM Surya Utama berlokasi di Jl. Tuban-Gresik, Bentaro, Glodog, Kec. Palang, Kabupaten Tuban, Jawa Timur 62391, Indonesia. Untuk mencapai tujuannya, maka BTM Surya Utama ini lebih mengutamakan Pelayanan Prima yang diterapkan dengan strategi tertentu. Hal ini diwujudkan dengan para pegawai yang ramah dan menyenangkan dalam melayani

nasabahnya, dengan mengedepankan kepuasan nasabah. Untuk mewujudkan hal tersebut maka salah satu kunci yang menjadi kesuksesan adalah Pelayanan prima para pegawai atau karyawan BTM Surya Utama. Pelayanan merupakan hal yang terpenting. Peningkatan standar pelayanan penting karena dapat meningkatkan keberlangsungan suatu usaha. Pelayanan prima tidak hanya menjadi pembeda dengan pesaing tetapi juga dapat meningkatkan pembicaraan viral mulut ke mulut tentang merek atau usaha tertentu (Viswanathan, 2019).

Idealnya agar sebuah lembaga/ perusahaan jasa memiliki daya saing dan mampu berkompetitif maka perlu memberikan pelayanan yang terbaik. Peningkatan standar pelayanan menjadi hal penting karena dapat meningkatkan keberlangsungan suatu usaha. Pelayanan yang baik tentunya diharapkan dapat meningkatkan promosi melalui pembicaraan mulut ke mulut tentang kualitas lembaga/perusahaan tersebut.

Permasalahan yang mungkin dihadapi dan perlu diketahui oleh khalayak sasaran adalah:

1. Kemungkinan adanya kesenjangan antara ekspektasi pelanggan/konsumen dan persepsi yang telah diberikan oleh pihak koperasi
2. Kemungkinan adanya kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Kemungkinan adanya kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan yang diberikan.
4. Kemungkinan adanya kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal sehingga meningkatkan citra yang muncul dari aktivitas promosi.
5. Kemungkinan adanya kesenjangan antara persepsi pelayanan dan penyampaian pelayanan.

Selama ini pihak BTM belum memiliki indikator sebagai tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu, diperlukan penciptaan alat ukur *service excellence* untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan. Dengan kegiatan PKM ini, diharapkan pihak BTM Surya Utama mendapatkan informasi mengenai pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga pihak BTM Surya Utama dapat memberikan kinerja pelayanan yang maksimal.

maka tim abdimas mengajukan beberapa solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh mitra dengan penyusunan **alat ukur *service excellence*** yang mengidentifikasi 10 dimensi berdasarkan model SERVQUAL.

Pada awalnya model SERVQUAL memiliki 10 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding, dan tangible* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Model ini kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yaitu:

- a. **Berwujud (*tangible*)** yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan personil, dan materi komunikasi;
- b. **Reliabilitas (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan;
- c. **Responsif (*responsiveness*)** yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat;
- d. **Kepastian (*assurance*)** yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan menampilkan kepercayaan diri;
- e. **Empati (*empathy*)** yaitu perhatian yang individual dan peduli terhadap pelanggan.

Luaran dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebuah kuesioner berupa pengukuran pelayanan yang telah diberikan oleh pihak BTM Surya Utama Tuban. Hasil dari kegiatan dapat lebih lanjut dipublikasikan dalam bentuk jurnal akreditasi nasional.

Target capaian dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah:

- a. Bagi perguruan tinggi Merupakan perwujudan dari pengabdian masyarakat untuk memenuhi Tridharma Perguruan Tinggi
- b. Bagi BTM Surya Utama dapat memberikan alat ukur kepada manajer untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Permasalahan yang dihadapi oleh mitra dapat diselesaikan dengan beberapa tahapan. Tahapan metode penyelesaian permasalahan mitra yaitu :

### **1) Tahap Persiapan Dan Perencanaan**

Tahap persiapan dilakukan:

- a. Survey Lokasi untuk mengetahui potensi dan kondisi adalah Karyawan / Pegawai BTM Surya Utama Tuban;
- b. Komunikasi dengan pihak Manajer BTM Surya Utama untuk mengetahui masalah yang dihadapi oleh BTM Surya Utama. Komunikasi ini meliputi hal-hal yang sudah dilakukan untuk menciptakan *service excellent* dan harapan kedepannya.
- c. Menyiapkan materi pelayanan prima dan pendampingan dalam menentukan Perumusan 10 instrumen *service excellence*.
- d. Pembagian tugas tim.
- e. Melakukan studi literatur mengenai *service excellence*. Hasil studi literatur menunjukkan bahwa untuk menciptakan *service excellence* maka Koperasi/lembaga perlu mengetahui *service gap* yang terjadi antar *stake holder* pada pelayanan yang diberikan.
- f. Pembuatan kuesioner untuk menggali informasi dari pihak koperasi/lembaga.

### **2) Tahap Pelaksanaan Pelatihan**

Kegiatan ini akan berlangsung di aula BTM Surya Utama Tuban, diikuti oleh seluruh pegawai/karyawan. Pelatihan berupa penyampaian materi secara lisan dan dibantu media yang ditayangkan melalui LCD. Sebelum penyampaian dilakukan pre test dan postes setelah penyampaian dan Kuesioner ini dibagi berdasarkan keterlibatannya dalam BTM Surya Utama yang dibedakan atas perannya yang terdiri dari Manajer, Pegawai/Karyawan, untuk mengetahui peningkatan pemahaman peserta tentang materi dan kesadaran pentingnya peningkatan pelayanan prima.

### **3) Tahap Pendampingan**

Pada tahap ini dilakukan tanya jawab dengan pegawai/karyawan untuk lebih mendalam. dimulai dengan :

- a. Pengumpulan data
- b. Perapihan dan pengolahan data
- c. Perumusan 10 instrumen *service excellence* melalui diskusi antar anggota tim pelaksana

### **4) Tahap Evaluasi dan tindak lanjut**

Prosedur kerja pada tahap evaluasi ini dilakukan dengan memberikan angket isian terkait efektifitas pelaksanaan penyampaian dan kebermanfaatannya materi, serta kepuasan mitra (BTM Surya Utama) dan harapan-harapan lain tindak lanjut kegiatan pelatihan selanjutnya.

### **5) Tahap penyusunan laporan dan target luaran**

Pada tahap ini menyelesaikan laporan kegiatan sesuai ketentuan buku pedoman dipa pengabdian masyarakat Unirow Tuban. Juga penyelesaian draft artikel yang akan disubmitkan.

## **HASIL YANG DICAPAI**

Data karakteristik responden dari sisi jenis kelamin para pegawai BTM Surya Utama Tuban yang terdiri dari 17 orang dengan 9 orang perempuan dan 8 orang laki-laki, dengan prosentase peserta pelatihan dan pendampingan terdiri dari 52,94% perempuan dan 47,05% Laki-laki.

yang masing masing memiliki peran yang berbeda, lama bekerja, umur, penghasilan, dan pendidikan terakhir. Data silang antara peran dan lama bekerja

menunjukkan bahwa para pegawai atau karyawan BTM Surya Utama Tuban rata-rata mempunyai pengalaman 4 tahun. sebagian besar pegawai berumur 25 – 34 tahun. sebagian besar (88,24%) peserta belum memahami cara melakukan pelayanan prima dengan menggunakan model SERVQUAL dan hanya (11, 76%) yang bisa.

Di akhir kegiatan pelatihan dan pendampingan telah dibagikan angket respon kegiatan yang diisi oleh 17 peserta pelatihan sebagaimana dijelaskan dalam tabel 2.

Tabel 2. Hasil Angket Peserta Pelatihan

No.	Indikator	%
1	Pelayanan Prima	
	Sangat penting	88,24%
2	Materi Pelayanan Prima	
	jelas dan mudah dipahami	94,12%
3	Pendampingan Pelayanan Prima	
	bermanfaat	92,35%
4.	Setelah mendapatkan pelatihan dan pendampingan, saya bisa mengerti dan telah melaksanakan pelayanan yang prima.	
	telah memiliki Ilmunya	100,00%
5	Materi Pelayanan Prima bermanfaat	
	Bagi pengembangan usaha	70,59%
6	Saya ingin ada tindak lanjut	
	Pelatihan berikutnya	76,47%

## Pembahasan

Setelah membandingkan kondisi sebelum dan setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan menunjukkan adanya dampak nyata dari kegiatan tersebut. Sebelumnya hanya

11,76% Pegawai yang memahami cara mengurus perijinan, mengalami peningkatan menjadi 94,12% pegawai yang memahami. Hal ini menunjukkan bahwa target yang ditetapkan sebanyak 60% peserta memahami materi pelatihan telah tercapai. Tingginya tingkat pemahaman peserta terhadap materi pentingnya pelayanan prima model SERVQUAL disebabkan oleh cara penyampaian materi yang cukup jelas menggunakan media PPT dan praktek saat pelatihan dan ditindak lanjuti dengan kegiatan pendampingan oleh tim Unirow. Pegawai yang menganggap pengurusan ijin usaha itu penting sebesar 88,24%, dan ini melampaui target minimal yang ditetapkan yaitu sebesar 75%. Pentingnya pelayanan prima bagi pegawai, Partisipasi Mitra pelaksana dalam hal ini BTM Surya Utama antara lain sebagai berikut:

- 1) untuk menumbuhkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya pelayanan prima;
- 2) mensukseskan kegiatan dengan cara mengikuti penyampaian materi dan pendampingan yang diselenggarakan oleh Tim pelaksana,
- 3) mengisi angket kepuasan mitra dalam mengikuti penyampaian materi dan pendampingan dalam pelaksanaan pelayanan prima yang diselenggarakan oleh tim Pelaksana;
- 4) serta menyampaikan harapan-harapan terkait program kegiatan yang dibutuhkan oleh BTM Surya Utama pada periode selanjutnya.

Dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul ditempat mitra, maka Tim Pelaksana pihak dari LPM Universitas PGRI Ronggolawe yang mampu menangani hal tersebut sesuai dengan kepakaran yang dimilikinya.

## KESIMPULAN

Program pengabdian masyarakat ini dapat memberikan solusi atas permasalahan yang dialami oleh mitra yaitu BTM Surya Utama Tuban yang belum memiliki indikator sebagai tolak ukur dalam menilai pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu, diperlukan penciptaan alat ukur *service excellence* untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan. Dengan kegiatan PKM ini, diharapkan pihak BTM Surya Utama mendapatkan informasi mengenai pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga pihak BTM Surya Utama dapat memberikan kinerja pelayanan yang maksimal.

Dengan demikian BTM Surya Utama memiliki Pegawai yang berpotensi dalam pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendapatkan kesetiaan nasabah,

Saran untuk keberhasilan program disampaikan kepada Mitra pelaksana dalam hal ini mempunyai sarasaran khusus diantara: 1) memotivasi pegawai dalam pelayanan prima; 2) mendata kebutuhan pelatihan dan pendampingan bagi pegawai 3) merencanakan pelatihan dan pendampingan sesuai materi sebagai tindak lanjut dari saran dan harapan peserta pelatihan.

Apresiasi dan Ucapan terimakasih kepada Rektor melalui Ketua Lembaga pengabdian Masyarakat (LPM) Universitas PGRI Ronggolawe Tuban telah memberikan dana melalui kompetisi Hibah Pengabdian UNIROW Tahun 2021.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Claro, S., Paunesku, D., & Dweck, C. S. (2016). Growth mindset tempers the effects of poverty on academic achievement. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 113(31), 8664-8668.
2. Crawford, C., Gregg, P., Macmillan, L., Vignoles, A., & Wyness, G. (2016). Higher education, career opportunities, and intergenerational inequality. *Oxford Review of Economic Policy*, 32(4), 553-575.

3. Gregg, P., Macmillan, L., & Vittori, C. (2015). Nonlinear Estimation of Lifetime Intergenerational Economic Mobility and the Role of Education. *Department of Quantitative Social Science Working Paper*. 15-03, University College London .
4. Lazowski, R. A., & Hulleman, C. S. (2016). Motivation interventions in education: A metaanalytic review. *Review of Educational research*, 86(2), 602-640.
5. Rhew, E., Piro, J. S., Goolkasian, P., & Cosentino, P. (2018). The effects of a growth mindset on self efficacy and motivation. *Cogent Education*, 5(1), 1492337.
6. Sadeghzadeh, A., Nassiriyar, M., Haghshenas, M., & Shahbazi, R. (2015). Higher education job satisfaction and relevance to workforce [J]. *Journal of Education*, 2.
7. Schmidt, H. (2014). Motivations for going to university: A qualitative study and class project. *Collected Essays on Learning and Teaching*, 7(2), 106111