

## **Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Penjualan Sembako Koperasi PT. HAL di Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur**

**Ismanelli Lumbanraja, Tarida Elisa Butarbutar**  
Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia  
e-mail: [ismanellilumbanraja94@gmail.com](mailto:ismanellilumbanraja94@gmail.com)

### **Abstrak**

*Penelitian ini dilaksanakan di lokasi operasional koperasi PT. HAL yang berada di Sangkulirang, Kabupaten Kutai Timur. Fokus utama dari studi ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara komprehensif faktor-faktor krusial yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam industri perdagangan, khususnya pada layanan yang disediakan oleh koperasi PT. HAL. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi sumber, meliputi wawancara mendalam dengan pelanggan dan pihak pengelola koperasi, observasi lapangan langsung, serta analisis dokumentasi terkait. Tujuan dari metode ini adalah untuk menggali informasi secara holistik dan menganalisis variabel-variabel yang membentuk persepsi kepuasan pelanggan terhadap layanan dan penjualan. Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan stok barang kebutuhan sehari-hari yang konsisten dan pelayanan yang bersifat ramah dan cepat merupakan dua faktor utama penentu kepuasan. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi penting diberikan kepada pihak koperasi untuk meningkatkan komunikasi yang efektif antara pengelola dan pelanggan guna memperkuat hubungan jangka panjang, yang pada akhirnya akan menjadi landasan strategis untuk menyusun program peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan.*

**Kata kunci:** *kepuasan pelanggan, ketersediaan barang, koperasi, pelayanan, penjualan.*

### **PENDAHULUAN**

Koperasi merupakan wadah usaha yang dikelola oleh anggotanya dengan tujuan untuk saling membantu dalam meningkatkan perekonomian pribadi dan bersama, berlandaskan pada asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi (Santoso, 2022). Kesuksesan sebuah koperasi tidak hanya ditentukan harga barang yang terjangkau dan ketersediaan barang, akan tetapi kepuasan pelanggan juga sangat berpengaruh. Suparlina (2022) mengemukakan koperasi adalah badan usaha yang dibentuk oleh sekelompok orang dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui kegiatan usaha bersama yang berdasarkan prinsip-prinsip koperasi, seperti keanggotaan sukarela, partisipasi aktif, dan pengelolaan demokratis. Koperasi berlandaskan pada asas kekeluargaan dan prinsip gotong royong, di mana setiap anggota memiliki hak yang sama dalam pengambilan keputusan, tanpa memandang besar kecilnya modal yang ditanamkan. Koperasi menjalankan kegiatan ekonomi seperti simpan pinjam, produksi, distribusi barang, dan jasa, yang semuanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan anggota secara efisien dan adil. Koperasi berperan penting dalam membangun ekonomi rakyat karena mampu memberdayakan masyarakat kecil, menciptakan lapangan kerja, dan menumbuhkan semangat kemandirian ekonomi.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, termasuk koperasi. Menurut

Rizal (2022) salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan begitu juga penelitian Manik & Irda (2022) menemukan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu harga dan kualitas pelayanan. Suyanto (2020) mengemukakan sistem pelayanan penjualan sembako harus dirancang untuk memastikan ketersediaan barang, kecepatan layanan, dan kepuasan pelanggan, mengingat sifat kebutuhan pokok yang mendesak dan rutin. Pelayanan yang ramah, responsif, dan cepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan yang mengarah pada berkurangnya loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan sebuah usaha koperasi. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan koperasi akan secara otomatis melakukan pembelian ulang, memberi penilaian yang baik lalu merekomendasikannya kepada orang lain. Santosa (2022) menjelaskan bahwa implementasi sistem informasi dalam penjualan sembako memungkinkan pengelolaan data penjualan dan stok secara *real-time*, meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada pelanggan. Hal inilah yang menciptakan loyalitas pelanggan dan menunjang pertumbuhan usaha. Tjiptono (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti kualitas produk, harga produk yang kompetitif, ketersediaan barang, pelayanan yang responsif, kenyamanan lokasi, pelayanan yang cepat dan efisien.

Dalam penelitian ini akan dilakukan identifikasi faktor-faktor dominan yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Di wilayah pedesaan seperti Sangkulirang, Kabupaten Kutai Timur, koperasi memiliki fungsi strategis sebagai penyedia sembako yang terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu koperasi yang aktif dalam bidang ini adalah Koperasi PT. HAL yang bergerak dalam penjualan sembako bagi anggota maupun masyarakat umum. Koperasi PT. HAL merupakan suatu cabang koperasi yang berada di bawah naungan PT. Hanusentra Agro Lestari DAW Group yang beralamat di KM.8 Kelolokan Estate, Desa Pelawan, Kecamatan Sangkulirang, Kabupaten Kutai Timur, Provinsi Kalimantan Timur. Koperasi ini berdiri sejak 15 Oktober 2020 yang dikelola oleh Bapak Hendrik Kasparian Simatupang selaku ketua koperasi dan anggota lainnya, yaitu Khimarul Arifin, Angga Prawira, Kevin Situmorang, Fatmawati dan Meysa Maria. Koperasi PT. HAL buka pelayanan mulai pukul 08.00 WITA s/d 21.00 WITA pada hari Senin s/d Minggu. Koperasi PT. HAL bergerak di bidang penjualan sembako yang melibatkan pertukaran barang antara penjual dan pembeli. Sembako adalah barang kebutuhan pokok yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan berdampak besar terhadap kehidupan sosial ekonomi serta inflasi, seperti beras, gula, minyak goreng, dan lain-lain (Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2022). Pemerintah Indonesia menetapkan sembako sebagai komoditas strategis yang harus dijaga ketersediaan dan kestabilan harganya. Maka penjualan sembako di koperasi PT. HAL dilakukan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari karyawan PT. HAL.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap koperasi PT. HAL seperti permasalahan ketersediaan barang yang kurang memadai sehingga karyawan sering tidak menemukan barang yang dibutuhkan. Selain itu, ditemukan juga permasalahan pada sistem pelayanan yang diberikan karyawan koperasi seperti pelayanan yang kurang ramah, kurang cepat, kurang teliti dan kurang responsif terhadap keluhan pelanggan, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk menggali serta mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan sehingga pihak pengelola koperasi dapat melakukan inovasi dan perbaikan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan penjualan sembako koperasi PT.

HAL di Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

## METODE

Jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif. Sugiyono (2022), menyatakan Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, kalimat, simbol, atau narasi yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka, dan biasanya diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, atau catatan lapangan. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini adalah gambaran secara umum tempat penelitian dan data tentang karakteristik responden penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sugiyono (2022) menyatakan, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau sumber data pertama dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan angket. Data primer pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dan juga wawancara. Observasi dilakukan di koperasi PT. HAL Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur dengan mewawancarai Bapak Hendrik Kasparian Simatupang selaku Penanggung jawab koperasi dan mewawancarai pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil/temuan dan analisis temuan. Gambar atau grafik juga dapat disajikan di sini untuk mendukung temuan Anda. Kami menyarankan Anda menyebutkan instrumen pendukung, dalam bentuk ilustrasi, gambar, foto, tabel, dan grafik. Setiap instrumen harus diberi nomor urut dan diberi judul, diikuti oleh sumber dari mana Anda membuat kutipan. Jika instrumen adalah hasil dari analisis penulis, silakan tulis: 'sumber: analisis penulis.'

Selain itu bagian ini juga berisi refleksi/pembahasan sesuai temuan penelitian. Dalam menyajikan diskusi, gunakan penjelasan yang komprehensif untuk menguraikan seluruh data yang ditemukan selama penelitian. Dengan demikian, Anda dapat mengisi kesenjangan pengetahuan. Temuan yang mengandalkan konstruk makna cenderung menyajikan kerangka teoritis, sehingga akan terjadi pengulangan yang tidak perlu seperti yang telah disajikan dalam metodologi penelitian.

### 1. Pelayanan Koperasi PT. HAL

Menurut Fitzsimmons et al. (2022), pelayanan merupakan aktivitas yang melibatkan kontak langsung antara penyedia layanan dan pelanggan, dengan tujuan menciptakan kepuasan melalui proses, bukan hanya hasil produk. Dalam penelitian Lubis, T. R., & Perkasa, R. D. (2023), pelayanan yang baik dapat menawarkan harga yang terjangkau dan kompetitif serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada konsumen/pelanggan. Jangan mengutip harga terlalu tinggi, jangan terlalu serakah yang harus kita lakukan adalah memastikan bahwa koperasi itu tidak mengalami kerugian dan memberikan layanan terbaik kepada konsumen. Dengan itu, manajemen PT. HAL telah melakukan berbagai strategi pelayanan untuk menunjang tercapainya visi dan misi dari perusahaan. Strategi pelayanan koperasi PT. HAL antara lain sebagai berikut:

#### 1) Penyediaan Barang Berkualitas dan Harga Terjangkau

Koperasi PT. HAL memegang peran penting dalam mendukung kesejahteraan masyarakat setempat, salah satunya melalui penyediaan barang yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Koperasi Unit Perusahaan merupakan wadah dari para produsen yang tinggal di pedesaan-pedesaan, yang mampu menyalurkan dengan harga yang wajar seluruh produk-produk yang dihasilkan rakyat pedesaan ke para konsumen yang berada diperkotaan (Nazar, 2021). Dalam operasionalnya, koperasi ini tidak semata-mata

berorientasi pada keuntungan, melainkan lebih kepada memberikan manfaat langsung kepada para anggota ataupun masyarakat. Oleh karena itu, proses pemilihan dan pengadaan barang dilakukan dengan cermat dan penuh tanggung jawab. Barang-barang yang disediakan oleh koperasi berasal dari pemasok terpercaya, baik produsen maupun distributor resmi, dalam menjamin mutu dan keamanan produk. Kualitas menjadi prioritas utama agar barang yang diperoleh anggota benar-benar layak pakai dan tidak menimbulkan kerugian. Selain itu, koperasi juga menjalankan pengawasan mutu secara berkala dan mempertimbangkan masukan dari anggota untuk memastikan bahwa barang yang disalurkan tetap memenuhi standar yang telah ditetapkan. Harga yang ditawarkan oleh koperasi biasanya lebih rendah dibandingkan harga pasar karena koperasi mampu membeli barang dalam jumlah besar dan mendapatkan potongan harga dari pemasok. Potongan harga ini kemudian diberikan langsung kepada anggota, tanpa ditambahkan margin laba yang besar seperti halnya pada toko atau perusahaan dagang. Dengan kata lain, koperasi lebih menekankan efisiensi ekonomi dan pemerataan manfaat daripada keuntungan. Melalui upaya penyediaan barang berkualitas dengan harga terjangkau ini, koperasi turut membantu meningkatkan daya beli anggota, menstabilkan ekonomi rumah tangga, dan menciptakan iklim saling mendukung di antara sesama anggota. Dalam jangka panjang, koperasi juga memperkuat ketahanan ekonomi masyarakat sekitar dan menjadi mitra yang andal dalam pengembangan usaha dan kehidupan sosial ekonomi anggotanya. Semua ini mencerminkan bahwa koperasi PT. HAL bukan sekadar tempat belanja, melainkan wadah pemberdayaan ekonomi yang berorientasi pada nilai kebersamaan dan solidaritas.

2) Penjualan Secara Tunai dan Kredit

Penjualan secara tunai di koperasi PT. HAL adalah sistem di mana anggota atau karyawan membeli barang dan langsung membayar lunas saat itu juga. Pembayaran bisa dilakukan dengan uang tunai atau transfer, dan koperasi langsung menerima uangnya tanpa ada kewajiban lanjutan dari pembeli. Sedangkan penjualan secara kredit adalah sistem di mana anggota membeli barang tetapi tidak membayar langsung. Pembayaran dilakukan dengan cara dicicil dan biasanya dipotong dari gaji bulanan karyawan. Setelah karyawan menerima barang, koperasi mencatat jumlah hutang dan setiap bulan perusahaan akan memotong gaji karyawan sesuai jumlah cicilan untuk kemudian diserahkan ke koperasi sampai lunas. Sistem ini memudahkan karyawan memenuhi kebutuhan tanpa harus bayar langsung dan koperasi tetap aman karena pembayarannya dijamin melalui potongan gaji.

3) Kemudahan Akses dan Waktu Operasional yang Fleksibel

Koperasi PT. HAL memberikan kemudahan akses bagi seluruh anggotanya, terutama karyawan perusahaan, karena lokasinya berada di lingkungan kerja, sehingga mudah dijangkau tanpa harus keluar area perusahaan. Koperasi PT. HAL ini sangat membantu anggota dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti belanja kebutuhan pokok atau barang konsumsi lainnya baik di dalam maupun di luar jam kerja. Memiliki waktu operasional yang fleksibel membantu karyawan untuk berbelanja atau mengakses layanan koperasi di waktu yang tidak mengganggu aktivitas kerja. Fleksibilitas ini membuat koperasi menjadi pilihan utama bagi karyawan untuk berbelanja atau mengajukan pinjaman karena lebih praktis dan efisien.

4) Sistem Antar Jemput Karyawan yang Ingin Berbelanja

Strategi pelayanan koperasi PT. HAL dalam sistem antar jemput bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi anggota atau pelanggan dalam memperoleh barang yang dibutuhkannya. Sistem ini dijalankan bagi karyawan atau anggota yang berada di divisi-divisi PT. HAL yang memiliki jarak tempuh yang jauh dari koperasi PT. HAL. Pelaksanaan antar jemput dari dan ke alamat pelanggan menggunakan kendaraan operasional koperasi yang diatur secara efisien berdasarkan wilayah tujuan atau jadwal rutin tertentu. Setiap pelanggan dijemput ke alamat masing-masing untuk berbelanja kebutuhan pokok mereka di koperasi dan akan diantar kembali bersama dengan barang belanjaan mereka. Dengan sistem antar jemput ini koperasi tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan koperasi.

5) Pembayaran Sistem Tunai dan *Barcode*

Hadirnya QRIS memiliki tujuan untuk memfasilitasi serta mendukung pembayaran digital di Indonesia dengan cara yang efisien, aman, dan terstandarisasi (Sari, 2024). Dalam strategi pelayanan koperasi PT. HAL, sistem pembayaran juga dibuat fleksibel untuk memudahkan anggota atau pelanggan dalam bertransaksi. Pembayaran dapat dilakukan secara bebas, baik menggunakan transfer bank maupun melalui barcode (*QR code*) yang bisa discan melalui aplikasi dompet digital seperti OVO, Dana, GoPay, atau QRIS yang terhubung dengan rekening koperasi. Dengan metode transfer, pelanggan cukup mengirimkan bukti transfer ke admin koperasi sebagai konfirmasi pembayaran. Dengan *barcode*, pelanggan cukup memindai kode yang dikirim koperasi atau ditunjukkan oleh kurir saat pengantaran barang, lalu membayar sesuai nominal tagihan. Sistem ini mempercepat proses pembayaran, mengurangi risiko uang tunai hilang, dan mendukung kebiasaan transaksi non-tunai yang kini semakin umum di masyarakat.

2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Ketidakpuasan Pelanggan Tentang Pelayanan Koperasi PT. HAL:

1) Ketersediaan Barang

Ketersediaan barang dalam koperasi penjualan sembako merupakan kondisi di mana koperasi mampu menyediakan barang kebutuhan pokok sehari-hari secara berkelanjutan, lengkap, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga tidak terjadi kekosongan stok yang dapat mengganggu kepuasan pelanggan.

Ciri-ciri ketersediaan barang yang baik, antara lain :

- a. Kelengkapan jenis produk, yaitu koperasi mampu menyediakan berbagai macam jenis sembako seperti beras, gula, minyak, telur, dan kebutuhan pokok lainnya.
- b. Kuantitas yang memadai seperti jumlah barang yang cukup untuk memenuhi permintaan pelanggan setiap hari.
- c. Kondisi barang yang layak jual dimana barang dalam keadaan baik, tidak rusak, dan layak dikonsumsi.
- d. Kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan dimana barang yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. Keberlanjutan pasokan dimana stok selalu tersedia dan tidak sering mengalami kekosongan.
- f. Tepat waktu pengadaan dimana koperasi mampu memperbarui stok sebelum

kehabisan.

Pelanggan yang merasa puas pada umumnya menyebutkan bahwa barang yang mereka butuhkan tersedia dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan barang yang stabil, ditambah pelayanan yang baik, dapat menciptakan pengalaman belanja yang positif. Akan tetapi masalah ketersediaan barang ini sering terjadi di Koperasi PT.HAL sehingga memengaruhi kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh beberapa faktor dibawah ini:

- a. Sering terjadi kekosongan barang.
- b. Keterlambatan pengadaan stok barang baru, khususnya pada barang-barang yang memiliki permintaan tinggi.
- c. Informasi yang diberikan pihak pengelola koperasi terkait ketersediaan barang tidak akurat dan sering berubah-ubah.

## 2) Sistem Pelayanan

Pelayanan pada koperasi penjualan sembako adalah seluruh bentuk aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh pihak pengelola koperasi kepada semua pelanggannya dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan cara yang ramah, cepat, tepat, dan berkualitas. Pelayanan ini mencakup ketersediaan barang, kualitas produk, harga yang terjangkau, kemudahan akses, komunikasi yang baik serta interaksi yang aktif antara pengelola koperasi dengan pelanggan.

Berikut beberapa bentuk pelayanan yang baik, antara lain:

- a. Responsif dan cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan.
- b. Memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk dan layanan koperasi.
- c. Menyediakan layanan yang ramah dan sopan.
- d. Menangani keluhan dan masalah dengan efektif dan efisien.
- e. Menyediakan kemudahan akses dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi.

Akan tetapi pada pelaksanaannya, terdapat keluhan pelanggan yang memengaruhi kepuasan mereka sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait sistem pelayanan di Koperasi PT. HAL, antara lain:

- a. Kurang cepat dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan pelanggan.
- b. Sering terjadi kesalahpahaman antara pihak pengelola koperasi dengan pelanggan akibat kelalaian dan pemahaman yang kurang terikat spesifikasi barang.
- c. Tidak telat dalam bertransaksi jual.
- d. Kesalahan harga dan jumlah barang.
- e. Sikap pelayanan yang kurang ramah dan tidak welcome terhadap pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 responden yang diketahui sebagai pelanggan dan membandingkan dengan sistem layanan yang seharusnya, maka hasil penelitian menunjukan tingkat kepuasan pelanggan tentang sistem pelayanan di Koperasi PT. HAL adalah 65% menyatakan puas dan 35% menyatakan tidak puas.

## 3) Cara Koperasi PT. HAL Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan (Harjadi dan Arraniri, 2023). Koperasi PT.



HAL mengukur tingkat kepuasan pelanggan dilakukan melalui wawancara langsung terhadap beberapa pelanggan yang sudah pernah melakukan transaksi. Wawancara ini biasanya dilakukan secara informal oleh petugas koperasi, baik saat pelanggan datang langsung ke kantor koperasi maupun ke rumah pelanggan. Dalam wawancara tersebut, petugas menanyakan secara langsung bagaimana tanggapan pelanggan terhadap pelayanan, ketersediaan barang, ketepatan pengiriman, serta sikap dan respons petugas koperasi. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui secara langsung pengalaman pelanggan, mendapatkan masukan atau kritik yang membangun, serta mengidentifikasi hal-hal yang perlu diperbaiki dalam sistem pelayanan. Hasil dari wawancara kemudian dijadikan bahan evaluasi oleh pengurus koperasi dalam rapat rutin, agar pelayanan ke depan bisa lebih baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Metode ini dinilai cukup efektif karena memberikan gambaran nyata dari sisi pengguna layanan secara langsung.

Dari berbagai faktor yang disebutkan di atas secara keseluruhan dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Koperasi PT. HAL mendapatkan rating yang baik dari pelanggan. Akan tetapi ada beberapa faktor yang harus diperbaiki dimana manajemen koperasi PT. HAL juga pernah mendapatkan penilaian negatif dari pelanggan. Beberapa keluhan pelanggan yang datang dari pelanggan terkait stok barang lebih stabil, pelayanan petugas lebih ramah agar tingkat kepuasan semakin meningkat. Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap keluhan yang masuk, koperasi menerima masukan pelanggan secara langsung dan berusaha menanganinya dengan cepat. Semua keluhan yang diterima akan menjadi bahan evaluasi dalam rapat internal koperasi untuk mencegah masalah yang sama terulang di kemudian hari. Melalui langkah-langkah ini, koperasi berharap dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian karya ilmiah adalah penjelasan wawasan dan pemahaman terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di koperasi PT. HAL.

### 1. Faktor Ketersediaan Barang

Ketersediaan barang merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila barang kebutuhan tersedia dengan lengkap, dalam kondisi baik, dan mudah dijangkau. Melalui observasi dan wawancara pelanggan menyebutkan bahwa ketersediaan barang merupakan prioritas utama dalam menentukan kepuasan saat berbelanja. Hal ini disebabkan karena koperasi merupakan tempat belanja yang sangat diharapkan dapat menyediakan kebutuhan pokok dan barang sehari-hari secara cepat dan efisien. Sehingga ketika barang yang dibutuhkan tidak tersedia pelanggan merasa kecewa dan mempertimbangkan untuk berbelanja di tempat lain. Dengan demikian, ketersediaan barang merupakan elemen penting dalam peningkatan kepuasan pelanggan agar memperhatikan manajemen stok yang efektif. Untuk mengatasi masalah ketersediaan barang yang terjadi di koperasi PT. HAL, pihak pengelola koperasi dapat melakukan strategi dan upaya berikut ini.

#### 1) Perencanaan dan pengelolaan stok barang yang efektif

Pihak pengelola dapat menggunakan sistem manajemen inventori untuk memantau stok secara *real-time* dan mencegah kekurangan barang.

- 2) Penambahan *supplier* koperasi  
Koperasi dapat membuat beberapa alternatif dengan cara menambah *supplier* agar tidak bergantung hanya satu pemasok
  - 3) Aktif memantau perubahan permintaan pelanggan  
Koperasi harus aktif memantau perubahan keinginan pelanggan karena preferensi mereka cenderung berubah.
  - 4) Pemanfaatan teknologi  
Menyediakan layanan pre-order untuk membantu melaksanakan kebutuhan stok dengan memanfaatkan teknologi seperti media sosial.
  - 5) Evaluasi dan peningkatan operasional secara berkala  
melakukan audit rutin terhadap sistem distribusi dan pengadaan barang agar manajemen ketersediaan barang lebih sistematis.
2. Faktor Sistem Pelayanan
- Suatu koperasi akan berhasil dan efektif apabila ditopang oleh pengurus yang berkualitas yang memiliki kompetensi baik. Kompetensi pengurus yang rendah dapat menghambat tercapainya tujuan atau target yang diharapkan oleh koperasi (Salsabila 2022). Oleh karena itu, sistem pelayanan di koperasi sembako juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sikap sopan, responsif, profesional, pelayanan yang cepat merupakan dasar kenyamanan pelanggan untuk berbelanja yang mencerminkan sistem pelayanan yang diterapkan sudah memenuhi sebagian besar harapan pelanggan. Akan tetapi ada beberapa catatan pelanggan yang perlu diperbaiki oleh petugas koperasi, seperti konsistensi dalam jam operasional, keterlambatan dalam penanganan keluhan, dan kurangnya informasi yang jelas mengenai produk atau layanan. Maka hal ini harus menjadi perhatian utama bagi tugas koperasi sebagai bagian dari upaya perbaikan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di koperasi PT. HAL. Adapun upaya yang dilakukan pihak koperasi untuk menangani sistem pelayanan yang kurang baik adalah sebagai berikut:
- Pelatihan karyawan yang rutin untuk meningkatkan kemampuan karyawan seperti keramahan, kecepatan, kesopanan, dan komunikasi yang baik, yakni:
- 1) Menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk setiap proses pelayanan agar lebih terstruktur.
  - 2) Mengevaluasi sistem kinerja karyawan secara berkala untuk melakukan perbaikan.
  - 3) Menambah karyawan pada saat pelanggan ramai untuk berbelanja.
  - 4) Membuat kotak saran dan survei kepuasan pelanggan secara berkala agar mengetahui sejauh mana pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan.

Koperasi PT. HAL sebaiknya memperbaiki sistem manajemen stok barang dengan melakukan pengecekan secara berkala dan menjalin hubungan yang lebih erat dengan pemasok agar ketersediaan barang selalu terjaga, sehingga pelanggan tidak akan kecewa karena kekurangan stok. Selain itu, koperasi perlu memberikan pelatihan secara rutin kepada petugas mengenai cara melayani pelanggan dengan ramah dan profesional. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki citra koperasi, dan mengurangi keluhan pelanggan.



## REFERENSI

- Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J., & Bordoloi, S. (2022). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2023). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Universitas Kuningan.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2022). *Laporan Stabilitas Harga Barang Kebutuhan Pokok*. Jakarta: Kemendag.
- Lubis, T. R., & Perkasa, R. D. (2023). Strategi Koperasi dalam Mengembangkan Usaha Sembako (Studi Kasus di Koperasi Tajir Deli Sejahtera) Kelurahan Tanjung Mulia Hilir. JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, 8(4), 4990-4995.
- Manik, E. & Irda. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kosmetik Requeena Di Kabupaten Pasaman Barat. Kumpulan Executive Summary Mahasiswa Prodi Manajemen Wisuda Ke 78 Tahun 2022. Vol. 21 No.2
- Nazar, M. (2021). Peranan Koperasi Unit Desa Dalam Upaya Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Gampong Lambheu Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Rizal, M. (2022). *Manajemen Layanan dan Kualitas Kepuasan Pelanggan pada Koperasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Salsabila, A. (2022). Analisis Kebutuhan Pelatihan Dalam Upaya Meningkatkan Kompetensi Pengurus Koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi Paguyuban Sejahtera Kabupaten Garut) (Doctoral dissertation, Universitas Koperasi Indonesia).
- Santoso, Sugeng. (2022). *Ekonomi Koperasi: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, D. A. N. (2024). Implementasi Metode Pembayaran Digital Melalui Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Untuk Menunjang Efektivitas Penjualan: Studi Kasus Pelaku UMKM di Kebumen (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Santosa, B. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Informatika
- Sugiyono.(2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta
- Suparlinah. (2022). *Pengantar Koperasi: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta.
- Suyanto, M. (2020). *Manajemen Penjualan dan Distribusi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi Offset.