

## Upaya peningkatan layanan pengelolaan kelompok UMKM Mekarsari Semarang

Agustine Eva Maria Soekesi<sup>1</sup>, Shresta Purnamasari<sup>2</sup>, Rudy Elyadi<sup>3</sup>

Universitas Katolik Soegijapranata

Email: evamaria@unika.ac.id

Received 14 August 2025; Revised 29 August 2025; Accepted for publication 1 September 2025; Published 26 September 2025

**Abstract**—Mekarsari Business Group is an organization that supports over 250 micro and small entrepreneurs in Tegalsari Village, Semarang. To help members achieve their business development goals, it is essential to enhance the quality of services provided by the Mekarsari management. These services include facilitating training programs, bazaars, exhibitions, funding, and other coaching initiatives—both independently organized and in collaboration with external parties. Mekarsari acts as a bridge between members and various government and private institutions, enabling access to support programs, training opportunities, and exhibitions. The group's service quality can be assessed using the five dimensions proposed by [1]: tangibles, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. Primary data for this study were collected using both open- and closed-ended questionnaires, with the Likert scale applied to the closed questions. The analysis measured service quality from two perspectives: the gap between management's perceived service and the expected standard (Gap 3), and the gap between members' expectations and their actual experience (Gap 5). Both gaps were found to fall within quadrant II of the Cartesian diagram, indicating that the administrators' performance is relatively strong and should be maintained. However, to ensure continuous improvement, specific suggestions have been provided for each service quality dimension.

**Keywords:** micro and small enterprises, service quality, service specifications, service perception

**Abstrak**—Kelompok Usaha (KU) Mekarsari adalah organisasi yang menaungi lebih dari 250 pelaku usaha mikro dan kecil di Desa Tegalsari, Semarang. Untuk mendukung pencapaian tujuan pengembangan usaha para anggotanya, peningkatan kualitas layanan dari pengurus Mekarsari menjadi hal yang penting. Layanan tersebut mencakup fasilitasi program pelatihan, bazar, pameran, pendanaan, serta berbagai kegiatan pembinaan lainnya—baik yang diselenggarakan secara mandiri maupun bekerja sama dengan pihak luar. Mekarsari berperan sebagai jembatan penghubung antara anggota dengan berbagai instansi pemerintah maupun swasta, guna mempermudah akses terhadap program bantuan, pelatihan, pameran, dan kegiatan pembinaan lainnya. Kualitas layanan organisasi ini dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1985) yaitu: bukti fisik (*tangibles*), empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dan terbuka, dengan skala Likert digunakan pada kuesioner tertutup. Analisis dilakukan dengan mengukur dua jenis kesenjangan: kesenjangan antara persepsi pengurus terhadap layanan dan standar yang diharapkan (Gap 3), serta kesenjangan antara harapan anggota dan kenyataan layanan yang mereka terima (Gap 5). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua jenis gap berada

pada kuadran II dalam diagram kartesius, yang berarti kinerja pengurus tergolong baik dan perlu dipertahankan. Namun, untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, diberikan pula saran perbaikan untuk masing-masing dimensi layanan.

**Kata kunci:** layanan jasa, usaha kecil dan mikro, 5 dimensi kualitas jasa, spesifikasi jasa, persepsi layanan jasa

### PENDAHULUAN

Usaha mikro dan kecil memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia, terutama sebagai penggerak ekonomi lokal dan penyerap tenaga kerja dalam skala luas. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, pada tahun 2019 jumlah UMKM di Indonesia mencapai 65,47 juta unit usaha, yang berkontribusi sekitar 60,34% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan menyerap lebih dari 97% total tenaga kerja nasional. Sektor ini tumbuh stabil meskipun masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan akses permodalan, keterampilan manajerial, dan pemasaran.

Meski begitu, selama pandemi, sektor UMKM menjadi salah satu yang paling terdampak. Banyak pelaku usaha mengalami penurunan pendapatan drastis akibat pembatasan mobilitas, terganggunya rantai pasok, dan menurunnya daya beli masyarakat. Memasuki masa pemulihan pada awal tahun 2022, keberadaan usaha mikro dan kecil di Indonesia menunjukkan peningkatan kembali [2]. Secara bertahap para pelaku usaha mulai dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi pasca pandemi, salah satunya adalah menawarkan produk yang dihasilkan secara online dengan berbagai aplikasi [3]. Pelaku usaha mengadaptasi model bisnis baru, termasuk digitalisasi dan kolaborasi antar sektor.

Secara umum, pelaku usaha mikro dan kecil memiliki keterbatasan baik kemampuan manajerial maupun teknis dalam pengelolaan usaha. [4] menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku UMKM belum memiliki sistem pencatatan keuangan yang terstruktur dan cenderung menggabungkan keuangan usaha dengan keuangan pribadi. Dari waktu ke waktu kapasitas manajerial yang lemah menjadi hambatan utama [5], [6]. Perlu adanya upaya dari semua pihak untuk dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing UMKM di Indonesia.

Banyak usaha yang masih terfokus pada kegiatan produksi, tetapi belum mampu memasarkan

produknya [7]. Padahal pemasaran produk sebagai ujung tombak dari sebuah bisnis. Pelaku usaha seharusnya memiliki visi keberlanjutan usaha untuk menciptakan nilai jangka panjang [8]. Peningkatan kinerja usaha termasuk kemampuan mereka dalam beradaptasi di masa pandemi covid 19 yang lalu tergantung pada kualitas pelaku usaha tersebut sebagai sumber daya [9].

Kelurahan Tegalsari, Kota Semarang, memiliki kelompok UMKM aktif dengan lebih dari 250 pelaku usaha kecil yang tergabung dalam Kelompok Usaha (KU) Mekarsari. Kelompok ini resmi dibentuk pada tahun 2021 melalui Surat Keputusan Nomor 148/34/2021 yang diterbitkan oleh Lurah Tegalsari. Pengurus KU dipilih langsung oleh para anggota dan terdiri dari pelaku usaha kecil itu sendiri, sehingga mencerminkan partisipasi dan keterlibatan langsung dari komunitas UMKM setempat.

KU Mekarsari bertujuan untuk mengembangkan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kelurahan Tegalsari melalui layanan administrasi serta menjadi penghubung antara anggota dan berbagai instansi, baik pemerintah maupun swasta. Peran ini mencakup fasilitasi pelatihan, promosi, serta program bantuan lainnya. Pada tahun 2023, KU Mekarsari dikelola oleh 27 pengurus, dengan jumlah anggota yang tercatat lebih dari 250 pelaku UMKM. Namun, sistem pencatatan keanggotaan masih dilakukan secara manual melalui buku tulis, sehingga data belum sepenuhnya akurat. Sumber dana operasional KU berasal dari iuran anggota sebesar Rp3.000 per bulan. Sementara itu, anggaran dari kelurahan hanya dialokasikan untuk mendukung program kegiatan tertentu dan tidak mencakup biaya operasional.

Dalam pelaksanaannya, KU Mekarsari menghadapi tantangan untuk mengelola koordinasi langsung dengan ratusan anggota. Para pengurus telah membentuk grup WhatsApp sebagai media komunikasi, namun tidak mampu memastikan layanan yang berjalan secara efektif dan terorganisir. Untuk menjawab kebutuhan ini, para pengurus menetapkan satu orang koordinator di setiap Rukun Warga (RW), sehingga saat ini terdapat tiga belas koordinator beserta wakilnya di seluruh wilayah Kelurahan Tegalsari. Para anggota KU Mekarsari di masing-masing RW memilih langsung koordinator dan wakilnya dengan mempertimbangkan kemampuan manajerial dan keterampilan komunikasi yang dimiliki.

Organisasi KU Mekarsari menjalankan peran sebagai organisasi nirlaba dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya. Grönroos [10] menjelaskan empat elemen kunci dari manajemen layanan yaitu: 1) augmentasi penawaran jasa, 2) produktivitas organisasi jasa, 3) berorientasi pemasaran atau pelanggan, 4) integrasi komunikasi dan relasi.

Lebih lanjut terkait dengan konsep kualitas layanan, [11] menjelaskan kualitas tersebut mencakup kecepatan, kemudahan, keramahan, serta kemampuan menjalin hubungan yang baik demi kepuasan konsumen—dalam hal ini para anggota KU.

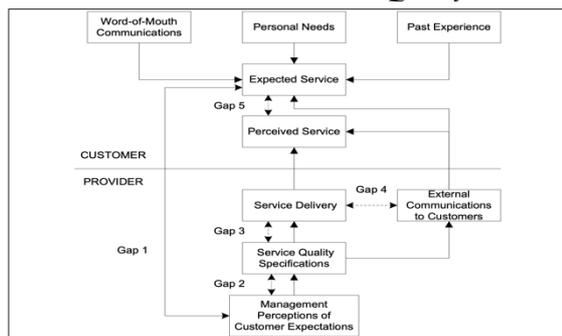
Layanan yang diberikan dapat dianalisis berdasarkan lima dimensi utama kualitas layanan menurut Parasuraman et al. [12] yaitu dimensi *tangibles* yang mencerminkan keberadaan fasilitas fisik dan sarana penunjang layanan, dimensi *empathy* yang berkaitan dengan kemampuan dalam memahami kebutuhan anggota, dimensi *responsiveness* yang menunjukkan tingkat daya tanggap dalam memberikan pelayanan, dimensi *reliability* yang menggambarkan konsistensi dan keandalan dalam penyampaian layanan, serta dimensi *assurance* yang mencerminkan jaminan terhadap mutu dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Model *Service Quality (Servqual)* Parasuraman [13] menjelaskan kualitas pelayanan sebagai perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang diberikan pemberi layanan dan diterima pelanggan. Terdapat lima kesenjangan (*gap*) dalam metode ini, yaitu:

Gap	Deskripsi
Gap 1	Perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen
Gap 2	Perbedaan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas layanan
Gap 3	Perbedaan antara spesifikasi layanan dan penyampaian aktualnya
Gap 4	Perbedaan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal
Gap 5	Perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima

Gambar 1 menunjukkan model *service quality*. Gap 1 mengubungkan persepsi manajemen penyedia dan pengguna layanan. Gap 2, Gap 3 dan Gap 4 berfokus pada persepsi oleh penyedia langganan sedangkan Gap 5 berfokus pada pengguna layanan.

Secara khusus penelitian ini menggunakan Gap 3 dan Gap 5 dalam meneliti persepsi penyedia dan pengguna layanan. Gap 1 dan Gap 2 berfokus pada manajemen sedangkan Gap 4 berfokus pada komunikasi eksternal. Hal ini tidak terlalu relevan dengan konteks KU Mekarsari dengan manajemen dan penyedia layanan adalah pihak yang sama serta tidak adanya komunikasi eksternal.

Gambar 1. Model *Service Quality*

Sumber: Parasuraman (1990)

Dalam diskusi kelompok terarah yang melibatkan sepuluh orang pengurus dan tujuh koordinator KU Mekarsari, peserta menunjukkan adanya harapan besar agar usaha kecil yang berada di wilayah Kelurahan Tegalsari dapat berkembang menjadi salah satu sentra UMKM unggulan di Kota Semarang. Namun demikian, para pengurus menyadari bahwa layanan yang selama ini mereka jalankan masih belum optimal dan belum sesuai dengan harapan. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain adalah pendataan identitas usaha yang belum lengkap dan akurat, pencatatan keuangan yang masih tersebar serta belum terintegrasi sehingga menyulitkan proses verifikasi dan penyusunan laporan, serta keterbatasan dalam kemampuan menyusun proposal untuk pengajuan program bantuan dan pembinaan dari berbagai instansi pemerintah maupun swasta.

Berbagai kendala tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan aktual yang diberikan oleh pengurus. Zeithaml dan Bitner [2006, dalam 15] menjelaskan bahwa gap dalam pelayanan mencerminkan perbedaan persepsi antara standar layanan ideal yang ditetapkan manajemen dengan realisasi di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang lebih mendalam guna mengidentifikasi strategi peningkatan kualitas layanan yang perlu dilakukan pengurus KU Mekarsari. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi pengurus dalam meningkatkan efektivitas peran KU Mekarsari sebagai penghubung antara pelaku UMKM di Tegalsari dengan berbagai lembaga pemerintah maupun swasta, khususnya dalam penyediaan pelatihan, fasilitasi program, serta bantuan pembinaan dan pengembangan usaha secara berkelanjutan.

## METODE PENELITIAN

### *Obyek dan Populasi*

Penelitian ini menggunakan layanan Kelompok Usaha (KU) Mekarsari sebagai objek, dengan subjek penelitian mencakup seluruh pengurus atau pengelola kelompok tersebut. Peneliti memilih Kelurahan Tegalsari, Kecamatan Candisari, Kota

Semarang sebagai lokasi penelitian. Alasan pemilihan objek ini didasarkan pada adanya kesenjangan layanan yang para pengurus/pengelola rasakan, yakni layanan yang mereka berikan masih belum sesuai dengan spesifikasi pelayanan yang semestinya disampaikan kepada para anggota kelompok.

Populasi dalam penelitian ini terdiri atas seluruh pengurus/pengelola KU Mekarsari. Berdasarkan Surat Keputusan Lurah Tegalsari Nomor 148/34/2021 tentang Penetapan Pengurus UMKM Mekarsari Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang Masa Bakti 2021–2024, tercatat sebanyak 33 orang pengurus dengan rincian jabatan sebagai berikut: Ketua (1 orang), Wakil Ketua (1 orang), Sekretaris (2 orang), Bendahara (2 orang), Pengembangan/Pendidikan/Pelatihan (3 orang), Cluster (3 orang), Bazaar (4 orang), Komunikasi (3 orang), Humas (4 orang), dan Umum (10 orang).

Namun demikian, tidak semua dari 33 orang tersebut menjalankan tugas pengelolaan secara intensif. Sebanyak 10 orang yang tergabung dalam bagian umum hanya bertugas saat kegiatan lapangan tertentu dan bekerja secara bergiliran. Hal serupa juga berlaku bagi 2 orang dari unit bazaar, 1 orang dari bagian komunikasi, dan 2 orang dari bagian humas, yang hanya terlibat bila diperlukan pada kegiatan tertentu di bidang masing-masing. Oleh sebab itu, peneliti menetapkan bahwa hanya 18 orang pengurus inti yang secara intensif menjalankan fungsi pengelolaan KU Mekarsari. Mereka inilah yang menjadi populasi penelitian karena memiliki pemahaman, pengetahuan, dan keterlibatan langsung terhadap seluruh dimensi layanan yang diteliti.

Sementara itu, kelompok anggota KU Mekarsari berasal dari lebih dari 300 pelaku usaha kecil di Kelurahan Tegalsari, di mana sekitar 250 di antaranya telah tergabung sebagai anggota dan tersebar di 13 Rukun Warga (RW). Masing-masing RW memiliki satu orang koordinator, dan terdapat empat RW yang memiliki jumlah anggota cukup banyak sehingga menunjuk dua orang koordinator. Berdasarkan distribusi tersebut, peneliti menetapkan sampel dari kelompok anggota sebanyak 17 orang, yang terdiri dari seluruh koordinator aktif di masing-masing RW.

### *Jenis dan Metode Pengumpulan data*

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari persepsi seluruh pengurus Kelompok Usaha (KU) Mekarsari mengenai layanan yang telah mereka berikan kepada anggota, serta persepsi mereka terhadap spesifikasi layanan yang seharusnya diberikan. Peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner tertutup dan terbuka. Peneliti menggunakan kuesioner terbuka untuk menggali penjelasan dan contoh konkret dari setiap pilihan jawaban dalam kuesioner tertutup, sehingga dapat memperkuat validitas data yang dikumpulkan.

Sebanyak 18 orang pengurus KU Mekarsari mengisi kuesioner persepsi manajemen yang

mencakup dua aspek, yaitu spesifikasi layanan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan. Sementara itu, sebanyak 17 orang koordinator yang mewakili anggota dari masing-masing RW mengisi kuesioner persepsi anggota, yang terdiri atas ekspektasi terhadap layanan dan realitas layanan yang mereka terima.

Selain kuesioner, peneliti juga mengumpulkan data primer lainnya melalui observasi. Peneliti mengamati langsung teknik yang digunakan pengurus dalam pendataan anggota, pencatatan keuangan, serta metode komunikasi dengan anggota. Peneliti juga mencatat berbagai fasilitas yang digunakan dalam operasional pelayanan, termasuk sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan layanan.

Sebelum menyusun dan menyebarkan kuesioner kepada para pengurus dan perwakilan anggota, peneliti terlebih dahulu mengadakan diskusi kelompok terarah (Focus Group Discussion atau FGD) yang melibatkan pengurus inti dan koordinator anggota. Tujuan utama dari FGD ini adalah menyusun butir-butir pernyataan dalam kuesioner yang sesuai untuk mengukur masing-masing dimensi kualitas layanan. Karena sebagian pengurus belum memahami secara menyeluruh indikator dalam setiap dimensi kualitas layanan, peneliti melibatkan perwakilan anggota agar indikator yang dirumuskan dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya secara lengkap dan objektif.

Hasil FGD menghasilkan total 38 pernyataan yang terbagi ke dalam lima dimensi kualitas layanan, yaitu: delapan pernyataan untuk dimensi *tangible*, tujuh pernyataan untuk *empathy*, lima pernyataan untuk *responsiveness*, sebelas pernyataan untuk *reliability*, dan tujuh pernyataan untuk *assurance*. Dengan demikian, setiap responden mengisi total 76 pernyataan—yang mencakup persepsi terhadap harapan dan kenyataan layanan—untuk menggambarkan kesenjangan (*gap*) dalam kualitas layanan yang diberikan KU Mekarsari.

*Pengukuran dan Teknik Analisis Data*

Persepsi diukur dengan menggunakan skala Likert 5 skala lalu selanjutnya dikelompokkan menjadi 3 kelompok rentang skala dengan interpretasi sebagai berikut:

Rentang skala rata-rata skor	Interpretasi
1,00 – 2,33	Rendah
2,34 – 3,67	Sedang
3,68 – 5,00	Tinggi

Untuk melakukan analisis gap maka perlu mengetahui rata-rata skor dari data persepsi pengurus dan anggota atas setiap indikator dan dimensi kualitas layanan pada diagram kartesius sesuai koordinat pada setiap kuadran sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius layanan oleh pengurus (Gap 3)



Gambar 2. Diagram Kartesius oleh anggota (Gap 5)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden untuk pengurus KU Mekarsari semuanya berjumlah 18 orang yang mana 15 diantaranya berusia di atas 50 tahun. Ada 8 orang yang telah menjadi pengurus sebelum KU Mekarsari ini resmi berdiri. Artinya ke 8 orang pengurus tersebut adalah perintis Kelompok Usaha Mekarsari yang telah memberikan bantuan layanan kepada para anggota sejak sebelum tahun 2021. Layanan yang diberikan saat itu masih sebatas menindaklanjuti bantuan program kepada para pelaku usaha kecil di kelurahan Tegalsari. Sedangkan untuk responden koordinator anggota berjumlah 17 orang di mana 12 di antaranya berusia lebih dari 50 tahun. Semua koordinator anggota KU Mekarsari ini telah menjalankan tugas koordinator lebih dari 2 tahun.

*Persepsi Pengurus Terhadap Spesifikasi Kualitas Layanan Dan Kinerja Kualitas Layanan*

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh para pengurus KU Mekarsari untuk persepsi spesifikasi kualitas layanan dan kinerja kualitas layanan yang mencakup 5 dimensi kualitas jasa (layanan) rekapitulasi hasilnya adalah sebagai berikut

Tabel 1. Rekapitulasi Persepsi Pengurus KU Mekarsari

Dimensi	Spesifikasi Kualitas Layanan		Kinerja Kualitas Layanan		Selisih
	Rata-rata skor	Kategori (Tinggi/Rendah)	Rata-rata skor	Kategori (Tinggi/Rendah)	

<i>Tangible</i>	4,22	T	<i>Tangible</i>	3,72	T	-0,50
<i>Emphaty</i>	4,18	T	<i>Emphaty</i>	3,97	T	-0,21
<i>Responsi veness</i>	4,29	T	<i>Responsi veness</i>	4,27	T	-0,02
<i>Reliabili ty</i>	4,33	T	<i>Reliabili ty</i>	4,19	T	-0,14
<i>Assuran ce</i>	4,23	T	<i>Assuran ce</i>	4,29	T	+0,06
Rata-rata total	4,25		4,09			-0,16

Sumber Data Primer (diolah) 2025

Setiap dimensi untuk spesifikasi kualitas layanan dan kinerja kualitas layanan yang dipersepsikan pengurus KU Mekarsari semua memiliki kategori tinggi. Rata-rata total untuk persepsi terhadap spesifikasi kualitas layanan sebesar 4,25, sedangkan rata-rata total persepsi pengurus terhadap kinerja kualitas layanan mereka sebesar 4,09. Meskipun semuanya berada pada kategori tinggi, namun persepsi para pengurus menunjukkan masih ada gap sebesar -0,16 dari rata-rata totalnya. Artinya mereka mempersepsikan kinerja kualitas layanan mereka dalam mengelola KU Mekarsari belum dapat memenuhi spesifikasi kualitas layanan yang mereka persepsikan.

Persepsi pengurus terhadap spesifikasi kualitas layanan yang tertinggi adalah *reliability* dengan rata-rata skor sebesar 4,33 yang mengukur kemampuan dari para pengurus dalam hal memberikan kepuasan layanan kepada para anggota, keterampilan sesuai dengan jabatan yang diemban, kemampuan berkomunikasi dengan anggota dan juga para mitra, kemampuan menyusun proposal kegiatan pameran, bazar, berbagai program fasilitasi serta bantuan lainnya kepada para mitra. Semua kemampuan tersebut dipersepsikan oleh para pengurus sebagai spesifikasi kualitas layanan yang paling tinggi.

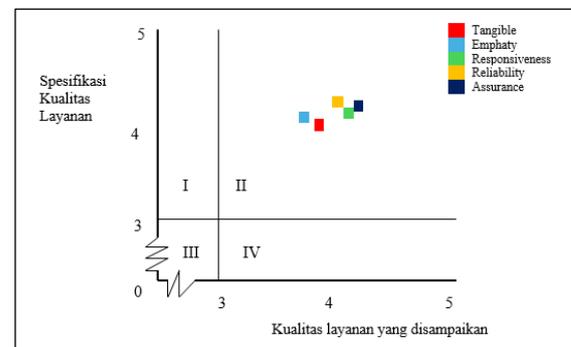
Setelah *reliability*, dimensi kualitas layanan kedua yang dipersepsikan spesifikasinya tertinggi adalah *responsiveness* dengan rata-rata skor sebesar 4,29. Responsiveness mengukur kecepatan menanggapi penawaran berbagai program pembinaan, bantuan, maupun fasilitasi, juga mencari berbagai informasi untuk pengembangan usaha. Selain itu kecepatan dalam menanggapi berbagai keluhan dan kebutuhan para anggota, serta perubahan aturan dan kebijakan dari kelurahan maupun instansi terkait dalam pengelolaan organisasi kelompok usaha.

Untuk dimensi *assurance*, spesifikasinya dipersepsikan dengan rata-rata skor 4,23 dalam mengukur pengurus KU Mekarsari secara konsisten membuat laporan pertanggungjawaban setiap program pembinaan, laporan keuangan dan kas yang bersifat terbuka, selektif memilih instansi maupun program pembinaannya yang mendukung keberlanjutan usaha para anggota, serta membagikan informasi dan penawaran program secara terbuka kepada anggota. Untuk dimensi *tangible*, spesifikasinya dipersepsikan para pengurus dengan rata-rata skor 4,22 di mana indikator yang penting

mencakup kelengkapan peralatan dan fasilitas untuk rapat maupun pameran dan bazar. Selain itu juga update data perubahan anggota, keberadaan perangkat komunikasi yang memadai, serta bantuan peralatan produksi yang sesuai kebutuhan usaha para anggota.

*Emphaty* merupakan dimensi kualitas layanan yang spesifikasinya dipersepsikan para pengurus KU Mekarsari dengan rata-rata skor sebesar 4,18. Dimensi ini menunjukkan kemampuan para pengurus dalam memahami berbagai kebutuhan dan persoalan yang dihadapi para anggota serta menyelesaikan kesalahpahaman yang terjadi. Alasan yang dikemukakan para pengurus karena salah satu syarat menjadi pengurus KU Mekarsari adalah memiliki usaha, sehingga dimensi *empathy* dipersepsikan menyatu (*embedded*) bagi setiap pengurus.

Berdasar tabel 1, maka diagram kartesius untuk mengukur gap antara spesifikasi kualitas layanan dengan kualitas penyampaian layanan yang sudah dilakukan yang dipersepsikan pengurus KU Mekarsari seperti gambar 3 berikut ini



Gambar 3. Diagram Kartesius Gap 3

Berdasarkan gambar 3 koordinat semua dimensi kualitas layanan gap-nya berada pada kuadran II yang berarti perlu dipertahankan, karena penyampaian layanan dari para pengurus sudah sesuai dengan spesifikasi kualitas layanan yang dipersepsikan. Namun akan lebih baik untuk tujuan peningkatan kualitas yang berkelanjutan, dimensi *reliability* menjadi prioritas utama untuk diupayakan agar penyampaiannya lebih baik. Hal ini menjadi penting karena selisih atau gap negatifnya paling besar yaitu -1,14 (sesuai tabel 1). Hal ini dapat dilakukan dengan berupaya mengikuti pelatihan keterampilan manajerial pengelolaan organisasi kelompok usaha yang diselenggarakan oleh Dinas Koperasi dan UMKM kota Semarang, beberapa Bank, dan juga program pengabdian masyarakat dari Perguruan Tinggi di Semarang dan sekitarnya. Jenis pelatihan yang diprioritaskan untuk diikuti adalah pelatihan untuk menyusun proposal permohonan bantuan berbagai bentuk fasilitasi pengembangan usaha yang lengkap dan rinci, pelatihan membuat pembukuan uang kas KU Mekarsari, pelatihan teknis mengoperasikan program komputer terutama

Microsoft word dan Microsoft excel, serta pelatihan untuk peningkatan kemampuan dalam pendataan pembaruan data anggota yang lengkap dan relevan karakteristiknya agar mempermudah alokasi program bantuan agar merata, adil, dan sesuai untuk seluruh anggota KU Mekarsari.

Untuk dimensi *tangible*, rata-rata skornya memiliki selisih negatif terbesar berikutnya yaitu sebesar -0,50. Peningkatan yang perlu diprioritaskan untuk dimensi *tangible* ini adalah kelengkapan peralatan untuk pameran dan bazar yang memadai serta perangkat komputer (laptop) untuk mendukung administrasi pengelolaan organisasi KU Mekarsari. Sedangkan *assurance* adalah satu-satunya dimensi kualitas layanan yang memiliki selisih positif yaitu sebesar +0,06. Dalam hal ini pengurus KU Mekarsari memiliki persepsi bahwa layanan yang mereka berikan didasarkan atas kesungguhan untuk mengembangkan usaha seluruh anggota serta tidak ada penyimpangan dalam pengelolaan keuangan baik yang diperoleh dari instansi yang memberikan bantuan, maupun iuran para anggota yang menjadi kas KU Mekarsari.

*Persepsi Anggota Mengenai Harapannya Terhadap Kualitas Layanan Dan Kinerja/Realisasi Kualitas Layanan*

Tjiptono [15] menjelaskan kualitas sebagai kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan. Agar upaya peningkatan kualitas layanan pengurus KU Mekarsari semakin mampu memberikan kepuasan para anggota, perlu memperhatikan dan mempertimbangkan harapan dan realisasi terhadap kualitas layanan pengurus sebagaimana yang dipersepsikan para anggota seperti dalam Tabel 2. [15]

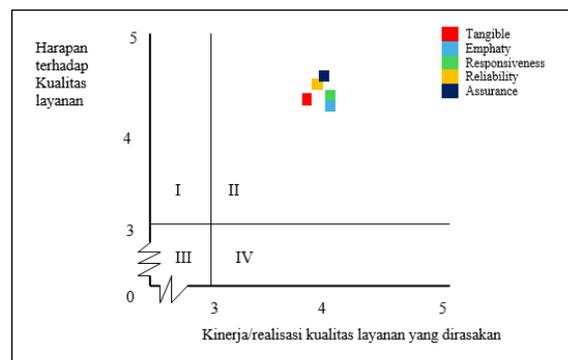
Tabel 2. Rekapitulasi Persepsi Anggota KU Mekarsari

Harapan Terhadap Kualitas Layanan	Rata-rata skor	Kategori (Tinggi/Rendah)	Kinerja/realisasi Layanan	Rata-rata skor	Kategori (Tinggi/Rendah)	Selisih
<i>Tangible</i>	4,45	T	<i>Tangible</i>	3,98	T	-0,47
<i>Emphaty</i>	4,39	T	<i>Emphaty</i>	4,19	T	-0,20
<i>Responsi veness</i>	4,46	T	<i>Responsi veness</i>	4,19	T	-0,27
<i>Reliabili ty</i>	4,52	T	<i>Reliabili ty</i>	4,05	T	-0,47
<i>Assuran ce</i>	4,53	T	<i>Assuran ce</i>	4,11	T	-0,42
Rata-rata total	4,47			4,15		-0,38

Sumber Data Primer (diolah) 2025

Berdasarkan Tabel 2. tersebut secara umum para anggota mempersepsikan harapan yang tinggi terhadap semua dimensi dalam kualitas layanan para pengurus KU Mekarsari, dan kinerja atau realisasi yang telah dilakukan para pengurus KU Mekarsari tersebut juga masuk kategori tinggi untuk semua

dimensi. Rata-rata total untuk persepsi anggota mengenai harapan mereka terhadap kualitas layanan pengurus KU Mekarsari untuk semua dimensi sebesar 4,47. Sedangkan persepsi anggota untuk seluruh dimensi mengenai kinerja kualitas layanan yang sudah dilakukan para pengurus Mekarsari rata-rata totalnya sebesar 4,15. Dengan demikian selisih gap atau kesenjangan hanya sebesar -0,38. Artinya secara umum apa yang menjadi harapan para anggota KU Mekarsari untuk semua dimensi kualitas layanannya telah terpenuhi. Diagram kartesius yang menggambarkan koordinat harapan dan kinerja tersebut dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini:



Gambar 4 Persepsi Anggota kualitas layanan pengurus KU Mekarsari

Gambar 4 menunjukkan bahwa koordinat antara harapan anggota dalam hal kualitas layanan KU Mekarsari untuk semua dimensi kualitas layanan dan kinerja semua dimensi kualitas layanan yang mereka rasakan berada pada kuadran II yang berarti pengurus KU Mekarsari dapat mempertahankan prestasi (kinerja) mereka telah dirasakan oleh para anggota dapat memenuhi harapan para anggota terhadap kualitas layanan pengelolaan KU Mekarsari untuk semua dimensi.

Namun untuk kepentingan peningkatan kualitas yang berkelanjutan (*continuous improvement*) upaya yang dapat dilakukan para pengurus KU Mekarsari dapat merujuk pada Tabel 2. Pada tabel 2 ini menunjukkan adanya selisih negatif antara rata-rata skor harapan dengan rata-rata skor kinerja yang dirasakan oleh anggota untuk semua dimensi kualitas layanan dalam pengelolaan KU Mekarsari. Prioritas untuk peningkatan kualitas layanan ada pada dimensi *tangible* dan *reliability* yang masing-masing memiliki selisih sebesar -0,47. Untuk dimensi *tangible* yang utama perlu dilakukan adalah ketersediaan data anggota yang selalui diperbarui sesuai dengan dinamika kondisi anggota menyangkut karakteristik jenis produknya, jenis pelatihan yang sudah dan belum pernah diikuti, serta kelengkapan peralatan dan perlengkapan untuk penyelenggaraan bazar dan pameran produk usaha kecil.

Dimensi *reliability* yang menjadi prioritas untuk melaksanakan peningkatan kualitas yang berkelanjutan berdasar persepsi anggota KU

Mekarsari adalah kemampuan untuk membangun jaringan kepada berbagai instansi untuk mendapatkan kesempatan memperoleh berbagai bentuk program pembinaan seperti bantuan fasilitas produksi, pinjaman modal usaha, dan pengembangan produk. Selain itu juga peningkatan kemampuan pengurus mendistribusikan berbagai program pembinaan kepada anggota secara merata, sehingga setiap usaha yang menjadi anggota KU Mekarsari mendapat kesempatan yang sama.

Untuk dimensi *assurance* yang selisih rata-rata skor harapan anggota dengan kinerja yang dirasakan anggota sebesar -0,42, memprioritaskan upaya untuk peningkatan kualitas pengelolaan KU Mekarsari yang berkelanjutan berupa transparansi dalam pengelolaan iuran rutin anggota yang dikelola sebagai kas KU Mekarsari. Bentuknya dapat berupa laporan berkala yang dapat dibagikan dalam group dengan aplikasi whatsapp sehingga dapat diketahui anggota. Dimensi *assurance* ini perlu diperhatikan karena dari sudut pandang pengurus KU Mekarsari mereka mempersepsikan apa yang telah disampaikan sudah melebihi spesifikasi kualitas layanannya. Hal ini tercermin pada tabel 2 dengan selisih positif sebesar 0,06. Sedangkan dari sudut pandang anggota, kinerja kualitas layanan pada dimensi *assurance* ini dipersepsikan masih belum memenuhi harapannya dengan rata-rata skor sebesar -0,42 sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2. Oleh karenanya diperlukan evaluasi kinerja secara periodik dan konsisten agar secara obyektif dapat dibahas bersama untuk mengukur kinerja dalam rangka peningkatan kualitas layanan KU Mekarsari untuk kemajuan bersama. Karena pada dasarnya para pengurus juga memiliki usaha dan bahkan kepemilikan usaha tersebut menjadi syarat untuk menjadi pengurus.

Sedangkan untuk dimensi *responsiveness* rata-rata skor dengan selisih negatif sebesar -0,27 menekankan pada upaya kecepatan untuk menanggapi berbagai penawaran program pembinaan usaha kecil dari berbagai instansi baik negeri maupun swasta. Hal ini berhubungan juga dengan prioritas upaya peningkatan kualitas layanan berkelanjutan untuk dimensi *reliability*, yaitu kemampuan membangun jaringan dengan pihak yang menawarkan berbagai program pembinaan untuk usaha kecil. Untuk bisa merespon penawaran program pembinaan dengan cepat diperlukan kemampuan untuk membangun jaringan dengan pihak yang memberi penawaran program tersebut.

*Emphathy* adalah dimensi kualitas layanan yang prioritasnya paling akhir untuk diupayakan dalam peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Bentuknya berupa kesediaan dari para pengurus untuk dapat memahami kebutuhan jenis pengembangan yang berbeda meskipun berada pada kelompok usaha yang sama. Kasusnya terjadi pada kelompok usaha boga, di mana untuk produk untuk makan utama (untuk catering), kudapan umur simpan pendek dan umur simpan panjang, masing-masing memiliki

karakteristik yang spesifik sehingga jenis pelatihan yang mereka dapatkan diharapkan dapat lebih spesifik untuk pengembangan usahanya.

#### KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil analisis yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- a. Secara keseluruhan untuk semua dimensi kualitas layanan yang dilakukan para pengurus dalam mengelola KU Mekarsari sudah baik. Berdasar persepsi pengurus mengenai spesifikasi kualitas layanan mereka rata-rata totalnya sebesar 4,25, sedangkan persepsi pengurus terhadap kinerja kualitas layanan mereka rata-rata totalnya sebesar 4,09. Koordinatnya berada pada kuadran II dalam diagram kartesius yang berarti keduanya sudah baik (tinggi) sehingga dapat dipertahankan, meskipun ada gap atau kesenjangan yang nilainya kecil yaitu -0,16.
- b. Dari persepsi anggota KU Mekarsari, secara keseluruhan dimensi kualitas layanan pengelolaan KU Mekarsari yang diharapkan rata-rata totalnya sebesar 4,47. Adapun persepsi para anggota KU Mekarsari mengenai kinerja kualitas layanan yang sudah dilakukan pengurus dalam mengelola KU Mekarsari yang dirasakan oleh para anggota rata-rata totalnya sebesar 4,15. Dalam diagram kartesius posisi koordinatnya ada pada kuadran II yang berarti para pengurus KU Mekarsari dapat mempertahankan kinerjanya. Kesenjangan atau gap dari persepsi anggota KU Mekarsari juga relatif kecil yaitu sebesar -0,37.
- c. Untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, pengurus KU Mekarsari dapat mengupayakan meningkatkan kemampuan dalam menyajikan pembaruan data anggota dengan segera. Selain itu juga kemampuan untuk menyusun proposal pengajuan berbagai program pembinaan dan pengembangan. Untuk kemampuan ini diperlukan ketersediaan perangkat komputer dan kemampuan mengoperasikan program Word dan Excell. Dengan kemampuan ini juga akan dapat dicapai kemampuan menyajikan laporan keuangan KU Mekarsari.

Beberapa saran untuk peningkatan kualitas layanan untuk pengurus KU Mekarsari sebaiknya melakukan evaluasi kinerja secara periodik dan rutin misalnya satu kali. Evaluasi ini sebaiknya melibatkan anggota agar lebih obyektif. Anggota yang dilibatkan merupakan perwakilan dari setiap jenis klaster usaha dengan jumlah yang representatif. Metode yang dipergunakan dapat berupa focus group discussion dan/atau dengan kuesioner. Untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, maka pengurus KU Mekarsari sebaiknya dapat

mengajukan program pelatihan khusus untuk keterampilan manajerial dan teknis khusus untuk pengurus. Dengan demikian tidak hanya berfokus pada pelatihan dan pembinaan untuk anggota saja, namun juga kepada para pengurusnya.

[16] menjelaskan peran pengembangan UMKM melalui Kelompok Usaha UMKM juga seharusnya dikatalisasi oleh Pemerintah. Pemerintah menjadi penghubung antara para pelaku UMKM dan dinas instansi terkait dengan. Permohonan pelatihan untuk pengurus ini dapat diajukan kepada Perguruan Tinggi melalui program pengabdian kepada masyarakat, maupun Dinas Koperasi dan UMKM kota Semarang

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata, Kelurahan Tegalsari, Kelompk Usaha Mekarsari yang telah memberikan selama proses penelitian dilakukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. P. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *J Mark*, vol. 49, pp. 41–50, 1985, doi: <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>.
- [2] A. E. M. Soekesi, R. Elyadi, and S. Purnamasari, "Analisis Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Usaha Pada Kelompok UMK Mekarsari, Tegalsari Semarang," Semarang, 2023.
- [3] A. E. M. Soekesi, S. Purnamasari, and R. Elyadi, "Analisis Pengaruh Karakteristik Kewirausahaan, Orientasi Pasar, Inovasi Produk dan Oriennntasi Kewirausahaan terhadap Kinerja Usaha Mikro dan Kecil di Tegalsari, Semarang," Semarang, 2024.
- [4] Badan Pusat Statistik, "Profil Industri Mikro dan Kecil 2021," Jakarta, Mar. 2023.
- [5] M. Fadhilah, A. Rokhim, and R. Hidayat, "Peningkatan Kapasitas Manajemen UMKM di Purworejo melalui Pelatihan Capacity Building," *Jurnal Umum Pengabdian Masyarakat*, vol. 3, pp. 36–47, Dec. 2024, doi: <https://doi.org/10.58290/jupemas.v3i4.329>.
- [6] A. Supardi and G. Wijaya, "Meningkatkan Kinerja UMKM Melalui Pendampingan Manajerial," 2023. [Online]. Available: <https://journal-stiehidayatullah.ac.id/index.php/peradaban>
- [7] F. R. P. Kiswandi, M. C. Setiawan, and M. A. Ghifari, "Peran UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) terhadap Pertumbuhan Perekonomian Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, vol. 1, no. 4, pp. 154–162, 2023, doi: [10.61722/jiem.v1i4.328](https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.328).
- [8] E. Diantoro, Suheri, and B. Arianto, "Studi Fenomenologi Konsep Bisnis Berkelanjutan dalam Konteks Pegiat UMKM," *Jurnal Manajemen Strategis*, no. 2, pp. 127–144, Oct. 2024, doi: [10.30588/jmt.v1i02.2091](https://doi.org/10.30588/jmt.v1i02.2091).
- [9] D. S. W. Lubis, "Strategi Pemulihan Ekonomi UMKM Pasca Pandemi Covid19 Melalui Peningkatan Kualitas SDM," in *Seminar Nasional Sosial, Humaniora dan Teknologi*, Medan: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, 2022, pp. 665–675.
- [10] L. S. Ratnawati and S. Sanaji, "Pengaruh Customer Engagement terhadap Online Purchase Intention dengan Customer Operant Resources Sebagai Variabel Intervening pada Layanan Platinum Mahasiswa di Vidio.com," *Jurnal Maksipreneur*:

*Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, vol. 14, no. 1, pp. 45–64, Dec. 2024, doi: [10.30588/jmp.v14i1.2088](https://doi.org/10.30588/jmp.v14i1.2088).

[11] A. I. S. Amri and Yuliusman, "Pemberian Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga yang dilakukan PT. Romi Tour and Travel dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen," *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, vol. 12, no. 01, 2023.

[12] D. Rahmawati, A. Hilmi, R. Kurniawati, and F. S. Tiara, "Pengukuran Kualitas Layanan berdasarkan Dimensi Service Quality (Serviqua) dengan Metode Zone of Tolerance (ZOT) dan Kano pada Pet World," *Jurnal Teknik Industri*, vol. 18, no. 1, 2023.

[13] S. Y. Sany, Kuncorosidi, and M. Sopiawadi, "Quality Analysis of Service with Servqua (Service Quality) Method in Tini Cake Catering & Cookies Malaysia Restaurant," *Diskursus Ilmu Manajemen STIESA (Dimensia)*, no. 01, pp. 14–25, 2020, [Online]. Available: <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/dimensia>

[14] Mahmudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak," *Journal of Islamic Economics and Business Studies*, vol. 5, no. 1, p. 22, 2022.

[15] M. Y. Saputri and Jakfar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sucofindo Bagian SBU Mineral," vol. 10, no. 2, 2023.

[16] R. K. Putra, H. Indriana, D. S. Komunikasi, P. Masyarakat, and E. Manusia, "Peran Pemerintah Daerah dalam Mendorong Keberhasilan UMKM di Kabupaten Bogor," *Risalah Kebijakan Pertanian dan Lingkungan*, vol. 11, no. 3, 2024.

#### PENULIS



**Agustine Eva Maria Soekesi**, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kaatolik Soegijapranata



**Shresta Purnamasari**, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kaatolik Soegijapranata



**Rudi Elyadi**, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata