

PENGARUH PELAYANAN USAHA KOPERASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KP-RI) UNIVERSITAS JEMBER TAHUN

2013

Dyah Catur Indriyana, Sutrisno Djaja, Retna Ngesti

Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Jember (UNEJ)
sutrisnojaja@gmail.com

Abstrak

KP-RI Universitas Jember merupakan koperasi yang berkembang pesat dari tahun ke tahun yang dilihat dari semakin bertambahnya anggota koperasi tiap tahunnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan dari pelayanan usaha koperasi terhadap tingkat kepuasan anggota dan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan anggota. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Penentuan jumlah responden menggunakan metode *random sampling* yaitu sebanyak 63 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode angket, wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pengolahan data menggunakan editing, skoring, dan tabulasi data. Teknik analisis data menggunakan analisis inferensial yaitu analisis regresi linear berganda, analisis varian garis regresi, uji t dan uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan usaha koperasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota sebesar 55,9% dan variabel daya tanggap merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tingkat kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember tahun 2013 sebesar 17,29%.

Kata kunci: Pelayanan Usaha Koperasi dan Kepuasan Anggota.

Abstract

KP - RI Jember University is a rapidly growing cooperative from year to year as seen from the increasing number of cooperative members each year . The purpose of this research is to know is there any significant effect on the cooperative efforts of the service member and the level of satisfaction to know which are the most dominant variables that affect member satisfaction. Methods of determining the location of the study using purposive areas . Determination of the number of respondents using random sampling method as many as 63 people . Methods of data collection methods used consisted of questionnaires, interviews , documentation and observation . Data processing techniques using editing , scoring , and data tabulation . Analysis using inferential analysis , namely multiple linear regression analysis , analysis of variance of the regression line , t test and f test . The results showed that the co-operative business services significantly influence the rate of 55.9 % member satisfaction and responsiveness variables are variables that have a dominant influence on the level of satisfaction of members of the KP - RI Jember University in 2013 amounted to 17.29 % .

Keywords: Cooperative Business Services and Member Satisfaction.

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan badan usaha yang bersemboyankan dari anggota dan untuk anggota. Maksud dari semboyan tersebut yaitu koperasi didirikan oleh anggota dengan tujuan dan manfaat yang diperuntukkan bagi anggota itu sendiri. Berdasarkan pada kenyataan tersebut maka keseluruhan dari kegiatan usaha koperasi harus ditujukan pada anggota yang berperan sebagai pemilik dan juga pelanggan koperasi.

Dalam rangka untuk mewujudkan tujuan koperasi dan demi untuk menunjang keberhasilan serta keberlangsungan dari koperasi maka sudah sewajarnya jika koperasi berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggotanya. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan bagi setiap badan usaha yang bersifat jasa termasuk juga koperasi. Pelayanan juga semakin diperlukan dan memiliki peranan yang penting serta bersifat menentukan jika dalam kegiatan jasa yang

dilakukan terjadi persaingan dengan badan usaha jasa lainnya dalam merebut perhatian pasar karena dengan pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan dari konsumen, yang dalam hal ini konsumen tersebut adalah anggota koperasi maupun non anggota koperasi. Menurut Lamb et al (2001:485) pelanggan menilai kualitas pelayanan melalui lima komponen yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Sehingga sudah sangat jelas jika masalah pelayanan ini mendapat perhatian yang cukup besar bagi koperasi untuk tetap menjaga eksistensinya.

Kepuasan dapat terwujud bila anggota maupun non anggota merasakan pelayanan yang diberikan koperasi sudah sesuai dengan harapan ataupun bahkan melebihi dari apa yang mereka harapkan. Namun sebaliknya, ketidakpuasan dapat juga terjadi jika anggota maupun non anggota merasakan pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan harapan mereka atau bahkan sama sekali tidak seperti yang mereka harapkan. Kepuasan anggota menjadi hal yang sangat penting bagi koperasi untuk dapat meneruskan dan mengembangkan kegiatan usahanya, karena dengan anggota yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi maka hal ini akan menciptakan loyalitas dari anggota guna menambah jumlah dari anggotanya yang nantinya dapat berdampak pada semakin berkembangnya koperasi itu sendiri.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember yang beralamatkan di jalan Kalimantan no 27 Jember yang sudah mendapatkan status berbadan hukum dengan nomor badan hukum 4388/BH/II/1980 pada tanggal 12 Februari 1980, unit usaha yang dijalankan oleh KP-RI Universitas Jember diantaranya unit usaha simpan pinjam, unit usaha pertokoan, dan unit usaha jasa.

Unit usaha simpan pinjam merupakan unit usaha yang dijalankan guna membantu anggota di bidang keuangan dengan syarat yang tidak merepotkan. Anggota yang akan melakukan pinjaman cukup mengisi formulir peminjaman uang dengan menyertakan syarat-syarat

berupa slip gaji, fotocopy SK pangkat terakhir, dan fotocopy KTP. Mengenai besaran pinjaman sesuai dengan permintaan peminjam tetapi dengan batas pinjaman maksimal sebesar 100 juta rupiah dengan bunga 1% per bulan, yang bisa di angsur juga sesuai dengan permintaan peminjam sampai dengan maksimal 8 tahun. Realisasi pencairan dana pinjaman yang sudah di setuju bisa pada saat itu juga saat pengajuan pinjaman atau paling lama sampai 1 minggu dari pengajuan pinjaman.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember merupakan jenis koperasi primer yang melakukan pelayanan secara langsung kepada anggotanya. KP-RI Universitas Jember ini tergolong dalam koperasi yang sudah besar dan berkembang dengan cukup pesat. Perkembangan ini dapat dilihat dari terus meningkatnya permodalan dan juga jumlah anggota yang dimiliki KP-RI Universitas Jember dari tahun ke tahunnya. Hal ini tidak terlepas dari upaya peningkatan mutu pelayanan KP-RI Universitas Jember kepada anggota dan pelanggan lainnya yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan yang juga sesuai dengan moto dari KP-RI Universitas Jember yaitu pelayanan prima adalah misi kami, kepuasan anda adalah kebahagiaan kami.

Pelayanan yang baik dalam kegiatan usaha koperasi diharapkan dapat memberikan kepuasan pada anggota, dimana kepuasan anggota akan menimbulkan loyalitas anggota pada koperasi yang pada akhirnya nanti juga berakibat pada semakin berkembangnya koperasi dalam segala bidang serta tercapainya tujuan dari koperasi untuk mensejahterakan masyarakat pada umumnya dan anggota pada khususnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan Usaha Koperasi Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Universitas Jember Tahun 2013".

METODE PENELITIAN

Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu KP-RI Universitas Jember, dengan alasan KP-RI Universitas Jember merupakan koperasi yang terus berkembang pesat dari tahun ke tahun. Penentuan responden penelitian menggunakan metode sampel *purposive* yaitu sebanyak 63 responden yang merupakan anggota dari KP-RI Universitas Jember yang bekerja di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) yang telah melakukan kegiatan simpan pinjam. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode angket, wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pengolahan data menggunakan editing, skoring dan tabulasi data.

Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi linear berganda, analisis varian garis regresi yaitu untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan variabel pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y), uji F yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan anggota secara simultan, dan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) secara parsial.

HASIL

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan:

$$Y = 4,585 + 0,192X_1 + 0,236X_2 + 0,224X_3 + 0,007X_4 + 0,052X_5$$
2. Berdasarkan hasil analisis dari uji t diperoleh hasil bahwa dari kelima variabel pelayanan usaha koperasi $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yang berarti semua variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember tahun 2013.
3. Berdasarkan hasil analisis dari uji F diperoleh hasil bahwa $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yang berarti secara simultan variabel pelayanan usaha memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember

tahun 2013 sebesar 55,9%.

4. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel daya tanggap yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen sebesar 17,29%, yang kemudian diikuti empati 14,28%, kehandalan 13,69%, jaminan 10,08%, dan bukti fisik 0,62%.

PEMBAHASAN

Pelayanan usaha koperasi yang dilakukan oleh KP-RI Universitas Jember merupakan harapan bagi para anggota secara khusus dan masyarakat secara umum. Kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik dan jaminan merupakan pelayanan yang diberikan KP-RI Universitas Jember kepada anggota sehingga kepuasan anggota dapat terwujud. Apabila pelayanan yang diberikan oleh KP-RI Universitas Jember sesuai dengan harapan anggota, maka kualitas pelayanan KP-RI Universitas Jember akan dinilai baik. Apabila pelayanan yang diberikan oleh KP-RI Universitas Jember melebihi harapan dari anggota, maka kualitas pelayanan KP-RI Universitas Jember akan dinilai sangat baik. Apabila pelayanan yang diberikan oleh KP-RI Universitas Jember tidak sesuai dengan harapan anggota, maka kualitas pelayanan KP-RI Universitas Jember akan dinilai buruk. Kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi dinilai baik atau bahkan sangat baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik dan jaminan mempunyai pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember tahun 2013 sebesar 55,9% karena KP-RI Universitas Jember memang memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh para anggotanya sehingga kepuasan anggota dapat tercapai. Hasil analisis tersebut sesuai dengan pendapat Dimiyati (2009:44) yang menyatakan

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini berupa kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik dan jaminan.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel kehandalan mempunyai kontribusi pengaruh sebesar 13,69% terhadap variabel kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember tahun 2013. Hal ini disebabkan karena kemampuan karyawan KP-RI Universitas Jember dalam kaitannya dengan pencairan dan pencatatan data dari para anggota. Kemampuan karyawan dalam hal pencairan disini adalah kecepatan dan ketepatan waktu pencairan dana pinjaman. Pencairan dana pinjaman dikatakan cepat dan tepat apabila pencairan dilakukan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh pihak KP-RI Universitas Jember yaitu bisa pada saat pengajuan pinjaman atau maksimal satu minggu dari pengajuan pinjaman yang dilakukan oleh anggota. Kemampuan karyawan dalam hal pencatatan data dari para anggota dikatakan handal karena pencatatan yang dilakukan oleh karyawan terhadap data-data dari para anggota sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel daya tanggap mempunyai kontribusi pengaruh sebesar 17,29% dan juga sebagai variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember tahun 2013. Daya tanggap ini berkaitan dengan karyawan yang segera menjawab pertanyaan seputar unit simpan pinjam yang tidak dimengerti oleh anggota dan juga karyawan segera menanggapi keluhan dari para anggota tentang unit simpan pinjam. Para karyawan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota KP-RI Universitas Jember melalui jawaban-jawaban yang mereka berikan sehingga kepuasan anggota koperasi tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel empati mempunyai kontribusi pengaruh sebesar 14,28% terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember tahun 2013. Rasa empati ditunjukkan dengan pemberian perhatian yang optimal kepada anggota dengan cara

kemudahan dan keramahan karyawan dalam berkomunikasi dengan para anggota, kemudahan karyawan untuk ditemui apabila anggota ingin menyampaikan sesuatu, dan sikap sopan yang ditunjukkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Dimana dengan semua perhatian tersebut anggota merasa senang dan nyaman dan kepuasan anggota akan pelayanan KP-RI Universitas Jember dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel bukti fisik mempunyai kontribusi pengaruh sebesar 0,62% terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember tahun 2013. Hal ini berkaitan dengan penampilan dari para karyawan koperasi yang selalu rapi dalam memberikan pelayanan dan juga dari kondisi ruangan KP-RI Universitas Jember yang dinilai cukup nyaman bagi para anggota untuk memberikan pelayanan kepada anggota.

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial variabel jaminan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 10,08% terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember tahun 2013. Hal ini karena jaminan merupakan variabel yang dapat membuat anggota mau untuk menyimpan dana mereka di KP-RI Universitas Jember.

Daya tanggap merupakan variabel kualitas pelayanan yang pengaruhnya paling dominan yaitu sebesar 17,29%. Karena KP-RI Universitas Jember merupakan koperasi yang selalu menjaga daya tanggap karyawan terhadap anggota yang memerlukan bantuan yang terkait dengan teknis dari unit simpan pinjam yang kemudian didukung dengan kehandalan, rasa empati, bukti fisik dan jaminan dalam memberikan pelayanan kepada para anggotanya sehingga kepuasan anggota dapat tercapai. Hal ini merupakan perwujudan dari visi KP-RI Universitas Jember yaitu "Pelayanan Prima dan Kepuasan Anda Adalah Kebahagiaan Kami".

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan KP-RI Universitas Jember dapat mempengaruhi kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember. Jika pelayanan yang diberikan

koperasi semakin baik lagi maka kepuasan anggota juga akan semakin meningkat. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh KP-RI Universitas Jember adalah meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan yang berkaitan dengan variabel daya tanggap meliputi kemauan dan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi dan merespon keluhan anggota yang berkaitan dengan simpan pinjam.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan usaha koperasi yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik dan jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember tahun 2013.

Variabel daya tanggap merupakan variabel yang memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan anggota KP-RI Universitas Jember.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka saran yang bisa peneliti sampaikan adalah hendaknya KP-RI Universitas Jember tetap mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan pemberian pelayanan kepada anggota pada khususnya atau masyarakat pada umumnya seperti misalnya menambahkan layanan delivery order sehingga kepuasan anggota dan masyarakat dapat lebih tinggi dan juga nantinya dapat meningkatkan jumlah anggota koperasi dimana dengan meningkatnya jumlah anggota maka eksistensi koperasi akan tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dimiyati, M. 2009. Analisis Sem Dalam Uji Pengaruh Beberapa Variabel Terhadap Loyalitas. Jakarta: Mitra Wacana Media
- [2] Lamb, C. W. 2001. Pemasaran Buku I. Jakarta: Salemba Empat