

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PRIMER KOPERASI ANGKATAN DARAT (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 JEMBER

Lili Hasti Safitri; Sutrisno Djaja, Titin Kartini,
Program studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: ita_hani@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota primer koperasi angkatan darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember. Jadi rumusan masalah yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah adakah pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota primer koperasi angkatan darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode purposive area. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode teknik proporsional random sampling yaitu sebanyak 85 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial (yang terdiri: analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektivitas garis regresi/koeffisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota primer koperasi angkatan darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember, yaitu sebesar 81%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota.

Pendahuluan

Koperasi di Indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Untuk mewujudkan tujuan koperasi tersebut, pelayanan yang baik dan berkualitas memegang peranan yang sangat penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini terutama para anggotanya dan masyarakat yang memanfaatkan koperasi ini. Tjiptono (2002:59) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan adalah upaya untuk mengimbangi harapan konsumen melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan dalam penyampaiannya kepada konsumen. Jadi, dengan adanya kualitas pelayanan yang bagus, maka dapat memberikan kepuasan kepada anggota atau pelanggan.

Kepuasan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, dapat menarik pelanggan yang loyal serta partisipasi aktif dalam kegiatan yang dilakukan oleh koperasi. Partisipasi anggota penting bagi koperasi karena partisipasi anggota merupakan faktor

yang paling penting dalam mendukung keberhasilan koperasi.

Secara umum, Partisipasi anggota koperasi menyangkut partisipasi terhadap sumberdaya, pengambilan keputusan, dan pemanfaatan, atau seringkali dibuat kategori partisipasi kontributif, partisipasi insentif. (Hendar & Kusnadi, 2005: 91). Para anggota koperasi haruslah selalu menggunakan jasa yang disediakan oleh koperasi karena koperasi bisa tumbuh dan berhasil apabila mendapatkan dukungan dari anggotanya baik itu berupa partisipasi anggota dalam pemupukan modal yaitu simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela maupun partisipasi di dalam memanfaatkan pelayanan-pelayanan atau jasa yang diberikan oleh koperasi dan partisipasi anggota dalam mengambil keputusan-keputusan penting bagi anggota.

Koperasi sebagai organisasi ekonomi merupakan wadah berbagai kegiatan ekonomi masyarakat bisa diterima oleh anggota karena adanya pelayanan yang diberikan sesuai dengan bentuk dan kebutuhan yang diberikan oleh anggota sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota. Ropke (2003: 104) menyatakan bahwa partisipasi dalam organisasi yang ditandai oleh hubungan identitas, dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan daripada anggotanya. Pelayanan koperasi terhadap anggota adalah

jasa yang diberikan oleh koperasi untuk melayani anggota dimana harga barang yang disediakan koperasi tidak boleh lebih mahal dari harga umum di pasar dengan mutu yang sama. Dalam pelayanan yang dibutuhkan bukan hanya sekedar pelayanan yang baik tetapi lebih dari itu. Karena kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan koperasi akan mempengaruhi anggota dalam menentukan pilihan. Untuk mengantisipasi persaingan yang tajam, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan anggotanya. Maka dari itu perlu dilakukan sebuah pengolahan terhadap pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan anggota. peningkatan layanan yang efisien melalui penyediaan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi akan menjadi perangsang bagi anggota untuk turut serta memberikan kontribusi (berpartisipasi) bagi pemebentukan dan pertumbuhan koperasi. Oleh karena itu, mutu layanan usaha koperasi tentu akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi.

Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka akan menguntungkan koperasi yaitu anggota lebih meningkatkan partisipasinya dalam koperasi begitu pula sebaliknya. mempengaruhi anggota dalam menentukan pilihan. Untuk mengantisipasi persaingan yang tajam, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan anggotanya. Maka dari itu perlu dilakukan sebuah pengolahan terhadap pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan anggota. Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka akan menguntungkan koperasi yaitu anggota lebih meningkatkan partisipasinya dalam koperasi begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini ialah: Apakah dengan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi partisipasi anggota PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember.

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Berdasarkan rumus pengambilan sampel di atas, maka sampel penelitian dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

$$n = \frac{561}{1 + 561 (0,01)}$$

$$n = \frac{561}{1 + 5,61}$$

$$n = 84,8714 \text{ dibulatkan } 85$$

Jadi berdasarkan populasi sebesar 561, maka sampel yang diambil adalah 85.

Penentuan besarnya sampel dari masing-masing golongan anggota ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n \text{ (Umar, 2003:78)}$$

Keterangan :

- ni : Ukuran sampel
- N : Ukuran populasi
- Ni : Ukuran sampel masing-masing bagian
- n : Ukuran sampel yang dibutuhkan

Sehingga lebih rinci pembagian responden untuk tiap kelas dapat dilihat sebagai berikut:

Mayor	=	$\frac{8}{561}$	x	85	=	2
Rai Markas	=	$\frac{197}{561}$	x	85	=	29
Rai Ardhi, Rai Budhi	=	$\frac{114}{561}$	x	85	=	18
PNS	=	$\frac{2}{561}$	x	85	=	1
PA	=	$\frac{29}{561}$	x	85	=	5
BA	=	$\frac{89}{561}$	x	85	=	14
TA	=	$\frac{110}{561}$	x	85	=	16

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat dilihat sampel dari masing masing golongan anggota antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.2 Sampel Penelitian

No.	Jenis Anggota	Jumlah Anggota	Jumlah Sampel
1.	Mayor	8	2
2.	Rai Markas	197	29
3.	Rai Adhi, Rai Budhi	114	18
4.	PNS	2	1
5.	PA	29	5
6.	BA	89	14
7.	TA	110	16
Jumlah		561	85

Sumber: Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember tahun 2013.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing dan tabulasi. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang akan digunakan yaitu analisis inferensial (yang terdiri: analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektivitas garis regresi atau koefisien determinasi).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis garis regresi sederhana diperoleh R_{square} sebesar 0,812. Koefisien determinasi R_{square} dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Jenis analisis ini digunakan untuk mengetahui

kontribusi koefisien dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap partisipasi anggota (Y). Berdasarkan analisis garis regresi linier sederhana diperoleh hasil dalam tabel berikut ini.

Tabel Ringkasan Uji F, Multiple R, dan R Square

Variabel	F _{Hitung}	F _{Tabel}	Sig. F	<i>a</i>	R	R _{Square}
X terhadap Y	353,351	3,956	0,000	0,05	0,900 ^a	0,810

Sumber : Data diolah 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} = 353,351 > F_{tabel} = 3,956$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember. Untuk koefisien determinasi R_{Square} sebesar 0,810, besarnya R_{Square} tersebut sama dengan proporsi sumbangan variabel X terhadap Y sebesar 81%. Sedangkan variabel lain yang tidak diteliti (*ei*) sebesar 19% juga mempengaruhi persentase perubahan jumlah modal usaha, yaitu harga, lokasi, produk, dan lain-lain. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember dapat diketahui dari multiple R sebesar 0,900 dengan kategori hubungan yang sangat kuat.

PEMBAHASAN PENELITIAN

Kualitas pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa, dimana kualitas pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan kebutuhan anggota atau konsumen. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari jaminan, kehandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap juga dapat menentukan partisipasi anggota PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember. Hal tersebut terbukti dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang mana hasil dari uji F diketahui bahwa variabel bebas dimensi kualitas pelayanan jasa (jaminan, kehandalan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) secara keseluruhan mempengaruhi variabel terikat (partisipasi anggota).

Jaminan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi partisipasi anggota PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa barang-barang yang dijual pada PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember memiliki harga yang lebih murah daripada toko lain. Selain itu, barang-barang yang ada di PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember memiliki kualitas yang baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember juga menyediakan kredit kepada anggotanya. Kredit yang disediakan tersebut dapat menjamin keamanan dan kecepatannya dalam memperoleh dana dengan bunga yang relatif kecil. Jadi, jaminan merupakan kepercayaan anggota terhadap kualitas pelayanan karyawan PRIMKOPAD YON ARMED 8 yang ditunjukkan dengan jaminan bahwa harga barang-barang yang tersedia lebih murah, jaminan tersedianya barang-barang dengan

kualitas yang baik, dan jaminan pemberian kredit yang dengan prosedur yang mudah dan bunga yang rendah. Seperti yang diungkapkan salah satu anggota yang menjadi responden dalam penelitian ini tentang jaminan Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember adalah sebagai berikut:

“Untuk kebutuhan sehari-hari, saya selalu berbelanja di PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember, karena selain barang yang dijual lebih murah dan berkualitas bagus, saya juga dapat melakukan pinjaman kredit dengan prosedur yang lebih mudah” (NH, 40TH).

Kehandalan ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa para karyawan yang merupakan anggota di PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember memiliki kecuratan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada anggota atau konsumen. Selain itu, karyawan PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember juga dapat memberikan ketepatan dalam pencatatan pembayaran kepada anggota sesuai dengan waktu yang telah diberikan oleh pihak koperasi tersebut. Jadi, kehandalan yang dapat diberikan di PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember merupakan suatu kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam melayani konsumen dengan tepat dan akurat.

Selanjutnya, bukti fisik ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa kelengkapan fasilitas di PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember memadai, seperti kondisi ruang koperasi yang cukup luas dan bersih, dan juga terdapat tempat parkir bagi karyawan dan konsumen yang memadai dan aman. Selain itu, kelengkapan barang yang dijual dan kerapian dalam penataan barang di koperasi tersebut juga merupakan bukti fisik yang dapat dilihat di PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember adanya kelengkapan sarana dan prasarana ini membuat banyak konsumen menjadi betah untuk terus berbelanja di PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember tersebut.

Empati ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember memberikan perhatian terhadap setiap keluhan yang dialami oleh konsumen yang merupakan anggota PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember. Selain itu, para karyawan di PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember memiliki sikap yang ramah dalam memperlakukan anggotanya sehingga membuat anggota menjadi tertarik untuk ikut berpartisipasi dalam usaha menjalankan dan meningkatkan usaha yang telah dilakukan oleh koperasi tersebut.

Daya tanggap ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa karyawan maupun pengurus koperasi menanggapi permintaan barang yang dipesan anggota maupun oleh konsumen dengan sabar dan penuh perhatian serta berusaha memenuhi pesanan barang yang dipesan oleh anggota atau konsumen tersebut. Daya tanggap lain yang ditunjukkan oleh karyawan PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember adalah kemampuan karyawan dalam menanggapi komplain anggota dengan cepat dan segera. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu responden yang mengemukakan bahwa,

“Pelayanan yang diberikan PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember seperti kemampuan karyawan dalam menangani komplain dari anggota dengan memberikan solusinya, penampilan mereka yang berseragam dan rapi, sikap mereka yang perhatian terhadap anggotanya” (KM, 39Tn).

Hal ini dimaksudkan untuk dapat membantu dan memberikan kenyamanan untuk mengatasi masalah yang dialami oleh anggota atau konsumen. Selain itu, para karyawan pada PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember juga terbuka terhadap saran-saran yang diberikan oleh para anggota koperasi tersebut. Para karyawan koperasi tersebut beranggapan bahwa saran yang mereka terima dapat membuat usaha pada koperasi yang mereka jalankan menjadi lebih baik dan meningkat.

Anggota PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember yang menjadi anggota serta responden dalam penelitian ini memiliki keinginan untuk berpartisipasi yang cukup tinggi pada koperasi tersebut. Hal ini ditunjukkan dari adanya usaha mereka dalam ketertiban untuk membayar simpanan wajib dan sukarela serta adanya partisipasi mereka dalam unit pertokoan dan unit simpan pinjam. Berikut merupakan penjelasan anggota PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember yang ikut berpartisipasi terhadap koperasi tersebut.

“Saya sudah menjadi pelanggan tetap pada PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember tersebut, karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan pada koperasi tersebut sangat baik dan memuaskan, sehingga untuk memenuhi segala kebutuhan keluarga saya, saya berbelanja pada koperasi tersebut, selain itu saya juga menggunakan jasa simpan pinjam yang ada pada PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember” (KN, 39Th).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember sangat menentukan partisipasi anggota terhadap koperasi tersebut, baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang usaha. Salah satu partisipasi anggota dapat dilihat dari pengambilan keputusan berkaitan dengan keinginan mereka untuk berbelanja pada koperasi tersebut. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu responden yang menjelaskan bahwa:

“Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember tersebut sangat bagus, sehingga membuat saya untuk dapat langsung memutuskan dimana sebaiknya saya berbelanja untuk memenuhi kebutuhan saya. Saya tidak perlu berfikir dua kali untuk melakukan pembelian di koperasi tersebut karena saya sudah yakin tentang apa yang dijual serta kualitas pelayanan yang diberikan PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember kepada saya” (MN, 37Th).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember dapat mempengaruhi keinginan anggota dalam ikut berpartisipasi guna menjalankan dan meningkatkan usaha yang ada pada

koperasi tersebut. Adanya keinginan anggota untuk berpartisipasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada koperasi tersebut telah berhasil dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti sesuai dengan teori dari hasil penelitian yang dilakukan pada PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota PRIMKOPAD YON ARMED 8 Jember.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan :

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember sebesar 81% sedangkan sisanya yaitu 19% dipengaruhi faktor lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini yaitu harga, lokasi, produk, dan lain-lain.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti ingin memberikan saran yaitu bagi pihak Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memaksimalkan partisipasi anggota, sehingga dapat memperlancar jalannya usaha pada koperasi tersebut.

Daftar Pustaka

- Hendar dan Kusnandi. 2005. Ekonomi Koperasi. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Kotler, P dan Amstrong, G. 2000. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. 2002. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Yazid, 2008. Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi) Yogyakarta : Ekonosia.