

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KP-RI “KARYA HUSADA” DINAS KESEHATAN KABUPATEN JEMBER TAHUN 2013

Nurida Yanuar Kasih, Drs.Sutrisno Djaja, M.M, Dra. Retna Ngesti S, M.P
Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Jember (UNEJ)
sutrisnojaja@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KP-RI “Karya Husda” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2013. Jadi, rumusan masalah yang dapat ditarik dari penelitian ini adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2013. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Random sampling*, yaitu sebanyak 92 anggota. 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 diskriptif dan inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan uji efektivitas garis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2013 sebesar 78,6%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember

Abstract

The purpose of this research conducted to determine influence significantly from service quality against gratification members KP-RI “Karya Husada” healthy departmen at jember Regency 2013. Thus, draft problems can be drawn for this research is whether of significant influence in service quality toward to gratification members KP-RI “Karya Husada” health agency district jember 2013. A method for determining research location using way of purposive the area. Determination quantity of respondents in this research using random sampling methods, namely as many as 92 members. A methods for collecting data consist of: poll, observation, interview and documents. Technical data processing in this study, use editing skoring, and tabulate. This research use diskriptif analysis and inferential / statistics by using analysis of simple line regression, variant line regression, F test, and effectiveness line regression. Outcome of this research show that quality service depends significantly with member satisfaction in Healthy Department of KP-RI “Karya Husada” Jember regency 2013 give 78,6%.

Keywords: quality service and member satisfaction in Healthy Department of KP-RI “Karya Husada” Jember

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. Kepuasan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal pada suatu koperasi, dapat menciptakan kepuasan pada anggota koperasi tersebut.

Sektor jasa atau pelayanan tidak dapat dilepaskan dari kehidupan sehari-hari. Untuk dapat menggunakan sektor jasa atau pelayanan, tidak jarang seseorang selalu memperhatikan dan mempertimbangkan kualitas jasa atau pelayanan yang akan digunakan. Untuk memahami lebih lanjut mengenai kualitas jasa atau pelayanan, seseorang harus terlebih dahulu memahami dan mengerti yang dimaksud dengan kualitas. Menurut pendapat Menurut Tjiptono (2000:51-52), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut pendapat Kotler (2002:83) menyatakan bahwa, “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Adanya persaingan yang semakin tajam antar koperasi mengharuskan koperasi meningkatkan pelayanan kepada anggotanya. Perubahan kebutuhan ini akan menentukan pola kebutuhan anggota dalam mengkonsumsi produk-produk yang diberikan oleh koperasi. Bila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar dari pesaingnya maka tingkat kepuasan anggota terhadap koperasi tersebut akan meningkat. Jadi, pelayanan jasa pada suatu koperasi sangat penting serta perlu untuk terus ditingkatkan guna menghadapi persaingan antar koperasi serta memberikan rasa puas kepada anggota yang berujung pada kesejahteraan anggota tersebut.

Salah satu daerah yang banyak terdapat koperasi serta mengutamakan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan kepada anggota adalah di daerah Kabupaten Jember. berdasarkan observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa salah satu koperasi di Kabupaten Jember yang memiliki kualitas pelayanan cukup baik yaitu pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Adapun kualitas pelayanan yang nampak pada koperasi tersebut yaitu adanya ketanggapan, keramahan, dan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen yang baik, serta barang-barang yang dijual pada unit

pertokoan di koperasi tersebut memiliki kualitas dan harga yang bagus dan lebih murah daripada tempat lain. Selain itu, pada koperasi tersebut juga memberikan prosedur kredit yang lebih mudah.

Unit usaha pertokoan di KP-RI “Karya Husada” tidak hanya melayani kebutuhan anggota, akan tetapi juga untuk masyarakat umum. Oleh karena itu barang-barang yang disediakan diupayakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para anggota maupun masyarakat dengan harga yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan anggota. Usaha ini melayani kebutuhan barang-barang pokok, alat-alat tulis, alat-alat kantor, sandang, peralatan elektronika, dan lain-lain. Selain itu, anggota juga bisa membeli barang-barang yang dibutuhkan tersebut dengan tunai maupun dengan kredit. Penjualan secara kredit lebih banyak dilakukan untuk memudahkan anggota berbelanja terutama bagi anggota yang mengalami masalah dalam keuangan.

Unit usaha simpan pinjam pada KP-RI “Karya Husada” merupakan salah satu kegiatan koperasi yang dijalankan dengan cara menghimpun dana dari para anggota dan modal ekstern. Modal ekstern ini berasal dari pinjaman luar atau pihak ketiga, misalnya modal yang berasal dari kerjasama dengan lembaga keuangan dalam bentuk kredit. Pelayanan simpan pinjam di KP-RI “Karya Husada” dilakukan dengan sebaik-baiknya yaitu dengan proses yang mudah, bunga yang rendah, dan mudahnya proses dalam pencairan dana yang diterima oleh anggota. Unit usaha simpan pinjam ini bertujuan untuk membantu anggota yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya yang bersifat mendesak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pada KP-RI “Karya Husada” terutama pada unit usaha simpan pinjam dan pertokoan. Hal ini dikarenakan pada unit simpan pinjam dan unit pertokoan tersebut merupakan unit usaha yang paling besar dan maju di KP-RI “Karya Husada” tersebut.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Tjiptono, F (2002:78) berpendapat

bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Terkait dengan kualitas pelayanan koperasi bahwa apabila koperasi dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memberikan nilai bagi anggotanya maka anggota tersebut akan merasa puas. Karena anggota merasa puas karena mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan maka ia cenderung untuk kembali berbelanja di koperasi.

Menurut Tedjasutisna, A (2000:92) menyatakan bahwa “kemampuan mengurus koperasi dalam menetapkan kebijakan pemasaran serta kemampuan karyawan dalam melayani kebutuhan anggota sehingga tercipta kepuasan anggota merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha koperasi”. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota. Apabila koperasi mampu memberikan pelayanan yang berkualitas maka anggota koperasi akan merasa puas. Apabila koperasi tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik maka anggota koperasi akan merasa tidak puas.

Menurut Tjiptono (2002:54), kepuasan pelanggan muncul pada perusahaan yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada konsumennya, dan pada akhirnya kepuasan pelanggan tersebut dapat menciptakan loyalitas dan kesetiaan. Jadi, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat utama yang harus diperhatikan oleh suatu instansi seperti pada KP-RI “Karya Husada”, karena selain dapat memberikan rasa senang kepada anggota, juga dapat menarik masyarakat untuk menjadi anggota pada KP-RI “Karya Husada” tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu, adakah pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2013.

METODE PENELITIAN

Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, dengan alasan KP-RI “Karya Husada” merupakan salah satu koperasi yang ada di Kota Jember yang memiliki anggota cukup banyak serta aktif dalam kegiatan koperasi, serta lebih mengutamakan kualitas pelayanan. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Random sampling* yaitu sebanyak 92 anggota, yang merupakan anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, scoring, dan tabulasi.

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi yaitu untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y), uji F yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, dan uji efektivitas garis regresi yaitu untuk mengetahui berapa besar (%) pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

HASIL

Berdasarkan hasil analisis garis regresi sederhana diperoleh R_{square} sebesar 0,786. 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 variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y).

Berdasarkan analisis garis regresi sederhana diperoleh hasil dalam tabel berikut ini:

variabel	F _{Hitung}	F _{Tabel}	Sig. F	<i>a</i>	R	R _{Square}
X terhadap Y	331.38	3.95	0	0.05	0,887 ^a	0,786

Sumber: Data diolah 2014

Tabel di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} = 331,380 > F_{tabel} = 3,947$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Untuk koefisien determinasi R_{Square} sebesar 0,786, besarnya R_{square} tersebut sama dengan proporsi sumbangan variabel X terhadap Y sebesar 78,6%. Sedangkan variabel lain yang tidak diteliti (*ei*) sebesar 21,4% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti yaitu kualitas produk, harga, promosi, lokasi, dan sebagainya. Hubungan antara variasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember dapat diketahui dari *multiple R* sebesar 0,887 dengan kategori hubungan yang sangat kuat.

garis lurus mengikuti pola perubahan SHU dari tahun 2010 sampai dengan 2012. Garis lurus AB diperoleh dengan menggunakan persamaan linier. Dalam persamaan linier terlebih dahulu menentukan nilai *a* dan *b* dengan menggunakan slope persamaan trend linier dan konstanta persamaan linier. Garis AB ini menunjukkan peningkatan perkembangan SHU secara optimal tahun 2010-2012 pada PRIMKOP Dharma Putra Balawara di Kabupaten Jember.

PEMBAHASAN

Pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap anggota pada suatu koperasi, dimana pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan

ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan anggota. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada anggota oleh pihak koperasi yang sesuai dengan kebutuhan anggota dan tujuan yang telah ditetapkan pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Adapun kualitas pelayanan di KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember meliputi Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Jika pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan anggota maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa yaitu koperasi dalam memenuhi harapan anggota.

Kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati juga dapat menentukan kepuasan pada anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Hal tersebut terbukti dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang mana hasil dari uji F diketahui bahwa variabel bebas kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) secara keseluruhan mempengaruhi variabel terikat (kepuasan anggota). Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($331,380 > 3,947$) dan $\alpha = 0,05 > \text{Sig } F = 0,000$.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (Bukti Fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang diberikan oleh pihak KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota

KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Berdasarkan analisis koefisien determinasi berganda (R^2) besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember sebesar 78,6%. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono, F (2002:78) yang menjelaskan bahwa bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember tersebut merupakan suatu upaya untuk memenuhi segala kebutuhan dari anggota. Hal ini disebabkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada KP-RI Karya Husada Dinas Kesehatan Kabupaten Jember dengan baik dan maksimal, maka dapat memberikan rasa senang dan puas kepada anggota setelah menerima pelayanan dari pihak koperasi tersebut. Adanya rasa puas yang dirasakan oleh anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember tersebut dapat meningkatkan jumlah anggota.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember kepada anggota dapat memberikan rasa senang dan puas pada anggota. Hal ini dikarenakan kualitas yang diberikan oleh pihak KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember tersebut sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan anggota. Para anggota yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember tersebut akan merasa puas ketika berbelanja pada koperasi tersebut. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini.

“pelayanan yang diberikan dari pihak KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember

sangat memuaskan, karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan saya, sehingga segala kebutuhan saya dapat terpenuhi” (FJ, 41Th).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa setelah merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak KP-RI Karya “Husada Dinas” Kesehatan Kabupaten Jember, banyak dari responden yang merasa puas karena mereka merasa kebutuhan mereka dapat terpenuhi. selain itu, rasa puas yang ditunjukkan oleh anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember dapat ditunjukkan dari adanya minat anggota untuk berbelanja dan menggunakan unit simpan pinjam pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember lagi. Salah satu anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini menjelaskan bahwa,

“Pertama kali saya berbelanja pada KP-RI “Karya Husada”, saya merasa puas, sehingga saya sering berbelanja pada koperasi tersebut. selain itu, saya juga berkeinginan untuk menjadi anggota pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember” (NR, 40Th).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember dapat mempengaruhi kepuasan para anggotanya. Adanya rasa puas yang dirasakan oleh anggota menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi tersebut telah berhasil dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari anggota. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani, (2006:192) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi, hal yang terpenting dalam suatu usaha jasa adalah kualitas pelayanan dalam bentuk jasa yang hendak diberikan kepada pelanggan.

Hasil penelitian di atas juga sesuai dengan pendapat Yazid (2008:102) yang menyatakan bahwa setiap organisasi jasa bisa memilih satu dari lima dimensi kualitas jasa (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian) dalam mengembangkan posisinya yang efektif. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti sesuai dengan teori dari hasil penelitian yang dilakukan pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KP-RI Karya “Husada Dinas” Kesehatan Kabupaten Jember.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember tahun 2013 dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. Dimana kualitas pelayanan (terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), jaminan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dapat dilaksanakan dengan paling baik dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak antara lain, bagi KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, untuk dapat terus menjalankan dan mengembangkan unit usaha yang telah dimiliki terutama dalam hal kualitas pelayanan. Bagi anggota, untuk terus berperan aktif dalam berpartisipasi pada KP-RI “Karya Husada” Dinas Kesehatan Kabupaten Jember dalam segala kegiatan yang ada pada koperasi tersebut. Dan bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan

pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- [2] Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [3] Tedjasutisna, A. 2000. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Bandung: Armico.
- [4] Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Management dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- [5] _____, 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [6] Yazid. 2008. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.