

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI PUTRA JAYA SEJAHTERA GIANYAR

Oleh :

I Dewa Ayu Juni Ariani

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar, Bali, Indonesia
e-mail :juniariani48@gmail.com / telp : +6283 119647341

ABSTRAK

Koperasi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu jasa keuangan. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kepuasan anggota merupakan hal yang sangat penting sehingga faktor pelayanan mendapat prioritas utama. Kepuasan anggota dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan yang diuraikan dengan lima indikator yaitu *tangible* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *responsiviness* (daya tanggap), *reability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling aksidental dengan jumlah responden sebanyak 90 orang yang merupakan anggota yang masih aktif dari Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS *version 21.0 for windows* untuk menguji hipotesis digunakan uji t-test. Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi : $Y = 6,847 + 0,198X$, dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar adalah positif dan signifikan, diuji dengan menggunakan analisa t-test yang memperoleh hasil t-hitung = 6,805 dan t-tabel = 1,662 yang berarti t-hitung > t-tabel, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang diduga terbukti bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar adalah positif dan signifikan. Sedangkan kontribusi variabel kualitas pelayanan(X) terhadap kepuasan anggota (Y) sebesar 34,5 % sedangkan sisanya 65,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota.

ABSTRACT

Cooperative is one of the companies engaged in services, namely financial services. For companies engaged in the services of member satisfaction is very important so that the service factor gets top priority. Satisfaction of members in using the services or products offered can be used as input for the management to continuously improve the quality of service provided. This research is conducted to find out how the influence of service quality is described with five indicators namely tangible (physical evidence), Empathy (empathy), responsiveness (Responsiveness), reliability (reliability), and assurance (guarantee) to member satisfaction at Putra Jaya Sejahtera Gianyar Cooperative. With the aim to know the effect of service quality to member satisfaction at Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar. Sampling technique used accidental sampling technique with 90 respondents who are still active members of Putra Jaya Sejahtera Gianyar Cooperative. Using simple linear regression analysis technique with SPSS version 21.0 for windows program to test hypothesis used t-test. Based on the results of the analysis obtained the regression equation: $Y = 6.847 + 0.198X$, it can be seen that the influence of service quality (X) on member satisfaction (Y) Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar is positive and significant, tested by using t-test analysis obtained Calculate = 6,805 and t-table = 1,662 which means $t\text{-count} > t\text{-table}$, this means H_0 is rejected and H_a accepted so it can be concluded hypothesis which supposed proved that influence of service quality (X) to member satisfaction (Y) Putra Jaya Sejahtera Gianyar is positive and significant. While the contribution of service quality variable (X) to member satisfaction (Y) equal to 34,5% while the rest 65,5% influenced by other variable which not examined.

Keywords: Service Quality, Member Satisfaction.

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan dalam menjalankan usahanya memiliki tujuan yang ingin dicapai baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Dalam hal ini tujuan jangka pendek perusahaan yaitu mendapatkan keuntungan yang banyak, sedangkan tujuan jangka panjang yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Tujuan utama dari setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Untuk mencapai keberhasilan perusahaan terdapat berbagai tantangan, untuk mengantisipasinya perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima oleh pelanggan. Hal utama yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Philip Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan seseorang atau badan hukum, setiap koperasi yang ada harus melandaskan seluruh kegiatannya pada prinsip koperasi serta asas kekeluargaan untuk meningkatkan gerakan ekonomi rakyat.

Kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2007). Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat untuk perusahaan yaitu terciptanya loyalitas dari pelanggan untuk terus melakukan penggunaan ulang barang atau jasa suatu perusahaan.

Variabel bebas yang pertama yaitu kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap pelayanan suatu perusahaan (Tjiptono, 2001). Puas tidaknya anggota terhadap pelayanan suatu koperasi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diterima anggota dengan pelayanan yang diharapkan oleh anggota.

Variabel yang kedua yaitu kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2007). Semakin tinggi tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diterima maka dapat terciptanya loyalitas anggota untuk terus menggunakan jasa dari koperasi.

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang yang dijelaskan adalah:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi pada Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar. Koperasi Putra Jaya Sejahtera adalah koperasi simpan pinjam yang terdapat di daerah Gianyar, koperasi ini memiliki visi untuk terus mengutamakan kepuasan anggota. Dilihat dari koperasi strategis yang berada di tengah Kota Gianyar koperasi dapat dengan mudah mendapat calon anggota dan mempertahankan yang sudah menjadi anggota dan dapat mensejahterakan anggota-anggotanya sesuai dengan tujuan dari koperasi. Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu anggota dari koperasi putra jaya sejahtera. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

Pada penelitian ini digunakan model regresi yaitu regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota yaitu dengan analisis koefisien determinasi. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota apakah positif dan signifikan atau tidak dengan menggunakan uji-t. Analisis ini diproses menggunakan program komputer *Statistical Package For Social Science (SPSS)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui pola perubahan kepuasan anggota sebagai variabel terikat yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas. Bisa dilihat dari Tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1 Rangkuman Hasil Analisis Statistik Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar

| Model | Regresi | T | Sig. |
|--------------------|---------|-------|-------|
| Constant | 6,847 | | |
| Kualitas Pelayanan | 0,198 | 6,805 | 0,000 |

n = 90

R = 0,587

R² = 0,345

Analisis regresi linier sederhana

Berdasarkan tabel diatas di dapat persamaan regresi linier sederhana yaitu yang menyatakan pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan anggota (Y) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,847 + 0,198X$$

Berdasarkan hasil persamaan yang diperoleh ini, maka dapat dijelaskan pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan anggota (Y) adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai a = 6,847 memiliki arti bahwa jika kualitas pelayanan (X) = 0 maka kepuasan anggota rata-rata sebesar 6,847.
- 2) Nilai b = 0,198 memiliki arti bahwa apabila kualitas pelayanan diperbaiki, maka kepuasan anggota rata-rata akan meningkat sebesar 0,198.

Dengan demikian dapat dinyatakan kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Uji Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan SPSS *version 21.0 for windows* pada tabel diatas nilai dari koefisien korelasi (r) adalah sebesar 0,587 yang artinya ada hubungan positif yang sedang antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada koperasi Putra Jaya Sejahtera, ini menunjukkan bila kualitas pelayanan (X) ditingkatkan, maka kepuasan anggota (Y) akan meningkat. Karena nilai dari koefisien korelasi (r) adalah 0,587 maka nilai dari r^2 adalah 0,345 maka perhitungan dari koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Adapun cara untuk menghitung nilai determinasi ini adalah dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi (r) kemudian dikalikan 100 %. Adapun rumus tersebut yaitu:

$$D = r^2 \times 100\%$$

$$D = 0,345 \times 100\%$$

$$D = 34,5\%$$

Koefisien determinasi yang diperoleh dari hasil perhitungan diatas adalah sebesar 34,5%. Hal ini berarti kualitas pelayanan X memberikan sumbangan terhadap kepuasan anggota Y adalah 34,5%. Dan sisanya sebesar 65,5% disumbangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Uji-t (t-test)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS *version 21.0 for windows* pada tabel diatas besarnya t – hitung untuk kualitas pelayanan X adalah 6,805. Penentuan statistik tabel ditentukan dengan t - tabel = $t_{(\alpha,df)}$ dimana α (tingkat kesalahan) yang

digunakan adalah 5% dan df (derajat kebebasan) adalah $n - k = 90 - 2 = 88$. Sehingga besarnya $t - \text{tabel} = t_{(5\%,88)}$ yang terdapat pada tabel t dalam lampiran 6, besarnya adalah 1,662. Dari pengujian diatas dapat ternyata dengan taraf kepercayaan = 5% dan pada derajat kebebasan = 88, maka diperoleh $t - \text{hitung} = 6,805$ dan $t_{\text{tabel}} = t_{(5\%,88)} = 1,662$. Berdasarkan hasil pengujian dan uraian gambar maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) pada Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar adalah positif dan signifikan, Jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat. Hipotesis yang diperkirakan terbukti positif dan signifikan dinyatakan karena $t - \text{hitung} > t - \text{tabel}$ yaitu $6,805 > 1,662$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti dengan memperbaiki kualitas pelayanan maka kepuasan anggota dapat meningkat.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana $Y = 6,847 + 0,198X$ yang artinya jika kualitas pelayanan (X) di perbaiki/ ditingkatkan maka kepuasan anggota akan meningkat. Besarnya Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar adalah sebesar 0,345 atau 34,5 % sedangkan sisanya 65,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Hasil analisis uji-t pada Koperasi Putra Jaya Sejahtera Gianyar memperoleh hasil yaitu $6,805 > 1,662$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y).

Saran

Untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota maka koperasi harus memperbaiki pelayanan dengan lebih memperhatikan indikator-indikator kualitas pelayanan seperti fasilitas yang bersih dan nyaman, keramahan petugas, sarana komputer ditambahkan, pemberian informasi yang jelas, karyawan harus lebih teliti dalam menangani tugasnya, dan lain sebagainya.

REFERENSI

- Adi nugroho,1996,“Pedoman Mengelola Koperasi”CV Aneka. Solo.
- Ari nuryani ni komang,2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Sapta Dana Amerta Gianyar”, Gianyar.
- Buchari Alma,2009,“*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*”, Cetakan Kedelapan, Alfabeta, Bandung.
- Darma Susilayana I Made, 2014, “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Kusuma Bali Mandiri Semabaung, Bedulu, Gianyar”.
- Edi Suputra I Wayan,2014,“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Partasedana Gianyar”, Gianyar.
- Fredy Rangkuti,2003,“*Riset Pemasaran*”,Cetakan Kelima,PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar,2006, “*Pengantar Statistika*”, Bumi Aksara, Jakarta.
- Irawan,2005, “*Manajemen Pemasaran*” Modern. Liberty, Yogyakarta,
- Kasmir,2004, “*Pemasaran Perbankan*”, Prenada Media, Jakarta.
- Kotler,Philip,2000, “*Marketing Manajement*”, Edisi Millenium, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip 2007, “*Manajemen Pemasaran*”, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit : PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Lopiyoadi Rambat,2001, “*Manajemen Pemasaran Jasa*” , Salemba empat, Jakarta.
- Suegyarto Mangkuatmodjo,2004, “*Statistik Lanjutan*” , Rineka Cipta.
- Sugiono Prof Dr,2004, “*Metode Penelitian Bisnis*” , Alfabeta,CV Bandung.
- Sugiyono, 2008, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Alfabeta, Bandung.
- Sukanto Reksohadiprodjo Prof Dr, 2001, “*Organisasi Perusahaan*”, BPFE, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy,2001,"*Strategi Pemasaran*",Edisi Kedua,Cetakan Kelima,Andi Offset, Jakarta.

_____,2004,"*Manajemen Jasa*",Edisi Pertama,Andi Offset, Yogyakarta.

_____,2006,"*Manajemen Pelayanan*"*Jasa*,penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono Fandi dan Gregodius Chandra, 2005,"*Service,Quality& Satisfaction*"
Yogyakarta : PenerbitAndi.

Umar, Husein,2005, "*Metode Penelitian* ", PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.