



Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha (Ksu) Mikat Al Khidmah Kecamatan Kutoarjo

A'la Darojah Chasanatur Rodliyah¹, Anes Arini², Anna Probowati³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rajawali

Alamat: Jl. Gajah Mada No.KM. 7, Dukuh, Dukuhrejo, Kec. Bayan, Kabupaten Purworejo,
Jawa Tengah 54224
aladarojah@gmail.com

Abstract. *This study examines the impact of service quality on member satisfaction at KSU Mikat Al Khidmah, Kutoarjo District. A sample of 50 members was randomly selected from a population of 456. Data were collected via a Likert-scale questionnaire tested for validity and reliability. Data were analyzed using simple linear regression, determination analysis, and t-test. Results show a strong relationship between service quality and member satisfaction, with a correlation value of 0.732. Linear regression indicates that even with zero service quality, member satisfaction remains positive at 4.047. Service quality influences member satisfaction by 53.6%. The t-test confirms an impact, with a t-value of 7.453 exceeding the t-table value of 1.677. Improving service quality at KSU Mikat Al Khidmah is recommended to enhance member satisfaction and welfare, including through mobile app or interactive website development and accessible feedback systems.*

Keywords: *Service Quality, Member Satisfaction, Cooperative, KSU Mikat Al Khidmah, Kutoarjo.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSU Mikat Al Khidmah Kecamatan Kutoarjo. Sampel yang digunakan berjumlah 50 anggota, diambil menggunakan teknik *simple random sampling* dari populasi 456 anggota. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana, analisis determinasi, dan uji t. Hasil menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota, dengan nilai korelasi 0,732. Regresi linier menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan bernilai 0, kepuasan anggota tetap positif sebesar 4,047. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota sebesar 53,6%. Uji t mengonfirmasi adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota, dengan t-hitung 7,453 lebih besar dari t-tabel 1,677. Peningkatan kualitas pelayanan di KSU Mikat Al Khidmah direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan anggota, termasuk melalui pengembangan aplikasi *mobile* atau *website* interaktif serta sistem umpan balik yang mudah diakses.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Koperasi, KSU Mikat Al Khidmah, Kutoarjo.

LATAR BELAKANG

Koperasi memiliki peran krusial dalam mendukung ekonomi anggota dan masyarakat, terutama di kalangan ekonomi menengah ke bawah, dengan memberikan akses penyimpanan uang dan kredit untuk usaha kecil. Data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah menunjukkan bahwa Indonesia memiliki 127.846 koperasi dengan 27.100.372 anggota, tersebar di 34 provinsi. Di Jawa Tengah, terdapat 870

Received: May 3, 2024; Accepted: May 21, 2024; Published: June 28, 2024

A'la Darojah Chasanatur Rodliyah, aladarojah@gmail.com

koperasi simpan pinjam pada tahun 2021. Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat, serta berkontribusi pada perekonomian nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Kepuasan anggota merupakan hasil perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan yang diterima. Kualitas pelayanan, yang melibatkan pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, adalah faktor penting dalam kepuasan. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Beberapa studi menemukan pengaruh positif yang signifikan, sementara yang lain tidak menemukan hubungan yang jelas. Hal ini menandakan adanya ketidakkonsistenan dalam hasil penelitian.

Koperasi Serba Usaha (KSU) Mikat Al Khidmah, koperasi berbasis syariah yang didirikan pada tahun 2008 di Kabupaten Purworejo, menghadapi masalah dalam kualitas pelayanan yang berdampak pada meningkatnya jumlah anggota yang keluar, dari 4 orang pada 2021 menjadi 18 orang pada 2022. Masalah tersebut terkait dengan kecepatan, keramahan, dan kepedulian dalam pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di KSU Mikat Al Khidmah Kecamatan Kutoarjo. Dengan mengidentifikasi dan memahami hubungan ini, diharapkan dapat memberikan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota, serta mengatasi masalah yang ada pada koperasi tersebut. Rumusan masalah yang diambil dari penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota di Mikat Al Khidmah Kecamatan Kutoarjo.

KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual dari layanan atau produk. Kepuasan muncul ketika hasil evaluasi memenuhi atau melebihi ekspektasi (Rangkuti dalam Syahbana, 2016; Tjiptono dalam Samtono, 2018). Adapun indikator kepuasan anggota yang digunakan dalam penelitian ini menurut Simamora (dalam Yandi, 2019:157) yaitu:

1. Pilihan tepat, yaitu perasaan anggota dalam memilih koperasi sebagai mitranya adalah pilihan yang tepat.
2. Kesesuaian harapan, yaitu perasaan anggota akan kemampuan koperasi untuk memenuhi harapannya.
3. Kepuasan fasilitas, merupakan perasaan puas anggota terhadap kelengkapan fasilitas yang disediakan koperasi.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja yang diterima. Kualitas pelayanan dianggap baik jika memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Arief dalam Aswati dan Sudarso, 2019; Kotler & Keller dalam Susanto, 2018). Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang baik. Adapun indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini menurut Jasfar (dalam Aswati dan Sudarso, 2019:64) yaitu:

1. *Realibility* (keandalan), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.
2. *Responsivivness* (daya tanggap), kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keraguraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4. *Empathy* (empati), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

METODE PENELITIAN

Fokus utama adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pada Koperasi Simpan Pinjam (KSU) MIKAT Al Khidmah Kutoarjo. Populasi yaitu seluruh anggota terdaftar di KSU MIKAT Al Khidmah Kutoarjo berjumlah 456 orang (Buku Laporan RAT 2022). Sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, sampel yang diambil sebanyak 50 anggota, sesuai dengan pedoman Yount (1999) untuk populasi dalam kisaran 101-1.000.

Jenis data yang digunakan ada 2 (dua) yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui studi pustaka dan dokumentasi untuk memberikan gambaran umum mengenai sejarah koperasi dan variabel penelitian. Data kuantitatif yaitu data yang dikumpulkan melalui angket (kuesioner) dengan skala *Likert* yang terdiri dari lima tingkat jawaban (sangat setuju hingga sangat tidak setuju). Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipan, wawancara langsung, angket, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Skala Likert*, Uji Validitas dan Reliabilitas, Regresi Linear Sederhana, Koefisien Determinasi, Uji T. Hasil analisis data akan disajikan secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS *Statistic Version 25 for Windows* untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	4.047	2.972		1.361	.180
	Kualitas Pelayanan	.493	.066	.732	7.453	.000
a. <i>Dependent Variable: Kepuasan Anggota</i>						

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Tabel 5 menunjukkan model persamaan regresi linier sederhana dapat diperoleh hasil pengujian sebagai berikut:

$$Y = 4,047 + 0,493X$$

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta adalah 4,047, hal ini berarti jika kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan anggota (Y) nilainya positif sebesar 4,047. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,493, yang berarti apabila variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan variabel, dan variabel lain dianggap tetap maka nilai kepuasan anggota sebesar 0,493.

Analisis Determinasi

Tabel 2. Hasil Uji Perhitungan Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.732 ^a	.536	.527	2.006
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Nilai koefisien R Square sebesar 0,536, hal ini berarti bahwa variabel kepuasan anggota 53,6% dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X). Sedangkan sisanya sebesar 46,4% (100%-53,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti misalnya kualitas produk, promosi, citra merk, dan lain sebagainya.

Uji T

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan nilai signifikansi (p-value) untuk mengetahui apakah variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat secara parsial. Dimana jika signifikansi < 0,05 ($\alpha = 5\%$) maka hipotesis diterima, maka yang berarti ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji signifikannya pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

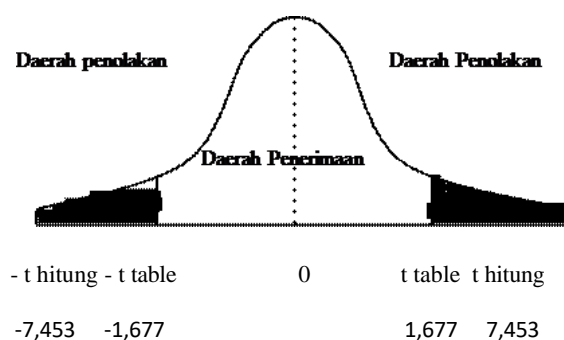
Tabel 3. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.047	2.972		1.361	.180
	Kualitas Pelayanan	.493	.066	.732	7.453	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Pada tabel uji-t diketahui variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh hasil t-hitung sebesar 7,453 dan nilai t-tabel dengan ketentuan 50 sampel yang memiliki nilai $df=48$ ($n-k=50-2$) sebesar 1,677 dengan nilai signifikan 0,05. Jadi t-hitung 7,453 lebih besar dari t-tabel 1,677 ($7,453 > 1,677$) dengan nilai sig 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$), artinya H_a yang menyatakan ada pengaruh antara kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota di KSU Mikat Al Khidmah diterima, dan H_o yang menyatakan tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota di KSU Mikat Al Khidmah ditolak. Berikut gambar penerimaan dan penolakan uji t:



Gambar 1. Daerah Penolakan H_o Uji T Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Pembahasan

Hasil penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Mikat Al Khidmah Kecamatan Kutoarjo” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan koperasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota. KSU Mikat Al Khidmah memberikan layanan seperti pinjaman untuk kebutuhan finansial, kemudahan transaksi dengan sistem jemput dana, tenaga kerja profesional, serta

penyimpanan uang yang aman. Layanan ini meningkatkan kepuasan anggota, membantu mempertahankan anggota lama, menarik anggota baru, dan memperkuat posisi koperasi di pasar. Temuan ini sejalan dengan penelitian Jayananda dan Suarmanayasa (2022) yang juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan anggota.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Koperasi Serba Usaha Mikat Al Khidmah, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Hal ini terbukti dari hasil uji korelasi *Pearson* yang menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,732, yang berada dalam kategori hubungan kuat sesuai dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi. Selain itu, hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan anggota sebesar 0,493 satuan. Ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSU Mikat Al Khidmah secara langsung akan meningkatkan kepuasannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar KSU Mikat Al Khidmah perlu melaksanakan pelatihan berkala bagi karyawan guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, penetapan dan implementasi standar pelayanan yang tinggi sangat penting untuk memastikan seluruh karyawan mematuhi standar tersebut. Peningkatan sistem pelayanan juga menjadi prioritas, seperti pengembangan aplikasi *mobile* atau *website* interaktif untuk memudahkan anggota dalam mengakses layanan. Penulis juga menganjurkan koperasi untuk membuat sistem *feedback* yang mudah diakses oleh anggota, sehingga keluhan atau saran dapat segera diketahui dan ditanggapi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang relatif kecil dan terbatas pada satu koperasi di satu daerah, sehingga generalisasi hasil penelitian ke koperasi lain mungkin tidak sepenuhnya tepat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan penelitian diperluas dengan melibatkan lebih banyak koperasi dan wilayah

yang berbeda agar hasil yang diperoleh lebih representatif dan dapat digunakan untuk generalisasi yang lebih luas. Menambahkan variabel seperti kualitas produk, citra merek, dan promosi untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota. Selain itu, penggunaan metode kualitatif seperti wawancara mendalam atau *focus group discussion* disarankan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Penelitian longitudinal juga diusulkan untuk melihat perubahan kepuasan anggota dari waktu ke waktu serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih yang tulus disampaikan kepada Koperasi Serba Usaha Mikat Al Khidmah atas kerja sama dan dukungan yang diberikan selama proses pengumpulan data. Terima kasih juga disampaikan kepada STIE Rajawali yang telah memberikan bimbingan dan saran berharga selama proses penulisan. Penulis juga menghargai bantuan dan dukungan dari keluarga serta rekan-rekan yang selalu memberikan semangat dan motivasi. Akhirnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi dari semua pihak tersebut, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga ingin menyatakan bahwa artikel ini merupakan bagian dari skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana.

DAFTAR REFERENSI

- Aswati, L., & Sudarso, E. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Akses Lokasi Terhadap Minat Kunjung Kembali Pada Hotel Hongkong INN Singkawang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 4(1), 62-67.
- KSU Mikat Al Khidmah. (2008). *Buku Laporan RAT 2008*. Purworejo: KSU Mikat Al Khidmah.
- KSU Mikat Al Khidmah. (2013). *Buku Laporan RAT 2013*. Purworejo: KSU Mikat Al Khidmah.
- KSU Mikat Al Khidmah. (2021). *Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan 2021*. Purworejo: KSU Mikat Al Khidmah.
- KSU Mikat Al Khidmah. (2022). *Buku Laporan RAT 2022*. Purworejo: KSU Mikat Al Khidmah.

- Kementrian Koperasi dan UKM. (2021). *Rekapitulasi Data Koperasi per 31 Desember 2021*. <https://www.kemenkopukm.go.id/>. Diakses pada tanggal 05 Februari 2024.
- Pangastuti, R. L. (2017). The Influence of Experiential Marketing And Service Quality For being Reasonability of Customers Loyalty Forming (Case Study of Beauty Saloon of London Beauty Center “LBC”). *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 202.
- Pratiwi, I. (2022). Peran Pendidikan Perkoperasian dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus KPRI Mempeng Purbalingga) (*Doctoral dissertation*, UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri).
- Samtono, S. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggota, Iklim Organisasi, Terhadap Kepuasan Anggota Yang Dimediasi Kinerja Pengurus Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Dwipanti Kota Salatiga Tahun 2018. *Among Makarti*, 11(1).
- Susanto, H., Rachma, N., & Hufron, M. (2018). Pengaruh service quality terhadap customer loyalty melalui kepuasan sebagai variabel intervening (studi kasus pada anggota simpan pinjam KUD Pakis Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 7(7).
- Syahbana, D. (2016). Pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi susu warga mulya purwobinangun pakem. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(3), 198-204.
- Yandi, A. (2019). Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan yang di Mediasi oleh Kepercayaan (Survey Pada BRI Kcp Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo). *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(1), 156-162.