

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMAMPUAN
MANAJERIAL PENGURUS TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI)
UNIVERSITAS RIAU**

Rona Holong Sitohang¹, Caska², Gani Haryana³

Email: ronasitohang92@yahoo.co.id, riodirgantoro@yahoo.com, gani_haryana@yahoo.com

No.Hp 082318699334

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

***Abstract:** The purpose of the research is to find out the influence of service quality and managerial ability of the administrator to the customer satisfaction of Koperasi Pegawai Republik Indonesia University of Riau. This research is a quantitative research, with amount of population is 1.949 members and amount sample is 94 members. The method that used to gathering data is quisioner. Analysis data method uses descriptive analysis, multiple linier regression and classical assumption test. The result of the research shows there is influence of service quality and managerial ability of the administator to the customer satisfaction with significance value of 0,001. Partially, service quality has influence to the customer satisfaction with significance value of 0,038 and managerial ability has influence to the customer satisfaction with significance of 0,003. With good service quality and good managerial ability, so that will increase customer satisfaction.*

***Keywords :** Quality of Service , Managerial Ability , Customer Satisfaction .*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMAMPUAN
MANAJERIAL PENGURUS TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI)
UNIVERSITAS RIAU**

Rona Holong Sitohang¹, Caska², Gani Haryana³
Email: ronasitohang92@yahoo.co.id, riodirgantoro@yahoo.com, gani_haryana@yahoo.com
No.Hp 082318699334

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan populasi berjumlah 1.494 anggota dan sampel 94 anggota. Metode pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi linier berganda dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,001. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan signifikansi 0,038 dan manajerial pengurus berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan signifikansi 0,003. Dengan kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus yang baik maka akan meningkatkan kepuasan anggota.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial, Kepuasan Anggota.

PENDAHULUAN

Dasar hukum Koperasi adalah UUD 1945 Pasal 33 Ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan. Selanjutnya didalam penjelasan dikemukakan antara lain bahwa kemakmuran rakyatlah yang diutamakan, bukan kemakmuran orang seorang, yang sesuai dengan itu adalah koperasi. Dalam hubungan ini koperasi sangat penting guna menumbuh kembangkan potensi ekonomi rakyat dalam rangka mewujudkan kehidupan yang demokratis, kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan.

Koperasi didirikan untuk memberikan manfaat bagi para anggota yaitu dapat menyediakan barang-barang dengan harga yang relatif murah, dapat menjualkan barang-barang dengan harga yang baik, dan dapat memperoleh pinjaman dengan tingkat bunga yang relatif rendah dengan pelayanan yang cepat.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya (Zulian Yamit, 2005). Kepuasan anggota akan tercapai setelah anggota membandingkan persepsi atau kinerja dengan harapan mereka sebelumnya. Kepuasan yang dirasakan oleh anggota akan berdampak positif bagi koperasi, dimana reputasi koperasi akan meningkat dimata masyarakat pada umumnya dan konsumen pada khususnya. Oleh karena itu koperasi perlu memahami nilai-nilai yang diharapkan anggota dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin. Anggota koperasi yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan koperasi akan menjadi anggota yang loyal.

Untuk dapat mewujudkan kepuasan anggota tentu bukan hal yang mudah karena setiap anggota memiliki harapan pelayanan yang tentunya berbeda. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk memuaskan anggota adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi anggota.

Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting oleh koperasi bagi kepuasan anggota. Jika harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan terpenuhi maka akan menciptakan kepuasan yang tinggi karena telah menciptakan kesenangan konsumen yang akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya yang menciptakan loyalitas konsumen (Tjiptono, 2007).

Peningkatan pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Untuk menciptakan layanan yang baik dan bermutu, sebuah perusahaan/lembaga harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas. Kualitas pelayanan didukung dengan fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama, karena tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi koperasi. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat menarik minat seseorang agar menjadi anggota koperasi

Untuk memajukan usaha koperasi harus ditunjang oleh manajemen dan sumber daya manusia yang mampu mengelola usaha koperasi sehingga usaha koperasi dapat terus berkembang. Manajerial pengurus diperlukan dalam mengatur koperasi agar dapat bertahan ditengah persaingan, oleh karena itu diperlukan peran pengurus yang memiliki

sumber daya berkualitas, terampil, kreatif, jujur, dapat komunikasi dengan sesama pengurus maupun anggota serta memiliki pengetahuan tentang perkoperasian.

Menurut Supadi kemampuan manajerial adalah kemampuan untuk mengatur, mengkoordinasikan dan menggerakkan para bawahan ke arah pencapaian tujuan yang telah ditentukan organisasi (Endang Purwanti, 2013)

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau merupakan suatu koperasi yang relatif cukup besar dengan jumlah anggota pada tanggal 31 Desember 2014 sebesar 1.494 orang. KPRI Universitas Riau yang berdomisili dalam wilayah hukum Kota Pekanbaru memiliki Badan Hukum No. 652/PAD/KWK.4/5.1//XII/1996 tanggal 29 Desember 1996.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, koperasi mengalami penurunan pendapatan di beberapa bidang usaha koperasi seperti simpan pinjam, sewa tempat dan pendapatan lainnya. Hal ini disebabkan oleh lebih banyaknya anggota koperasi yang pasif dibandingkan dengan anggota yang aktif. Selain itu, jumlah anggota pada koperasi cenderung mengalami penurunan dikarenakan anggota yang berhenti. Dari uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut apakah menurunnya pendapatan di beberapa bidang usaha koperasi dan banyak anggota pasif serta penurunan anggota disebabkan ketidakpuasan anggota terhadap Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau, untuk mengetahui pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian seperti sampel penelitian.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Teknik sampel yang digunakan adalah Area Probability Sample dimana pengambilan sampel dengan memperhatikan area dimana populasi berada dan dengan menggunakan rumus Taro Yamane dari rakhmat (Riduwan, 2010) maka didapatlah sampel sebanyak 94 responden.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota (Y), kualitas pelayanan (X_1) dan kemampuan manajerial pengurus (X_2).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada 94 responden. Data kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kemampuan

manajerial pengurus dan kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Skala yang digunakan dalam metode ini adalah skala *likert* dengan ketentuan skala jawaban adalah sebagai berikut :

Tabel 1: Bobot skala likert

No	Nama Unit	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik Pengumpulan Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh penulis menggunakan Analisis Deskriptif, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Validitas, Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi.

HASIL PENELITIAN

Hasil

Hasil analisis deskriptif berkaitan dengan kepuasan anggota terangkum dalam tabel berikut ini :

Tabel 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)	Rata-Rata Klasikal
1	46,3 – 55	Sangat Baik	27	29	45
2	37,5 – 46,2	Baik	67	71	(B)
Jumlah			94	100	

Sumber : Data Penelitian Diolah Tahun 2015

Pada variabel kepuasan anggota digunakan 11 pernyataan dan hasil penelitian berdasarkan tanggapan 94 responden berkaitan dengan kepuasan anggota yang dapat dilihat pada lampiran tabulasi diperoleh rata-rata 45 pada interval 37,5 – 46,2 termasuk pada kriteria baik dan hal ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas setelah menggunakan produk atau layanan yang diberikan oleh koperasi dan kemudahan yang telah diperoleh selama menjadi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau.

Berdasarkan tabel 1 hasil analisis deskriptif untuk variabel kepuasan anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau dari 94 responden diketahui bahwa 29% anggota memilih sangat baik dan 71% memilih baik. Selanjutnya

diperoleh rata-rata klasikal 45 dengan persentase sebesar 81%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum anggota koperasi puas terhadap Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau.

Tabel 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)	Rata-Rata Klasikal
1	67,3 – 80,0	Sangat Baik	2	2	62
2	54,5 – 67,2	Baik	92	98	(B)
Jumlah			94	100	

Sumber : Data Penelitian Diolah Tahun 2015

Pada variabel kualitas pelayanan koperasi digunakan 16 pernyataan dan hasil penelitian berdasarkan tanggapan 94 responden berkaitan dengan kualitas pelayanan koperasi yang dapat dilihat pada lampiran tabulasi diperoleh rata-rata skor total 62 pada interval 54,5-67,2 termasuk pada kriteria baik dengan persentase sebesar 77%.

Kualitas pelayanan koperasi dalam penelitian ini dapat diketahui menggunakan 5 indikator dengan 16 item pernyataan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 94 orang anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis deskriptif untuk variabel kualitas pelayanan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau dari 94 responden diketahui bahwa 2% anggota memilih sangat baik, dan 92% memilih baik. Selanjutnya diperoleh rata-rata klasikal 62 dengan persentase sebesar 77%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan KPRI universitas Riau termasuk kategori baik .

Tabel 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)	Rata-Rata Klasikal
1	25,3 – 30,0	Sangat Baik	20	21	
2	20,5 – 25,2	Baik	73	78	25
3	15,7 – 20,4	Cukup Baik	1	1	(B)
Jumlah			94	100	

Sumber : Data Penelitian Diolah Tahun 2015

Pada variabel kemampuan manajerial pengurus koperasi digunakan 6 pernyataan dan hasil penelitian berdasarkan tanggapan 94 responden yang berkaitan dengan kemampuan manajerial pengurus dapat dilihat pada lampiran tabulasi diperoleh rata-rata skor total 25 pada interval 20,5 – 25,2 termasuk pada kriteria baik dengan persentase 83%.

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis deskriptif untuk variabel kemampuan manajerial pengurus koperasi diketahui bahwa 21% anggota memilih sangat baik, 78% anggota memilih baik, sedangkan 1% memilih cukup baik. Selanjutnya diperoleh rata-rata klasikal 25 dengan persentase sebesar 83%. Hal tersebut

menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus koperasi termasuk kedalam kategori baik

Selanjutnya hasil perhitungan analisis regresi terangkum dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.591	8.825		1.313	.192
Kualitas Pelayanan	.269	.128	.205	2.101	.038
Kemampuan Manajerial	.655	.214	.300	3.064	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Data Penelitian Diolah Tahun 2015

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$Y = 11,591 + 0,269 X_1 + 0,655 X_2$ persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 11,591 menyatakan bahwa jika variabel independen (Kualitas pelayanan dan kemampuan Manajerial pengurus) dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan anggota sebesar 11,591 poin/skor.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,269 menyatakan jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 persen , sementara kemampuan manajerial tetap maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan anggota sebesar 0,269.
- Koefisien regresi kemampuan manajerial pengurus sebesar 0,655 menyatakan jika kemampuan manajerial mengalami peningkatan sebesar 1 persen, sementara kualitas pelayanan tetap maka akan menyebabkan kenaikan kepuasan anggota sebesar 0,655.

Pembahasan

Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa anggota koperasi yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan terhadap kenyataan yang terjadi. Jika harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan terpenuhi/terlampau maka akan menciptakan kepuasan yang tinggi karena telah menciptakan kesenangan konsumen yang akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya yang menciptakan loyalitas konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau baik secara simultan

maupun parsial. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan anggota dengan $\text{sig} = 0,038 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Riau.

Variabel kemampuan manajerial pengurus dalam penelitian ini juga berpengaruh secara terhadap kepuasan anggota dengan $\text{sig} = 0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya kemampuan manajerial pengurus secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Universitas Riau.

Sedangkan secara simultan dapat dilihat dari tabel Anova yang diperoleh $\text{sig} = 0,001 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya variabel kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau. Jika kualitas pelayanan di tingkatkan maka kepuasan anggota diperkirakan akan meningkat.
2. Kemampuan manajerial pengurus koperasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, direkomendasikan agar :

1. Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Riau untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Karena memberikan kualitas pelayanan yang baik memberikan pengaruh terhadap kepuasan anggota.
2. Pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia meningkatkan dan mempertahankan kemampuan manajerial pengurus dalam mengelola koperasi. Karena kemampuan manajerial pengurus yang meningkat berdampak pada kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Desi Arisandi. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “SEGARBO” Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang. *Economic Education Analysis Journal*. Universitas Negeri Semarang.
- Endang Purwanti. 2013. Pengaruh Faktor-Faktor Kemampuan Manajerial, Lingkungan Eksternal dan Organisasi Terhadap Kinerja Finansial Koperasi Simpan Pinjam di Salatiga. *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*. Sekolah Tinggi Ekonomi AMA Salatiga.
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung
- Sodirin. 2012. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Sepakat Jaya Mandiri di Bandar Lampung. *Informatics & Business Institute Darmajaya. JMK, Vol 10 No 1*. Universitas Sang Bumi Ruwai Jurai. Lampung
- Yagus Triana. 2013. Pengaruh Kemampuan Manajerial dan Kualitas Pelayanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *E-Journal of Galuh University*. Universitas Galuh. Ciamis.
- Zulian Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Ekonisia. Jakarta.