

TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN KUD WERDHI MENDALA DESA SINGAPADU GIANYAR

Mukholifah^{1*}, I Made Tamba² dan Dian Tariningsih²

¹Mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Mahasaraswati Denpasar

²Dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Mahasaraswati Denpasar

*Email : olifunmas@gmail.com, HP : 081934352715

ABSTRACT

Research aims to understand the level of satisfaction members to services in give by the village cooperative werdhi mendala. The study was do in the village singapadu gianyar. The population of the research is a member of the village cooperative werdhi mendala active 323 the as much as. Respondents in this research set based on a method of quota of sampling, 32 people. The data raised in this research was observation , the interview , study and kuisisioner documentation. Analysis in this research in do with use category scale five and linear regression multiple. The result of the research indicated that the average satisfaction members to services kud werdhi mendala was in the satisfied. No kud member who was not very satisfied, dissatisfied or fairly satisfied to services kud werdhi mendala.

Keywords : the level of satisfaction, service, and cooperatives

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum yang berlandaskan pada asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Koperasi merupakan sarana peningkatan kemajuan ekonomi bagi anggota dan masyarakat. Koperasi berperan positif dalam pelaksanaan pembangunan secara meluas baik secara langsung maupun tidak langsung. Usaha koperasi merupakan penjabaran dari UUD 1945 pasal 33 ayat (1). Dengan adanya UUD 1945 pasal 33 ayat (1) koperasi berkedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional dan sebagai bagian dari yang tidak terpisahkan dalam system ekonomi nasional. Salah satu pelaku ekonomi koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berusaha menggerakkan potensi sumber daya ekonomi

demi memajukan kesejahteraan anggota. Hal ini sesuai dengan tujuan koperasi khususnya untuk memajukan kesejahteraan anggotanya, dan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai tujuan koperasi harus memperhatikan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi.

Semakin banyaknya jumlah koperasi menjadikan persaingan antar koperasi di Indonesia semakin ketat, hanya koperasi yang mampu memberikan nilai lebih dibanding pesaing yang akan memenangkan persaingan. Usaha meningkatkan kepuasan anggota merupakan hal sangat penting di perhatikan oleh koperasi, karena Kepuasan anggota dapat terwujud jika koperasi dapat memenuhi keinginan anggota yang berupa kualitas pelayanan yang baik, kepercayaan dan citra koperasi di masyarakat.

Salah satu koperasi yang merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah KUD

Werdhi Mendala berlokasi di Desa Singapadu Gianyar, di kenal dengan sebutan Koperasi Singapadu yang bergerak dibidang simpan pinjam dan pelayanan umum seperti halnya pelayanan online dan pelayanan pupuk untuk petani. faktor yang sangat penting dalam kualitas pelayanan kepada anggota adalah kepuasan anggota dari segi pelayanan. Adapun aspek yang di ukur dalam kualitas pelayanan akan suatu jasa adalah puas atau tidak puasnya pengguna ketika menggunakan jasa tersebut sehingga dari aspek tersebut dapat terlihat apakah pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum baik.

KUD Werdhi Mendala memiliki anggota aktif berjumlah 323 orang, sedangkan anggota pasif sebanyak 1760 orang. Total keseluruhan anggota koperasi sebanyak 2083 orang ditahun 2014. Anggota akan terus mengalami peningkatan karena koperasi ini menitik beratkan kepada kualitas pelayanan karena anggota datang pagi melakukan peminjaman, dan sore sudah bisa dicairkan.

Keunikan lain dari koperasi ini adalah memudahkan anggota dengan melakukan peminjaman dengan syarat-syarat yang tidak membebankan anggota, seperti halnya kredit pupuk usaha tani, jaminan simpan pinjam yang mudah dan tidak berbelit-belit dan kredit segera bisa dicairkan. Namun kelemahan yang terjadi di KUD Werdhi Mendala terhadap anggota adalah anggota tidak tepat waktu membayar pinjaman karena kendala dana dan jarak tempuh yang jauh. untuk mengantisipasi hilangnya sumber dana, anggota diwajibkan memberikan jaminan dalam peminjaman dana. Oleh sebab itu KUD Werdhi Mendala mengedepankan kualitas pelayanan yang baik.

Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- 1) Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang di berikan oleh KUD Werdhi Mendala

- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian ini dilakukan di KUD Werdhi Mendala Desa Singapadu Gianyar. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 323 orang. Responden dalam penelitian ditentukan berdasarkan metode *Quota Sampling*.

Metode *Quota Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cara menetapkan jumlah tertentu sebagai target yang harus di penuhi dalam pengambilan sampel dari populasi (khususnya yang tidak terhitung). Amirin, Tatang M. (2011).

Responden dalam penelitian ditentukan sebanyak 10% dari populasi, sehingga jumlah responden sebanyak 32 orang. Data dalam penelitian ini di peroleh dengan cara observasi, interview, studi dokumentasi, dan kuesioner.

Metode Analisis Data berdasarkan kategori yang ditetapkan untuk menunjukkan tingkat kepuasan anggota ialah dengan menggunakan skala lima dengan rentangan skor dari nilai satu yang menunjukkan tanggapan responden sangat tidak puas sampai nilai lima yang menunjukkan tanggapan responden sangat puas. skor yang diperoleh dinyatakan dalam persen terhadap skor maksimal. Rentangan skor untuk masing-masing kategori diperoleh sebagai berikut:

Keterangan:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi (\%)} - \text{Nilai terendah(\%)}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{100\% - 20\%}{5} = 16\%$$

Kategori tingkat kepuasan anggota untuk masing-masing item kepuasan anggota adalah sebagai berikut :

1. 20% - < 36% ; sangat tidak puas
2. 36% - < 52% ; tidak puas
3. 52% - < 68% ; cukup puas
4. 68% - < 84% ; puas
5. 84% - 100% ; sangat puas

Menurut Gujarati (1997), Menyatakan untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota digunakan analisis regresi linier berganda.

$$Y : b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \text{ (Gujarati, 1997)}$$

Dengan:

Y : tingkat kepuasan anggota (skor)

b_0 : Intersep

$b_1 - b_3$: koefisien regresi

X_1 : Umur (tahun)

X_2 : Jenis kelamin (dummy)

X_3 : Tingkat pendidikan (tahun)

e : kesalahan pengganggu

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X_1-X_3) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (tingkat kepuasan anggota) (Y) dilakukan analisis varians (uji F). Kriteria pengambilan keputusan dalam analisis varians adalah : Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ ($\alpha = 5\%$), maka secara bersama-sama variabel bebas (X_1-X_3) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($\alpha = 5\%$), maka secara bersama-sama variabel bebas (X_1-X_3) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X_1-X_3) dilakukan dengan menghitung koefisien determinasi (R^2), dengan rumus : $R^2 = \frac{\text{Jumlah kuadrat regresi}}{\text{Jumlah kuadrat total}}$.

Untuk mengetahui pengaruh tunggal X_1-X_3 terhadap tingkat kepuasan anggota (Y) dilakukan uji-t dengan rumus :

$$t\text{-hitung} = \frac{b_i}{Se(b_i)}$$

Keterangan :

B_i : tingkat kepuasan anggota (nilai)

$Se(b_i)$: standar deviasi koefisien regresi faktor ke-i.

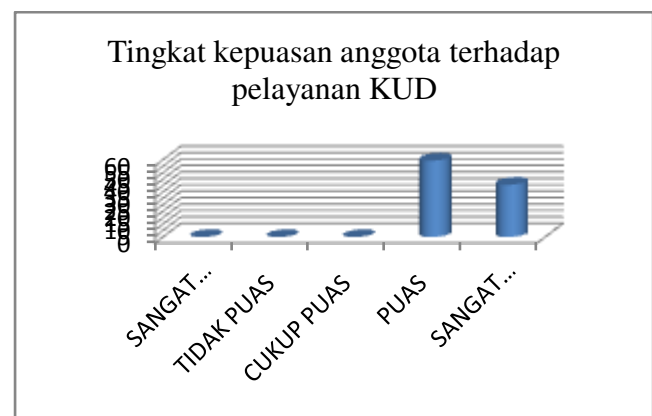
Kriteria pengambilan keputusan :

Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka faktor ke-I berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota (Y). Jika $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$, maka faktor ke-I tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota (Y).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala

Rata-rata kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala adalah 83.40% dari skor maksimum yang dicapai. Artinya tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala masih berada pada kategori puas. Pada Gambar 1. terlihat bahwa tidak ada anggota KUD yang merasa sangat tidak puas, tidak puas dan cukup puas terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala. Dominan anggota merasakan puas terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala. Tingkat kepuasan yang cukup tinggi ini tercapai akibat dari kualitas kepemimpinan dan manajemen KUD yang transparan, kredibel, akuntabel, bertanggung jawab dan adil. Di samping itu profil keuangan atau financial KUD yang sehat dengan perkembangan modal dan asset KUD yang dari tahun ke tahun terus meningkat juga membawa tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan KUD Werdhi Mendala

Pengaruh Faktor-Faktor Karakteristik Anggota terhadap Pernyataan Tingkat Kepuasan Pelayanan dari KUD Werdhi Mendala

Kepuasan Anggota terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala merupakan kepuasan dirinya dengan membandingkan kinerja atau hasil setelah menjadi anggota KUD yang dirasakan dibandingkan dengan kinerja atau hasil yang diharapkan. Respon kepuasan ini dapat berupa nilai yang diekspresikan, yang tentu saja berupa variable kualitatif yang terukur dengan skala nominal ataupun ordinal melalui instrumen kuisioner. Pengukuran respon kepuasan ini akan bersifat valid dan representative terhadap apa yang sebenarnya mereka (anggota KUD) alami apabila faktor-faktor karakteristik dirinya seperti Umur, Jenis Kelamin, dan Tingkat pendidikan formal tidak ikut mempengaruhi respon kepuasannya.

Hasil analisis korelasi dan regresi linier berganda faktor Umur, Jenis Kelamin, dan Tingkat Pendidikan anggota KUD terhadap respon kepuasannya mengenai pelayanan KUD Werdhi Mendala disajikan pada Tabel.1 Pada Tabel .1 terlihat bahwa tidak ada faktor-faktor Umur, Jenis Kelamin, dan Tingkat Pendidikan anggota KUD yang berpengaruh signifikan terhadap respon kepuasannya mengenai pelayanan KUD Werdhi Mendala. Hal ini juga didukung oleh semua koefisien regresi baku (yang menggambarkan pengaruh langsung masing-masing faktor karakteristik terhadap respon kepuasan) nilainya sangat rendah (kurang dari 0.5). Di samping itu pengaruh bersama faktor-faktor Umur, Jenis Kelamin, dan Tingkat Pendidikan anggota KUD tidak signifikan terhadap respon kepuasannya mengenai pelayanan KUD Werdhi Mendala, yang ditunjukkan oleh nilai F-hitung = 1.072 dan Signifikansi = 0.377 yang berarti tidak berpengaruh nyata.

Tabel 1. Faktor-faktor Karakteristik Anggota terhadap Pernyataan Tingkat Kepuasan Pelayanan dari KUD Werdhi Mendala

Faktor	Koefisien regresi	Standar deviasi	Koefisien regresi baku	t-hitung	Siknifkansi
Konstan	83.629	8.363	0	10	0.00**
Umur	0.008	0.111	0.014	0.075	0.94 ^{ns}
Tingkat pendidikan	-1.986	1.685	-0.221	-1.178	0.24 ^{ns}
Jenis kelamin	4.28	2.893	0.269	1.479	0.15 ^{ns}
F-hitung = 1.072		Signifikansi = 0.377 ^{ns}			

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala sebagian besar berada pada kategori puas. Tidak ada anggota KUD yang merasa sangat tidak puas, tidak puas dan cukup puas terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala, serta dominan anggota merasakan puas terhadap pelayanan Koperasi Unit Desa Werdhi Mendala.
- 2) Faktor Umur, Jenis Kelamin, dan Tingkat Pendidikan anggota KUD tidak berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasannya mengenai pelayanan KUD Werdhi Mendala.

Saran

Saran dalam penelitian ini yaitu agar kepengurusan dan kepemimpinan KUD yang transparan, kredibel, akuntabel, bertanggung jawab dan adil terus ditingkatkan, sehingga tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Werdhi Mendala dapat menjadi sangat puas dan financial KUD menjadi semakin tinggi dan sehat serta dapat mensejahterakan seluruh anggotanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M. (2011).
<http://tatngmangunya.wordpress.com>. Di
akses pada tanggal 13 februari 2015.
- Gujarati, D. (1997). Ekonometrika Dasar.
Jakarta