



PENGARUH PERSEPSI ANGGOTA TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT BUNGA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DI KOPERASI SERBA USAHA BAROKAH KECAMATAN PATI KABUPATEN PATI

Komariyatun Khasanah, [✉] Prof.Dr.Joko widodo,M.Pd

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Mei 2014
Disetujui Mei 2014
Dipublikasikan
Juni 2014

Keywords:

*Quality of care; interest rate;
and the loyalty of members*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan dan tingkat bunga terhadap loyalitas anggota di Koperasi Serba Usaha Kecamatan Pati Kabupaten Pati. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan populasi sejumlah 2256 anggota dan sampel 96 anggota. Metode pengambilan data yang digunakan adalah kuisioner dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi linier berganda, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, dan tingkat bunga terhadap loyalitas anggota sebesar 71,5% secara parsial kualitas pelayanan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 3,6% dan tingkat berpengaruh sebesar 4,5%. Dengan kualitas pelayanan dan tingkat bunga yang baik maka akan meningkatkan loyalitas anggota.

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect on service quality perceptions of members and member loyalty rate in the District Multipurpose Cooperative Enterprises Pati Pati. This research is quantitative, with a population of 2256 members and 96 members of the sample. The data collection method used was kuisioner and documentation. Methods of data analysis using descriptive analysis, multiple linear regression, and the classical assumption test. The results of the study are simultaneously showing any impact of service quality, and the interest rate to 71.5% for loyalty members in partial service quality. Partially affect the quality of services by 3.6% and the rate effect of 4.5%. With quality service and a good interest rate will increase member loyalty.

© 2014 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat korespondensi:
Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: kkhomariyatul@yahoo.com

ISSN 2252-6544

PENDAHULUAN

Loyalitas anggota memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan koperasi. Loyalitas atau kesetiaan anggota didorong oleh rasa percaya anggota terhadap koperasi sehingga tercipta hubungan komunikasi dan tujuan yang harmonis antara anggota dengan koperasi. Hal tersebut akan memudahkan koperasi untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi sehingga tercipta kekuatan yang bertumpu pada kemandirian (Sumarsono,2003:128).

Pentingnya koperasi membangun loyalitas anggota adalah untuk menentukan kemajuan dan perkembangan koperasi mengingat adanya berbagai tantangan yang seringkali di alami oleh koperasi. Tanpa adanya loyalitas anggota, maka koperasi tidak akan berjalan dengan baik bahkan tidak akan mampu bertahan apabila didalamnya tidak diterapkan

sikap loyal dalam koperasi. Koperasi perlu untuk menjaga loyalitas ini karena dengan menjaga loyalitas pelanggan berarti merupakan sebuah usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup koperasi (Tjiptono,2006:387).

Loyalitas anggota akan terlihat setelah membandingkan persepsi dan kinerja dengan harapan mereka sebelumnya. Berdasarkan observasi awal, KSU Barokah Kecamatan Pati Kabupaten Pati yang beralamat di jalan desa Blaru Rt 12 Rw 03 no 449 ini, yang didirikan sesuai dengan akte pendirian tanggal 17 oktober 2000 dengan nomor badan hukum 377/BH/KDK-119/X/1996, loyalitas anggota pada KSU Barokah masih rendah. Loyalitas anggota KSU Barokah yang belum maksimal dapat dilihat melalui perkembangan jumlah simpanan anggota sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perubahan jumlah simpanan anggota

Tahun	Jumlah anggota	Simpanan wajib	Simpanan pokok	Simpanan sukarela	Jumlah simpanan	Jumlah SHU
2010	259	97.244.856	64.719.400	5.011.200	222.574.739	10.155.697
2011	245	89.028.531	66.994.400	66.551.808	170.160.456	10.126.862
2012	236	76.224.205	67.904.400	1.917.128	142.860.733	7.562.789

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa loyalitas anggota KSU Barokah masih rendah dikarenakan oleh banyaknya penurunan jumlah simpanan dari tahun 2010-2012.

Diduga loyalitas anggota ditentukan oleh persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan yang kurang. Pelayanan yang diberikan koperasi dirasa masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari para anggota yang belum dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dirasa kurang baik ini mendorong lemahnya loyalitas anggota KSU Barokah. Untuk meningkatkan pelayanan koperasi, dibutuhkan peningkatan pelayanan yang memadai. Salah satunya adalah peningkatan pelayanan di bidang keuangan.

Sistem pelayanan KSU Barokah di bidang keuangan banyak dijumpai permasalahan. Menurut penuturan dari sejumlah anggota pelayanan koperasi terkait dengan pelayanan keuangan (simpan pinjam) terkesan lamban hal ini dikarenakan sistemnya masih manual sehingga pencatatannya kurang akurat, anggota yang sudah jatuh tempo pembayarannya ataupun masih punya tanggungan tidak dapat diketahui secara cepat. Karena pelayanan yang kurang cepat ini, loyalitas anggota KSU Barokah menurun.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

(Tjiptono,2000:59). Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi baik dan memuaskan pelanggan, maka individu akan mempertahankan diri untuk tetap berhubungan baik dan loyal dengan koperasi dan akan berpartisipasi aktif dalam usaha untuk memajukan dan mengembangkan koperasi (Joesron, 2005:17).

Layanan yang baik dan berkualitas dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang didalam hal ini adalah para anggotanya. Kepuasan inilah yang menjadi dasar terwujudnya pelanggan yang loyal dan setia. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk menjaring pelanggan sebanyak-banyaknya sehingga tujuan yang ditetapkan tercapai. Penelitian loyalitas anggota dikemukakan oleh Edi Rusandi (2010) dalam jurnal yang hasilnya secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota.

Selain itu loyalitas anggota juga dipengaruhi oleh tingkat bunga yang diberikan pada anggota saat meminjam. Tinggi rendahnya tingkat suku bunga akan berdampak pada perubahan jumlah investasi disuatu koperasi, baik yang berasal dari anggota maupun non anggota. Menurut penuturan Bapak Parwi selaku karyawan KSU barokah bagian kesejahteraan anggota yang terjun ke lapangan secara langsung menyatakan bahwa banyak anggota yang mempunyai persepsi kurang baik tentang tingkat bunga. Persepsi anggota tentang tingkat bunga yang terlalu tinggi menyebabkan banyak para anggota yang sudah jatuh tempo pembayarannya atau bisa disebut dengan kredit macet.

Tingkat bunga adalah beban biaya yang dinyatakan dengan persentase tertentu dalam rangka peminjaman uang untuk jangka waktu tertentu. Menurut Karl dan Fair (2011:635), suku bunga adalah pembayaran bunga tahunan dari suatu pinjaman dalam bentuk persentase dari pinjaman yang diperoleh. jika suku bunga tinggi, maka orang akan lebih suka meminjam dana dibank karena mengharapkan pengembalian yang tidak berat. Dengan

demikian, loyalitas anggota di koperasi tersebut juga akan rendah. Penelitian loyalitas anggota dikemukakan oleh Kristyawati (2011) dalam jurnalnya yang menunjukkan bahwa tingkat bunga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berangkat dari pemaparan diatas, penulis ingin mengadakan penelitian pada KSU Barokah Kecamatan Pati Kabupaten Pati untuk mengetahui apakah persepsi anggota tentang kualitas pelayanan dan tingkat bunga berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Anggota tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Bunga terhadap Loyalitas Anggota di KSU Barokah Kecamatan pati Kabupaten Pati”**.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivme, digunakan meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (sugiyono, 2010:14). Populasi dalam penelitian ini adala seluruh anggota KSU Barokah dengan jumlah 2256 orang, sedangkan sampel yang digunakan berjumlah 96 responden. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah loyalitas anggota (Y), Kualitas pelayanan (X_1), dan tingkat bunga (X_2). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuosioner dan dokumentasi. Kuosioner ini digunakan untuk mengetahui data tentang kualitas pelayanan, tingkat bunga, dan loyalitas anggota di KSU Barokah. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengetahui data tentang anggota KSU Barokah kecamatan pati kabupaten pati yang di ambil dari buku RAT dan laporan pertanggung jawaban pengurus dan pengawas. Setelah instrumen disusun kemudian diujicobakan kepada 20 anggota didalam populasi penelitian

ini untuk mengetahui tingkat kevalidan dan reliabilitasnya.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi, 2006: 168). Sedangkan reliabilitas Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut baik (Suharsimi, 2006: 178). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda dan uji asumsi klasik dengan bantuan program komputer SPSS 16. Sebelum melakukan analisis regresi berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik, Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari

asumsi-asumsi klasik, baik normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. (Ghozali, 2006:91). Untuk pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F dan untuk menguji hipotesis secara parsial menggunakan uji t. Sementara untuk mengetahui besarnya pengaruh secara simultan, maka perlu dicari koefisien determinasi secara simultan (R^2) dan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara parsial, maka perlu dicari koefisien hasil uji parsial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif berkaitan dengan loyalitas anggota terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Anggota.

No	Interval	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	%	Rata-rata klasikal (%)
1	$3230 \leq \text{skor} \leq 3456$	81,26%-100%	Sangat Baik	21	21,4	76,8 % (Baik)
2	$2592 \leq \text{skor} \leq 3229$	62,51%-81,25%	Baik	74	75,5	
3	$1671 \leq \text{skor} \leq 2591$	43,76%-62,50%	Kurang Baik	1	1	
4	$864 \leq \text{skor} \leq 1670$	25,00%-43,75%	Tidak Baik	0	0	

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan table 1 hasil penelitian deskriptif untuk variable loyalitas anggota di KSU Barokah sebanyak 96 responden diketahui bahwa 21,4% anggota memilih jawaban sangat baik, 75,5% baik dan hanya 1 % yang memilih kurang baik. Dengan demikian diperoleh rata-

rata klasikal persentase jawaban responden sebesar 76,8 % dan skor total sebesar 4690 serta termasuk dalam kriteria interval kolom nomor 2 (dua). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum loyalitas Anggota di KSU Barokah berada dalam kategori Baik.

Tabel 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan.

No	Interval	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	%	Rata-rata klasikal (%)
1	$5102 \leq \text{skor} \leq 6279$	81,26%-100%	Sangat Baik	40	40,8	80,5 %
2	$3924 \leq \text{skor} \leq 5101$	62,51%-81,25%	Baik	56	56,2	(Baik)
3	$2746 \leq \text{skor} \leq 3923$	43,76%-62,50%	Kurang Baik	2	2	
4	$1567 \leq \text{skor} \leq 2745$	25,00%-43,75%	Tidak Baik	0	0	

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan table 2 hasil penelitian deskriptif untuk variable kualitas pelayanan di KSU Barokah sebanyak 96 responden diketahui bahwa 40,8% anggota memilih jawaban sangat baik, 57,3% baik dan hanya 2 % yang memilih kurang baik. Dengan demikian diperoleh rata-

rata klasikal persentase jawaban responden sebesar 80,5 % dan skor total sebesar 5050 serta termasuk dalam kriteria interval kolom nomor 2 (dua). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan di KSU Barokah berada dalam kategori Baik .

Tabel 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Tingkat Bunga.

No	Interval	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	%	Rata-rata klasikal (%)
1	6053 ≤ skor ≤ 7449	81,26%-100%	Sangat Baik	18	18,4	77,3%
2	4656 ≤ skor ≤ 6052	62,51%-81,25%	Baik	78	79,6	(Baik)
3	3259 ≤ skor ≤ 4655	43,76%-62,50%	Kurang Baik	1	1	
4	1861 ≤ skor ≤ 3258	25,00%-43,75%	Tidak Baik	0	0	

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan table 4.11. hasil penelitian deskriptif untuk variable kualitas produk di KSU Barokah sebanyak 96 responden diketahui bahwa 18,4% anggota memilih jawaban sangat baik, 76,9% baik dan hanya 1 % yang memilih kurang baik. Dengan demikian diperoleh rata-rata klasikal persentase jawaban responden

sebesar 77,3 % dan skor total sebesar 5758 serta termasuk dalam kriteria interval kolom nomor 2 (dua). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat bunga di KSU Barokah berada dalam kategori Baik .

Selanjutnya hasil perhitungan analisis regresi terangkum dalam tabel di bawah ini :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.083	3.422		.024	.981
	Kualitas_Pelayanan	.226	.107	.279	2.119	.038
	Kemampuan_Manajerial_Pengurus	.363	.119	.386	3.041	.003
	Motivasi_Anggota	.439	.192	.208	2.292	.025

a. Dependent Variable: Kepuasan_Anggota

Pembahasan

Loyalitas anggota adalah kesetiaan pelanggan yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang lebih baik dalam merereferensikan kepada orang lain untuk melakukan simpan pinjam. Jika kenyataan yang diterima oleh anggota lebih tinggi dari harapan dan persepsi anggota, maka anggota koperasi akan loyal. Secara teori loyalitas dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan dan tingkat bunga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan dan tingkat bunga), secara signifikan berpengaruh langsung

terhadap loyalitas anggota di KSU Barokah pati baik secara simultan maupun parsial. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas anggota dengan sig = 0,027 < 5%, maka Ho ditolak dan menerima ha, artinya kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSU Barokah Pati.

Variabel tingkat bunga dalam penelitian ini juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota dengan sig = 0,003 < 5% maka ho ditolak dan menerima Ha, artinya tingkat bunga secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSU Barokah Pati .

Sedangkan secara simultan dapat dilihat dari tabel Anova yang diperoleh sig = 0,003 < 5

% sehingga H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya ada Variabel kualitas pelayanan dan tingkat bunga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota di KSU Barokah pati,

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KSU Barokah maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari hasil penelitian di KSU Barokah Pati, diketahui bahwa kualitas pelayanan, tingkat bunga dan loyalitas anggota termasuk dalam kategori baik. Dengan nilai persentase yang diperoleh dari hasil analisis deskriptif yaitu sebesar 74,6 % untuk loyalitas anggota, 80,5 % untuk variabel kualitas pelayanan dan 77,3 % untuk variabel tingkat bunga.
- b. Adanya pengaruh persepsi anggota tentang kualitas pelayanan dan tingkat bunga terhadap loyalitas anggota di KSU Barokah Kecamatan Pati Kabupaten pati. Yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis dengan uji F diperoleh nilai probabilitas (sig.) F sebesar $0,003 < \alpha (0,05)$ maka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1), dan tingkat bunga (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota (Y).
- c. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat bunga terhadap loyalitas anggota dapat dilihat dari nilai R square, yaitu 0,715 atau 71,5%. Dengan demikian besarnya kemampuan variabel kualitas pelayanan dan tingkat bunga dalam menjelaskan variabel loyalitas anggota sebesar 71,5% sedangkan sisanya 29,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak diteliti.

Saran

- a. Secara keseluruhan pelayanan yang ada di KSU Barokah sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mencapai loyalitas pelanggan yang lebih optimal, yaitu:

1. Seharusnya pihak koperasi lebih meningkatkan pelayanannya dalam bidang seperti kecepatan dan ketepatan dalam membantu keperluan anggota.
 2. Meningkatkan kualitas komunikasi antara petugas dengan anggota KSU Barokah
 3. Petugas KSU Barokah hendaknya menjaga kondisi gedung sebagai tempat usaha, menyediakan ruang parkir yang lebih luas dan menambah sarana penunjang lain yang ada di koperasi.
 4. Petugas KSU Barokah lebih meningkatkan lagi hubungan baik dengan para anggotanya dan selalu berempati dalam membantu menanggapi setiap keluhan yang dihadapi anggotanya.
- b. Dari segi tingkat bunga yang ada di KSU Barokah juga sudah cukup baik dan dapat mensejahterakan anggotanya, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk menapai loyalitas pelanggan yang lebih optimal, yaitu:
 1. Seharusnya pihak koperasi dalam menetapkan besarnya tingkat bunga harus terlebih dahulu melihat kondisi ekonomi para anggota agar dapat memotivasi anggota meningkatkan transaksi di KSU Barokah pati.
 2. Untuk memotivasi anggota dalam meningkatkan transaksi di KSU Barokah sebaiknya pihak KSU Barokah pati dapat memberikan undian hadiah bagi anggota yang disiplin dalam membayar simpanan-simpanan di KSU Barokah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Rusandi. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap loyalitas Anggota dan Calon Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jasa Cabang Purwokerto. *On line at*

- <http://journal.unnes.ac.id>[di akses tanggal 2 April 2013].
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. Dan Anastasya Diana. 2001. *Total Quality Management: edisirevisi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta..
- Uno, B Hamzah. 2009. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widiyanti, Ninik.2002. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta