



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS DAN MOTIVASI ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) "SEGARBO" KECAMATAN BODEH KABUPATEN PEMALANG

Desi Arisandi ✉

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

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima Februari 2014  
Disetujui Februari 2014  
Dipublikasikan Maret 2014

*Keywords:*

*Management of Managerial Ability; Motivation and Member's Satisfaction; Service Quality*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "SEGARBO" Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan populasi berjumlah 249 anggota dengan sampel 72 anggota. Metode pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi linier berganda dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota sebesar 52,1%. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 6,2%, kemampuan manajerial pengurus berpengaruh sebesar 12% dan motivasi anggota berpengaruh sebesar 7,2%. Dengan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota yang baik maka akan meningkatkan kepuasan anggota

### Abstract

*The purpose of the research is to find out the influence of service quality, managerial ability of the administrator and member's motivation to the member's contentment of Koperasi Pegawai Republik Indonesia "SEGARBO" Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang. This research is a quantitative research, with amount of population is 249 members and amount of sample is 72 members. The Method that used to gathering data is quisioner and documentation. 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, managerial ability of the administrator and member's motivation to the member's contentment in the amount of 52,1%. Partially, service quality influential in the amount of 6,2%, managerial ability of administrator influential in the amount of 12% and the member's motivation influential in the amount of 7,2%. With good service quality, managerial ability of the administrator and good member's motivation, so that will increase the member's contentment..*

© 2014 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: [desie\\_arie@yahoo.com](mailto:desie_arie@yahoo.com)

ISSN 2252-6544

## PENDAHULUAN

Kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi sebuah perusahaan karena merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Dengan terciptanya kepuasan maka konsumen akan melakukan pembelian ulang dan mempromosikan apa yang mereka rasakan kepada konsumen lainnya. Kepuasan juga dapat mengurangi sensitivitas konsumen terhadap harga. Namun usaha untuk menciptakan kepuasan konsumen bukan persoalan yang sederhana, diperlukan berbagai macam strategi perusahaan agar dapat memuaskan konsumen.

Koperasi sebagai badan usaha sangat memperhatikan kepuasan anggota sebagai konsumen untuk dapat mempertahankan eksistensinya. Kepuasan anggota akan tercapai setelah anggota membandingkan persepsi atau kinerja dengan harapan mereka sebelumnya. Kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "SEGARBO" adalah salah satu tujuan berdirinya KPRI ini. Koperasi ini didirikan untuk memberikan manfaat bagi para anggotanya melalui berbagai jenis usahanya.

Salah satu usaha untuk memuaskan anggota adalah dengan

memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada anggota. Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2012) dalam jurnalnya, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Kualitas pelayanan adalah tingkat performa layanan jasa kepada anggota yang melebihi tingkat kepentingan anggota. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, kualitas pelayanan di KPRI "SEGARBO" masih rendah, hal itu terlihat dari tidak menentunya waktu beroperasinya toko, toko hanya beroperasi pada hari selasa dan rabu dengan alokasi waktu dari jam 11 sampai jam dua siang. Selain itu unit usaha pertokoan ini juga belum dapat menyediakan barang kebutuhan pokok secara lengkap.

Selanjutnya untuk mempertahankan jalannya usaha koperasi juga harus di tunjang oleh manajemen dan sumber daya manusia yang mampu mengelola usahanya sehingga usaha koperasi dapat terus berkembang. "Manajemen koperasi mempunyai tiga unsur pokok yaitu rapat anggota, pengurus dan manajer, dan badan pemeriksa" (Widiyanti, 2002:20). Masing-masing telah memiliki tugas dan kewajiban, berat dan ringannya dapat

diketahui berdasarkan kekuasaan dan tanggung jawabnya.

Manajerial pengurus dalam mengatur koperasi agar dapat bertahan di tengah persaingan, memerlukan peran pengurus yang memiliki sumber daya berkualitas, cakap dalam berkomunikasi dengan sesama pengurus maupun anggota serta memiliki pengetahuan tentang perkoperasian. Berdasarkan observasi awal kemampuan manajerial pengurus KPRI “SEGARBO” masih rendah, hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan-keluhan anggota yang tidak ditanggapi dengan baik oleh pengurus, selain itu ada karyawan yang bekerja tidak sesuai jam kerjanya yaitu karyawan pulang sebelum berakhirnya jam kerja. Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa

kemampuan manajerial pengurus tidak dapat mengatur koperasi dengan baik.

Kepuasan anggota juga dapat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya motivasi anggota. Menurut W.S Winkel (1996) dalam B. Uno (2009:3) “Motivasi merupakan dorongan yang terdapat dalam diri seseorang untuk berusaha mengadakan perubahan tingkah laku yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhannya”. Dengan adanya motivasi yang tinggi, anggota akan berpartisipasi untuk memajukan koperasi serta menambah manfaat bagi dirinya sendiri seperti memperoleh SHU (Sisa Hasil Usaha). Pada KPRI “SEGARBO” motivasi anggota dapat dilihat melalui perkembangan jumlah anggota seperti pada tabel 1.

**Tabel 1. Data Anggota KPRI SEGARBO tahun 2011-2012**

No	Uraian	Tahun 2011			Tahun 2012		
		L	P	JML	L	P	JML
1	Awal Tahun	155	112	267	143	115	258
2.	Pertambahan	2	8	10	1	1	2
	Jumlah	157	120	277	144	116	260
3.	Keluar	14	5	19	5	6	11
	Akhir	143	115	258	139	110	249

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa motivasi anggota KPRI “SEGARBO” masih rendah dikarenakan

oleh banyaknya anggota yang keluar dari keanggotaan koperasi , hal ini bisa menjadi permasalahan serius bagi KPRI

“SEGARBO” apabila terjadi hal yang sama tiap tahunnya.

Kepuasan anggota dapat tercapai ketika peran koperasi dalam mewujudkan harapan anggota sudah terealisasi. Apa yang menjadi harapan anggota sudah sesuai dengan kenyataan yang ada di koperasi. Anggota pasti ingin koperasi yang ditekuninya memiliki peran yang besar dalam membantu memenuhi kebutuhan, baik anggota maupun bukan anggota koperasi. Atas dasar uraian tersebut, penulis ingin mengadakan penelitian pada KPRI “SEGARBO” Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang Jaya untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Motivasi Anggota terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) SEGARBO Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang Jaya”**.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk 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 adalah seluruh anggota KPRI “SEGARBO” dan merupakan PNS yang berada dibawah UPPK kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang Jaya dengan jumlah 249 orang, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 72 responden. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota (Y), kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kemampuan manajerial pengurus ( $X_2$ ), dan motivasi anggota ( $X_3$ ).Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui data tentang kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI “SEGARBO”.

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengetahui data tentang anggota KPRI SEGARBO Kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang yang diambil dari buku RAT dan laporan pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas. Setelah instrument disusun kemudian di uji cobakan 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**

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

**Tabel 1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota.**

N0	Interval	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	%	Rata-rata Klasikal (%)
1	2106 ≤ skor ≤ 2592	81,26%-100%	Sangat Tinggi	14	19,4	71,8 %
2	1619 ≤ skor ≤ 2105	62,51%-81,25%	Tinggi	43	59,7	(T)
3	1132 ≤ skor ≤ 1618	43,76%-62,50%	Sedang	15	20,8	
4	645 ≤ skor ≤ 1131	25,00%-43,75%	Rendah	0	0	

Sumber : Data diolah, 2013

Berdasarkan tabel 1 hasil analisis deskriptif untuk variabel kepuasan anggota di KPRI “SEGARBO” dari 72 responden diketahui bahwa 19,4% anggota memilih jawaban sangat tinggi, 59,7% tinggi dan 20,8 % memilih sedang dan 0% untuk jawaban rendah. Selanjutnya diperoleh rata-rata klasikal persentase jawaban responden sebesar 71,8 % dengan skor total sebesar 1861. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kepuasan Anggota KPRI “SEGARBO” berada dalam kriteria tinggi.

**Tabel 2 Hasil Analisis Deskriptif variabel Kualitas Pelayanan**

N0	Interval	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	%	Rata-rata Klasikal (%)
1	3276 ≤ skor ≤ 4032	81,26%-100%	Sangat Baik	24	33,3	79,1%
2	2519 ≤ skor ≤ 3275	62,51%-81,25%	Baik	48	66,7	(B)
3	1762 ≤ skor ≤ 2518	43,76%-62,50%	Kurang Baik	0	0	
4	1005 ≤ skor ≤ 1761	25,00%-43,75%	Tidak baik	0	0	

Sumber : Data diolah, 2013

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis deskriptif untuk variabel kualitas pelayanan di KPRI “SEGARBO” dari 72 responden diketahui bahwa 33,3% anggota memilih jawaban sangat baik, dan 66,7% responden memilih jawaban berkategori baik. Sedangkan jawaban berkategori kurang baik dan tidak baik sebesar 0%. Selanjutnya diperoleh rata-rata klasikal persentase jawaban responden sebesar 79,1% dengan skor total sebesar 3188. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa secara umum berada dalam kriteria baik. kualitas pelayanan KPRI “SEGARBO”

**Tabel 3 Hasil Analisis Deskriptif variabel Kemampuan Manajerial Pengurus**

N0	Interval	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	%	Rata-rata Klasikal (%)
1	1872 ≤ skor ≤ 2304	81,26%-100%	Sangat Baik	30	41,7	80,2% (B)
2	1439 ≤ skor ≤ 1871	62,51%-81,25%	Baik	40	55,3	
3	1006 ≤ skor ≤ 1438	43,76%-62,50%	Kurang Baik	2	3	
4	573 ≤ skor ≤ 1005	25,00%-43,75%	Tidakbaik	0	0	

Sumber : Data diolah, 2013

Berdasarkan tabel 3 hasil analisis deskriptif variabel kemampuan manajerial pengurus KPRI “SEGARBO” dari 72 responden diketahui bahwa 41,7% anggota memilih jawaban sangat baik, 55,3% responden memilih jawaban baik. 3% responden memilih jawaban kurang baik, dan 0% untuk jawaban

tidak baik. Selanjutnya diperoleh rata-rata klasikal persentase jawaban responden sebesar 80,2% dengan skor total sebesar 1848. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kemampuan manajerial pengurus KPRI “SEGARBO” berada dalam kriteria baik.

**Tabel 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Motivasi Anggota**

N0	Interval	Interval (%)	Kriteria	Frekuensi	%	Rata-rata Klasikal (%)
1	1404 ≤ skor ≤ 1728	81,26%-100%	Sangat Baik	2	2,8	61,2% (KB)
2	1079 ≤ skor ≤ 1403	62,51%-81,25%	Baik	21	29,2	
3	754 ≤ skor ≤ 1078	43,76%-62,50%	Kurang Baik	49	68,1	
4	429 ≤ skor ≤ 753	25,00%-43,75%	Tidak baik	0	0	

Sumber : Data diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4 hasil analisis deskriptif untuk variabel motivasi

anggota KPRI “SEGARBO” dari 72 responden diketahui bahwa 2,8% anggota memilih jawaban sangat baik, dan 29,2% responden memilih jawaban baik, 68,1% responden memilih jawaban kurang baik, sedangkan jawaban berkategori tidak baik tidak ada yang memilih. Dengan demikian diperoleh rata-rata klasikal persentase jawaban

:

responden sebesar 61,2% dengan skor total sebesar 1057. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum motivasi anggota KPRI “SEGARBO” berada dalam kriteria kurang baik.

Selanjutnya hasil perhitungan analisis regresi terangkum dalam tabel di bawah ini

**Coefficients<sup>a</sup>**

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

Sumber : Data diolah, 2013

## PEMBAHASAN

Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan senang atau kecewa anggota koperasi yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan terhadap kenyataan yang terjadi. Jika kenyataan yang diterima oleh anggota lebih tinggi dari harapan, maka anggota koperasi akan puas. Secara teori kepuasan anggota dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor

diantaranya kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota), secara signifikan berpengaruh langsung terhadap kepuasan anggota di KPRI “SEGARBO” 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 secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI “SEGARBO”.

Variabel kemampuan manajerial pengurus dalam penelitian ini juga berpengaruh signifikan 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 “SEGARBO”.

Variabel motivasi anggota dalam penelitian ini juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan  $\text{sig} = 0,025 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya motivasi anggota secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI “SEGARBO”.

Sedangkan secara simultan dapat dilihat dari tabel Anova yang diperoleh  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , artinya Variabel kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KPRI “SEGARBO”.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI “SEGARBO”, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota KPRI “SEGARBO” kecamatan Bodeh Kabupaten Pematang Jaya baik secara parsial maupun simultan.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,226 serta bertanda atau dikatakan positif artinya apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan karena nilai koefisien regresinya positif, sedangkan variabel kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota nilainya tetap maka variabel kepuasan anggota akan mengalami kenaikan sebesar 0,226 point, begitu juga sebaliknya.
3. Koefisien regresi variabel kemampuan manajerial pengurus sebesar 0,363 serta bertanda atau dikatakan positif artinya apabila kemampuan manajerial pengurus mengalami

kenaikkan sebesar satu satuan karena nilai koefisien regresinya positif, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan motivasi anggota nilainya tetap maka variabel kepuasan anggota akan mengalami kenaikan sebesar 0,363 point, begitu juga sebaliknya.

4. Koefisien regresi variabel motivasi anggota sebesar 0,439 serta bertanda atau dikatakan positif artinya apabila motivasi anggota mengalami kenaikan sebesar satu satuan karena nilai koefisien regresinya positif, sedangkan variabel kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus nilainya tetap maka variabel kepuasan anggota akan mengalami kenaikan sebesar 0,439 point, begitu juga sebaliknya.

5. Berdasarkan uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota yaitu 0,521 atau 52,1%. Dengan demikian besarnya kemampuan variabel kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus dan motivasi anggota dalam menjelaskan variabel kepuasan anggota sebesar 52,1% sedangkan sisanya sebesar 47,9%

dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan di KPRI “SEGARBO” sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan anggota secara optimal. Pada indikator keberwujudan fisik yang mendapatkan skor terendah, usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan keberwujudan fisik adalah dengan lebih menjaga kebersihan gedung koperasi dan toko.

2. Kemampuan manajerial pengurus KPRI “SEGARBO” perlu lebih ditingkatkan lagi, terutama pada kemampuan teknik pengurus yang mendapat skor terendah. Usaha yang harus dilakukan adalah meningkatkan kemampuan pengurus dengan cara mengikuti penantaran-penataran yang diselenggarakan oleh KPRI dan Dinas Koperasi UKM perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pematang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Pratama. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan 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

Uno, B Hamzah. 2009. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara

Widiyanti, Ninik.2002. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta