

**PENGARUH LOYALITAS ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN
KOPERASI JASA “MEKAR KARYA BERSAMA”
PT. PLN KUBU RAYA**

ARTIKEL PENELITIAN

**OLEH:
KURNIAWATI
NIM. F1031141011**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU-ILMU SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PONTIANAK
2019**

*PLN
Su.
18/10
3*

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH LOYALITAS ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN KOPERASI JASA “MEKAR KARYA BERSAMA” PT. PLN KUBU RAYA

ARTIKEL PENELITIAN

KURNIAWATI
NIM F1031141011

Disetujui,

Pembimbing I



Dr. Aminuyati, M.Si
NIP. 196011101987032001

Pembimbing II



Drs. Bambang Genjik S, M.Si
NIP. 195807141984031004

Mengetahui,

Dekan FKIP



Dr. H. Martono, M.Pd
NIP. 196803161994031014

Ketua Jurusan PIIS



Dr. Hj. Sulistyarini, M.Si
NIP. 196511171990032001

PENGARUH LOYALITAS ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN KOPERASI JASA “MEKAR KARYA BERSAMA” PT. PLN KUBU RAYA

Kurniawati, Aminuyati, Bambang Genjik S
Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Untan Pontianak
Email: kurniawatii747@gmail.com

Abstract

The purpose of this research was to know the influence of loyalty of members to the service cooperative of “Mekar Karya Bersama” PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya. The research method used is descriptive with the form of research is relationship study. The population in this research were 324 members. The number of samples in this reasearch were 77 members. this research used the simple random sampling technique. Data collection techniques in this reasearch were direct communication techniques (interview guidelines), indirect communication techniques (questionnaire), and documentary techniques (data of RAT). the result of this research showed that the percentage of the member loyalty variable is 80.33% in the high category and the Cooperative service variable percentage is 83.94% in the high category. The results of the reserch showed that there is an influence of member loyalty on Cooperative services which is indicated by the significance of the count of $0,000 < 0,05$ and the value of $t \text{ count} > t \text{ table}$ that is $6,170 > 1,992$. And then the coefficient of determination in this research is amounted for 33.7% while the rest 66.3% is influenced by independent variables not examined in this research, such as employee ability, work motivation, organizational structure and service system.

Keywords: *Cooperative Service, Loyalty of Members*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang perkoperasian, disebutkan bahwa Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Disamping itu Koperasi juga mempunyai peran penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta mewujudkan kehidupan demokrasi yang mempunyai ciri kebersamaan dan kekeluargaan.

Dalam persaingan global sekarang ini, Koperasi dihadapkan pada tantangan dan harus dibenturkan dengan pelaku ekonomi lain yang lebih mempunyai kebebasan dalam mengatur perubahan dan perolehan modal, hal ini tentu

menuntut Koperasi untuk lebih bijak dalam mengatur strategi agar dapat mempertahankan eksistensinya dalam dunia perekonomian.

Sampai saat ini pertumbuhan Koperasi di Indonesia sudah cukup pesat. Dilansir dari halaman Sindonews.com, bahwa Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemenkop dan UKM) mencatat minat mendirikan Koperasi meningkat dengan rata-rata per bulan Koperasi yang berdiri mencapai 311 Koperasi atau per hari ada 10 Koperasi yang berdiri. Data tersebut secara tidak langsung menunjukkan bahwa Koperasi masih memiliki eksistensi dalam dunia usaha dan tingkat persaingan dalam dunia ekonomi juga semakin meningkat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, eksistensi adalah keberadaan, kehadiran yang mengandung unsur bertahan. Untuk

mempertahankan keberadaannya maka Koperasi yang beranggotakan orang-orang tersebut harus memiliki komitmen yang kuat untuk terus bekerja sama serta menjaga dan bahkan meningkatkan kualitas untuk mensejahterakan anggota. Komitmen anggota koperasi yang dimaksud dikenal dengan wujud loyalitas.

Loyalitas adalah bukti anggota yang selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap koperasi. Loyalitas yang ada pada diri setiap anggota merupakan suatu aset yang vital dalam setiap lembaga termasuklah bagi Koperasi. Jaya mengungkapkan bahwa loyalitas amat sangat berarti bagi eksistensi sebuah koperasi. Loyalitas ibarat ruh bagi koperasi. Dan tentunya, tanpa ruh, sebuah koperasi tak akan mampu bertahan lebih lama, yang akhirnya berakibat dan berujung pada 'matinya' koperasi tersebut (Jaya, 2011).

Demtha mengungkapkan bahwa ada beberapa contoh sikap loyalitas dan komitmen anggota sebagai bentuk kepedulian untuk mengembangkan Koperasi, antara lain: (1) sadar akan kewajiban (Koperasi telah membantu anggota dalam menyediakan modal untuk mengembangkan usaha atau untuk tujuan konsumtif. Oleh sebab itu diperlukan kesadaran anggota untuk mengangsur kewajiban mereka setiap bulannya), (2) mengikuti aturan dan prosedur Koperasi. Setiap Koperasi memiliki kebijakan-kebijakan yang harus dipatuhi oleh anggota demi kelancaran proses administrasi (simpan dan pinjam), kegiatan konsumsi, pelayanan jasa sesuai dengan unit usaha serta kegiatan operasional koperasi, (3) terlibat aktif dalam kegiatan Koperasi. Anggota merupakan pemegang keputusan tertinggi dalam lembaga koperasi terutama dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang diadakan setiap tahun, (4) Memiliki sikap rasa memiliki. Menciptakan hubungan yang erat antar sesama anggota, staf/pegawai, manajemen, pengawas dan pengurus. Hubungan yang erat dengan rasa kekeluargaan dapat meningkatkan komunikasi yang baik, agar seluruh permasalahan yang terjadi dapat diatasi secara bersama-sama (Demtha, 2015).

Berdasarkan hasil pra riset, penulis menemukan beberapa masalah mengenai loyalitas anggota yang umum terjadi di Koperasi Jasa "Mekar Karya Bersama" PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya, diantaranya: (1) tidak sedikit dari anggota kurang memiliki sikap sadar akan kewajiban, hal ini diperlihatkan dengan keterlambatan mengangsur kewajiban setiap bulannya, bahkan ada yang menunggak sampai ke bulan berikutnya hingga dilakukannya tutup buku di akhir tahun, (2) beberapa anggota tidak mengikuti aturan dan prosedur pada Koperasi dalam melakukan proses simpan dan pinjam seperti meminta diberikan tambahan jumlah pinjaman sedangkan pelunasan pinjaman yang sebelumnya belum diselesaikan pembayarannya, (3) beberapa anggota menunjukkan sikap tidak sabar dengan proses pelayanan dari Koperasi saat melakukan transaksi ataupun kegiatan pokok lainnya seperti yang terlihat pada proses antri untuk daftar pinjaman, (4) terdapat anggota yang tidak terlibat aktif dalam kegiatan koperasi seperti tidak menghadiri Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang diadakan koperasi.

Dari beberapa fakta pra riset inilah penulis dapat mengatakan bahwa terdapat masalah yang terjadi dari perwujudan sikap loyalitas anggota Koperasi. Loyalitas sebagai aset vital bagi Koperasi tentu memiliki pengaruh terhadap aspek lainnya. Adanya loyalitas dan komitmen anggota dapat menciptakan rasa kepuasan, keamanan, dan kenyamanan dalam lembaga, hal tersebut akan tampak pada pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Biasanya bentuk pelayanan yang diberikan koperasi disesuaikan dengan apa yang diberikan anggota kepada Koperasi.

Griffin mengungkapkan bahwa pelanggan yang loyal, penghubung pegawai yang loyal (Griffin, 2005). Dengan loyalitas yang tinggi dari pelanggan dapat mendorong terciptanya pegawai yang loyal dimana hal ini akan membentuk pelayanan yang lebih baik. Loyalitas yang dimiliki anggota akan terlihat dari perilaku anggota misalnya dalam membeli produk atau menggunakan jasa pada Koperasi yang mana secara tidak langsung tentunya pengurus/karyawan/staf akan melayani sesuai

dengan kebutuhan atau permintaan anggota tersebut berdasarkan sikap loyalnya. Jelas terlihat bahwa ada hubungan dan pengaruh antara loyalitas dengan pelayanan.

Marina mengungkapkan bahwa setelah dilakukan uji hipotesis maka dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara loyalitas anggota koperasi terhadap pelayanan pengurus koperasi pegawai negeri Universitas Tanjungpura. Hal ini di buktikan dari nilai t hitung $>$ t tabel, dimana nilai t hitung sebesar 9,472 dan nilai t tabel sebesar 1,989. Dengan demikian maka H_a diterima dan H_o ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel loyalitas anggota terhadap variabel pelayanan pengurus (Marina (2017)).

Melalui wawancara pra riset, narasumber juga mengatakan bahwa anggota yang semakin lancar dalam simpan pinjam maka anggota tersebut akan semakin diprioritaskan. Hal ini berarti sistem pelayanan yang dilakukan pada Koperasi ini juga berdasarkan dari pertimbangan sikap anggota diantaranya sikap loyalitas tersebut.

Berdasarkan pemaparan dari awal hingga akhir serta didukung oleh hasil pra riset, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Loyalitas Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, sedangkan bentuk penelitian yang digunakan adalah bentuk penelitian studi hubungan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih yaitu berusaha menggambarkan keadaan atau fakta-fakta yang ada. Jadi dalam penelitian ini, peneliti ingin mendeskripsikan sekaligus memaparkan secara objektif mengenai pengaruh loyalitas anggota terhadap pelayanan Koperasi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” PT. PLN (Persero) Wilayah

Kalimantan Barat Di Kubu Raya yang berjumlah 327 anggota dengan sampel berjumlah 77 anggota. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus *Slovin*. Adapun teknik sampel dalam penelitian ini yaitu dengan cara *simple random sampling*. Sugiyono mengungkapkan bahwa *Simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu”. Sehingga dengan teknik *sampling* ini akan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (Sugiyono, 2016).

Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi langsung, tidak langsung dan teknik studi dokumenter. Sedangkan alat pengumpulan data yang digunakan adalah pedoman wawancara, angket, dan lembar catatan. Angket yang digunakan adalah angket tertutup berskala likert dengan skor satu sampai dengan lima. Sedangkan untuk lembar catatan yang digunakan berupa laporan RAT dari tahun 2015 sampai tahun 2017.

Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid atau reliabel. Pengujian instrumen menggunakan bantuan program SPSS versi 17. Uji validitas data menggunakan uji korelasi *product moment* yang dapat diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel, dimana: (1) r hitung $>$ r tabel, maka item dinyatakan valid, (2) r hitung $<$ r tabel, maka item dinyatakan tidak valid.

Dalam penelitian ini, uji validitas angket dilakukan 2 kali, yang pertama dengan mengujikan ke 30 anggota Koperasi lain dan yang kedua diujikan kepada 30 anggota diluar sampel dari Koperasi yang akan diteliti. Hasil uji validitas pertama menunjukkan dari 39 item angket terdapat 5 item yang tidak valid sehingga 5 item tersebut dihapuskan. Hasil validitas angket yang kedua menunjukkan 34 item memperoleh nilai r hitung $>$ r tabel (0,361), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

semua item dinyatakan valid. Sedangkan perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini dihitung menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai Cronbach's Alpha > r tabel. Hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa 34 item angket memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r tabel 0,361. Dengan demikian, maka hasil perhitungan reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif persentase dan teknik analisis regresi linear sederhana. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan data tanggapan responden terhadap setiap variabel dalam bentuk deskriptif narasi dan sekaligus untuk menjawab rumusan masalah 1 dan 2 dalam penelitian ini, yaitu mengenai bagaimana loyalitas anggota dan pelayanan Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya. Uji

regresi digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Regresi linier sederhana digunakan untuk menjawab rumusan masalah 3, yaitu apakah loyalitas anggota berpengaruh terhadap pelayanan Koperasi jasa “Mekar karya bersama” PT. PLN (persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya). Untuk rumusan masalah 4 dijawab dengan nilai koefisien determinasi. Sebelum melakukan perhitungan regresi sederhana, terdapat beberapa persyaratan yang harus terpenuhi, yaitu: (1) transformasi data ordinal-interval, (2) uji normalitas, (3) uji linearitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Loyalitas Anggota

Berikut ini data tanggapan anggota Koperasi mengenai loyalitas anggota yang didasarkan pada 4 indikator loyalitas, yaitu melakukan pembelian berulang secara teratur, membeli antarlini produk dan jasa, sadar akan kewajiban, serta terlibat aktif dalam kegiatan Koperasi.

Tabel 1. Analisis Deskriptif Persentase Variabel Loyalitas Anggota

No	Indikator	Frekuensi Jawaban					Skor		%	Ket.
		SS	S	C S	K S	T P	Riil	Ideal		
1	Melakukan pembelian berulang secara Teratur	127	114	46	19	2	1.259	1.540	81,75	Tinggi
2	Membeli antarlini produk dan jasa	110	84	67	44	3	1.178	1.540	76,49	Tinggi
3	Sadar akan kewajiban	163	137	73	11	1	1.605	1.925	83,37	Tinggi
4	Terlibat aktif dalam kegiatan Koperasi	108	101	67	29	3	1.206	1.540	78,31	Tinggi
Kesimpulan loyalitas anggota pada Koperasi							5.258	6.545	80,33	Tinggi

Berdasarkan tabel 1 berupa hasil analisis deskriptif persentase, secara keseluruhan memperlihatkan kondisi loyalitas anggota Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” PT.

PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya menunjukkan skor riil sebesar 5.258 dengan persentase 80,33% berada pada kriteria tinggi. Untuk pembahasan yang lebih

rinci, berikut ini peneliti paparkan pada setiap indikator.

Melakukan Pembelian Berulang Secara Teratur

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase pada tabel 1, indikator pembelian berulang secara teratur, menunjukkan hasil berupa persentase sebesar 81,75%, berada pada kriteria tinggi. Adapun dalam indikator ini, peneliti menyediakan 4 item pernyataan pada angket penelitian (item 1-4), yaitu membahas pemanfaatan unit usaha simpan pinjam dan unit usaha toko yang dilakukan secara berulang dan teratur.

Hasil tanggapan responden pada tabel 1 menunjukkan pilihan jawaban sangat sering mendominasi jawaban angket. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota telah melakukan pembelian atau menggunakan jasa dari Koperasi secara berulang dan teratur.

Berdasarkan jawaban angket dan hasil wawancara, pemanfaatan unit usaha simpan pinjam dan pembelian di unit usaha toko milik Koperasi terjadi setiap bulannya yang dilakukan berulang oleh anggota yang akan menggunakan jasa simpan pinjam lagi setelah menyelesaikan pembayaran pinjaman yang lama dan akan membeli kembali barang/produk yang sama setiap bulannya baik secara cash maupun kredit pada unit usaha toko. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa anggota pada indikator melakukan pembelian ulang secara teratur dapat dikatakan telah loyal. Hal ini sejalan dengan pendapat berikut, Griffin mengungkapkan bahwa loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku pembelian. Pelanggan yang loyal adalah orang yang melakukan pembelian berulang secara teratur (Griffin, 2005).

Membeli Antarlini Produk dan Jasa

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase pada tabel 1, indikator membeli antarlini produk dan jasa, menunjukkan hasil berupa persentase sebesar 76,49%, berada pada kriteria tinggi. Adapun dalam indikator ini, peneliti menyediakan 4 item pernyataan pada angket penelitian (item 5-8), yaitu membahas

pemanfaatan berbagai jasa serta pembelian berbagai macam produk dari unit usaha toko milik Koperasi.

Hasil tanggapan responden pada tabel 1 menunjukkan pilihan jawaban sangat sering mendominasi jawaban angket. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota telah melakukan pembelian berbagai produk atau menggunakan berbagai jasa dari Koperasi.

Berdasarkan jawaban angket dan hasil wawancara, bahwa anggota telah berpartisipasi di berbagai unit usaha yang ada di Koperasi, anggota tidak hanya aktif pada unit usaha simpan pinjam tetapi juga turut berbelanja di toko Koperasi dan menggunakan unit usaha lainnya. Pada unit usaha simpan pinjam anggota tidak hanya menabung tetapi juga turut meminjam uang. Pada unit usaha toko anggota tidak hanya membeli 1 jenis barang saja melainkan bermacam ragam produk yang tersedia di toko baik secara cash maupun kredit setiap bulannya. Hal ini sejalan dengan pendapat berikut, Griffin mengungkapkan bahwa pelanggan yang loyal adalah orang yang membeli antarlini produk dan jasa (Griffin, 2005).

Sadar Akan Kewajiban

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase pada tabel 1, indikator sadar akan kewajiban menunjukkan hasil berupa persentase sebesar 83,37%, berada pada kriteria tinggi. Adapun dalam indikator ini, peneliti menyediakan 5 item pernyataan pada angket penelitian (item 9-13), yaitu membahas tentang kewajiban anggota pada Koperasi.

Hasil tanggapan responden pada tabel 1 menunjukkan pilihan jawaban sangat sering mendominasi jawaban angket. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota telah sadar akan kewajibannya kepada Koperasi.

Berdasarkan jawaban angket dan hasil wawancara, anggota sudah melaksanakan kewajiban dengan baik yang ditunjukkan dengan kepatuhan menaati peraturan berkoperasi, kedisiplinan dalam melakukan pembayaran baik yang berupa simpanan maupun pinjaman ataupun membayar hutang yang berkaitan dengan transaksi secara kredit

pada unit usaha toko, serta dalam hal menjalin pengurus Koperasi. Hal ini sejalan dengan pendapat berikut, Demtha mengungkapkan bahwa ada beberapa contoh sikap loyalitas dan komitmen anggota sebagai bentuk kepedulian untuk mengembangkan Koperasi Kredit (CU), antara lain sadar akan kewajiban (Koperasi telah membantu anggota dalam menyediakan modal untuk mengembangkan usaha atau untuk tujuan konsumtif. Oleh sebab itu diperlukan kesadaran anggota untuk mengangsur kewajiban mereka setiap bulannya) (Demtha, 2014).

Terlibat Aktif Dalam Kegiatan Koperasi

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase pada tabel 1, pada indikator pembelian berulang secara teratur, menunjukkan hasil berupa persentase sebesar 78,31%, berada pada kriteria tinggi. Adapun dalam indikator ini, peneliti menyediakan 4 item pernyataan pada angket penelitian (item 14-17), yaitu membahas partisipasi anggota dalam kegiatan Koperasi.

Hasil tanggapan responden pada tabel 1 menunjukkan pilihan sangat sering mendominasi jawaban angket pada indikator ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa anggota sudah terlibat aktif dalam kegiatan Koperasi.

kerjasama antar sesama anggota maupun

Berdasarkan jawaban angket dan hasil wawancara, anggota Koperasi ini sudah menunjukkan sikap aktif dalam mengikuti setiap kegiatan yang diadakan oleh Koperasi. Keaktifan anggota dalam menghadiri RAT setiap tahunnya dapat dikatakan sangat baik karena hampir semua anggota yang hadir selalu berperan aktif dalam menyampaikan aspirasi mereka. Tentunya setiap anggota selalu menggunakan hak suara mereka dalam memilih dan dipilih tanpa ada unsur paksaan.

Demtha mengungkapkan bahwa ada beberapa contoh sikap loyalitas dan komitmen anggota sebagai bentuk kepedulian untuk mengembangkan Koperasi Kredit (CU), antara lain: Terlibat aktif dalam kegiatan Koperasi Kredit. Anggota merupakan pemegang keputusan tertinggi dalam lembaga koperasi terutama dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang diadakan setiap tahun (Demtha, 2014)

Kondisi Pelayanan Koperasi

Berikut ini data tanggapan anggota terhadap pelayanan Koperasi yang didasarkan pada 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Tabel 2. Analisis Deskriptif Persentase Variabel Pelayanan Koperasi

No	Indikator	Frekuensi Jawaban					Skor		%	Ket.
		S B	B	C B	K B	T B	Riil	Ideal		
1	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	145	90	53	14	6	1.278	1.540	82,98	Tinggi
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	151	105	38	12	2	1.315	1.540	85,38	Sangat Tinggi
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	99	77	39	12	4	948	1.155	82,07	Tinggi
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	114	70	39	7	1	982	1.155	85,02	Sangat Tinggi
5	Empati (<i>Empathy</i>)	115	58	49	8	1	971	1.155	84,06	Sangat Tinggi
Kesimpulan tanggapan anggota terhadap pelayanan Koperasi							5494	6545	83,94	Tinggi

Berdasarkan tabel 2 berupa hasil analisis deskriptif variabel pelayanan Koperasi, secara keseluruhan memperlihatkan kondisi pelayanan Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya menunjukkan skor riil sebesar 5.494 dengan persentase 83,94% berada pada kriteria tinggi. Untuk pembahasan yang lebih rinci, berikut ini peneliti paparkan pada setiap indikator.

Bukti Fisik (*tangibles*)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase pada tabel 2, indikator bukti fisik (*tangibles*), menunjukkan hasil berupa persentase sebesar 82,98%, berada pada kriteria tinggi. Adapun dalam indikator ini, peneliti menyediakan 4 item pernyataan pada angket penelitian (item 1-4), yaitu yang membahas tentang fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, dan personil penyedia jasa (Koperasi).

Hasil tanggapan responden pada tabel 2 menunjukkan pilihan sangat baik mendominasi jawaban angket pada indikator ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota menyatakan setuju, bahwa Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” memiliki *tangible* (bukti fisik/berwujud) yang sangat baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan jawaban angket dan hasil wawancara, Koperasi sudah memberikan layanan yang baik dalam bentuk sesuatu yang berwujud yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh anggota atau konsumen seperti tersedianya fasilitas fisik yang dimiliki Koperasi, peralatan dan perlengkapan kerja, termasuklah hal yang bersifat visual seperti penampilan pengurus/karyawan/staf saat bekerja serta keadaan tampilan unit usaha yang bersih dan rapi.

Letak Koperasi yang strategis dan mudah diakses tentunya memudahkan anggota untuk menggunakan jasa yang disediakan Koperasi. Hal ini selaras dengan pendapat berikut, Tjiptono dan Chandra mengungkapkan bahwa lokasi fasilitas jasa acapkali tetap merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan jasa, karena lokasi erat kaitannya

dengan pasar potensial penyedia jasa (Tjiptono dan Chandra, 2011)

Peralatan dan perlengkapan yang ada dan digunakan pada setiap unit usaha juga dalam keadaan baik. Mengenai penampilan pengurus/karyawan/staf pada saat bekerja menurut anggota sangat baik karena sudah menggunakan seragam yang rapi, bersih dan sopan dalam bekerja dan melayani anggota. Daryanto dan Setyobudi mengungkapkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan prima kepada para pelanggan perlu memperlihatkan kemampuan diri dan penampilan seseorang atau kelompok secara optimal (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Sementara itu, Tjiptono dan Chandra mengungkapkan bahwa lingkungan dan *setting* tempat penyampaian jasa merupakan aspek yang tidak kalah penting dan tidak boleh diabaikan dalam desain jasa. Persepsi pelanggan terhadap suatu jasa dapat dipengaruhi oleh atmosfer (suasana) yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas jasa yang bersangkutan (Tjiptono dan Chandra, 2011). Hal ini sesuai dengan yang terjadi di Koperasi karena keadaan Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” yang bersih dan rapi serta lengkap di berbagai unit usaha selalu diperhatikan karena hal itu wajib dilakukan agar anggota maupun konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa dari Koperasi.

Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase pada tabel 2, indikator keandalan (*reliability*) menunjukkan hasil berupa persentase sebesar 82,98%, berada pada kriteria tinggi. Adapun dalam indikator ini peneliti menyediakan 4 item pernyataan pada angket (item 5-8) yang membahas tentang kemampuan pengurus/karyawan/staf Koperasi untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat, benar, akurat serta memuaskan anggota.

Hasil tanggapan responden pada tabel 1, menunjukkan pilihan jawaban tersebut, pilihan sangat baik mendominasi jawaban angket pada indikator ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota menyatakan setuju, bahwa Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” memiliki *reliability*

(kehandalan) yang sangat baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan jawaban angket dan hasil wawancara, bahwa Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” memang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan terutama dalam unit usaha simpan pinjam. Dalam memberikan pelayanan simpan pinjam selalu mengacu kepada SOP yang ada dan tentunya juga dengan dasar pertimbangan kebutuhan dan gaji yang dimiliki anggota. Mengenai pembagian SHU juga selalu disesuaikan dengan jasa anggota pada Koperasi dalam bentuk simpanan dan pinjaman. Semakin besar jasa anggota kepada Koperasi maka semakin besar pula imbalan atau SHU yang akan diterima sehingga baik dari simpanan maupun pinjaman anggota akan mempengaruhi besarnya SHU yang akan anggota tersebut terima pada akhir tutup buku Koperasi. Disamping itu baik pengurus/karyawan/staf yang bertugas juga harus memiliki kemampuan/keahlian dalam menggunakan peralatan atau alat bantu dalam menunjang proses pelayanan seperti staf keuangan pada unit usaha simpan pinjam harus bisa mengoperasikan perangkat komputer juga, pada unit usaha lainnya seperti mengoperasikan mesin fotokopi serta mesin kasir juga harus mahir demi kepuasan anggota atau konsumen dalam menggunakan jasa dari Koperasi.

Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” mampu dalam memberikan pelayanan yang handal sebagaimana yang telah dijanjikan atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Koperasi juga pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat, benar, akurat serta memuaskan anggota. Tjiptono dan Chandra mengungkapkan bahwa *reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase pada tabel 2, indikator ketanggapan

(*responsiveness*) menunjukkan hasil berupa persentase sebesar 82,07%, berada pada kriteria tinggi. Adapun dalam indikator ini peneliti menyediakan 3 item pernyataan pada angket (item 9-11) yang membahas tentang respon pengurus/karyawan/staf saat melakukan proses pelayanan serta menanggapi pertanyaan atau keluhan anggota.

Hasil tanggapan responden pada tabel 2 menunjukkan pilihan jawaban sangat baik mendominasi jawaban angket. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota menyatakan setuju, bahwa Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” memiliki ketanggapan (*responsiveness*) yang sangat baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan jawaban angket dan hasil wawancara, Koperasi memiliki daya tanggap atau respon yang baik dalam memberikan pelayanan. Terlihat adanya kesediaan dan kesiapan para pengurus, karyawan ataupun staf Koperasi dalam memberikan pelayanan kepada anggota secara cepat pada saat melakukan pelayanan di unit usaha simpan pinjam dan toko begitu juga dengan respon dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan pelanggan dijawab dengan cepat yang menjadi bukti kesungguhan dalam memberikan pelayanan yang baik. Hal ini sejalan dengan pendapat berikut, Tjiptono dan Chandra mengungkapkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase pada tabel 2, indikator jaminan (*assurance*) menunjukkan hasil berupa persentase sebesar 85,02%, berada pada kriteria sangat tinggi. Adapun dalam indikator ini peneliti menyediakan 3 item pernyataan pada angket penelitian (item 12-14) yang membahas tentang kemampuan koperasi untuk memberikan jaminan kepada anggota terkait layanan jasa yang ditawarkan berupa jaminan

legalitas standar operasional, sifat dapat dipercaya dalam bentuk kejujuran serta rasa Hasil tanggapan responden pada tabel 2 menunjukkan pilihan sangat baik mendominasi jawaban angket pada indikator assurance (Jaminan). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota menyatakan setuju, bahwa Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” memiliki jaminan (*assurance*) yang sangat baik dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan jawaban angket dan hasil wawancara, Koperasi jasa “Mekar Karya Bersama” memang memiliki Standar Operasional Prosedur yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan. Kemudian mengenai ketepatan dalam memenuhi janji pelayanan yaitu pengurus/karyawan/staf selalu berusaha memberikan pelayanan yang jujur baik dalam memberikan informasi tentang waktu pelayanan maupun informasi jasa kepada anggota sehingga konsumen maupun anggota akan selalu merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa dari Koperasi. Hal ini sejalan dengan pendapat berikut, Tjiptono dan Chandra mengungkapkan bahwa jaminan (*assurance*) yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Empati (*empathy*)

aman ketika anggota menggunakan jasa Koperasi

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase pada tabel 2, indikator empati (*empathy*) menunjukkan hasil berupa persentase sebesar 84,06%, berada pada kriteria sangat tinggi. Adapun dalam indikator ini peneliti menyediakan 3 item pernyataan pada angket penelitian (item 15-17) yang membahas tentang kemampuan Koperasi untuk memberikan perhatian individual kepada pelanggan dalam pelayanan. Hasil tanggapan responden pada tabel 2 menunjukkan pilihan jawaban sangat baik mendominasi jawaban angket pada indikator empati (*empathy*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar anggota menyatakan setuju, bahwa Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” memiliki empati (*empathy*) yang sangat baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan jawaban angket dan hasil wawancara, bahwa pengurus/karyawan/staf dalam memberikan pelayanan selalu memprioritaskan kepentingan anggota dibandingkan dengan kepentingan pribadi dan melayani setiap anggota yang membutuhkan jasa Koperasi tanpa membedakan untuk didahulukan pelayanannya. Daryanto mengungkapkan bahwa pengurusan pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran, dan politik dengan demikian segala urusan harus harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata (Daryanto, 2014)

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 Constant)	29.544	6.597		4.478	.000
Loyalitas Anggota	.603	.098	.580	6.170	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Koperasi

Sumber: Olahan SPSS 17, 2018

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa nilai signifikansi hitung sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dan

$0,000 < \alpha 0,01$ maka nilai tersebut sangat signifikan untuk nilai alfa 99% (0,01) dan

sangat signifikan untuk nilai alfa 95% sehingga hipotesis alternatif diterima. Oleh karena itu, terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel loyalitas anggota terhadap pelayanan Koperasi. Selain melihat taraf signifikansinya, penulis juga melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t, dimana uji t ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan tabel 3 nilai t hitung adalah 6,170, sedangkan untuk mengetahui nilai t

tabel dapat dilihat pada t tabel statistik dengan terlebih dahulu mengetahui tingkat signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dan derajat kebebasan $df = n - 2$ atau $77 - 2 = 75$. Maka dapat diketahui untuk nilai t tabel sebesar 1,992. nilai t hitung > t tabel yaitu $6,170 > 1,992$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh loyalitas anggota terhadap pelayanan Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” PT. PLN (persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 ^a	.337	.328	3.36629

a. Predictors: (Constant), Loyalitas Anggota

Sumber: Olahan SPSS 17, 2018

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai R sebesar 0,580, hal ini mengandung arti bahwa hubungan antar variabel bebas dan terikat berada pada kriteria sedang. Sedangkan, nilai pada R Square mengandung arti bahwa besarnya pengaruh loyalitas anggota terhadap pelayanan Koperasi Jasa “Mekar Karya

Bersama” sebesar 33,7%, sedangkan sisanya ($100\% - 33,7\% = 66,3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini seperti kemampuan pegawai (pengurus, karyawan, staf), motivasi kerja, struktur organisasi dan sistem pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Berdasarkan hasil wawancara serta didukung oleh hasil analisis deskriptif persentase, kondisi loyalitas anggota Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” PT. PLN (persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya tergolong tinggi dengan skor persentase jawaban menyeluruh sebesar 80,33%; (2) Berdasarkan hasil wawancara serta didukung oleh hasil analisis deskriptif persentase, kondisi pelayanan Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” PT. PLN (persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya tergolong tinggi dengan skor persentase jawaban menyeluruh sebesar 83,34%; (3) Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa,

terdapat pengaruh yang signifikan variabel loyalitas anggota terhadap variabel pelayanan Koperasi Jasa “Mekar Karya Bersama” PT. PLN (persero) Wilayah Kalimantan Barat Kubu Raya. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil signifikansi hitung sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95% dan didukung pengujian hipotesis menggunakan uji t dimana nilai t hitung > t tabel yaitu $6,170 > 1,992$; (4) Berdasarkan hasil perhitungan nilai R dalam penelitian ini, hubungan antar variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini termasuk dalam kriteria sedang. Besarnya pengaruh variabel loyalitas anggota terhadap pelayanan dalam penelitian ini sebesar 33,7%, sedangkan sisanya 66,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini, seperti kemampuan pegawai (pengurus, karyawan, staf), motivasi kerja, struktur organisasi dan sistem pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang peneliti dapat sampaikan antara lain: (1) Untuk Koperasi, dikarenakan loyalitas anggota dan pelayanan Koperasi berada pada kategori tinggi sehingga perlu adanya upaya dari Koperasi untuk dapat menjaga loyalitas anggota dan mempertahankan kualitas pelayanan, hal ini dimaksudkan agar anggota tetap dan bahkan lebih loyal kepada Koperasi begitupun dengan pengurus, karyawan maupun staf memiliki motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Kemudian pihak Koperasi juga dapat memberikan insentif berupa bonus ataupun pemberian penghargaan kepada karyawan dan anggota yang paling aktif dalam berpartisipasi, sehingga karyawan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dan anggota lebih mempunyai keinginan untuk terus meningkatkan partisipasinya; (2) Untuk anggota, diharapkan tetap berpartisipasi secara aktif dalam permodalan khususnya dalam membayar kewajiban simpan pinjam dan pemanfaatan unit usaha Koperasi. Selain itu anggota juga diharapkan tetap aktif berpartisipasi dalam menyukseskan setiap kegiatan yang mendukung perkembangan Koperasi serta dalam pengambilan keputusan serta pengawasan; (3) Untuk peneliti lain, berdasarkan rendahnya pengaruh loyalitas anggota terhadap pelayanan Koperasi dalam penelitian ini, peneliti menyarankan untuk memperluas variabel bebas dalam penelitian selanjutnya, seperti kemampuan pegawai, motivasi kerja, struktur organisasi dan sistem pelayanan agar bisa memperjelas variabel yang mempengaruhi pelayanan pada Koperasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Demtha, N. (2015). Loyalitas dan Komitmen Anggota Koperasi Kredit. Diakses pada tanggal 17 Januari 2018 dari <https://www.kompasiana.com/www.cupk.org/54f5f242a333114d038b4607/loyalitas-dan-komitmen-anggota-koperasi-kredit>
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Jaya, U. (2011). Arti Loyalitas dan Implementasinya Dalam Suatu Organisasi. Diakses pada tanggal 5 Februari 2018 dari <http://dumbsource.blogspot.com/2011/09/arti-loyalitas-dan-implementasinya.html>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Trihendrawan, N. (2018). Minat Dirikan Koperasi Meningkatkan, Tiap Hari Berdiri 10 Koperasi. Diakses pada tanggal 12 Januari 2018 dari <https://ekbis.sindonews.com/read/1273200/34/minat-dirikan-koperasi-meningkat-tiap-hari-berdiri-10-koperasi-1515759080>
- Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Indonesia