

**PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA SETIA KECAMATAN MOJOTENGAH KABUPATEN WONOSOBO**

***THE EFFECTS OF THE COOPERATIVE IMAGE AND SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF THE MEMBERS OF SETIA EMPLOYEE COOPERATIVE OF REPUBLIC OF INDONESIA, MOJOTENGAH ISTRIC, WONOSOBO REGENCY***

oleh:  
niken kusdayanti  
fakultas ekonomi, universitas negeri yogyakarta  
nikenkusdayanti6594@gmail.com  
Pembimbing: Tejo Nurseto, M.Pd.

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pengaruh citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Setia, 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia, 3) pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KPRI Setia. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan populasi anggota KPRI Setia yang berjumlah 166. Sampel penelitian ini sebanyak 62 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai koefisien regresi ( $r$ ) sebesar 0,132, nilai  $t$  sebesar 2,133 pada signifikansi 0,000; 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai koefisien regresi ( $r$ ) sebesar 0,476, nilai  $t$  sebesar 6,284 pada signifikansi 0,000; 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibuktikan dengan nilai  $F$  sebesar 24,412 pada signifikansi 0,000. Sumbangan efektif variabel citra koperasi sebesar 6,1%, dan kualitas pelayanan sebesar 39,2% terhadap kepuasan anggota KPRI Setia.

**Kata kunci :** *Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota*

**Abstract**

*This study aims to find out: 1) the effect of the cooperative image on the satisfaction of the members of Setia Employee Cooperative of Republic of Indonesia (ECRI), 2) the effect of the service quality on the satisfaction of the members of Setia ECRI, and 3) the effect of the cooperative image and service quality as an aggregate on the satisfaction of the members of Setia ECRI. This was a causal associative study with the population comprising the members of Setia ECRI with a total of 166 people. The research sample, consisting of 62 people, was selected by means of the purposive sampling technique. The data were collected by a questionnaire. They were analyzed using multiple regression. The results of the study show that: 1) there is a significant positive effect of the cooperative image on the satisfaction of the members of Setia ECRI, indicated by a regression coefficient ( $r$ ) of 0.132 and a  $t$ -value of 2.133 at a significance of 0.000; 2) there is a significant positive effect of the service quality on the satisfaction of the members of Setia ECRI, indicated by a regression coefficient ( $r$ ) of 0.476 and a  $t$ -value of 6.284 at a significance of 0,000; and 3) there is a significant positive effect of the cooperative image and service quality as an aggregate on the satisfaction of the members of Setia ECRI, indicated by an  $F$ -value of 24.412 at a significance of 0.000. The effective contribution of the variable of the cooperative image is 6.1% and that of the service quality is 39.2% to the satisfaction of the members of Setia ECRI.*

**Keywords:** *Cooperative Image, Quality Service, Members' Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia dinilai sudah mengalami krisis. Hal ini mengacu pada faktor anjloknya nilai tukar rupiah terhadap dolar AS. Maka perlu adanya dilakukan pembangunan nasional oleh Indonesia. Pembangunan nasional merupakan salah satu hal yang sedang diupayakan di Indonesia, terutama pembangunan ekonomi nasional. Pembangunan nasional adalah suatu upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang sekaligus merupakan proses pembangunan keseluruhan sistem penyelenggaraan negara untuk mewujudkan tujuan nasional. Pemerintah sudah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki pembangunan nasional di Indonesia. Koperasi merupakan salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan nasional.

Pasal 33 UUD 1945 menempatkan bahwa koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional. Koperasi sebagai salah satu organisasi ekonomi dan sosial yang hidup di Indonesia berusaha meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan masyarakat sekitarnya, serta memberikan sumbangan dasar kepada pembangunan dan pertumbuhan sosial ekonomi. Oleh sebab itu, koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam bidang mental dan usaha agar dapat maju dan berkembang.

Melihat pentingnya koperasi, agar dapat berjalan dengan baik banyak hal penting yang sangat diperlukan dalam sebuah koperasi, misal pendidikan perkoperasian untuk pengurus dan anggota koperasi, motivasi berkoperasi anggota, citra koperasi yang baik, serta kualitas pelayanan yang baik. Jika semua faktor tadi bisa dipenuhi koperasi bisa dapat maju dan berkembang.

Untuk dapat maju dan terus berkembang, koperasi harus membuktikan bahwa koperasi tersebut dapat dipercaya. Citra adalah sesuatu yang sangat penting dalam sebuah badan usaha. Sekarang ini banyak sekali organisasi memahami sekali perlunya memberi perhatian yang cukup untuk membangun suatu citra yang menguntungkan bagi suatu perusahaan tidak hanya melepaskan diri terhadap terbentuknya suatu kesan publik negatif. Jadi ungkap Sukatendel dalam Soemirat dan Ardianto (2003:112) citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu asset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi. Memiliki citra yang baik di mata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra dapat mendukung dan merusak nilai yang anggota rasakan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu koperasi. Jika koperasi mempunyai citra yang baik maka koperasi dapat bersaing dan semangat kerja pengurus koperasi akan meningkat sehingga dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan. Begitu juga sebaliknya jika citra koperasi buruk maka akan berdampak negatif terhadap kepuasan anggota koperasi. Dengan melakukan penelitian citra, perusahaan (koperasi) dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap organisasi maupun terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dari penelitian citra ini, perusahaan juga dapat mengetahui apa – apa yang disukai dan tidak disukai publik tentang perusahaan, dengan demikian perusahaan dapat mengambil langkah – langkah yang tepat bagi kebijaksanaan perusahaan selanjutnya (Danasaputra dalam Soemirat dan Ardianto, 2003:117).

Selain citra dalam mempertahankan pengguna jasa atau pelanggan agar memperoleh kepuasan yang tinggi, dibutuhkan strategi yang dapat diimplementasikan oleh pihak koperasi. Salah satu strategi yang paling penting dalam memenangkan hati pelanggan dalam hal ini anggota koperasi adalah dengan memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004: 55). Di era persaingan yang semakin ketat ini, setiap koperasi menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk mempertahankan anggota agar

tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai korelasi yang sangat erat terhadap pertumbuhan koperasi yang bersangkutan. Jika kualitas pelayanan baik maka kepuasan anggota dapat meningkat. Begitu juga sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka akan berdampak negatif pada kepuasan anggota koperasi.

KPRI Setia Mojotengah merupakan koperasi pegawai negeri yang beranggotakan guru-guru Sekolah Dasar (SD) se- kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. Kehadiran KPRI Setia Mojotengah sangat bermanfaat bagi para anggotanya karena KPRI Setia Mojotengah sangat menolong dalam urusan pinjam meminjam uang baik dalam waktu jangka pendek maupun waktu jangka panjang. Usaha yang dikelola oleh KPRI Setia Mojotengah hanya simpan pinjam. Pembentukan KPRI tersebut pada dasarnya untuk melayani kebutuhan anggotanya sehingga akan tercapai kepuasan anggota.

Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti, pendidikan perkoperasian hanya diberikan kepada pengurus saja sehingga pendidikan koperasi anggota masih sangat kurang. Selain itu masih banyak anggota yang belum memiliki motivasi yang jelas dalam menjadi anggota koperasi, kebanyakan dari mereka menjadi anggota koperasi hanya dikarenakan anjuran dari sekolah tempat mereka bekerja. Setelah melakukan observasi

dan wawancara peneliti memperoleh informasi bahwa citra yang ada pada koperasi masih kurang baik dikarenakan pernah adanya pengurus yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga menyebabkan berkurangnya citra koperasi di mata anggota. Adanya pengurus yang kurang melaksanakan tugasnya dengan baik menyebabkan turunnya citra KPRI Setia sehingga kepercayaan anggota terhadap pengurus KPRI Setia berkurang.

Setelah peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa anggota KPRI Setia peneliti menemukan bahwa anggota KPRI Setia mengeluhkan pelayanan koperasi yang kurang cepat dan tanggap. Pada saat peneliti mengikuti RAP KPRI Setia ada beberapa anggota yang mengeluhkan pelayanan pengurus yang belum maksimal, terutama di saat anggota ingin melakukan peminjaman.

Menurut LPJ Pengurus KPRI Setia dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti masih banyak anggota yang belum puas dengan KPRI Setia. Anggota masih mengeluhkan pelayanan pengurus KPRI Setia yang belum sesuai dengan harapan mereka, misal saat anggota ingin melakukan peminjaman pengurus belum bisa melayani secara cepat.

Untuk mengetahui KPRI Setia Kecamatan Mojotengah, Kabupaten Wonosobo telah memberikan pelayanan yang sesuai harapan, maka perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh sebab itu, mengingat

arti pentingnya citra koperasi, dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan anggota, maka perlu dikaji lebih dalam bagaimana kedua unsur tersebut mampu meningkatkan koperasi untuk unggul dalam bersaing. Karena meningkatnya kepuasan anggota akan memberikan dampak pada berkembangnya koperasi. Oleh karena itu, peneliti memilih judul **“Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KPRI “Setia” Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo”**.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y yang bersifat kausal. Menurut Sugiyono (2010: 11-12) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat, apabila X maka Y.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Setia” yang berlokasi di Desa Kalibeber, Kecamatan Mojotengah, Kabupaten Wonosobo. Waktu penelitian dilaksanakan selama bulan Mei 2016.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota KPRI Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo yang berjumlah 166 anggota dengan sampel sebanyak 62 anggota dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013: 120), *purposive sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu .

### Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai citra koperasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup.

Untuk mengetahui kesahihan butir (validitas) dan konsistensi (reliabilitas) instrumen, maka dilakukan uji coba instrumen. Uji validitas dilaksanakan dengan rumus *Product Moment* dan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach ( $\alpha$ )* (Sugiyono, 2007: 255).

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif variabel, uji prasyarat analisis yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, ujimultikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pengajuan hipotesis menggunakan persamaan regresi linear

berganda (*multiple regresson*) (Ali Muhson,2015).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota KPRI Setia

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar anggota KPRI Setia berpendapat bahwa citra koperasi dikategorikan pada kondisi cukup dengan presentase 42%. Menurut hasil wawancara mereka berpendapat bahwa lokasi koperasi cukup strategis , kualitas simpan pinjam KPRI Setia cukup baik, bunga pada KPRI Setia cukup terjangkau, dan pelayanan setelah melakukan transaksi juga dinilai cukup baik. Disusul dengan kategori baik yaitu sebesar 24% kemudian pada kondisi sangat kurang yaitu sebesar 16% kemudian pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 10% dan yang terakhir adalah pada kondisi kurang yaitu sebesar 8%. Mean yang didapat dari hasil penelitian citra koperasi adalah 48,71 dan dapat dikatakan citra koperasi berada pada kondisi cukup.

Penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila koperasi ingin

meningkatkan kepuasan anggotanya, maka citra koperasi harus terus ditingkatkan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KPRI Setia**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar anggota KPRI Setia berpendapat bahwa kualitas pelayanan dikategorikan pada kondisi cukup dengan presentase 53%. Menurut hasil wawancara mereka berpendapat bahwa kualitas pelayanan KPRI Setia cukup baik, mereka menyatakan bahwa pengurus sudah melakukan tugasnya dengan cukup baik, memahami kondisi anggota, dan mampu memahami kebutuhan anggota. Disusul dengan kategori baik yaitu sebesar 19% kemudian pada kondisi sangat kurang yaitu sebesar 13% kemudian pada kondisi kurang yaitu sebesar 8% dan yang terakhir adalah pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 7%. Berdasarkan hasil penelitian mean dari kualitas pelayanan adalah 48,53 dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berada pada kondisi cukup.

Penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila koperasi ingin meningkatkan kepuasan anggotanya, maka kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan.

### **Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KPRI Setia**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar kepuasan anggota termasuk dalam kondisi cukup dengan presentase 58%. Disusul dengan kategori kurang yaitu sebesar 27% kemudian pada kondisi baik yaitu sebesar 8% dan yang terakhir adalah pada kondisi sangat baik yaitu sebesar 6%. Berdasarkan hasil penelitian mean yang didapat dari kepuasan anggota adalah 32,08 dan dapat dikatakan bahwa kepuasan anggota KPRI Setia pada kondisi cukup.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti anggota menyatakan bahwa citra koperasi dan kualitas pelayanan cukup mempengaruhi kepuasan anggota. Menurut mereka jika koperasi mempunyai citra yang baik maka kepuasan anggota akan tercapai karena kepercayaan anggota akan meningkat, dan anggota akan bersedia kembali menggunakan jasa di koperasi. Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan anggota, menurut mereka anggota akan puas jika memperoleh pelayanan yang baik sesuai dengan harapan mereka.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan citra koperasi dan kualitas pelayanan secara bersama – sama terhadap kepuasan anggota

KPRI Setia. Hal ini ditunjukkan dengan nilai R yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Secara simultan kedua variabel bebas memiliki pengaruh positif dan signifikan dan pengaruhnya sebesar 45,3%, namun masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Total nilai variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu 54,7%.

Berdasarkan analisis data juga diketahui sumbangan efektif dan sumbangan relatif masing-masing variabel bebas. Sumbangan efektif variabel citra koperasi sebesar 6,1% dan sumbangan efektif variabel kualitas pelayanan sebesar 39,2% terhadap kepuasan anggota KPRI Setia. Diketahui juga sumbangan relatif citra koperasi sebesar 13,4% dan sumbangan relatif kualitas pelayanan 86,6% terhadap kepuasan anggota KPRI Setia. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan anggota KPRI Setia dibandingkan dengan variabel citra koperasi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Terdapat pengaruh positif variabel citra koperasi terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia. KPRI Setia belum melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk. KPRI Setia juga belum mempunyai fasilitas yang lengkap, misal

alat hitung uang dan pendeteksi keaslian uang. Selain itu didapatkan sumbangan efektif variabel citra koperasi sebesar 6,1% terhadap perubahan variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia.

2. Terdapat pengaruh positif variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia. KPRI Setia belum mempunyai tempat parkir yang memadai, menurut mereka tempat parkir KPRI Setia masih sangat sempit. Anggota koperasi juga menyebutkan bahwa KPRI Setia belum memiliki alat penghitung uang dan pendeteksi keaslian uang. Para anggota juga mengatakan bahwa gedung KPRI Setia kurang bersih dan nyaman. Selain itu didapatkan sumbangan efektif variabel pelayanan sebesar 39,2% terhadap perubahan variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia.

3. Terdapat pengaruh positif secara bersama-sama dari variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia. Nilai  $R^2$  sebesar 0,453 menunjukkan bahwa variansi dalam variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia dapat dijelaskan oleh variabel citra koperasi dan kualitas pelayanan sebesar 45,3%.

## Saran

Berdasarkan pembahasan, kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan citra koperasi pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia seperti meningkatkan promosi melalui spanduk dan pamflet, serta melengkapi fasilitas yang ada pada koperasi.
2. Mengingat sumbangan efektif terbesar yang mempengaruhi variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia adalah variabel pelayanan, maka hendaknya pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggotanya seperti menyediakan tempat parkir yang memadai, mengadakan alat penghitung uang dan pendeteksi keaslian uang, dan membuat gedung lebih bersih serta nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhson . 2005. *Aplikasi Komputer. Diktat*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Aplikasi Komputer. Diktat*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pasal 33 Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tentang Pengertian Perekonomian, Pemanfaatan SDA, dan Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo Tahun 2016
- Sitio, Arifin dan Haloman Tamba. 2001. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Sudarsono dan Edilius. 2007. *Manajemen Koperasi Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soleh Soemirat dan Elviaro Ardianto. 2003. *Dasar – Dasar Public Relation*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.