**THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND MANAGERIAL
CAPABILITIES OF MEMBERS OF THE EXECUTIVE BOARD
AGAINST OUR SATISFACTION COOPERATIVE WORK OF KARYA
BUNDA OF PAYAKUMBUH**

Mutia Rahmah¹⁾, Suarman²⁾, Hendripides³⁾

Email: mutiarahmah9@yahoo.com¹⁾, suarman@lecturer.unri.ac.id²⁾, nursal86@gmail.com³⁾

No Hp: 08116690504

*Economic Education Study Program
Department of Social Sciences Education
Faculty of Teacher Training and Education Riau University*

Abstract: *This research aims to know the influence of the quality of service and managerial capabilities of members of the Executive Board against our satisfaction cooperative work of Karya Bunda of payakumbuh. The population in this research is the entire members of the Cooperative work of Karya Bunda in the town of Payakumbuh totalling 153 people and sample numbering 111 people with random technique. The data used are the primary data through dissemination of the question form and documentation. Research using quantitative methods and analisis multiple linear regression test data. Based on the research results influence quality of managerial capabilities and caretaker of the Ministry against our satisfaction cooperative members Karya Bunda in payakumbuh contributed to the influence of 38.6%, while the rest of 61.4% are affected by other variables that were not examined in this study. In this study recommend to the Executive Board of the cooperative work of Karya Bunda in the town of Payakumbuh in order to maintain the quality of service provided to members of the Cooperative work of Karya Bunda in the town of Payakumbuh so satisfaction permanent members as well as the administrators of the cooperative work of Karya Bunda in the town of Payakumbuh enhanced capabilities in order to be manajerialnya so that the resolution of the problems relating to members can be resolved properly.*

Key Words: *Cooperative, Members, Services, Managerial, Satisfaction.*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS TERHADAP KEPUASAAN ANGGOTA KOPERASI KARYA BUNDA DI KOTA PAYAKUMBUH

Mutia Rahmah¹⁾, Suarman²⁾, Hendripides³⁾

Email: mutiarahmah9@yahoo.com¹⁾, suarman@lecturer.unri.ac.id²⁾, nursal86@gmail.com³⁾

No Hp: 08116690504

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi karya bunda di kota payakumbuh. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh yang berjumlah 153 orang dan sampel berjumlah 111 orang dengan teknik *random*. Data yang digunakan adalah data primer yaitu melalui penyebaran angket dan dokumentasi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan analisis data uji regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus terhadap kepuasan anggota koperasi karya bunda di kota payakumbuh memberikan sumbangan pengaruh sebesar 38,6 %, sedangkan sisanya sebesar 61,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini merekomendasikan kepada pengurus Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh sehingga kepuasan anggota tetap baik serta pengurus Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh agar dapat ditingkatkan kemampuan manajerialnya agar penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan anggota dapat terselesaikan dengan baik.

Kata Kunci: Koperasi, Anggota, Pelayanan, Manajerial, Kepuasan.

PENDAHULUAN

Koperasi didirikan untuk memberikan manfaat bagi para anggota yaitu menyediakan barang-barang dengan harga yang relatif murah, dapat menjual barang-barang dengan harga yang baik, dan dapat memperoleh pinjaman dengan tingkat bunga yang relatif rendah dengan pelayanan yang cepat. Salah satu cara agar koperasi dapat unggul dari badan usaha yang lain adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan anggota. Kualitas pelayanan merupakan harapan anggota ataupun nasabah tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima yang berhubungan dengan pelayanan tersebut. Kepuasan anggota ataupun nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan dirasakan memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota ataupun nasabah. Sebaliknya, pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan anggota ataupun nasabah. Untuk dapat mewujudkan kepuasan anggota tentu bukan hal yang mudah karena setiap anggota memiliki harapan pelayanan yang tentu berbeda. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk memuaskan anggota adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik pada anggota itu sendiri.

Kasmir (2014) menyatakan bahwa suatu perusahaan atau koperasi harus ada pelayanan yang baik, jika perusahaan atau koperasi ingin di anggap yang baik perusahaan atau koperasi harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan hasil observasi, masih banyak anggota koperasi yang tidak ikut serta dalam RAT, yakni pada tahun 2011 sebanyak 42%, 2012 sebanyak 38%, 2013 sebanyak 36%, 2014 sebanyak 24% dan pada tahun 2015 terdapat 22%. Serta banyaknya anggota yang tidak aktif dan sebagian besar menunggak pinjaman. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kepuasan anggota, dapat dilihat dari jumlah anggota yang menurun. Anggota memutuskan untuk keluar dan tidak mengikuti aktivitas di koperasi karena kurangnya kepuasan terhadap pelayanan atau program yang dijalankan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota yaitu kemampuan manajerial. Kemampuan manajerial menurut Winardi (Dodi, 2009) menyatakan bahwa kemampuan manajerial adalah kesanggupan mengambil tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Faktor lainnya yaitu kualitas pelayanan (Meti Dwi dan Dhiah Fitriyati, 2014). Menurut Tjiptono (2012) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen dengan cara membandingkan persepsi antara pelayanan yang diterima konsumen dengan harapan yang diterima konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Karya Bunda yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No. 14 Payakumbuh. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh yang berjumlah 153 orang dan sampel berjumlah 111 orang dengan teknik *random*. Data yang digunakan adalah data primer yaitu melalui penyebaran angket dan dokumentasi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan analisis data uji regresi linier berganda.

HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki 5 indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Sehingga dapat dilihat hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada Tabel 1:

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	43 – 52	Sangat Baik	11	10,0
2	33 – 42	Baik	33	29,7
3	23 – 22	Sedang	66	59,4
4	13 – 22	Kurang Baik	1	0,9
Jumlah			111	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 66 orang (59.4%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan Koperasi Karya Bunda termasuk pada kategori sedang. Bahkan 11 orang diantaranya (10,0%) menyatakan sangat baik dan 33 orang (29.7%) menyatakan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Karya Bunda ini sudah termasuk baik, karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan terus.

Kemampuan Manajerial

Variabel kemampuan manajerial memiliki 3 indikator yaitu kemampuan konseptual, kemampuan kemanusiaan, dan kemampuan teknis. Hasil analisis deskriptif variabel kemampuan manajerial pada Tabel 2:

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus

No	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 – 24	Sangat Baik	9	8,1
2	15 – 19	Baik	52	46,8
3	11 – 14	Sedang	50	45,1
4	6 – 10	Kurang	0	0
Jumlah			111	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 52 orang (46,8%) menyatakan bahwa kemampuan manajerial pengurus yang dilakukan Koperasi Karya Bunda termasuk baik. Bahkan 9 orang diantaranya (8,1%) menyatakan sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan manajerial pengurus yang dilakukan oleh Koperasi Karya Bunda ini sudah termasuk baik.

Kepuasan Anggota

Pada variabel kepuasan anggota digunakan 5 pernyataan. Hasil analisis deskriptif variabel kepuasan anggota pada Tabel 3:

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota

NNo	Interval	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	30 – 36	Sangat Baik	10	9,0
2	23 – 29	Baik	51	45,9
3	16 – 22	Sedang	50	45,1
4	9 – 15	Kurang	0	0
Jumlah			111	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan Tabel 3. diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 51 orang (69,4%) menyatakan bahwa kepuasan anggota pada koperasi karya bunda termasuk baik. Bahkan 10 orang diantaranya (9,0%) menyatakan sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota kepada Koperasi Karya Bunda ini sudah termasuk baik.

Regresi Linier Berganda

Tujuan analisis Regresi Linier Berganda adalah mempelajari bagaimana eratnya pengaruh antara satu atau beberapa variabel bebas dengan satu variabel terikat. Hasil regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.426	2.202		2.464	.015		
	Kualitas Pelayanan	.308	.068	.395	4.561	.000	.758	1.320
	Kemampuan Manajerial Pengurus	.533	.143	.323	3.726	.000	.758	1.320

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Data Olahan SPSS

Berdasarkan Tabel 4, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,426 + 0.308X_1 + 0.533X_2$$

Maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 5,426 menyatakan bahwa jika diasumsikan bahwa variabel variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemampuan Manajerial Pengurus (X_2) adalah konstan atau sama dengan nol, maka nilai Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh adalah sebesar 5,426.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.308 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai / poin pada variabel variabel Kualitas Pelayanan (X_1), maka akan meningkatkan nilai Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh sebesar 0.308 dengan asumsi besarnya variabel dependen lainnya adalah tetap.
- c. Koefisien regresi kemampuan manajerial sebesar 0.533 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai / poin pada variabel variabel Kemampuan Manajerial Pengurus (X_2), maka akan meningkatkan nilai Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh sebesar 0.137 dengan asumsi besarnya variabel dependen lainnya adalah tetap.

Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel independen (X_1 , X_2) terhadap variabel dependen (Y). Untuk melihat hasil uji Determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5 : Uji Determinasi Majemuk (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 _a	.386	.374	3.783

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Manajerial Pengurus, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Olahan SPSS

Berdasarkan hasil pengujian Determinasi (R^2) diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0.386 atau 38,6 %. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemampuan Manajerial Pengurus (X_2) memberikan sumbangan pengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh sebesar 38,6 %, sedangkan sisanya sebesar 61,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen dengan cara membandingkan persepsi antara pelayanan yang diterima konsumen dengan harapan yang diterima konsumen. Kualitas pelayanan dalam hal ini adalah menyangkut penilaian anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh. Indikator yang digunakan dalam variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator yaitu : (1) Keandalan (*Realibility*), (2) Daya tanggap (*responsiveness*), (3) Jaminan (*Assurance*), (4) Bukti fisik (*tangible*) dan (5) Empati (*Emphaty*).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan, dari 111 responden dan dari 13 pernyataan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh berada dalam kategori bagus. Hasil Uji Parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh nilai $t_{hitung} 4,561 > t_{tabel} 1,659$ atau sig sebesar $0.000 < 0.05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Niken Kusdayanti (2016) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) setia. Didapatkan sumbangan efektif variabel pelayanan sebesar 39,2%.

Pengaruh Kemampuan Manajerial Terhadap Kepuasan Anggota

Kemampuan Manajerial pengurus menyangkut penilaian anggota koperasi terhadap Kemampuan Manajerial yang dimiliki oleh pengurus Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh. Indikator yang digunakan dalam variabel Kemampuan Manajerial pengurus terdiri dari 3 indikator yaitu Kemampuan Manajerial (*Conceptual Skill*), Kemampuan Kemanusiaan (*Human Skill*) dan Kemampuan Teknis (*Technical Skill*). Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kemampuan manajerial pengurus, dari 111 responden dan dari 6 pernyataan, kemampuan manajerial pengurus pada kategori bagus. Secara parsial variabel kemampuan manajerial pengurus (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh berdasarkan hasil Uji Parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel kemampuan manajerial pengurus (X_2) diperoleh nilai $t_{hitung} 3,726 > t_{tabel} 1,659$ atau sig sebesar $0.043 < 0.05$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astro Octora Sinaga dan Kusumantoro (2015) bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 18,92%, kemampuan manajerial pengurus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 26,5%. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi berpengaruh sebesar 61,1% terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 dan sisanya 38,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Manajerial Terhadap Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial) berpengaruh secara signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan, dari 111 responden menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh berada dalam kategori bagus. Dan variabel kemampuan manajerial pengurus, dari 111 responden menyatakan kemampuan manajerial pengurus pada kategori bagus.

Berdasarkan hasil pengujian Determinasi (R^2) diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0.386 atau 38,6 %. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kemampuan Manajerial Pengurus (X_2) memberikan sumbangan pengaruh terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh sebesar 38,6 %, sedangkan sisanya sebesar 61,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Karya Bunda termasuk pada kategori baik. Berdasarkan analisis statistik, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan anggota.
- b. Kemampuan manajerial pengurus Koperasi Karya Bunda termasuk pada kategori baik. Berdasarkan analisis statistik, kemampuan manajerial pengurus berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota, artinya semakin baik kemampuan manajerial pengurus maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan anggota.
- c. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dan kemampuan manajerial koperasi ternyata secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, artinya tinggi rendahnya kepuasan anggota sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota dan kemampuan manajerial pengurus.

Rekomendasi

- a. Pengurus Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh sehingga kepuasan anggota tetap baik.
- b. Pengurus Koperasi Karya Bunda di Kota Payakumbuh agar dapat ditingkatkan kemampuan manajerialnya agar penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan anggota dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Astri Ocktora Sinaga dan Kusumantoro. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha*. Jurnal pendidikan ekonomi dinamika pendidikan. Semarang.
- Dodi setyanusa. 2009. *Pengaruh Kemampuan Manajerial terhadap Keberhasilan Usaha Bisnis Sepatu di Kelurahan cibaduyut Bandung*. Skripsi. Unikom Bandung
- Fandi Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Ed II*. Andi. Yogyakarta.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan Edisi Tiga*. PT. Raja Grafindo Perkasa. Jakarta.
- Niken Kusdayanti. 2016. *Pengaruh citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo*. Skripsi. Universitas Yogyakarta. Yogyakarta.