



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran

Bayu Aji Laksono¹, Mohammad Wahed², Ririt Iriani Sri Setiawati³

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur

Abstrak

Received: 01 Oktober 2024

Revised : 07 Oktober 2024

Accepted: 14 Oktober 2024

Koperasi adalah organisasi ekonomi yang dimiliki oleh sekelompok orang dan dijalankan untuk mencapai tujuan bersama. Koperasi merupakan salah satu bagian dari susunan perekonomian di negara Indonesia maka koperasi memiliki peran dalam kesejahteraan ekonomi anggota. Kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan dua faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi simpan pinjam. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan explanatory research. Sampel penelitian berjumlah 50 anggota Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran yang dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran.

Keywords: *Kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan anggota, koperasi simpan pinjam*

(*) Corresponding Author: Muhammadwahed124@gmail.com

How to Cite: Laksono, B. A., Wahed, M., & Setiawati, R. I. S. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14266377>

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan ranking 34 di dunia meningkat 10 posisi dari tahun sebelumnya yang hanya 44, peningkatan tersebut dikar enakan indonesia dapat memperbaiki beberapa komponen utama yang menjadi masalah perekonomian indonesia pada saat ini yaitu kinerja ekonomi pemerintah yang efisien, pengembangan infrastruktur yang ada, dan bisnis yang efisien. Indonesia dalam mengatur perekonomiannya memiliki suatu filosofi yang termuat dalam UUD 1945, Bab XIV Pasal 33 ayat (1) yang berisi bahwa “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan (koperasi)”.

Koperasi merupakan salah satu bagian dari susunan perekonomian di negara Indonesia maka koperasi memiliki peran dalam kesejahteraan ekonomi anggota koperasi maupun masyarakat disekitarnya, koperasi dinilai cukup efektif digunakan sebagai tempat melakukan usaha, pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan bersama (Ayupuspita Winduri & Halim Sulisty, 2007). Prinsip-prinsip yang ada dalam koperasi membuat koperasi sangat diminati oleh masyarakat Indonesia terutama di bagian pedesaan, Orang-orang di pedesaan yang umumnya jauh dari bank-bank konvensional memanfaatkan koperasi sebagai tempat mereka dalam mengelola keuangan. Koperasi memiliki beberapa karakteristik salah satunya orientasi pelayanan terhadap anggota, karakteristik

tersebut berarti bahwa koperasi diorganisir untuk memenuhi kebutuhan anggota dan aspirasi ekonomi anggota.

Koperasi di Indonesia sendiri belum efektif dalam menjalankan perannya dikarenakan hambatan struktural terutama di bagian permodalan, dengan adanya hambatan tersebut diharapkan pemerintah Indonesia lebih memperhatikan lagi koperasi-koperasi yang ada di Indonesia. Dengan begitu harus ada perhatian khusus dari pemerintah Indonesia agar keberadaan koperasi di Indonesia bisa lebih terjamin kesehatan keuangannya dan benar-benar koperasi adalah asas perekonomian di Indonesia sesuai dengan yang termuat dalam UUD 1945.

Di Indonesia koperasi dibagi kedalam beberapa jenis, Koperasi tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis usahanya, perkoperasian di Indonesia dikenal lima jenis koperasi, yaitu Koperasi Konsumen, Koperasi Produsen, Koperasi Simpan Pinjam, Koperasi Jasa, Koperasi Pemasaran Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992.

Dalam dunia koperasi hal yang terpenting adalah bagaimana anggota puas dengan produk dan pelayanan yang disediakan oleh koperasi tersebut, kepuasan anggota yang digunakan untuk menarik anggota supaya menggunakan produk. Seperti sebuah kewajiban koperasi melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar bertahan dan tetap menjadi kepercayaan bagi para anggotanya. Kepuasan Anggota dapat memberikan dampak yang positif diantaranya hubungan antara Koperasi dan Anggota menjadi harmonis, anggota akan melakukan pemakaian produk secara berulang sehingga terbentuk loyalitas anggota, dan membentuk suatu rekomendasi dari anggota ke anggota lainnya Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018).

Koperasi simpan pinjam cusawiran adalah lembaga keuangan yang berfokus pada masyarakat. Kegiatan lembaga ini mengarah pada satu tujuan yaitu untuk kesejahteraan anggota. Credit Union Sawiran atau biasa disebut Cu Sawiran memiliki tiga cabang yaitu wilayah 1 / cabang nongkojajar untuk lawang, sawiran, tosari dan ngadisari. Wilayah 2 / cabang dinoyo untuk batu, dinoyo, sawojajar dan blimbingdan wilayah 3 / cabang kepanjen untuk kepanjen, blitar dan wlingi.

Credit Union (CU) berasal dari bahasa Latin, yaitu "credere" yang berarti "percaya" dan "union" yang berarti "kumpulan". Dari kedua kata tersebut, dapat disimpulkan bahwa Credit Union adalah kumpulan orang yang saling percaya dan bersepakat untuk menabungkan uang mereka untuk menciptakan modal bersama yang kemudian dipinjamkan kepada anggota dengan tujuan produktif dan kesejahteraan.

Kualitas Pelayanan menjadi tolak ukur kepuasan anggota terhadap koperasi tersebut. Dari beberapa penelitian yang mengangkat topik tentang kepuasan pelanggan seperti yang dilakukan Kurnia (2018) menyatakan bahwa adanya pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..

Beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas produk dapat membuktikan kepuasan konsumen Ammerinda Puspitasari & Ferdinand Maramis. Namun dari hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Hartanto & Andreani (2019) yang menjelaskan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kafe-kafe di

Surabaya. Berikutnya adalah Purwasih (2018). Pandjaitan dan Yuriati (2016). Muiz, Rakuma, dan Slamet (2019).) dapat menunjukkan bahwa kualitas layanan berdampak langsung terhadap kepuasan konsumen.

Dari penelitian sebelumnya, peneliti bermaksud untuk mengklarifikasi kembali faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota, sehingga dapat memberikan kontribusi kepada koperasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan strategi pemasaran terkait dengan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan anggota.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif menurut Sugiyono (2017:37) penelitian asosiatif adalah metode yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menghasilkan teori yang bermanfaat untuk menjelaskan, meramal, mengontrol gejala-gejala yang ada.

Sampel penelitian berjumlah 50 anggota Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran yang dipilih menggunakan metode purposive sampling, Purposive sampling adalah pengambilan sampel dengan cara memnetukan kriteria tertentu terhadap sampel.

Data dikumpulkan dengan penggunaan platform survei daring untuk mengumpulkan data dari anggota. Survei daring, atau survei online, adalah metode pengumpulan data di mana responden mengisi pertanyaan-pertanyaan secara elektronik melalui internet. Ini mencakup berbagai bentuk survei, seperti kuesioner online, wawancara melalui email, atau interaksi langsung dengan platform survei daring. Metode ini umumnya lebih cepat dan dapat mencakup audiens yang lebih luas dibandingkan dengan survei konvensional.

Kualitas Produk

Kualitas Produk merupakan indikator kepuasan anggota terhadap koperasi, jika produk yang ada tidak sesuai dengan apa yang diinginkan anggota otomatis produk tersebut akan jarang digunakan oleh anggota dan pada akhirnya harus dikaji ulang supaya produk tersebut bisa lebih diminati oleh anggota. Kualitas produk adalah kemampuan dari suatu produk yang fungsinya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan ekonomi anggota.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya sebuah instansi untuk memenuhi kebutuhan, serta kedisiplinan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Terdapat 5 indikator untuk kualitas pelayanan yaitu

1. Keandalan (reliability)
2. Jaminan (assurance)
3. Bukti fisik (tangible)
4. Empati (empathy)
5. Daya tanggap (responsiveness)

Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota adalah perasaan anggota yang memakai atau merasakan pelayanan yang ada. Kepuasan anggota merupakan hal penting bagi koperasi simpan pinjam, karena dapat mempengaruhi berbagai aspek, seperti:

- **Loyalitas anggota**
Anggota yang puas cenderung akan loyal terhadap koperasi simpan pinjam tersebut. Mereka akan terus menggunakan jasa dan produk koperasi tersebut, serta tidak akan mudah berpindah ke koperasi simpan pinjam lain.
- **Rekomendasi**
Anggota yang puas cenderung akan merekomendasikan koperasi simpan pinjam tersebut kepada orang lain. Hal ini dapat membantu koperasi simpan pinjam untuk menarik anggota baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.243 ^a	.059	.019	.81249
a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Produk (X1)				

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r square sebesar 0.59, hal ini berarti mengandung arti bahwa pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan adalah sebesar 5,9% dan sisanya sebanyak 94,1 % dipengaruhi oleh faktor yang lain.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.954	2	.977	1.480	.238 ^b
	Residual	31.026	47	.660		
	Total	32.980	49			
a. Dependent Variable: Partisipasi (Y)						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Produk (X1)						

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai sig untuk pengaruh x_1 dan x_2 secara simultan terhadap variabel y sebesar $0.238 > 0.05$ dan nilai f hitung 1.480 $< f$ tabel 3.19. sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima hal ini berarti tidak ada berpengaruh x_1 dan x_2 secara simultan terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	5.145	1.921		2.679	.010
	Produk (X1)	.370	.342	.154	1.084	.284
	Pelayanan (X2)	.097	.069	.199	1.406	.166
a. Dependent Variable: Partisipasi (Y)						

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai konstanta 5,145 dan nilai koefisien x_1 sebesar 0,370 dan x_2 0,097 maka persamaan model regresinya adalah $Y = 5,145 + 0,370 x_1 + 0,097 x_2$

Persamaan diatas menyatakan jika variabel x_1 (kualitas produk) nilainya 0, maka nilai untuk variabel Y (kepuasan anggota) sebesar 5.145. Nilai koefisien variabel x_1 (kualitas produk sebesar 0,370 ini berarti jika kualitas produk dan kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu– satuan, maka kepuasan anggota koperasi akan mengalami kenaikan sebesar 0,370. Nilai x_2 (kualitas pelayanan) sebesar 0,097 ini berarti jika kualitas produk dan kualitas pelayanan meningkat satu– satuan, maka kepuasan anggota koperasi akan mengalami peningkatan sebesar 0,097.

Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa nilai koefisien beta x_1 terhadap Y 0,154, namun dikarenakan nilai signifikan 0,284 dan nilai tersebut lebih dari 0,05 dan nilai t hitung $1.084 < t$ tabel 1.677. Oleh karena itu menolak H_0 dan menerima H_a . Maka bisa dikatakan bahwa kualitas produk koperasi simpan pinjam CUSawiran tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hal ini bisa terjadi karena sampel dan tempat yang digunakan untuk penelitian ini berbeda.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa nilai koefisien beta x_2 terhadap Y adalah 0,199 namun dikarenakan nilai sig 0,166 nilai tersebut lebih dari 0,05 dan nilai t hitung $1.406 < t$ tabel 1.677. sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan koperasi simpan pinjam CUSawiran tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini bisa terjadi dikarenakan sampel dan tempat yang digunakan untuk penelitian ini berbeda. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tidak adanya pengaruh kualitas produk (x_1) terhadap kepuasan anggota Koperasi CUSawiran. Hal ini berarti bahwa kualitas produk Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran belum memberikan dampak terhadap kepuasan anggota. Hal ini terjadi karena tempat yang digunakan untuk penelitian berbeda dengan penelitian yang lain dan jumlah sampel yang diuji juga berbeda.
2. Tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi CUSawiran. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam CUSawiran Hal ini terjadi karena adanya perbedaan waktu tempat dan sampel yang digunakan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti akan mencari lebih lanjut faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan anggota. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, Koperasi CU Sawiran dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan anggotanya.

Berikut adalah beberapa kemungkinan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota Koperasi CU Sawiran:

- Harga: Anggota yang merasa harga produk atau jasa koperasi simpan pinjam tersebut sesuai dengan kualitasnya cenderung akan merasa puas dengan koperasi simpan pinjam tersebut.
- Lokasi: Anggota yang merasa lokasi koperasi simpan pinjam tersebut mudah dijangkau cenderung akan merasa puas dengan koperasi simpan pinjam tersebut.
- Faktor-faktor subjektif: Faktor-faktor subjektif, seperti pengalaman pribadi anggota dengan koperasi simpan pinjam tersebut, dapat juga mempengaruhi kepuasan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Ammerinda, T. (2017). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Nadindra di Bandar Lampung*.
- Ayupuspita Winduri, M., & Halim Sulisty, A. (2007). *(Cu) Sawiran Kepanjen*. 1–11. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>
- Hartanto, A. (2019). *Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di De Mandailing Café Surabaya*. *Agora*, 7(1).
- Ilmiah, J., & Lestari, D. P. (2021). *Optimalisasi Sistem Operasional Koperasi Dalam Kesejahteraan Ekonomi Anggota Di Cu Sawiran (Studi Kasus : Di Credit Union Sawiran Tp Batu)*.
- Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 4(2), 89-98.
- Kurnia, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk*. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 1(1), 21-30.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Panjaitan, J. E., & Yuliaty, A. L. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. *DeReMa (Development Research of Management)*. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 265.
- Purwasih, R., Yuliana, Y., & Suyuthie, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Batavia Padang*. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 16(1), 213-229.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Cetakan ke 26. Bandung: Alfabeta.