

PENGARUH KINERJA PENGURUS TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) “KOKARDAN” KABUPATEN MAJALENGKA

Eli Dahlia

Sekolah Tinggi Ilmi Ekonomi STMY Majalengka

Email: elidahlia19041982@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Kokardan” Kabupaten Majalengka. Penelitian ini bermetodekan metode explanatory (survei verifikatif) dan deskriptif (survei deskriptif). Dalam penelitian ini, peneliti memilih populasi yakni anggota KPRI Kokardan yang berjumlah 1932 orang. Teknik sampling penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan menghasilkan 95 responden. Teknik kuesioner dilakukan untuk pengumpulan data penelitian. Kuesioner melibatkan anggota dalam melakukan pinjaman. Dari hasil perhitungan diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,7668 dari keseluruhan indikator kinerja pengurus dengan kepuasan anggota adalah kuat. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh kontribusi sebesar 58,80%. Sisanya, sebesar 41,20% ditentukan oleh faktor-faktor diluar penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh persamaan regresi $Y = 4,760 + 0,83x$ yang mengandung pengertian bila konstanta sebesar 4,760 menyatakan bahwa jika kinerja pengurus tidak dipertimbangkan ($X = 0$), maka kepuasan anggota adalah sebesar 4,760 satuan, artinya kepuasan anggota akan meningkat. Koefisien regresi sebesar 0,83 menyatakan bahwa setiap peningkatan (karena b bertanda +) 1 satuan kinerja pengurus akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 4,760 satuan. Berdasarkan hasil perhitungan thitung sebesar 11,51988 lebih besar dari t tabel yaitu 1,66140 untuk uji dua pihak taraf signifikan 0,05 pada $dk = 93$, maka H_a diterima yaitu ada pengaruh kinerja pengurus dengan kepuasan anggota.

Kata Kunci: Kinerja Pengurus, Kepuasan Anggota

Pendahuluan

Era globalisasi membuat setiap perusahaan dituntut menghadapi persaingan yang sangat ketat dari perusahaan-perusahaan yang di dunia. melalui kondisi di atas, tiap-tiap kini menatap kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Perwujudan cara di atas

pun dilakukan dengan berbagai cara, metode dan pendekatan. Tujuannya tidak lain adalah untuk menemukan metode yang tepat untuk merebut hati para pelanggan.

Koperasi adalah satu diantara banyak badan perekonomian yang berada di bawah naungan pemerintah. Badan ini memiliki dasar yang tidak lain adalah UU No. 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian yang merupakan implementasi atau penjabaran dari pasal 33 ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi; perekonomian yang dilakukan di dalam koperasi ditata dan disusun dengan asas kekeluargaan. Berdasarkan Undang-Undang di atas tersebut, penulis mendapati definisi koperasi yang tidak lain adalah badan perekonomian di bawah naungan pemerintahan yang selaras dengan Bangsa Indonesia yang berkarakter gotong royong.

Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang cocok dengan motivasi masyarakat di Indonesia yakni berasaskan kekeluargaan. Keberadaan koperasi yang semakin marak di kota-kota maupun di desa menunjukkan peranannya dalam membantu perekonomian Indonesia pada umumnya dan wilayah/daerah pada khususnya. Kinerja pengurus juga menjadi salah satu faktor dalam memajukan koperasi. Menurut Sedarmayanti (2001: 50-51) sendiri *performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja. Menurut Mathis dan Jackson (2002: 78), kinerja merupakan hal—termasuk pekerjaan—yang dilakukan oleh pekerja dan/atau karyawan. Menurut Kusnadi (2002: 264), kinerja adalah setiap perbuatan juga pelaksanaan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu target tertentu. Mangkunegara (2005 : 67), menjelaskan bahwa kinerja bersumber dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance*. Kinerja dapat dikatakan sebagai sebuah prestasi kerja yang capai dalam lingkup capaian target pekerjaannya (Mangkunegara, 2005 : 67).

Definisi di atas memungkinkan penulis untuk berkesimpulan bahwa kinerja adalah suatu tingkatan keluaran, baik kualitas dan/atau kuantitas, yang dicapai dan dihasilkan pegawai dalam upaya pencapaian target kerja. Ungkapan di atas mengungkapkan tersebut menyatakan bahwa kinerja perlu dirumuskan guna dijadikan tolok ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diberikan kepadanya. Adapun untuk indikator kinerja adalah menurut Mahmudi (2005: 21) yaitu 1) faktor personal, 2) faktor kepemimpinan, 3) faktor tim peliput, 4) faktor system, 5) faktor kontekstual.

Berkaitan dengan realita dilapangan, tampaknya kinerja pengurus pada koperasi umumnya masih relatif lemah, sehingga dalam hal ini pengurus masih belum bisa menjalankan fungsi dan peran yang sebagaimana mestinya dilakukan. Lemahnya Sumber Daya Manusia yang berdampak pada lemahnya kinerja pengurus dalam menjalankan perkoperasian dan itu masih merupakan kendala utama dalam hal tercapainya kepuasan anggota, sehingga masih banyak anggota yang merasa kurang dengan kinerja pengurus dalam melakukan pelayanan simpan pinjam yang mana kegiatan tersebut adalah kegiatan pokok atau utama bagi koperasi serba usaha Srikandi Makmur ini.

Kinerja pengurus dinilai kurang baik, walau pada nyatanya, kinerja tersebut telah sama dengan prosedur yang telah ditetapkan. Anggota berpendapat untuk melakukan peminjaman susah sekali untuk segera dikabulkan oleh pengurus, padahal semua syarat dan prosedur sudah dilakukan oleh anggota. Jadi hal tersebut membuat anggota menjadi tidak puas akan kinerja pengurus, namun pengurus juga berhati-hati dalam mengeluarkan dana pinjaman karena banyak anggota yang memiliki *historical record* buruk yaitu anggota sering kali lalai dalam membayar cicilan pinjamannya, dan waktu ada RAT (Rapat Akhir Tahunan) sering tidak hadir, itu semua yang menyebabkan pengurus lebih cermat dan teliti dalam melayani pengajuan pinjaman kepada anggotanya. Namun demi tercapainya kepuasan anggotanya pengurus berusaha untuk memenuhi seluruh permintaan pinjaman anggotanya.

Kepuasan dalam perusahaan memang telah lama menjadi hal yang amat sensitif. Menurut Gerson (2004 : 3), kepuasan masyarakat atau pelanggan adalah persepsi pelanggan atau masyarakat bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sedangkan menurut Moenir (2002 : 42), kepuasan masyarakat adalah apabila masyarakat memperoleh layanan dan menerima perlakuan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keiklasan dari penyelenggara pelayanan. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah bilamana masyarakat atau pelanggan merasa puas atas terpenuhinya kebutuhan yang telah melebihi harapannya.

Kembali pada permasalahan yang membelit Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Kokardan”, dengan masih kurangnya sumber daya manusia yang ada di lembaga tersebut, maka menjadi barang sulit untuk mencapai kinerja terbaik dan

merengkuh kepuasan anggota. Oleh karena fenomena yang ada di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Kokardan” Kabupaten Majalengka tersebut, peneliti kemudian berkeinginan untuk meneliti bagaimana kinerja pengurus dan kepuasan anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Kokardan” Kabupaten Majalengka, maka peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Kokardan” Kabupaten Majalengka.

Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif (survei deskriptif) dan metode *explanatory* (survei verifikatif). Metode deskriptif biasa digunakan untuk menggambarkan mengapa suatu fenomena bisa terjadi. Dalam bukunya, Sugiyono (2010 :206) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode deskriptif (survei deskriptif) dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan tentang gambaran tingkat kinerja pengurus pada KPRI KOKARDAN Majalengka dan gambaran tingkat kepuasan anggota. Sedangkan, metode *explanatory* (survei verifikatif) biasa digunakan untuk menguji teori yang ada dengan melakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah ada pengaruh antar variabel yang diteliti. Sifat verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan. Metode *explanatory* (survei verifikatif) dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan pengaruh kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota pada KPRI KOKARDAN Majalengka.

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1	laki-laki	58	61.05
2	Perempuan	37	38.95
		95	100

Berdasarkan tabel di atas jumlah responden yang diminta dan bersedia untuk mengisi kuisisioner adalah laki-laki karena penelitian ini menggunakan metode sampel insidental atau secara kebetulan ditemui oleh pengurus, sehingga pada waktu pengisian kuisisioner ini banyak anggota laki-laki yang kebetulan melakukan peminjaman di Koperasi. Jadi jumlah responden kuisisioner didominasi oleh laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	f	%
1	20 tahun - 25 tahun	0	0.00
2	26 tahun - 30 tahun	2	2.11
3	31 tahun - 40 tahun	43	45.26
4	41 tahun - 50 tahun	28	29.47
5	51 tahun – 55 tahun	22	23.16
	Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas jumlah responden yang diminta dan bersedia untuk mengisi kuisisioner adalah berusia antara 31 sampai 40 tahun. Hal ini dikarenakan responden yang kebetulan datang atau bertemu dengan penulis di koperasi berusia 31 sampai 40.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	f	%
1	SMA	14	14.74
2	Akademi/D3	24	25.26
3	Sarjana/ S1	45	47.37
4	Lainnya	12	12.63
Total		95	100

Berdasarkan tabel di atas dominasi tingkat pendidikan responden yang diminta kesediannya untuk mengisi kuisioner adalah Sarjana/ S1, hal ini dikarenakan responden yang datang atau bertemu dengan penulis di koperasi berpendidikan Sarjana/ S1.

2. Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil uji validitas untuk variabel kinerja pengurus dan variabel kepuasan anggota dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

variabel Kinerja Pengurus (X)				Variabel Kepuasan Anggota			
No.	r_{total}	r_{tabel}	Ket	No.	r_{total}	R_{tabel}	Ket
1	0.538333	0.2017	valid	1	0.761206	0.2017	valid
2	0.817004	0.2017	valid	2	0.773426	0.2017	valid
3	0.703598	0.2017	valid	3	0.868247	0.2017	valid
4	0.673178	0.2017	valid	4	0.733371	0.2017	valid
5	0.843998	0.2017	valid	5	0.681777	0.2017	valid
6	0.701956	0.2017	valid	6	0.649793	0.2017	valid
7	0.783782	0.2017	valid	7	0.657794	0.2017	valid
8	0.725628	0.2017	valid	8	0.848628	0.2017	valid

Berdasarkan table di atas dapat diketahui bahwa instrument penelitian untuk semua variable adalah valid. Hal ini ditunjukkan oleh r_{hitung} antara setiap item pernyataan terhadap r_{tabel} lebih tinggi. Sehingga setiap item pernyataan untuk semua variable tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian

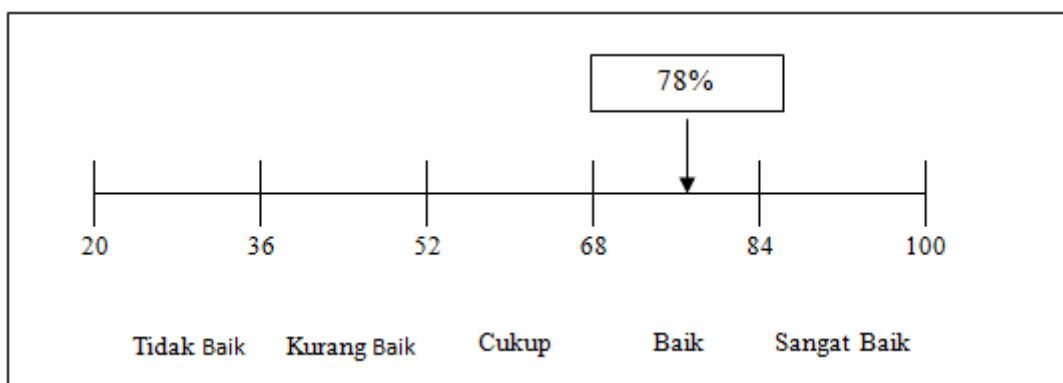
Sedangkan untuk uji reliabilitas diketahui bahwa nilai r_{hitung} adalah 0.7845 sedangkan nilai r_{tabel} pada taraf signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan

(dk) = $95 - 2 = 93$ adalah sebesar 0,2017. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0.7845 > 0,2017$ maka alat ukur yang digunakan adalah reliabel.

3. Dekripsi Kinerja Pengurus dan Kepuasan Anggota

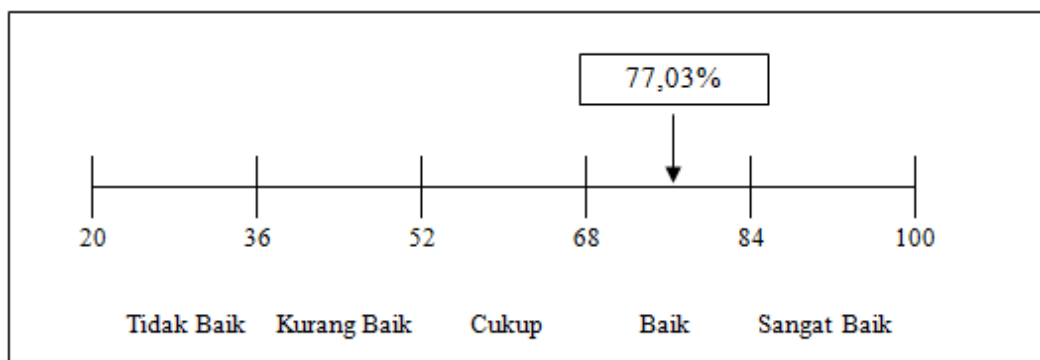
Kategori untuk kinerja pengurus KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka adalah baik. Dan penilaian untuk variable kinerja pengurus KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka dapat dilihat pada garis kontinum di bawah ini:

Gambar 1
Garis Kontinum Variabel Budaya Kinerja Pengurus KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka



Kategori untuk kepuasan anggota pada KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka adalah baik. Dan penilaian untuk variable kepuasan anggota pada KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka dapat dilihat pada garis kontinum di bawah ini:

Gambar 2
Garis Kontinum Variabel Budaya Kinerja Pengurus KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka



4. Analisis Data

a. Uji Normalitas

Dalam pengujian normalitas, penulis menggunakan taraf nyata yaitu pada taraf 0.05. Hasil penghitungan uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Hasil Perhitungan Uji Normalitas

No	Variabel	l_0	l_{tabel}	keterangan
1	Kinerja pengurus	0.08	0.09	Normal
2	Kepuasan anggota	0.08		Normal

Berdasarkan hasil pengujian data, dapat dilihat bahwa untuk L_{hitung} (L_0) lebih kecil dari L_{tabel} dengan taraf nyata 0.05 yang berarti data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Koefisien Korelasi

Hasil perhitungan nilai korelasi antara kinerja pengurus dengan kepuasan anggota pada KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka berdasarkan data penelitian yang diperoleh adalah sebesar 0,7668. Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan variabel kinerja pengurus dengan kepuasan anggota pada KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka. Berdasarkan kriteria keeratan, maka hubungan variabel kinerja pengurus dengan kepuasan anggota KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka masuk dalam kategori hubungan yang kuat

c. Uji Regresi

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

$$\text{Persamaan Regresinya adalah: } Y = 4,760 + 0,83 X$$

Artinya :

- 1) b bersifat positif yaitu 0,83 artinya terdapat pengaruh positif X terhadap Y;
- 2) Konstanta sebesar 4,760 menyatakan bahwa jika kinerja pengurus tidak dipertimbangkan ($X = 0$), maka kepuasan anggota adalah sebesar 4,760 satuan, artinya kepuasan anggota akan meningkat;
- 3) Koefisien regresi sebesar 0,83 menyatakan bahwa setiap peningkatan (karena b bertanda +) 1 satuan kinerja pengurus akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 4,760 satuan;

d. Uji Koefisien Determinasi

Kontribusi atau pengaruh kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota adalah sebesar 58,80% atau dapat dikatakan pula, bahwa varian yang terjadi pada variabel kepuasan anggota (Y) 58,80% ditentukan oleh varian yang terjadi pada variabel kinerja pengurus (X). Sisanya, sebesar 41,20% ditentukan oleh faktor-faktor di luar penelitian ini.

5. Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan thitung sebesar 11,51988 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,66140 untuk uji dua pihak taraf signifikan 0,05 pada $dk = 93$, maka H_a diterima yaitu ada pengaruh kinerja pengurus dengan kepuasan anggota, dengan demikian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat kinerja pengurus dapat mendukung kepuasan anggota dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang dilakukan peneliti di KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pengurus KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka dalam melakukan kegiatan simpan pinjam kepada anggotanya telah dilaksanakan dengan kategori baik, hal ini dapat terlihat dari hasil jawaban responden yang berjumlah 95 orang dengan prosentase 78%. Kinerja Pengurus dalam mengatasi tekanan dalam menjalankan kegiatan simpan pinjam perlu ditingkatkan lagi, hal ini dikarenakan masih adanya hasil jawaban responden yang menyatakan dengan jawaban kategori kurang puas. Dengan adanya peningkatan kinerja pengurus dalam melakukan pelayanan simpan pinjam, maka anggota akan merasa puas atas kinerja yang diberikan oleh pengurus KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka;
2. Kepuasan anggota koperasi terkait dengan pelayanan prima dari pengurus KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka tergolong puas, hal ini dapat terlihat dari hasil jawaban responden yang berjumlah 95 orang dengan prosentase 77,03 %. Kepuasan anggota akan kinerja pengurus terkait dengan standar kinerja masih perlu ditingkatkan, hal ini dikarenakan masih terdapatnya hasil jawaban responden yang menyatakan dengan jawaban kategori kurang puas. Dengan

adanya peningkatan kepuasan anggota dalam pengajuan pinjaman, maka anggota akan merasa puas dengan kinerja pelayanan pengurus KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka;

3. Dari hasil perhitungan diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,7668 dari keseluruhan indikator kinerja pengurus (Variabel X) dengan kepuasan anggota (Variabel Y) di KPRI Kokardan Kabupaten Majalengka adalah kuat, hal ini dikarenakan terletak pada nilai interpretasi koefisien korelasi 0,60 - 0,799;
4. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh kontribusi atau Pengaruh kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota adalah sebesar 58,80% atau dapat dikatakan pula, bahwa varians yang terjadi pada variabel kepuasan anggota (Y) 58,80% ditentukan oleh varians yang terjadi pada variabel kinerja pengurus (X). Sisanya, sebesar 41,20% ditentukan oleh faktor-faktor diluar penelitian ini;
5. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi diperoleh persamaan regresi $Y = 4,760 + 0,83 X$. yang mengandung pengertian bila konstanta sebesar 4,760 menyatakan bahwa jika kinerja pengurus tidak dipertimbangkan ($X = 0$), maka kepuasan anggota adalah sebesar 4,760 satuan, artinya kepuasan anggota akan meningkat. Koefisien regresi sebesar 0,83 menyatakan bahwa setiap peningkatan (karena b bertanda +) 1 satuan kinerja pengurus akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 4,760 satuan;
6. Berdasarkan hasil perhitungan thitung sebesar 11,51988 lebih besar dari t tabel yaitu 1,66140 untuk uji dua pihak taraf signifikan 0,05 pada dk = 93, maka H_a diterima yaitu ada pengaruh kinerja pengurus dengan kepuasan anggota, dengan demikian maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa tingkat kinerja pengurus dapat mendukung kepuasan anggota dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi;

BIBLIOGRAFI

- Riduwan. 2009. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Kusnadi. 2000. *Masalah Kerjasama Konflik dan Kinerja*. Malang: Torada
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Robrert, Martis L. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Richard, Gerson, F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.