

PENGARUH EFEKTIVITAS PELAYANAN KOPERASI DAN KOMUNIKASI PENGURUS DENGAN ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI TANI “EKO SAROYO” DESA GUNUNGMUJIL KECAMATAN KUWARASAN KABUPATEN KEBUMEN

Rania Hidayatun Solikhah

Pendidikan Ekonomi, FKIP,

Universitas Muhammadiyah Purworejo

Solikhahrانيا@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh efektivitas pelayanan koperasi dan komunikasi pengurus dengan anggota terhadap kepuasan anggota di Koperasi Tani “Eko Saroyo” Desa Gunungmujil Kecamatan Kuwarasan Kabupaten Kebumen. Penentuan besarnya sampel mengacu pada tabel penentuan jumlah sampel dari populasi berjumlah 120 anggota dengan taraf kesalahan 5% maka diambil sampel 89 anggota. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode angket atau kuesioner dengan skala *Likert*. Analisis deskriptif menunjukkan presentase tertinggi variabel Efektivitas pelayanan koperasi pada kategori sangat baik 75,28%, variabel Komunikasi Pengurus dengan Anggota pada kategori sangat baik 84,27%, dan variabel Kepuasan Anggota pada kategori sangat baik 83,15%. Berdasarkan analisis kuantitatif menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara efektivitas pelayanan koperasi dengan kepuasan anggota ($r_{x1y} = 0,319$, $t_{hitung} = 3.117$, $sig = 0,002$); ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi pengurus dengan anggota dengan kepuasan anggota ($r_{x2y} = 0,432$, $t_{hitung} = 4.446$, $sig = 0,000$); ada pengaruh yang positif dan signifikan antara efektivitas pelayanan koperasi dan komunikasi pengurus dengan anggota secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota ($R_{xy} = 0,715$, $R^2 = 0,512$, $F_{hitung} = 45.083$, $sig = 0,000$). Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 51,20% , 48,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, dan bila dinyatakan dalam persamaan regresi $Y = 9.483 + 0,350 X_1 + 0,471 X_2$.

Kata kunci : Efektivitas Pelayanan Koperasi, Komunikasi Pengurus dengan Anggota, Kepuasan Anggota.

A. PENDAHULUAN

“Ukuran efektivitas adalah mengukur kesuksesan organisasi, program, atau aktivitas dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Pengukuran efektivitas mengukur hasil akhir suatu pelayanan dikaitkan dengan *output-nya (cost of outcome)*” (Mahmudi, 2005:111).Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang

dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Philip, 2009:177). Sedangkan Menurut Muhammad dalam Rismi, (2014:115), Komunikasi adalah suatu proses sosial yang terjadi antara sedikitnya dua orang, dimana individu mengirim stimulus kepada orang lain. Stimulus dapat disebut sebagai pesan yang biasanya dalam bentuk verbal, dimana proses penyampaian dilakukan melalui saluran komunikasi, dan terjadi perubahan atau respon terhadap pesan yang disampaikan.

Permasalahan dalam penelitian ini (1) Efektivitas Pelayanan Koperasi belum optimal, (2) Komunikasi antara pengurus dengan anggota kurang efektif, (3) Kepuasan anggota belum optimal, (4) Pengaruh efektivitas pelayanan koperasi dan komunikasi pengurus dengan anggota terhadap kepuasan anggota di koperasi Tani “Eko Saroyo” Desa Gunungmujil Kecamatan Kuwarasan Kabupaten Kebumen belum diketahui.

Berdasarkan penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh efektivitas pelayanan koperasi dan komunikasi pengurus dengan anggota terhadap kepuasan anggota di Koperasi Tani “Eko Saroyo” Desa Gunungmujil Kecamatan Kuwarasan Kabupaten Kebumen.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, dilakukan di Koperasi Tani “Eko Saroyo” Desa Gunungmujil Kecamatan Kuwarasan Kabupaten Kebumen. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan April 2006 sampai Juni 2016. Penentuan besarnya sampel mengacu pada tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5% dan 10 %. Berdasarkan tabel tersebut, dari populasi berjumlah 120 anggota dengan taraf kesalahan 5% maka diambil sampel 89 anggota. Teknik analisis data dengan deskriptif dan analisis kuantitatif.

Analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi ganda dengan rumus, sebagai berikut:

Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

(Sugiyono, 2015: 275)

Analisis regresi ganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	9.483	3.966		2.391	.019			
X1	.350	.112	.321	3.117	.002	.632	.319	.235
X2	.471	.106	.457	4.446	.000	.676	.432	.335

a. Dependent Variable: Y

koefisien efektivitas pelayanan koperasi (b_1) sebesar 0,350 koefisien komunikasi pengurus dengan anggota (b_2) sebesar 0,471 dan bilangan konstantanya (a) 9.483 dan bila dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y=9.483+0,350X_1+0,471X_2$$

Artinya :

1) $a = 9.483$

Merupakan nilai konstanta (a) apabila nilai variabel X_1 dan X_2 masing-masing 0 maka $Y = 9.483$

2) $b_1 = 0,350$

Koefisien regresi variabel efektivitas pelayanan koperasi tersebut bernilai positif, artinya jika (X_1) naik sebesar satu satuan, (X_2) tetap, maka (Y) naik sebesar 0,350 satuan.

3) $b_2 = 0,471$

Koefisien regresi variabel komunikasi pengurus dengan anggota tersebut bernilai positif, artinya (X_2) naik sebesar satu satuan, (X_1) tetap, maka (Y) naik sebesar 0,471 satuan.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan presentase tertinggi variabel Efektivitas pelayanan koperasi berada pada kategori sangat baik (75,28%), variabel Komunikasi Pengurus dengan Anggota berada pada kategori sangat baik (84,27%), dan variabel Kepuasan Anggota berada pada kategori sangat baik (83,15%).

Berdasarkan analisis kuantitatif terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama.

1. pengaruh Efektivitas Pelayanan Koperasi (X_1) terhadap Kepuasan anggota (Y).

diperoleh koefisien korelasi parsial $r_{x_1y} = 0,319$, $t_{hitung} = 3.117$ dan $sig = (0,002 < 0,05$ maka signifikan). Dan diperoleh koefisien determinasi $r_{x_1y}^2 = 0,1018$.

2. Pengaruh Komunikasi Pengurus dengan Anggota (X_2) Terhadap Kepuasan Anggota (Y).

diperoleh koefisien korelasi parsial ($r_{x_2y} = 0,432$, $t_{hitung} = 4.446$ dan $sig = 0,000$ ($0,000 < 0,05$ maka signifikan), dan diperoleh koefisien determinasi ($r_{x_2y}^2 = 0,1866$

3. Pengaruh Efektivitas Pelayanan Koperasi (X_1), dan Komunikasi Pengurus dengan Anggota (X_2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Anggota (Y).

Berdasarkan hasil uji F diperoleh koefisien korelasi $R = 0,715$, F_{hitung} sebesar 45.083; $sig = (0,000 < 0,05$ maka signifikan), dan diperoleh koefisien determinasi $R^2=0,512$. Besarnya pengaruh efektivitas pelayanan koperasi dan komunikasi pengurus dengan anggota secara simultan terhadap kepuasan anggota dapat dilihat dari R_{square} sebesar 51,20% sisanya sebesar 48,80% dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian ini.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Hasil Uji T Regresi dan Korelasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
	1 (Constant)	9.483	3.966					
X1	.350	.112	.321	3.117	.002	.632	.319	.235
X2	.471	.106	.457	4.446	.000	.676	.432	.335

a. Dependent Variable: Y

Hasil Ringkasan Koefisien dan Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.715 ^a	.512	.500	2.717	.512	45.083	2	86	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

D.KESIMPULAN DAN SARAN

Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama Ada Pengaruh yang positif dan signifikan antara Efektivitas Pelayanan Koperasi, dan Komunikasi Pengurus dengan Anggota secara bersama-sama terhadap Kepuasan Anggota.

Saran yang dapat diberikan Bagi Ketua, dan Pengurus Koperasi Tani “Eko Saroyo”, sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan kepada anggota serta mementingkan kepentingan anggota. Sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara Ketua dan Pengurus koperasi dengan anggota. Serta menciptakan suasana pelayanan yang aman, memuaskan, tenang dan menyenangkan. Bagi Anggota, selalu meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja dan pelayanan dari Pengurus Koperasi Tani “Eko Saroyo” Desa Gunungmujil. Sehingga apa yang diharapkan lebih maju dan meningkat atau apa yang diimpikan dan dicita-citakan dapat tercapai. Bagi Anggota Koperasi selalu menerapkan Komunikasi dan meningkatkan kesadaran bahwa dengan berkomunikasi informasi yang belum di dapatkan pada proses kegiatan perkoperasian.