

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota

Vaulia Nabila Artra, Yon Rizal, dan Nurdin
Pendidikan Ekonomi PIPS FKIP Universitas Lampung
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 Bandar Lampung

This research aims to review the influence of the quality of service, work motivation and satisfaction of a member to the loyalty members. Population in this study was even all the members public servants handayani amounting to 82 people and 45 sample respondents were determined to technique probability of sampling using simple random. Data collection was carried out by using a questionnaire unit analysis by using linear regression and path analysis. The subject of study namely the members public servants handayani. The methodology used in research is descriptive method verifikative by ex post facto approach and survey. The result showed that any impact on the quality of service, motivation work and satisfaction a member of loyalty members of either directly or indirectly.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani yang berjumlah 82 orang dan sampel 45 responden yang ditentukan dengan teknik *probabilitas sampling* dengan menggunakan *simple random*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner unit analisis dengan menggunakan *Regresi Linier* dan *Path Analysis*. Subjek penelitian yaitu anggota Koperasi Pegawai Negeri Handayani. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kata kunci : kepuasan anggota, kualitas pelayanan, loyalitas anggota, dan motivasi kerja.

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Pendahuluan ini merupakan semua perusahaan ataupun institusi keuangan yang kegiatan utamanya adalah meminjamkan sejumlah uang yang disimpan pada mereka (Sukirno, 2001:199). Badan-badan ini mendorong masyarakat untuk membuat simpanan atau tabungan dan kemudian tabungan yang dikumpulkan tersebut dipinjamkan kembali kepada individu-individu dan perusahaan-perusahaan yang membutuhkan.

Pesatnya perkembangan perekonomian suatu negara menuntut tersedianya lembaga keuangan sebagai penghimpun tabungan masyarakat serta menyalurkannya dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan. Sesuai dengan Undang-undang No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan, Pasal 1.b menyatakan bahwa “Lembaga keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan menarik uang dari masyarakat dan menyalurkannya ke

dalam masyarakat“. Sedangkan Menurut Manurung (2004 : 109), Lembaga keuangan adalah lembaga yang kegiatan utamanya menghimpun dana dan menyalurkan dana, dengan motif mendapat keuntungan.

Tingginya kebutuhan masyarakat pada lembaga keuangan menjadi prioritas utama suatu negara dalam penyusunan rencana strategis pengembangan lembaga sentral ini. Progres yang positif mengakibatkan perkembangan lembaga keuangan menjadi sangat luas, dan pada akhirnya perlu adanya penggolongan lembaga keuangan sebagai klasifikasi jenis, fungsi maupun tujuan lembaga keuangan itu sendiri.

Koperasi adalah salah satu jenis lembaga keuangan non bank yang melaksanakan fungsi dan tujuannya sebagai soko guru perekonomian nasional. Sedangkan menurut Bapak Koperasi Indonesia Muhammad Hatta (1994) menyatakan Koperasi didirikan sebagai persekutuan kaum lemah untuk membela keperluan hidupnya. Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos yang

semurah-murahnya, mendahulukan keperluan bersama bukan keuntungan. Sejalan dengan perkembangannya koperasi diharapkan dapat mencari keuntungan guna menumbuh kembangkan usaha sehingga dapat bersaing dengan lembaga keuangan lain agar tetap mendapat peran dalam pembangunan ekonomi nasional.

Tujuan didirikannya koperasi untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945. Sebagai lembaga keuangan, koperasi dituntut untuk dapat bekerja secara profesional tanpa menghilangkan azas utama koperasi yaitu kekeluargaan. Koperasi dalam menjalankan perannya berpedoman pada Undang-undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan” sesuai dengan jati diri koperasi. Profesionalisme koperasi dibuktikan dengan penggolongan koperasi

sesuai dengan jenis dan fungsinya yaitu koperasi produksi, koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha.

Penggolongan koperasi bertujuan untuk mengklasifikasikan koperasi berdasarkan kriteria dan karakteristik tertentu agar memfokuskan peran koperasi dalam memberikan pelayanan prima kepada para anggota dan masyarakat. Meningkatnya *trend* pertumbuhan koperasi ditandai dengan banyaknya jenis koperasi yang beroperasi diberbagai daerah di Indonesia.

Koperasi memiliki wilayah kerja yang lebih luas dan lebih mudah diterima masyarakat dipedesaan yang menjadi setral Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Pesatnya perkembangan koperasi didaerah mengikutsertakan Provinsi Lampung sebagai salah satu daerah sentral pengembangan koperasi.

Koperasi simpan pinjam merupakan jenis koperasi yang bergerak pada bidang pengelolaan dana modal yang bersumber dari simpanan, pinjaman, hibah yang disalurkan dalam bentuk pinjaman langsung kepada anggota sesuai

kesepakatan jasa peminjaman pada masing-masing koperasi. Modernisasi bidang ekonomi berdampak positif pada meningkatnya pertumbuhan koperasi simpan pinjam sebagai lembaga pembiayaan modal produktif dengan balas jasa yang terjangkau. Sasaran utama dibentuknya koperasi simpan pinjam ialah pemenuhan modal produktif bagi pengembangan usaha anggota, khususnya pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) diberbagai sektor usaha.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian evaluatif yang dimaksudkan untuk mengukur keberhasilan pemanfaatan dan penggunaan serta kelayakan suatu program kegiatan dari suatu unit atau lembaga tertentu. Konsep penelitian ini diarahkan untuk mengetahui keberhasilan kualitas pelayanan yang mengacu kepada tingkat kepuasan anggota dan loyalitas anggota pada KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo Kabupaten Pringsewu. Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah

metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan melukiskan keadaan objek atau subjek penelitian seperti perseorangan, lembaga, masyarakat dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagai mana adanya (sugiyono, 2009 :6).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan di dalam penelitian ini, maka diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Secara parsial/sendiri-sendiri terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,123 > 2,0167$ dan $sig. 0,000 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima.
2. Secara parsial ada pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Anggota Pada KPN Handayani Sukoharjo

- Pringsewu. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,061 > 2,0167$ dan sig. $0,046 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima.
3. Ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Motivasi Kerja Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu. Hal ini dibuktikan dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,849 > 0,294$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 4. Ada pengaruh langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,965 > 2,0167$ dan sig. $0,005 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima.
 5. Ada pengaruh langsung Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Anggota Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,646 > 2,0167$ dan sig. $0,011 < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima.
 6. Ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota melalui Kepuasan Anggota pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu, hal ini dibuktikan berdasarkan perhitungan analisis jalur pengaruh secara tidak langsung diperoleh koefisien jalur sebesar 0,163 atau tingkat pengaruh sebesar 16,3%.
 7. Ada pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Anggota melalui Kepuasan Anggota Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu, hal ini dibuktikan berdasarkan perhitungan analisis jalur pengaruh secara tidak langsung diperoleh koefisien jalur sebesar 0,0813 atau tingkat pengaruh sebesar 8,13%.
 8. Ada pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu. Hal ini dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,280 > 2,0167$ dan sig. $0,002 < 0,05$

maka H_0 di tolak dan H_1 diterima.

9. Ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja secara bersama-sama terhadap Kepuasan Anggota Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu , hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $64,053 > 3,22$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
10. Ada pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja dan Kepuasan Anggota secara bersama-sama terhadap Loyalitas Anggota Pada KPN Handayani Sukoharjo Pringsewu , hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $81,241 > 2,83$ dan nilai Signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka diperoleh kesimpulan bahwa.

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anggota, maka kepuasan anggota koperasi akan meningkat. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan anggota maka kepuasan anggota koperasi akan menurun.

2. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika motivasi kerja anggota tinggi, maka kepuasan anggota koperasi akan tinggi. Sebaliknya motivasi kerja anggota rendah, maka kepuasan anggota koperasi akan rendah.
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dan motivasi kerja anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan dan motivasi kerja anggota baik, maka akan

meningkatkan kepuasan anggota koperasi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan dan motivasi kerja anggota tidak baik, maka akan kepuasan anggota koperasi akan menurun.

4. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anggota, maka loyalitas anggota koperasi akan tinggi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan anggota, maka loyalitas anggota koperasi akan rendah.
5. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika motivasi kerja anggota tinggi maka loyalitas anggota koperasi akan tinggi. Sebaliknya jika motivasi kerja anggota rendah, maka loyalitas

anggota koperasi akan rendah.

6. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota sesuai dengan harapan maka akan meningkatkan loyalitas anggota dan kepuasan anggota koperasi akan tinggi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota tidak sesuai dengan harapan maka akan loyalitas anggota akan rendah dan kepuasan anggota koperasi akan menurun .
7. Ada pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika motivasi kerja anggota tinggi, maka akan meningkatkan loyalitas anggota dan kepuasan anggota koperasi akan tinggi.

Sebaliknya jika motivasi kerja anggota rendah, maka loyalitas anggota akan rendah dan kepuasan anggota koperasi akan menurun.

8. Ada pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kepuasan anggota tinggi, maka loyalitas anggota akan tinggi. Sebaliknya kepuasan anggota rendah, maka loyalitas anggota akan rendah.
9. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi sesuai dengan harapan anggota dan adanya motivasi kerja anggota yang baik maka kepuasan anggota akan tinggi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan koperasi tidak sesuai dengan harapan anggota dan adanya motivasi kerja anggota yang kurang

baik maka kepuasan anggota akan rendah.

10. Ada pengaruh kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani Sukoharjo. Jika kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota tinggi maka akan meningkatkan loyalitas anggota koperasi. Sebaliknya jika kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan anggota rendah maka loyalitas anggota koperasi akan rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Gusti Putu Ratih Kusuma
Dewi, Ni Nyman Kerti Yasa, dan
Putu Gede Sukaatmadja.2013.
*Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki
di Kabupaten Tabanan.*
Universitas Udayana.
- Prathama Rahardja, Mandala
Manurung.2008.
Pengantar Ilmu Ekonomi

(*Mikroekonomi & Makroekonomi*), Edisi ketiga.
Jakarta: Fakultas Ekonomi
Universitas Indonesia.

Sunyoto, Hamingpraja, 2004.
*Jaminan Kualitas Pelayanan
Konsumen.*
Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Pushpakumari, M. D. 2008.
*The Impact of Job
Satisfaction on Job
Performance : An Empirical
Analysis.* Forum city, Sri
Langka. Vol. 9 No1. June.
pp..89-105

Yamit, Z. 2001.
*Manajemen Kualitas Produk
dan Jasa.* Yogyakarta:
Ekonisia.

Rukmana Aditya Indra, *Skripsi*,
2006. *Analisis Pengaruh
Motivasi dan Kinerja
terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Administrasi Unika
Soegijapranata Semarang.*

Sitio, Arifin. 2001. *Koperasi: Teori
dan Praktik.* Jakarta:
Erlangga

Sugiarto, E. 2002. *Psikologi
Pelayanan dalam Industri
Jasa.* Jakarta : PT. Gramedia
Pustaka Utama.