

KUALITAS PELAYANAN SDM MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM CREDIT UNION JEMBATAN KASIH KP TANJUNG UNCANG DI KOTA BATAM

Oleh

Imelda Tamba, Maria Florida Bunga Makin & Laurensius Arliman S

STIE Bentara Persada, STIE Bentara Persada & STIH Padang

Email: imelday36@gmail.com, mariamakin01@gmail.com &

laurensiusarliman@gmail.com³

Abstrak

Komponen dalam pengembangan program pelatihan yang efektif dan efisien diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku sumber daya manusia di lingkungan lembaga serikat kredit. Populasi penelitian adalah 400 orang. Sampel berjumlah 100 anggota CUJK. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan sumber daya manusia (SDM) dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Credit Union.

Kata kunci: Pelayanan, Kualitas, Kepuasan, Anggota, Credit Union

PENDAHULUAN

Salah satu lembaga kredit yang sangat berperan dalam membangun perekonomian di Indonesia adalah koperasi *Credit Union*. Kata *Credit Union* berasal dari bahasa latin, *Credere* yang berarti percaya dan *Union* berarti kumpulan atau kesatuan (mengikat diri dalam suatu kesatuan). Jadi *Credit Union* (CU) adalah badan usaha yang dimiliki oleh sekelompok orang yang saling percaya dalam ikatan pemersatu, yang bersepakat untuk menabungkan uang mereka sehingga menciptakan modal bersama guna dipinjamkan diantara sesama mereka untuk tujuan produktif dan kesejahteraan. CU kini tidak hanya berfungsi sebagai sebuah lembaga yang hanya mengelolah keuangan, tapi merupakan sebuah gerakan yang didasari oleh sikap saling percaya. Tujuannya untuk saling memberdayakan memperkuat solidaritas dan memperkokoh kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan hakekat koperasi, keanggotaan koperasi sukarela dan terbuka (Wibowo, 2014: 71), maka tidak menutup kemungkinan bagi anggota untuk keluar atau berhenti sebagai anggota koperasi. Untuk mengurangi keluarnya anggota. CU perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota dan meningkatkan kompetensi, salah satunya adalah CU Jembata Kasih. Penulis memilih CU Jembata Kasih karena pelayanan SDM sangat mempengaruhi perkembangan dan pertumbuhan CU Jembata Kasih.

Berdasarkan sumber yang diperoleh dari laporan rapat anggota tahunan, tahun buku 2016 KSP CU Jembatan Kasih, terdapat 1.317 anggota yang keluar dengan alasan sebagai berikut, 1.022 orang mengundurkan diri, 247 orang anggota dikeluarkan dan 48 orang anggota meninggal dunia, sedangkan anggota yang masuk tahun 2016 berjumlah 1.466, jadi pertumbuhan anggota CU Jembatan Kasih di tahun 2016 sangat kecil.

Tabel
Perkembangan pertumbuhan anggota KP Tanjung Uncang-Batam

Bulan	Tanjung Uncang			
	Anggota Masuk	Anggota Keluar		Anggota Keluar
		Sendiri	Dikeuarkan	
Januari	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0
Maret	0	0	0	0
April	9	11	1	13
Mei	4	13	0	13
Juni	4	10	2	12
Juli	6	3	1	4
Agustus	5	3	3	6
September	8	9	2	11
Oktober	7	8	2	10
November	5	4	0	4
Desember	6	3	1	4
Total	64	64	12	77

Sumber: Laporan RAT Tahun Buku 2016 CU Jembatan Kasih

Berdasarkan data diatas di tahun 2016 terdapat 64 anggota yang masuk dan 77 anggota yang mengundurkan diri, berarti anggota yang mengundurkan diri lebih banyak dari pada anggota yang masuk CU Jembatan Kasih kantor pelayanan Tanjung Uncang Batam.

Berbagai faktor dapat mempengaruhi kepuasan anggota, salah satu faktor tersebut adalah kualitas pelayanan, pelayanan yang bertujuan memberikan kepuasan pelanggan bukanlah suatu yang mudah dilakukan, sering dijumpai masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan atau lembaga (Badeni, 2013: 63). Persoalan yang di hadapi di atas sangat erat hubungan dengan kualitas pelayanan yang meliputi pelayanan yang birokratis, pelayanan yang berbelit-belit dan tidak jelas, staff yang kurang memiliki pengetahuan dan kemampuan serta sikap dan perilaku yang kurang baik dan ramah dalam pelayanan. Pelatihan merupakan salah kegiatan untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam menghadapi berbagai tantangan lembaga, baik dewasa ini maupun yang akan datang (Veithzal Rival, 2013: 70). Pelatihan merupakan proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik atau metode tertentu guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja seseorang (Yunus, 2008: 23). Pelatihan merupakan proses pembelajar yang melibatkan perolehan keahlian, konsep sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor lain untuk menciptakan kepuasan konsumen atau anggota adalah kinerja dari agen-agen dari lembaga tersebut. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan atau anggota adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuai yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan pada saat ini (Gunawan Adisucipto, 2014: 63). Semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota atau konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha, harus menempatkan orientasi pada kepuasan anggota atau pelanggan sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang mengutamakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan yang di tetapkan dalam visi dan misi.

Dari uraian dan fenomena yang ditemukan di lapangan maka peneliti tertarik mengkaji lebih lanjut dampak pelatihan sumber daya manusia berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSP CU Jembatan Kasih Kantor Pelayanan Tanjung Uncang di Kota Batam? dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSP CU Jembatan Kasih Kantor Pelayanan Tanjung Uncang di Kota Batam?

KAJIAN PUSTAKA

Memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka perusahaan harus memperhatikan apa yang menjadi keinginan konsumen. Untuk mendefinisikan kepuasan konsumen tidaklah mudah karena konsumen terdiri dari bermacam-macam karakteristik, baik menyangkut pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapat maupun harapan, kepuasan konsumen merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antar tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dilaksanakan setelah pemakaian. Bilamana kinerja yang diperoleh melebihi harapannya dia akan puas, sebaliknya bila kinerja prodak yang diperoleh lebih rendah dari harapannya dia akan kecewa. Oleh karena itu yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja prodak yang dipresepsikan yang dihubungkan dengan harapannya (Gunawan Adisucipto, 2014: 67). Manajer perusahaan percaya bahwa satu-satunya “ pusat keuntungan “ (*profit center*) adalah pelanggan yang puas (Limakrisna, 2012: 101). Kita dapat membuat perbandingan berdasarkan “ *pendekatan tradisonal* “ yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pada papper ini menjelaskan pendekatan yang tradisonal maka manajer berada di puncak organisasi dan pelanggan justru berada di dasar organisasi. Manajer pemasaran berada dipuncak organisasi dan terhambatnya hubungannya dengan pelanggan. Operator pelaksana kegiatan pemasaran yang berhadapan dan memikul tanggung jawab langsung atas berhasilnya tanggung jawab memelihara hubungan baik dengan pelanggan.

Dengan pendekatan modern maka pelanggan berada di puncak dan sekeliling organisasi dan manajer puncak maupun menengah (Agusta, 2013: 53) memberikan dukungan sepenuhnya pada petugas yang harus berhadapan langsung dengan pelanggan, meskipun mereka tidak menghadapi langsung para pelanggan perusahaan.

Pengukuran terhadap kepuasan anggota telah menjadi hal yang penting bagi pelayanan koperasi. Ini disebabkan karena kepuasan anggota dapat menjadi umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan anggota.

Menurut Buchari Alma mengemukakan cara-cara mengukur kepuasan konsumen (disini adalah anggota koperasi) sebagai berikut: 1) Sistem keluhan dan saran (Kompalin dan Suggestin System); 2) *Survey* Kepuasan Anggota; 3) Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*); 4) Analisis Konsumen yang beralih (*Lost Customer Analusys*. Upaya-upaya untuk membentuk ikatan yang lebih kuat dengan pelanggan yaitu dapat dilakukan antara lain: 1) Meningkatkan manfaat finansial bagi pelanggan yang membeli lebih sering atau lebih banyak dengan memberikan insentif monoter misalnya dalam bentuk *discount* yang lebih besar, pengambilan kas (*cash back*) dan hadiah lain yang bernilai bagi pelanggan; 2) Membentuk program keanggotaan *club*; 3) Menambah manfaat social dengan cara menciptakan hubungan yang lebih personal antar anggota dengan perusahaan; 4) Memperkuat hubungan structural: misalnya dengan disediakan peralatan khusus ataupun computer link yang dapat membantu pelanggan untuk mengelola pesanan, pembayaran upah dan gaji serta mengendalikan persediaan hal lain yang dapat dipikirkan.

METODE PENELITIAN

Studi ini memakai penelitian metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan survei. Melalui metode ini gejala yang hendak dianalisis akan diteliti, diobservasi dengan kuantitas atau frekuensi tertentu yang dapat diukur (Wiratna, 2014: 15). Dalam konteks inilah pendekatan survei dibutuhkan agar gejala social dapat diamati secara benar dan tepat. Hasil pengamatan itulah yang akan diolah dan dianalisis dengan tetap mematuhi objektivitas data sebagai suatu kebenaran ilmiah yang tetap berdiri sendiri.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian *survey* dengan membuat wawancara secara langsung terhadap responden (Nandan, 2015: 52), penyebaran

kuesioner dan pengumpulan kuesioner terhadap responden. Dalam penelitian ini penulis memperoleh keterangan atau informasi tentang kegiatan di CU Jembatan Kasih di Kota Batam.

Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari kuesioner dari hasil studi literatur ilmiah yang berkaitan dengan variabel penelitian ini. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah anggota KSP CU Jembatan Kasih Kantor Pelayanan Tanjung Uncang di Kota Batam yang berjumlah 400 orang. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah pelatihan sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dampak Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Anggota KSP CU Jembatan Kasih Kantor Pelayanan Tanjung Uncang Di Kota Batam

Model persamaan regresi linear yang dapat dituliskan dari hasil pengujian tersebut diatas dalam bentuk persamaan sebagai berikut: $Y = 2.246 + 0,316 X_1 + 0,616 X_2$. Hasil persamaan linear berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel pelatihan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan memiliki arah yang positif, fungsi regresi dapat dijelaskan sebagai berikut nilai constant sebesar 2.246 berarti bahwa jika variabel pelatihan sdm dan kualitas pelayanan tidak berubah (konstan) atau bernilai 0 maka kepuasan anggota bernilai positif. Artinya jika pelatihan sdm meningkat sebesar satuannya akan meningkat dengan koefisien regresi 0,316 dan sebaliknya jika pelatihan sdm menurun sebesar satuannya maka kepuasan anggota akan menurun pada koefisien sebesar 0,616.

Bila variabel kepuasan anggota berubah maka kepuasan berubah positif artinya jika pelatihan sdm meningkat maka kepuasan anggota juga akan meningkat koefisien regresi meningkat atau koefisien 0,616. Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel pelatihan sumber daya manusia dan kualitas pelayanannya, mempunyai arah positif mempengaruhi kepuasan anggota. Dari hasil koefisien regresi linear yang telah dijelaskan pada uraian diatas.

Tabel 2 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,815 ^a	0,664	0,657	1,07268

a. Predictors: (Constant), TOTAL_KLT, TOTAL_PLT

b. Dependent Variable: TOTAL_KPS

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*. Dari hasil uji regresi menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,664 atau 66,4 %. Hal ini berarti 66,4 % kepuasan anggota dipengaruhi oleh pelatihan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 33,6 % kepuasan anggota dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel (Koerman, 2103: 4) dependen maka akan dilakukan Uji t. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen seperti pada tabel berikut:

Tabel 3. Coefficeints

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	2,246	2,130		1,054	0,294		
1 TOTAL_PLT	0,316	0,069	0,294	4,556	0,000	0,833	1,200
TOTAL_KLT	0,616	0,061	0,649	10,064	0,000	0,833	1,200

Nilai signifikan pada pelatihan sumber daya manusia (X₁) adalah 0,000. Nilai signifikan lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai 0,000 > 0,05, maka H₁ ditolak dan Ho diterima. Variabel X₁ mempunyai t_{hitung} yakni 4,556 dengan t_{tabel} = 1,830 Jadi t_{hitung} < t_{tabel} dapat disimpulkan bahwa variabel X₁ memiliki pengaruh signifikan terhadap Y. Nilai signifikan kualitas pelayanan (X₂) lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai 0,000>0,05, maka H₁ diterima dan Ho ditolak. Variabel X₂ mempunyai t_{hitung} yakni 10,064 dengan t_{tabel} = 1,830. Jadi t_{hitung} < t_{tabel} dapat diketahui bahwa variabel X₂ berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X₂ mempunyai hubungan yang searah dengan Y.

Tabel 4. Annova

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	220,227	2	110,114	95,697	0,000 ^a
Residual	111,613	97	1,151		
Total	331,840	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_KPS
 b. Predictors: (Constant), TOTAL_KLT, TOTAL_PLT

Dari tersebut dapat dijelaskan bahwa, derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F_{hitung} > nilai F_{tabel}, maka hipotesis alternatif menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Tabel tersebut menerangkan bahwa F_{hitung} > F_{tabel}, yaitu 95.697 > 191.394, dan probabilitas sebesar 0,000 < 0,05, sehingga H₁ ditolak. Secara simultan variabel pelatihan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Kepuasan Anggota KSP CU Jembatan Kasih Kantor Pelayanan Tanjung Uncang Di Kota Batam

Hipotesis pertama dan kedua diuji dengan melakukan uji t. Output SPSS dengan uji t menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 positif dan signifikan terhadap variabel Y. sedangkan hipotesis yang ke tiga dilakukan dengan uji F. Output SPSS menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 secara bersama sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Y. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 secara sendiri-sendiri maupun secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Hal ini manajemen KSP CU Jembatan Kasih harus memperhatikan pelatihan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan sebagai faktor yang menentukan tingkat kepuasan anggota KSP CU Jembatan Kasih. Dengan demikian hipotesis yang di ajukan pada awal penelitian ini terbukti dalam penelitian ini.

Variabel X1 mempunyai t_{hitung} 4,556 dengan t_{tabel} 1,830 jadi t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel}. Dapat disimpulkan variabel X1 memiliki signifikan terhadap Y. Variabel x2 mempunyai t_{hitung} yakni 10,064 dengan t_{tabel} 1,830, jadi t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel}. Dapat diketahui bahwa variabel X2 berpengaruh signifikan terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Peneliti walaupun tidak serta-merta menerima penelitian tersebut namun ada beberapa variabel yang dilakukan oleh Indriati dengan judul Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100

responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsiklasik, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda. Kemudian dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai sebesar $0,003 < 0,005$ sedangkan kehandalan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Untuk empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $0,623 > 0,005$.

Koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 0,34 yang berarti 34% variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tangkap dan empati secara bersama-sama, sedangkan sisa 66% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Distribusi frekuensi pelatihan sumber daya manusia menunjukkan 62,64% responden mengharapkan adanya pelatihan sumber daya manusia di lembaga KSP CU Jembatan Kasih. Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan menunjukkan 62,65% responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan Credit Union sangat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota. Distribusi jawaban responden tentang kepuasan anggota KSP CU Jembatan Kasih menunjukkan bahwa 62,64% akan merasa puas bila adanya pelatihan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas pelayanan harus diperhatikan oleh pihak manajemen dan staff CU Jembatan Kasih.

Kesimpulan ini menegaskan bahwa baik secara bersama sama maupun sendiri-sendiri pelatihan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota CU Jembatan Kasih, korelasi antara kedua variabel tersebut adalah sangat baik artinya kedua variabel tersebut menjadi faktor yang sangat menentukan kepuasan anggota.

Saran

Disarankan pihak manajemen KSP CU Jembatan Kasih perlu melaksanakan program pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai KSP CU Jembatan Kasih sesuai kompetensi dan bidang tugas pegawai tersebut. Bagi pihak pegawai KSP CU Jembatan Kasih senantiasa bersikap ramah, sopan kepada anggota dan melayani anggota dengan tepat dan cepat sesuai prosedur.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, L. Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Karyawan CV. Haragon Surabaya. *Agora*, Vol. 1, No 3. 2013.
- Badeni. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Faisal, M. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Sentra Operasi Terminal (SOT) Kantor Cabang Utama PT (Persero) Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta 2006*. Skripsi; Trisakti: Jakarta, 2007.
- Gunawan, A. *Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta: YKPN, 2014.
- Koerman. *Manajemen Koperasi Terapan, Prestasi Terapan*. Jakarta: Prestasi Pustaka Raya, 2013
- arjono, D. *Kiat Sukses Koperasi Indonesia*. Jakarta: CV Sinar Kumala, 2015.
- Nandan, H. Wilhelmus. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam bisnis*. Pola Kebijakan Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Jembatan Kasih, 2015.
- Very, L. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kemampuan Kerja Dan Kinerja Kerja Karyawan*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, 2012.
- Wiratna, V. *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: PT Pustaka Baru, 2014.

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014.

Yunus. M. *Menciptakan Dunia Tanpa Kemiskinan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama , 2008.