

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI ANGGOTA TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI (STUDI PADA PRIMKOPAL MAKO
LANTAMAL V SURABAYA UNIT SIMPAN PINJAM)**

Arif Purwanto

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota koperasi pada unit simpan pinjam Primkopal Mako Lantamal V Surabaya. Koperasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan anggota melalui layanan keuangan yang mudah diakses. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti pelayanan yang kurang optimal, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya motivasi anggota dalam memanfaatkan layanan koperasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap anggota koperasi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antara variabel kualitas pelayanan dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional mampu meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan anggota dalam menggunakan layanan koperasi. Selain itu, motivasi anggota juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Anggota yang memiliki pemahaman dan kesadaran terhadap manfaat koperasi cenderung lebih aktif berpartisipasi dan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan motivasi anggota memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan motivasi anggota menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan anggota serta keberlanjutan koperasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Motivasi Anggota, Kepuasan Anggota, Koperasi Simpan Pinjam.

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality and member motivation on cooperative member satisfaction at the Primkopal savings and loan unit at Mako Lantamal V Surabaya. Cooperatives play a strategic role in improving member welfare through easily accessible financial services. However, in practice, various problems persist, such as suboptimal service, limited human resources, and low member motivation in utilizing cooperative services. This study used a quantitative approach with a survey of cooperative members. The analysis technique used was linear regression to determine the partial and simultaneous effects of service quality and member motivation on member satisfaction. The results showed that service quality significantly influences member satisfaction. Fast, friendly, and professional service can increase member trust and comfort in using cooperative services. Furthermore, member motivation also significantly influences member satisfaction. Members who understand and are aware of the benefits of cooperatives tend to participate more actively and are satisfied with the services provided. Simultaneously, service quality and member motivation significantly influence member satisfaction. Therefore, improving service quality and strengthening member motivation are key factors in increasing member satisfaction and the sustainability of cooperatives.

Keywords: Service Quality, Member Motivation, Member Satisfaction, Savings and Loan Cooperatives.

Pendahuluan

Koperasi merupakan salah satu pilar utama perekonomian nasional yang berlandaskan pada prinsip kebersamaan, demokrasi ekonomi, dan keadilan sosial. Dalam sistem ekonomi Indonesia, koperasi ditempatkan sebagai sokoguru perekonomian yang diharapkan mampu memperkuat ekonomi masyarakat dan mengurangi kesenjangan sosial. Salah satu jenis koperasi yang berkembang pesat adalah koperasi simpan pinjam. Koperasi ini berfungsi sebagai lembaga keuangan non-bank yang menyediakan layanan simpanan dan pinjaman bagi anggota dengan prosedur yang lebih sederhana dibandingkan lembaga keuangan formal. Keberadaan koperasi simpan pinjam sangat membantu masyarakat, terutama dalam memenuhi kebutuhan ekonomi mendesak, pembiayaan usaha kecil, dan peningkatan kesejahteraan keluarga. Dalam lingkungan militer, koperasi memiliki fungsi yang lebih luas. Selain sebagai lembaga ekonomi, koperasi juga menjadi sarana untuk mempererat solidaritas, meningkatkan kesejahteraan prajurit, serta mendukung stabilitas sosial dalam lingkungan kerja. Primkopal Mako Lantamal V Surabaya merupakan salah satu koperasi yang berperan penting dalam menyediakan layanan simpan pinjam bagi anggotanya.

Namun, dalam pelaksanaannya, koperasi sering menghadapi berbagai tantangan. Beberapa permasalahan yang umum terjadi antara lain keterbatasan sumber daya manusia, sistem administrasi yang belum optimal, pelayanan yang kurang responsif, serta rendahnya partisipasi anggota. Kondisi ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota terhadap koperasi. Kepuasan anggota merupakan indikator penting keberhasilan koperasi. Anggota yang puas cenderung lebih loyal, aktif berpartisipasi, dan merekomendasikan koperasi kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan dan partisipasi anggota. Selain kualitas pelayanan, motivasi anggota juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan. Motivasi anggota mencerminkan dorongan internal dan eksternal yang mempengaruhi partisipasi dalam kegiatan koperasi. Anggota yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih aktif memanfaatkan layanan koperasi dan berkontribusi terhadap keberlanjutan organisasi. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi anggota terhadap kepuasan anggota koperasi menjadi penting untuk dilakukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan koperasi serta peningkatan kesejahteraan anggota.\

Pengertian Kepuasan Anggota Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan anggota setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

Kepuasan menjadi indikator keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya. Pengertian Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan anggota. Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan anggota, memperkuat loyalitas, dan meningkatkan partisipasi.

Metode

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei.

B. Lokasi Penelitian

Primkopal Mako Lantamal V Surabaya.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh anggota koperasi. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling.

D. Variabel Penelitian

- X1: Kualitas pelayanan
- X2: Motivasi anggota
- Y: Kepuasan anggota

E. Teknik Pengumpulan Data

- a. Kuesioner
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

F. Teknik Analisis Data

- Uji validitas dan reliabilitas
- Analisis regresi linier
- Uji t dan uji F

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Koperasi

Primkopal Mako Lantamal V Surabaya merupakan koperasi yang menyediakan layanan simpan pinjam bagi anggota untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Pelayanan yang cepat, transparan, dan ramah menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan anggota.

C. Analisis Motivasi Anggota

Motivasi anggota dipengaruhi oleh pemahaman manfaat koperasi, kebutuhan ekonomi, dan rasa kebersamaan.

D. Pengaruh Parsial Variabel

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
2. Motivasi anggota berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

E. Pengaruh Simultan Variabel

Kualitas pelayanan dan motivasi anggota secara bersama-sama meningkatkan kepuasan anggota.

F. Pembahasan Mendalam

Pelayanan yang berkualitas menciptakan rasa percaya, sedangkan motivasi mendorong partisipasi aktif. Kombinasi keduanya menghasilkan loyalitas anggota.

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Primkopal Mako Lantamal V Surabaya merupakan koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan anggota yang terdiri dari prajurit dan pegawai negeri sipil. Koperasi ini menyediakan layanan keuangan berupa simpanan wajib, simpanan sukarela, serta pinjaman dengan bunga yang relatif ringan dibandingkan lembaga keuangan lainnya. Sebagai koperasi yang berada dalam lingkungan militer, Primkopal memiliki karakteristik khusus, antara lain:

1. Anggota memiliki latar belakang profesi yang sama.
2. Tingkat kedisiplinan anggota relatif tinggi.
3. Kebutuhan finansial sering bersifat mendesak karena tuntutan tugas.

Namun demikian, koperasi juga menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan tenaga pengelola, sistem administrasi yang masih manual, serta kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden memberikan gambaran mengenai latar belakang anggota koperasi yang menjadi objek penelitian. Data karakteristik responden penting untuk memahami kondisi sosial ekonomi anggota serta hubungannya dengan kepuasan terhadap koperasi.

1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Sebagian besar anggota berada pada rentang usia produktif, yaitu 25–45 tahun. Kelompok usia ini memiliki kebutuhan finansial yang tinggi, seperti kebutuhan keluarga, pendidikan anak, dan investasi masa depan.

Anggota yang berada pada usia produktif cenderung:

- a. Lebih aktif memanfaatkan layanan koperasi.
- b. Memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas pelayanan.
- c. Mengharapkan proses layanan yang cepat dan efisien.

2. Karakteristik Berdasarkan Masa Keanggotaan

Anggota koperasi terdiri dari anggota baru dan anggota lama. Anggota lama umumnya memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap koperasi, sedangkan anggota baru masih dalam tahap adaptasi dan pengenalan layanan.

Perbedaan masa keanggotaan mempengaruhi:

- a. Tingkat pemahaman terhadap sistem koperasi.
- b. Tingkat partisipasi dalam kegiatan koperasi.
- c. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan.

3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan anggota bervariasi, mulai dari SMA hingga sarjana. Anggota dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi pelayanan yang lebih profesional dan transparan.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

a. Reliability (Keandalan)

Keandalan mencerminkan kemampuan koperasi dalam memberikan layanan secara tepat dan akurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar anggota menilai pelayanan koperasi cukup andal, terutama dalam pencairan pinjaman dan pencatatan simpanan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan proses administrasi pada periode tertentu.

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap berkaitan dengan kesigapan pengurus dalam membantu anggota. Sebagian anggota merasa pengurus cukup responsif, tetapi pada jam sibuk pelayanan menjadi lambat karena keterbatasan petugas.

c. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Mayoritas anggota merasa aman menyimpan dana dan meminjam di koperasi karena adanya transparansi pengelolaan.

d. Empathy (Empati)

Empati terlihat dari perhatian pengurus terhadap kebutuhan anggota. Pengurus sering memberikan kemudahan pembayaran bagi anggota yang mengalami kesulitan keuangan.

e. Tangibles (Bukti Fisik)

Fasilitas pelayanan masih tergolong sederhana. Ruang pelayanan yang terbatas dan sistem administrasi manual menjadi perhatian anggota untuk perbaikan ke depan.

2. Deskripsi Variabel Motivasi Anggota (X2)

Motivasi anggota mencerminkan dorongan untuk berpartisipasi dalam koperasi.

a. Motivasi Ekonomi

Sebagian besar anggota bergabung dengan koperasi untuk memenuhi kebutuhan finansial, seperti pinjaman darurat dan pembiayaan usaha kecil.

b. Motivasi Sosial

Motivasi sosial muncul dari rasa kebersamaan dan solidaritas antar anggota. Lingkungan militer yang menjunjung tinggi kebersamaan memperkuat motivasi ini.

c. Motivasi Partisipatif

Motivasi partisipatif terlihat dari keterlibatan anggota dalam rapat anggota tahunan dan kegiatan koperasi lainnya. Namun, tingkat partisipasi masih perlu ditingkatkan.

3. Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Kepuasan anggota diukur melalui beberapa indikator:

a. Kepuasan terhadap Pelayanan Mayoritas anggota merasa puas terhadap pelayanan, terutama kemudahan prosedur pinjaman.

b. Kesesuaian Harapan

Sebagian besar anggota menyatakan bahwa layanan koperasi sesuai dengan harapan mereka, meskipun masih ada harapan peningkatan fasilitas.

c. Loyalitas Anggota

Anggota yang puas cenderung terus menggunakan layanan koperasi dan tidak beralih ke lembaga keuangan lain. *Rekomendasi kepada Anggota Lain* Anggota yang puas bersedia merekomendasikan koperasi kepada rekan kerja.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Analisis Regresi Linier

Hasil analisis menunjukkan bahwa:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.
- b. Motivasi anggota berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

3. Uji t (Parsial)

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Nilai signifikansi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya, semakin baik pelayanan, semakin tinggi kepuasan anggota.

b. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Motivasi anggota juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Anggota yang termotivasi lebih aktif dan merasa lebih puas.

4. Uji F (Simultan)

Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi anggota secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan anggota. Pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menentukan persepsi pelanggan terhadap organisasi. Pelayanan yang kurang optimal, seperti keterlambatan administrasi, dapat menurunkan kepuasan anggota dan berpotensi menurunkan loyalitas.

Pengaruh Motivasi Anggota terhadap Kepuasan

Motivasi anggota terbukti berpengaruh terhadap kepuasan. Anggota yang memiliki motivasi ekonomi dan sosial yang kuat cenderung lebih aktif memanfaatkan layanan koperasi. Motivasi juga berkaitan dengan rasa memiliki terhadap koperasi. Anggota yang merasa memiliki organisasi akan lebih toleran terhadap kekurangan pelayanan dan tetap menunjukkan loyalitas.

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Motivasi

Kualitas pelayanan dan motivasi anggota memiliki hubungan yang saling melengkapi. Pelayanan yang baik meningkatkan motivasi anggota, sedangkan motivasi yang tinggi mendorong partisipasi aktif.

Kombinasi keduanya menghasilkan:

- a. Loyalitas anggota
- b. Kepercayaan terhadap koperasi
- c. Keberlanjutan organisasi

Implikasi Hasil Penelitian

a. Implikasi Manajerial

Pengurus koperasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi.

b. Implikasi Organisasional

Peningkatan motivasi anggota dapat dilakukan melalui sosialisasi manfaat koperasi dan transparansi pengelolaan.

c. Implikasi Sosial

Koperasi yang berkualitas dapat meningkatkan kesejahteraan anggota dan memperkuat solidaritas sosial.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan:

5. Data diperoleh melalui kuesioner yang bergantung pada persepsi responden.
6. Variabel yang diteliti terbatas pada kualitas pelayanan dan motivasi anggota.
7. Penelitian hanya dilakukan pada satu koperasi.

Rekomendasi Pengembangan Koperasi

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan adalah:

8. Digitalisasi sistem pelayanan untuk mempercepat proses administrasi.
9. Penambahan tenaga pelayanan untuk meningkatkan responsivitas.
10. Peningkatan transparansi laporan keuangan.
11. Sosialisasi manfaat koperasi secara berkala.
12. Peningkatan fasilitas pelayanan bagi anggota.

Penutup

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.
2. Motivasi anggota berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.
3. Kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Referensi

- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education.
- Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Rivai, Veithzal. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Republik Indonesia. 1992. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian. Jakarta.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. 2015. *Pedoman Pengelolaan Koperasi Simpan Pinjam*. Jakarta.

Subandi. 2017. *Ekonomi Koperasi*. Bandung: Alfabeta.

Anoraga, Pandji & Widiyanti, Ninik. 2010. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Cronin, J. Joseph & Taylor, Steven A. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*.

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, & Gremler, Dwayne D. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.

Oliver, Richard L.. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.

Maslow, Abraham. 1943. A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*.

Herzberg, Frederick. 1959. *The Motivation to Work*. Wiley.

McClelland, David. 1961. *The Achieving Society*. Princeton University Press.