

**HUBUNGAN PERSEPSI ANGGOTA TENTANG KINERJA DAN  
KOMPETENSI PENGURUS DENGAN KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
PADA KUD SUMBER MAKMUR KECAMATAN SUNGAI BAHAR KABUPATEN  
MUARO JAMBI**

**RELATIONSHIP OF THE PERCEPTION OF MEMBERS ABOUT  
PERFORMANCE AND COMPETENCE OF THE BOARDERS WITH THE  
SATISFACTION OF COOPERATIVE MEMBERS IN KUD SUMBER MAKMUR  
KECAMATAN SUNGAI BAHAR, KABUPATEN MUARO JAMBI**

**Rosmiati**

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Jambi

Email: [rosmiati\\_noer@yahoo.com](mailto:rosmiati_noer@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Salah satu yang mempengaruhi loyalitas anggota koperasi adalah kepuasan anggota koperasi, terlihat masih banyak anggota yang berbelanja atau transaksi di luar unit waserda koperasi yang baik, unit simpan pinjam, pengadaan pupuk dan penjualan unit tandan buah segar. Rumusan masalah adalah apakah ada hubungan antara kepuasan dengan loyalitas anggota koperasi terhadap kerja koperasi pada koperasi di Gunung Harapan Merlung Jaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan loyalitas anggota koperasi. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 85 anggota. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data menggunakan SPSS 17.00. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada hubungan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota. Hasil hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hasil yang menunjukkan ada hubungan kepuasan anggota koperasi dengan loyalitas anggota koperasi dengan koefisien korelasi sebesar 0,622 dengan interpretasi yang kuat.

Kata kunci: Kepuasan anggota koperasi dan loyalitas anggota koperasi.

**ABSTRACT**

*One that affects the loyalty of members of the cooperative is a cooperative member satisfaction, it is seen still many members who shop or a transaction outside of the unit waserda good cooperative, savings and loan unit, the procurement of fertilizers and unit sales of fresh fruit bunches. The formulation of the problem is whether there is a relationship between satisfaction with the loyalty of members of the cooperative members of the cooperative work of the cooperatives in the Mount Hope Merlung Jaya. This study aims to determine the relationship of satisfaction with the loyalty of members of the cooperative members. subjects in this study are numbered 85 members. Data obtained by spreading questionnaire. Data analysis using SPSS 17.00. The hypothesis proposed in this study there is a relationship of member satisfaction to loyalty members. The hypothesis proposed in this study there is a the results showed there were members of a cooperative relationship*

*satisfaction to loyalty members of the cooperative with a correlation coefficient of 0.622 with a strong interpretation.*

*Keywords: Cooperative member satisfaction and loyalty of members of the cooperative.*

---

## **PENDAHULUAN**

Bagi seorang pengurus dalam mengelola koperasi harus dapat memperlihatkan kemampuan kerjanya selama sebagai pengurus yang dibebankan kepadanya sesuai dengan fungsinya, peran, dan tugasnya sebagai pengurus di koperasi yang dikelolanya, dimana kegiatan tersebut dipengaruhi oleh kemampuan pengurus baik kemampuan fisik maupun kemampuan pikirannya.

Namun berdasarkan observasi awal pada kenyataannya para anggota koperasi menilai pengurus koperasi sumber makmur kurang memiliki kinerja dan kompetensi yang sesuai dengan yang diharapkan, hal ini ditunjukkan dengan keterlambatan dalam penyusunan laporan tahunan, para pengurus kurang disiplin karena pengurus masih ada yang jarang hadir pada jam kerja bahkan pada saat RAT pun pernah tidak hadir. Hal tersebut membuat kepercayaan anggota pada pengurus koperasi menjadi berkurang yang pada akhirnya para anggota tidak puas bahkan banyak yang berpindah ke badan usaha lain bukan koperasi sehingga jumlah anggota koperasi di KUD Sumber Makmur pun semakin berkurang dan hal tersebut mengakibatkan jumlah SHU yang didapat menjadi berkurang.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif korelatif dengan sampel penelitian yang merupakan anggota koperasi yang berjumlah 65 anggota. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Januari sampai 13 November 2012.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen angket. Angket disusun dalam bentuk daftar pertanyaan dengan beberapa indikator. Indikator yang digunakan dalam mengukur persepsi anggota tentang kinerja pengurus adalah (1) Ketaatan, yang meliputi disiplin, ketentuan jam kerja, pelayanan kepada masyarakat. (2) kejujuran, yang meliputi penggunaan wewenang, laporan hasil kerja, (3) Kerja sama, yang meliputi memahami tugas dengan bidang lain, kesediaan menerima keputusan, penyesuaian pendapat, kemampuan bekerja sama. (4) Tanggung jawab yang meliputi pelaksanaan tugas, dedikasi, keberanian mengambil risiko, (5) Prakarsa, yang meliputi inisiatif, memberikan saran-saran, mencari tata kerja. (6) Prestasi kerja, yang meliputi kecakapan,

kesungguhan kerja, hasil kerja. (7) Kepemimpinan yang meliputi penguasaan tugas, komunikatif, koordinasi. Indikator untuk mengukur Persepsi anggota tentang kompetensi adalah persepsi anggota tentang kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap atau KSA (*Knowledge, Skills, attitude*) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar performance yang ditetapkan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan anggota yaitu: (1) produk (*performance, durability, feature, reliability, consistency, design*), (2) harga, (3) *service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible)*, (4) *emotional value* (rasa bang, rasa percaya diri, simbol sukses), dan (5) kemudahan (nyaman dan *efisien*).

Setelah diketahui nilai reliabilitasnya kemudian instrumen yang sudah dianggap cermat atau mengukur apa yang hendak diukur kemudian disebarakan secara langsung kepada responden. Sedangkan pengisian angket diberi tenggang waktu pada setiap responden untuk membaca, memahami serta mengisinya. Setelah instrumen disebarakan dan diberi waktu 15 hari kepada responden untuk mengisi. Setelah pernyataan telah dijawab, maka angket kembali dikumpulkan untuk selanjutnya dilakukan analisis data. Untuk untuk mengetahui hubungan kepuasan anggota koperasi dengan loyalitas anggota koperasi, angket dianalisis dengan menggunakan bantuan program *SPSS for Windows versi 17.0*.

## **HASIL PENELITIAN**

Dari hasil analisis dengan menggunakan aplikasi komputer *SPSS statistics versy 17.0*, diperoleh data bahwa terdapat hubungan antara persepsi anggota tentang kinerja pengurus dengan kepuasan anggota koperasi (0,720). Angka ini menunjukkan korelasi atau hubungan yang kuat antara persepsi anggota tentang kinerja pengurus dengan kepuasan anggota koperasi. Selanjutnya terdapat hubungan antara persepsi anggota tentang kompetensi pengurus dengan kepuasan anggota koperasi (0,842). Angka ini menunjukkan korelasi atau hubungan yang sangat kuat antara persepsi anggota tentang kinerja pengurus dengan kepuasan anggota koperasi dan terdapat pula hubungan antara persepsi anggota tentang kinerja dan kompetensi pengurus secara bersama-sama dengan kepuasan anggota koperasi yaitu sebesar 0,843. Angka ini menunjukkan korelasi atau hubungan yang sangat kuat antara persepsi anggota tentang kinerja dan kompetensi pengurus secara bersama-sama dengan kepuasan anggota koperasi.

## PEMBAHASAN

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan persepsi anggota tentang kinerja dan kompetensi pengurus dengan kepuasan anggota koperasi pada KUD Sumber Makmur Kecamatan Sungai Bahar Kabupaten Muaro Jambi.. Masalah ini dilatar belakangi oleh adanya persaingan dari badan usaha lain yang bukan koperasi yang bersekala besar seperti toko pupuk, obat-obatan tanaman perkebunan, waserda dan tengkulak sawit yang memberikan harga yang lebih rendah untuk waserda, pupuk, obat-obatan tanaman dan harga yang tinggi untuk penjualan sawit. Sedangkan kepuasan anggota tercipta dari harapan anggota yang terpenuhi, jika pelayanan yang diberikan kurang memadai maka anggota tidak akan puas dengan apa yang diberikan oleh koperasi.

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestic maupun internasional/global. Untuk memenangkan persaingan, koperasi harus mampu memberikan kepuasan kepada para anggotanya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, pelayanan yang lebih baik dari usaha nonkoperasi. Keinginan anggota koperasi untuk memuaskan kebutuhan itu mendorong anggota untuk melakukan suatu tindakan untuk pemuas kebutuhan itu. Akan tetapi keinginan itu tidak akan menjadi suatu kepuasan sebelum adanya suatu pelayanan untuk memenuhinya. Harus diakui bahwa kepuasan anggota koperasi merupakan determinan penting yang menentukan suatu koperasi akan terus bertahan bahkan berkembang walaupun banyak bermunculan perusahaan atau usaha nonkoperasi (Murdoko, 2007:99).

Menurut Irawan (2008:2) anggota yang puas adalah anggota yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan anggota yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan anggota lain. Kepuasan anggota ditentukan oleh persepsi anggota atas *performance* (capaian) produk atau jasa dalam memenuhi harapan anggota. Menurut Irawan (2008:37) ada lima faktor pendorong kepuasan anggota adalah a. Kualitas produk yang meliputi *performance, durability, feature, reability, consistency, design*, b. Harga yakni harga harus terjangkau dan murah bagi konsumen atau pelanggan<sup>3</sup>. *Service quality* yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*. 4. *Emotional value* yang meliputi rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, 5. Kemudahan yang meliputi rasa nyaman dan efisien.

Menurut Rudana (2007), "Kompetensi merujuk kepada pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skills*) dan kemampuan (*abilities*), yang dapat didemonstrasikan, yang dilakukan dengan standar tertentu".

Dengan kepemimpinan yang baik, seorang pemimpin dapat berbuat banyak untuk menciptakan iklim kerja yang memungkinkan penegakan disiplin sebagai suatu proses yang wajar, karena para karyawan menerima serta mematuhi peraturan – peraturan dan kebijakan – kebijakan sebagai pelindung wajar bagi keberhasilan pekerjaan dan kesejahteraan pribadi mereka. Mangkunegara (2005:16) yang menyatakan bahwa faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah faktor individu dan faktor lingkungan.

Faktor individu disini adalah faktor yang berasal dari dalam individu itu sendiri yang mendorong individu tersebut untuk semangat dan memiliki motivasi untuk maju dan bekerja lebih giat lagi serta didukung dengan kondisi psikologis yang baik sehingga individu mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan tugas yang tentunya berdampak langsung pada peningkatan kinerja pengurus tersebut. Selanjutnya yang dimaksud dengan faktor lingkungan di sini adalah keadaan yang ada disekitar lingkungan kerja pengurus itu sendiri seperti sarana dan prasarana yang mendukung, pola komunikasi kerja efektif, hubungan yang harmonis antar sesama pengurus yang tentunya mampu menciptakan kenyamanan kerja sehingga mampu memicu kinerja yang baik antar pengurus koperasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi anggota tentang kinerja pengurus dengan kepuasan anggota koperasi di KUD Sumber Makmur di kecamatan Sungai Bahar Kabupaten Muaro Jambi dengan koefisien korelasi sebesar 0,720. Berarti semakin bagus persepsi anggota tentang kinerja pengurus maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi.
- 2) Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi anggota tentang kompetensi pengurus dengan kepuasan anggota koperasi di KUD Sumber Makmur di kecamatan Sungai Bahar Kabupaten Muaro Jambi dengan koefisien korelasi sebesar 0.842. Berarti semakin bagus persepsi anggota tentang kompetensi pengurus maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan anggota koperasi
- 3) Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi anggota tentang kinerja dan kompetensi pengurus dengan kepuasan anggota koperasi di KUD Sumber

Makmur di kecamatan Sungai Bahar Kabupaten Muaro Jambi dengan koefisien korelasi ganda sebesar 0,843.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Kepada pengurus koperasi supaya dapat meningkatkan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang baik agar kegiatan koperasi dapat berjalan dengan baik sehingga tercapai kepuasan para anggotanya.
- 2) Guna mendapatkan kepuasan anggota yang baik dalam kegiatan koperasi maka diharapkan pengurus koperasi bisa lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) yang baik dan mengutamakan kepentingan anggotanya.
- 3) Kepada seluruh lapisan yang terkait dalam penelitian ini agar dapat memberikan kontribusi dalam dunia perkoperasian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1992, *Undang-Undang No. 25/1992 tentang Perkoperasian*  
-----, 1995, *Undang-Undang Dasar 1945*, Jakarta, Depdikbud
- Arikunto.1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka ,  
Cipta.
- Arikunto.2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto.2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka  
Cipta.
- Dally,Dadang. 2010. *Balance Scorecard Suatu Pendekatan dalam Implementasi  
Manajemen Berbasis Sekolah*.Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dharma, Surya.2009. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*.  
Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Hendar dan Kusnadi. 2002. *Ekonomi Koperasi*..Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Irawan, H.D. 2008. *10 Prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta : Alek Media.A.
- Iqbal, M. 2007. *Pelayanan yang memuaskan*. Jakarta : Alek Media. A.
- Kartasapoetra G. 2000. *Praktik Pengelolaan Koperasi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kaswan.2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing  
Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian  
dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta: Gava  
Media.

- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto.2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian.P, Sondang.2007. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sihotang. 2007. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sitio, Arifin dan Tamba Halomoan. 2001. *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta : Erlangga.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono,2012. *Statistika untuk penelitian*.Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2011. *Metode penelitian*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Riduwan.2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta.
- Widiyanti Ninik dan Y.W.Sunidhia. 2004. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*.Jakarta: Rineka Cipta .
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta:PT.RajaGrafindo Persada.
- W Pachta, Andjar, dkk. 2005. *Manajemen Koperasi : Teori dan Praktek*. Graha Ilmu : Yogyakarta.