

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN SISA HASIL USAHA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MAMUJU

Syarifuddin

STIE Muhammadiyah Mamuju

Email: syarifuddincalang19@gmail.com

Abstrak

Koperasi Bank Rakyat Indonesia adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan. Peran koperasi sebagai salah satu sektor kekuatan ekonomi di Indonesia diharapkan dapat mewujudkan demokrasi ekonomi rakyat yaitu dari rakyat, oleh rakyat dan untuk kesejahteraan rakyat Indonesia. Sejalan dengan pesatnya kemajuan ekonomi dan bisnis pada umumnya bisnis koperasi tumbuh menjadi semakin beraneka ragam jenisnya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan variabel kualitas layanan, kepercayaan dan sisa hasil usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Sisa Hasil Usaha (SHU) dan Kepuasan Anggota Koperasi

Abstract

Bank Rakyat Indonesia Cooperative is a business entity consisting of individuals or cooperative legal entities based on its activities based on cooperative principles as well as a people's economic movement based on the principle of kinship. The role of cooperatives as one of the sectors of economic power in Indonesia is expected to realize the people's economic democracy, that is from the people, by the people and for the welfare of the people of Indonesia. In line with the rapid progress of the economy and business in general, the cooperative business grows into increasingly diverse types. This research is a type of quantitative research using multiple linear regression analysis. The results showed that partially or simultaneously variables of service quality, trust and residual business results had a positive and significant effect on member satisfaction.

Keywords: *service quality, trust and residual business results (SHU) and satisfaction of members of the Cooperative*

1. PENDAHULUAN

Koperasi Bank Rakyat Indonesia adalah badan usaha yang beranggotakan orangseorang atau

badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang

berdasarkan atas azas kekeluargaan (Undang-undang No. 25 Tahun 2010). Perekonomian sistem koperasi disusun sebagai usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan dan bukan kemakmuran orang seorang yang diutamakan (UUD 1945 pasal 33 ayat 1) dan bangunan yang sesuai dengan itu adalah koperasi.

Peran koperasi sebagai salah satu sektor kekuatan ekonomi di Indonesia diharapkan dapat mewujudkan demokrasi ekonomi rakyat yaitu dari rakyat, oleh rakyat dan untuk kesejahteraan rakyat Indonesia. Sejalan dengan pesatnya kemajuan ekonomi dan bisnis pada umumnya bisnis koperasi tumbuh menjadi semakin beraneka ragam jenisnya. Beraneka ragam pula jasa-jasa dan semakin canggih pula fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh usaha koperasi. Koperasi mempunyai peranan yang penting dalam sistem perekonomian di Indonesia.

Besar kecilnya sumbangan sektor usaha koperasi dalam pembangunan perekonomian masyarakat untuk meningkatkan perekonomian yang ada, dibutuhkan peran pemerintah dengan pemberian program-program yang

diharapkan dapat meningkatkan keuntungan usaha koperasi dalam memberikan modal kerja pada anggota koperasi. Menurut Muljono (2012:167) program-program koperasi tersebut antara lain:

1. Memberikan beberapa fasilitas perkreditan atau pinjaman dengan bunga lunak.
2. Memberikan kemudahan dan memperluas pemasaran hasil produksi.
3. Memberikan pembinaan dan keahlian teknologi.
4. Memberikan jaminan kepercayaan kepada setiap anggota koperasi

Roda perekonomian masyarakat Indonesia menjadi semakin baik dengan hadirnya koperasi tersebut. Pertumbuhan koperasi sendiri dikatakan baik apabila mampu menghimpun dana dari masyarakat dalam jumlah yang besar sehingga dana tersebut dapat dioperasikan oleh koperasi dalam bentuk kredit maupun yang lainnya kepada nasabah. Dana koperasi yang diperoleh dari masyarakat tersebut terikat oleh waktu maka dari itu koperasi harus mampu mengelola dananya secara optimal agar dana operasionalnya terus bertambah.

Pemberian program kredit dengan perantara koperasi bertujuan untuk menambahkan modal para nasabah agar mereka dapat memperluas usaha mereka. Tujuan utama koperasi adalah untuk memuaskan anggota koperasi dalam memberikan modal atau pinjaman, Sehingga keberhasilan koperasi ditentukan oleh kepuasan yang diberikan kepada anggota koperasi dengan memberikan modal atau pinjaman kepada anggota koperasi.

Rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan, kepercayaan dan sisa hasil usaha (SHU) berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju ?
2. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju ?

2. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Koperasi

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai

gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan (UU No.25 Th 1992). Aktivitas yang dilakukan oleh koperasi berlandaskan pada 3 landasan utama koperasi, yaitu Pancasila, UUD 1945, dan asas kekeluargaan, sedangkan tujuan dibentuknya koperasi adalah untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Fungsi dan peran Koperasi adalah:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan Koperasi sebagai sokogurunya.

4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. (Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 Bab 2 pasal 4)

Adapun Prinsip Koperasi adalah sebagai berikut:

1. Koperasi melaksanakan prinsip Koperasi sebagai berikut:
 - a) keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka;
 - b) pengelolaan dilakukan secara demokratis;
 - c) pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota;
 - d) pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal;
 - e) kemandirian.
2. Dalam mengembangkan Koperasi, maka Koperasi melaksanakan pula prinsip Koperasi sebagai berikut:
 - a) pendidikan perkoperasian;
 - b) kerja sama antarkoperasi menurut UU No.25 Tahun 1992 Bab 2 pasal 5

Konsep Modal Kerja

Dalam menjalankan usahanya, perusahaan membutuhkan modal kerja. Modal kerja erat kaitannya dengan menghitung kebutuhan modal kerja yang dibutuhkan untuk membiayai kegiatan usaha. Modal kerja dapat diartikan sebagai kolektivitas dan barang-barang modal yang terdapat dalam neraca sebelah debet. Modal kerja juga merupakan kekuasaan untuk menggunakan barang-barang modal dan berada pada neraca sebelah kredit. Laporan neraca memberikan dua gambaran modal, modal menurut bentuknya yang disebut modal aktif yang berada di neraca bagian debet dan modal yang disebut modal pasif yang berada di bagian kredit.

Oleh karena itu, modal kerja ialah barang-barang konkrit yang ada dalam perusahaan yang terdapat di neraca bagian debet dan berupa nilai tukar dari barang-barang itu yang terdapat dalam bagian kredit. Modal kerja adalah keseluruhan aktiva lancar yang dimiliki perusahaan, atau dapat pula dimaksudkan sebagai dana yang harus tersedia untuk membiayai kegiatan operasi perusahaan sehari-hari, Sawir (2011:129).

Modal kerja merupakan kekayaan atau aktiva yang diperlukan perusahaan untuk menyelenggarakan kegiatan sehari-hari yang selalu berputar dalam periodetertentu, Gitosudarmo (2002:35), sedangkan pendapat lain menyatakan bahwa modal kerja (*working capital*) adalah selisih aktiva lancar setelah dikurangi kewajiban lancar. Rasjo (2007:186). Modal kerja merupakan ukuran aktiva lancaryang penting mencerminkan pengamanan dalam pengeluaran lancar atau bisa dijelaskan sebagai usaha dalam mengefisienkan pengeluaran lancar. Efektivitas modal kerja merupakan pengukuran dalam arti terperincinya sasaran atautujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas modal kerja merupakan suatu ukuran bagaimana modal kerja perusahaan dapat digunakan sebaik baiknya untuk mencapai tujuan perusahaan, yaitu *return on assets* yang tinggi, Gitosudarmo (2002:34), Perputaran modal kerja merupakan arus dana dari kas pertama melalui beberapa tahapan dan kembali ke kas kedua.

Semakin pendek periode peputaran modal kerja bararti semakin cepat perputarannya atau makin tinggi tingkat perputarannya. Lamanya periode

perputaran tergantung sifat atau kegiatanoperasi suatu koperasi, lama atau cepatnya perputaran ini juga akan menentukan besar kecilnya kebutuhan modal kerja. Modal kerja dalam suatu perusahaan dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Modal kerja permanen, yaitu modal kerja yang tetap tertanam di dalam perusahaan selama perusahaan tersebut melakukan operasinya. Modal kerja harus ada pada perusahaan agar dapat berfungsi dengan baik dalam satuperiode akuntansi. Modal kerja permanen terbagi menjadi dua:
 - a. Modal kerja primer adalah sejumlah modal kerja minimum yang harus ada pada perusahaan untuk menjamin kelangsungan kegiatan usahanya. Modal kerja primer tidak pernah tetap dalam bentuk aslinya. Aktivanya selalu datang dan keluar tetapi nilai dana yang terikat di dalamnya adalah tetap tertanam dalam perusahaan.
 - b. Modal kerja normal yaitu sejumlah modal kerja yang dipergunakan untuk dapat menyelenggarakan kegiatan produksi pada kapasitas normal. Kapasitas ini merupakan

kebutuhan rata-rata dari perusahaan. Jumlah inidapat pula dihitung dengan membagi jumlah biaya dengan tingkat perputaran rata-rata dari modal kerja.

2. Modal kerja variabel, yaitu modal kerja yang dibutuhkan saat-saat tertentu dengan jumlah yang berubah-ubah sesuai dengan perubahan keadaan dalam satu periode. Modal kerja variabel ini adalah bagian dari aktiva lancar yang harus ditambah atau diperluas apabila situasi menghendaki. Modal kerja variabel dapat dibedakan menjadi:
 - a. Modal kerja musiman yaitu sejumlah modal kerja yang besarnya berubah-ubah disebabkan oleh perubahan musim.
 - b. Modal kerja siklus yaitu sejumlah modal kerja yang besarnya berubah-ubah disebabkan oleh perubahan permintaan produk. Kebutuhan akan jenis modal kerja ini adalah akibat dari adanya gelombang perekonomian nasional maupun internasional.
 - c. Modal kerja darurat yaitu modal kerja yang besarnya berubah-ubah yang penyebabnya tidak diketahui

sebelumnya.

Gitosudarmo(2002:35)

Pengertian Kualitas Layanan

Program pelayanan kepada anggota Koperasi dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus berkembang hingga menjadi suatu alat utama dalam melakukan strategi pemasaran. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola pelayanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata (2003:27) adalah “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan”.

Sehubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Mempan) telah mengeluarkan pedoman tata cara pelayanan umum, yaitu keputusan Menpan Nomor 81/KEP/M.PAN/7/2010 tentang pedoman tata cara pelayanan umum.

Pedoman tersebut merupakan acuan umum bagi instansi pemerintah pusat dan daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Daerah. Berdasarkan tata laksana yang mengandung unsur-unsur:

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara pelayanan umum dan persyaratan pelayanan umum, baik teknik maupun administrasi.
3. Unit Kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
4. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
5. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat dalam arti proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan

kenyamanan serta memberikan kepastian hukum.

Konsep Kepercayaan

Kepercayaan menurut Robbins dan Judge suatu harapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak *oportunistik*. Istilah *oportunistik* merujuk pada resiko di dalam hubungan berbasis dalam kepercayaan. Thomas (2005:98) Kepercayaan merupakan nilai yang paling dihargai dalam hubungan antar manusia dan mungkin merupakan konsep yang kurang dimengerti ditempat kerja atau rasa percaya yang dimiliki orang terhadap orang lain. Wibowo (2006:376).

Dipandang sebagai orang yang dapat dipercaya, seseorang harus dilihat sebagai seseorang yang jujur, kompeten, dan memiliki, ketulusan pada orang lain. Kepercayaan tidak dapat diminta atau dipaksakan tetapi harus dihasilkan. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Dimensi kepercayaan pada organisasi diukur dari kepercayaan pada manajemen puncak sebagai representatif dari organisasi. Sedangkan menurut riset akhir-akhir ini dalam

bukunya Sawir (2011:26) dijelaskan bahwa dimensi kepercayaan itu ada lima, diantaranya :

1. Integritas, kejujuran (*honesty*) dan bersikap sebenarnya (*truthfulness*).
2. Kemampuan, pengetahuan dan keterampilan teknis dan antar pribadi.
3. Konsistensi, kesediaan melindungi dan menyelamatkan muka seseorang.
4. Kesetiaan, kesediaan berbagi gagasan dan informasi dengan bebas.

Dalam membangun kepercayaan pemimpin mempunyai dampak yang besar terhadap iklim kepercayaan sebuah organisasi. Akibatnya pemimpin perlu membina kepercayaan diantara mereka sendiri dan anggotanya. Berikut cara-cara membangun kepercayaan Suharsimi (2011:178) :

1. Tunjukkan cara dalam bekerja, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk orang lain.
2. Menjadikannya sebagai pemain tim.
3. mempraktikkan keterbukaan.
4. Bersikap adil.
5. Memelihara keyakinan.
6. Meneunjukkan kompetensi yang dimiliki.

Jenis kepercayaan terdapat dua jenis kepercayaan menurut Kasmir (2004:125) yaitu:

1. Kepercayaan berbasis pencegahan.
Kepercayaan yang didasarkan pada kekhawatiran akan terjadinya pembalasan dendan jika kepercayaan itu dikhianati atau diingkari.
2. Kepercayaan berbasis pengetahuan.
Kepercayaan didasarkan pada kemampuan memprediksi perilaku yang bersumber dari pengalaman interaksi.
3. Kepercayaan berbasis identifikasi.
Kepercayaan berdasarkan pemahaman atas orang lain dan menghargai keinginan pihak lain. Kepercayaan ini juga merupakan jenis kepercayaan yang idealnya mesti dicapai oleh manajer tim.

Kesepakatan Dalam Perjanjian

Untuk syarat sah suatu perjanjian telah diatur sebagaimana ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata yang menyatakan untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan syarat :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

2. Cakap untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Bahwa, Kedua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif. Adapun cacat syarat subjektif yang pertama sebagaimana diatur dalam Pasal 1321 KUH Perdata, tidak ada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan. Bahwa, Kekhilafan yang mengakibatkan batalnya suatu persetujuan, sebagaimana dalam Pasal 1322 KUH Perdata : Kekhilafan tidak mengakibatkan batalnya suatu persetujuan selain apabila kekhilafan itu terjadi mengenai hakikat barang yang menjadi pokok persetujuan.

Kekhilafan tidak menjadi sebab kebatalan, jika kekhilafan itu hanya terjadi mengenai dirinya orang dengan siapa seorang bermaksud membuat suatu persetujuan, kecuali jika persetujuan itu telah dibuat terutama karena mengingat dirinya orang tersebut. Paksaan yang mengakibatkan batalnya suatu persetujuan, sebagaimana dalam Pasal 1323 KUH Perdata : Paksaan yang dilakukan

terhadap orang yang membuat suatu persetujuan, merupakan alasan untuk batalnya persetujuan, juga apabila paksaan itu dilakukan oleh seorang pihak ketiga, untuk kepentingan siapa persetujuan tersebut tidak telah dibuat.

Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran (*offerte*). Pernyataan pihak yang menerima tawaran dinamakan akseptasi (*acceptie*) Bahwa, adapun teori-teori suatu keadaan yang menyatakan “saat terjadi”nya kata sepakat dalam perjanjian adalah sebagai berikut :

a. Teori Kehendak (*wilstheorie*)

Teori ini mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menuliskan surat

b. Teori Pengiriman (*verzendingstheorie*)

Teori ini mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran

c. Teori Pengetahuan (*vernemingstheorie*)

Teori ini mengajarkan bahwa pihak yang menerima tawaran seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima

d. Teori Kepercayaan (*vertrouwenstheorie*)

Teori ini mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.

Pengertian Sisa Hasil Usaha (SHU)

Menurut Sumarso (2011:83) sisa hasil usaha (SHU) merupakan bagian dari kinerja keuangan suatu pekerjaan atau koperasi, maka dibutuhkan suatu bentuk laporan yang dapat menggambarkan perkembangan dan kondisi keuangan koperasi tersebut. Biasanya laporan keuangan suatu organisasi / koperasi terdiri dari beberapa jenis yaitu neraca merupakan suatu daftar yang menunjukkan keadaan keuangan dari suatu perusahaan atau koperasi pada saat tertentu (biasanya pada setiap akhir periode).

Dalam neraca ini dapat dilihat posisi akhir hutang-hutang dan modalnya. Adapun fungsi dari neraca adalah neraca menggambarkan posisi keuangan suatu perusahaan koperasi sekaligus merupakan salah satu bentuk pertanggung jawaban kepada pemilik atau anggota para kreditur. Daftar rugi laba adalah daftar pendapatan suatu

ikhtisar tentang hasil usaha (laporan prestasi operasional) dari suatu perusahaan atau koperasi dalam suatu periode tertentu. Laporan perubahan posisi keuangan adalah suatu laporan yang tujuannya memberikan informasi mengenai berbagai perubahan perkiraan aktiva dan pasiva suatu periode tertentu.

Laporan laba belum dibagi yaitu suatu bentuk laporan yang menunjukkan ikhtisar perkiraan laba belum dibagi pada akhir suatu periode. Laporan keuangan koperasi pada dasarnya meliputi neraca, laporan rugi laba, laporan perubahan modal atau laba ditahan atau sisa hasil usaha (SHU). Namun demikian dalam operasionalnya dikenal pula beberapa bentuk daftar lainnya yang bertujuan untuk memperjelas laporan utama seperti tersebut diatas misalnya laporan arus kas, perhitungan harga pokok penjualan dan lain-lainya (Sudarsono, 2007:178). Adapun karakteristik laporan keuangan pada koperasi adalah pengurus bertanggung jawab dan wajib melaporkan kepada rapat anggota segala sesuatu yang menyangkut tata kehidupan koperasi, laporan keuangan koperasi merupakan bagian dari

pertanggung jawaban pengurus tentang tatakehidupan koperasi pada periode tertentu.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jumlah populasi telah diketahui yaitu sebanyak 150 orang, sehingga dalam penentuan jumlah sampel digunakan metode slovin dengan rumus (Juliansyah, 2009:158):

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Tingkat kesalahan sebesar 0,05 atau (5%)

$$n = \frac{150}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0.0025)}$$

$$n = \frac{150}{1 + 0,375}$$

$$n = \frac{150}{1,375} = 109$$

Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 109 atau dibulatkan menjadi 109 responden.

Dalam menganalisa data, digunakan teknik analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Analisis regresi dilakukan pada tingkat 95% ($\alpha = 0,05$) dan menggunakan metode *enter*, yaitu semua variabel independen dimasukkan secara bersama dalam model perhitungan, dengan menggunakan persamaan regresi berganda (Sugiyono, 2008:34) yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Anggota

a = Nilai konstan

b_1 - b_3 = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas layanan

X_2 = Kepercayaan

X_3 = Sisa hasil usaha (SHU)

e = Faktor pengganggu

Dalam analisis regresi linear berganda ini, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dimana variabel dependen diasumsikan random/stokastik yang

berarti mempunyai distribusi probabilistik dan variabel bebas diasumsikan memiliki nilai tetap.

Untuk uji signifikansi parameter individual (Uji Statistik t), pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai statistik dengan nilai kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka kita terima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Untuk Uji signifikansi simultan (Uji statistik F), pengambilan keputusannya adalah membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel. Apabila nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ maka hipotesis alternatif menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

Adapun hipotesis yang akan diselidiki adalah:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, jika hasil analisisnya H_0 diterima dan H_1 ditolak.

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap

variabel dependen, jika hasil analisisnya H_1 diterima dan H_0 ditolak.

untuk mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka diuraikan definisi operasional variabel penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas layanan adalah kehandalan dan ketanggapan karyawan Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju dalam memberikan pelayanan kepada setiap anggota koperasi
2. Kepercayaan adalah suatu keyakinan terhadap pemberi kredit untuk diberikan benar-benar diterima kembali di masa yang akan datang sesuai dalam jangka waktu kredit. Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju memberikan kepercayaan atas dasar melandasi mengapa suatu kredit dapat berani di kucurkan kepada nasabah.
3. Sisa hasil usaha (SHU) merupakan pembagian keuntungan dari usaha Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju kepada setiap anggota, pembagian keuntungan sesuai dengan ketentuan rapat umum koperasi.

4. Kepuasan anggota merupakan rasa senang atas apa yang telah didapatkannya dari hasil pelayanan diberikan karyawan koperasi dan keuntungan didapatkan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut disajikan hasil dari analisis regresi linear berganda

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig
(Constant)	1,022	1,036		1,059	0,104
Kualitas Layanan	3,266	3,284	3,301	3,309	0,002
Kepercayaan	2,781	2,784	2,790	2,792	0,005
Sisa Hasil Usaha	2,133	2,137	2,141	2,145	0,008
R = 0,849					
R square 0,720		F = 144,15			
Adjusted R Square = 0,518		Sig (F) = 0,000		N = 109	

Sumber : Hasil olah data, 2018

Persamaan regresi linear berganda pada hasil penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = 1,022 + 3,266X_1 + 2,781X_2 + 2,133X_3$$

Interpretasi mengenai persamaan regresi penelitian di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. a = 1,022 merupakan bilangan konstan yang menunjukkan besarnya nilai

kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju, jika variabel yaitu kualitas layanan, kepercayaan dan sisa hasil usaha(SHU) sama dengan nol atau tidak memiliki hubungan pengaruh yang signifikan.

2. $b_1 = 3,266$ merupakan angka yang menunjukkan nilai koefisien beta untuk variabel kualitas layanan, yang berarti jika kualitas layanan yang

diberikan karyawan menyenangkan dan ditingkatkan dan variabel lain dianggap tetap maka kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamujunaik sebesar 3,266.

3. $b_2 = 2,781$ merupakan angka yang menunjukkan nilai koefisien beta untuk variabel kepercayaan, yang berarti jika kepercayaan yang diberikan karyawan dapat ditingkatkan dan variabel lain dianggap tetap maka kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju naik sebesar 2,781.
4. $b_3 = 2,133$ merupakan angka yang menunjukkan nilai koefisien beta untuk variabel pembagian sisa hasil usaha (SHU), yang berarti jika pembagian sisa hasil usaha (SHU) yang diberikan semakin meningkat dan memberikan keuntungan bagi para anggota variabel lain dianggap tetap maka kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju naik sebesar 2,133.

Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa variable kualitas layanan, kepercayaan

dan sisa hasil usaha (SHU) secara parsial atau satu persatu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju. Untuk mengetahui kebenaran hipotesis dalam penelitian ini digunakan alat uji t (uji parsial) untuk menguji variabel independen secara satu persatuterdhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , dalam penelitian ini nilai t_{tabel} adalah 1,66 dengan kreteria jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ berarti H_1 diterima, dan jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak.

Model hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$ artinya variabel kualitas layanan, kepercayaan dan sisa hasil usaha (SHU) masing-masing tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju.
- b. $H_1: b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ artinya variabel kualitas layanan, kepercayaan dan sisa hasil usaha (SHU) masing-masingberpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju.

Pengujian hipotesis pertama yang menjelaskan hubungan pengaruh antara variabel, sebagai berikut :

1. Kualitas layanan memiliki nilai t_{hitung} 3,309 dan nilai t_{tabel} didapatkan 1,66 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga kesimpulan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya hipotesis diterima.
2. Kepercayaan memiliki nilai t_{hitung} 2,792 dan nilai t_{tabel} didapatkan 1,66 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0,005 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga kesimpulan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya hipotesis diterima.
3. Sisa hasil usaha (SHU) memiliki nilai t_{hitung} 2,145 dan nilai t_{tabel} didapatkan 1,66 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0,008 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga kesimpulan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya hipotesis diterima.

Untuk uji F (simultan) dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} , nilai F_{hitung} . Nilai F_{hitung} yang didapatkan dalam penelitian ini adalah 144,15 dengan tingkat signifikan

0.000, dan nilai F_{tabel} sebesar 5,61. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti ketiga variabel *independen* yaitu kualitas layanan, kepercayaan dan sisa hasil usaha (SHU) yang dijadikan indikator dalam penelitian ini berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel *dependen* yaitu kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju.

Pengujian hipotesis kedua menjelaskan hubungan pengaruh yang paling dominan antara variabel, Dari hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan dalam penelitian ini, menunjukkan variabel kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju dengan nilai signifikan 0,002 dan nilai beta sebesar 3,266.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil regresi linear berganda secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas

layanan dengan nilai signifikan 0,002, kepercayaan dengan nilai signifikan 0,005 dan sisa hasil usaha (SHU) dengan nilai signifikan 0,008, sedangkan uji simultan menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 144,25 dengan tingkat signifikan 0,000, sehingga dapat dilihat nilai signifikan dari ketiga variabel lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dinyatakan faktor kualitas layanan, kepercayaan dan sisa hasil usaha (SHU) berpengaruh signifikan.

2. Variabel kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju dengan nilai beta paling tinggi sebesar 3,266 dengan tingkat signifikan paling rendah yaitu 0,002.

Saran

Salah satu manfaat dari hasil penelitian ini adalah memberikan sumbangan pemikiran kepada objek peneliti Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju selalu mensosialisasikan sisa hasil usaha

(SHU) kepada anggotanya yang mempunyai kewajiban memenuhi kewajiban tepat waktu agar koperasi tetap eksis terus.

2. Pendapatan Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju mengalami peningkatan tetapi peningkatan tersebut selalu diikuti oleh peningkatan biaya yang dikeluarkan sehingga SHU selama lima tahun terakhir mengalami fluktuasi, maka dari itu diharapkan kepada seluruh anggota koperasi untuk meminimalisir pemakaian biaya ADM maupun operasional lainnya didalam koperasi
3. Dalam pemberian kredit hendaknya benar-benar digunakan untuk menambah modal usaha sehingga permintaan nasabah bisa terpenuhi. Selain itu pemberian kredit dengan bunga rendah serta syarat yang ringan bagi anggota koperasi usaha kecil sebaiknya bisa diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikonto .1998. *Metodologi Penelitian Lnjutan* Jakarta Penerbit Rajawali Grafindo
- Darus .2010. *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta : BPFE.

- Djoko Muljono. 2012. *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offcet
- Horne, James C. dan John M. W. Jr. 2005. *Fundamentals of Financial Management (Prinsip-prinsip Manajemen Keuangan)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Imam Gozali, 2000 *Manajemen Koperasi*. Jakarta Penerbit Salemba Empat
- Indriyo Gitosudarmo. 2002. *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Kasmir, 2004 *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta Rajawali Grafindo.
- Mukti Asih, 2007. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemberian Kredit pengusaha Kecil Pada Program Kemitraan Corporate Social Responsibility*. Studi Kasus PT. Telkom Divre II Jakarta.
- Nugroho. 2011. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Rasjo. 2007. *Analisis Pengaruh Ukuran Perusahaan, Debt to Equity Ratio*, Jakarta : Reneka Cipta
- Sopiah Sawir. 2011. *Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Penerbit Alfabeta pustaka.
- Suharsimi Arikunto. 2011. *Prosedur Penilaian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriatin dan Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Edisi 6. Bandung : Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Tasquma Farisky, 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Pemberian Jangka Waktu Kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Jasa Mandiri Cabang Purwekerto*.
- Thomas, MP. 2005. *Manajemen Keuangan Koperasi*. Bogor : PT. Ghalia Indonesia.
- Wibowo, 2006. *Financial Statement Analysis. (Analisis Laporan Keuangan)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Undang-undang No 25 Tahun 2010. Koperasi berdasarkan asas kekeluargaan.