

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Tambakromo

Sabila Vitra Meliyana

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

E-mail: 042118195@ecampus.ut.ac.id

Amelia Anwar

Tutor Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

Abstract. *KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Tambakromo branch is one of the KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah branch offices located in Tambakromo district, Pati district. The aim of this research is to find out whether the variables of service quality and employee performance affect the satisfaction of members of the KPPS Fastabiq Khoiro Ummah Tambakromo branch. The method used is associative because it aims to determine the cause and effect of two or more variables. The sample was obtained from 100 respondents, savings members of the KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah, Tambakromo Branch. The questionnaire method is the sampling technique used. Data is processed using reliability tests, validity, multiple liner regression tests, simultaneous tests. From the results of statistical tests there is a positive and significant influence simultaneously on the variables of service quality and employee performance on KSPPS member satisfaction. Fastabiq Khoiro Ummah Tambakromo branch is proven by an Fcount value of 133,016 and a significance level of 0.000 which is smaller than the significance level of 0.05, because Fcount is greater than Ftable which is 2.36. So it can be decided that the hypothesis is accepted which states that there is a significant influence and simultaneous between service quality and employee performance on member satisfaction of KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Tambakromo branch.*

Keywords: *Service Quality, Employee Performance and Member Satisfaction*

Abstrak. KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo yaitu satu diantara kantor cabang KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah yang berada pada kec.Tambakromo kab.Pati. Tujuan penelitian kali ini yaitu guna mencari tahu apakah variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja karyawan terhadap Kepuasan anggota KPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo. Metode yang digunakan yaitu asosiatif karena bertujuan untuk mengetahui sebab akibat dari dua varibel atau lebih. Sampel diperoleh sebanyak 100 responden anggota simpanan KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Tambakromo. Metode kuesioner yaitu teknik pengambilan sampel yang digunakan.. Data diolah menggunakan uji reliabilitas, validitas, uji regresi liner berganda, uji simultan, dari hasil uji coba statistik terdapat pengaruh yang positif serta signifikan secara bersamaan pada variabel Kualitas pelayanan dan Kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebanyak 133.016 serta tingkat signifikansi sebanyak 0,000 yang mana lebih kecil dibandingkan tingkat signifikan ialah 0.05, sebab F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ialah 2.36, Maka dapat diputuskan bahwa diterimanya hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan serta simultan antara Kualitas pelayanan dan Kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja karyawan dan Kepuasan Anggota

PENDAHULUAN

Merujuk pada laporan Badan Pusat Statistik, bertambahnya jumlah 130.354 unit koperasi yang berlangsung di Indonesia sejak tahun pertama ke tahun selanjutnya terjadi perkembangan positif. Terlihat dari tahun 2021 sampai tahun 2023, jumlah koperasi yang sedang beroperasi di Indonesia terdapat 130.354 unit lembaga yang terus berkembang setiap tahunnya. Dalam selang waktu 2 tahun terakhir dengan rata-rata keseluruhan koperasi aktif bertambah sekitar 127.846 unit dengan volume usaha Rp.182,35 triliun.

KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah merupakan salah satu lembaga koperasi yang didirikan pada 18 November 1998 dengan visi misi mengedepankan dan membudayakan transaksi ekonomi sesuai nilai-nilai syariah. Menjunjung tinggi akhlakul karimah dalam mengelola amanah umat. Mengutamakan kepuasan dalam melayani anggota, Adapun *core purpose* sebagai “Lembaga dakwah berbasis syariah yang memberi solusi untuk masyarakat” yang berkantor pusat di kabupaten Pati Jawa Tengah dengan wilayah kerja nasional, saat ini mempunyai 26 kantor cabang di 2 provinsi, dengan jumlah anggota simpanan 42.000 tahun 2023. KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Tambakromo sendiri berdiri sejak tahun 2015 dengan anggota awal 141 anggota simpanan dan terus berkembang hingga saat ini 34.567 anggota.

Menurut Kotler (2019), kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk dari evaluasi konsumen maupun anggota kepada tingkat pelayanan yang diperoleh dan tingkat pelayanan yang diharapkan. Beberapa penilaian anggota terhadap kualitas pelayanan:

(1) Kinerja karyawan; (2) kinerja/fasilitas yang diharapkan; (3) Kesesuaian; (4) Keandalan; (5) servis; (6) Estetika; (7) Pendapat anggota.

Selain kualitas pelayanan adapun kinerja karyawan (Iendy 2021) merupakan hasil yang didapatkan oleh fungsi ataupun kegiatan dalam pekerjaan tertentu dalam tempo yang ditentukan, mewakili kualitas serta kuantitas dari suatu pekerjaan. Dibawah ini sejumlah penilaian guna memperkirakan kinerja karyawan ialah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian.

Pengaruh pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan anggota merupakan topik yang relevan dalam konteks organisasi, terutama di koperasi, bisnis atau organisasi berbasis anggota atau pelanggan. Mengukur kinerja dan kepuasan anggota, organisasi harus menggunakan metrik dan indikator kinerja untuk melacak kepuasan anggota dan memastikan bahwa operasi mereka memenuhi harapan anggota. Beberapa faktor sebagai penilaian kepuasan anggota sebagai berikut: (1) Kesesuaian terhadap manfaat; (2) Kepuasan pelayanan; (3) Kepuasan pada kinerja pelayanan yang ditawarkan; (4) Kepuasan secara keseluruhan. Pada kenyataannya,

hubungan antara pelayanan, kinerja, dan kepuasan anggota dapat bervariasi tergantung pada jenis organisasi dan lingkungan di mana organisasi tersebut beroperasi. Oleh karena itu, organisasi harus melakukan penelitian dan analisis berkelanjutan untuk memahami bagaimana layanan dan kinerja mereka mempengaruhi kepuasan anggota dan kemudian meningkatkan kepuasan anggota melalui perbaikan yang sesuai. Dari pemaparan di atas sangatlah menarik bagi peneliti untuk membahas topik perihal “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Tambakromo”.

Beberapa rumusan masalah terkait topik pembahasan yaitu, apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan anggota, apakah kinerja karyawan berpengaruh pada kepuasan anggota, apakah secara keseluruhan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh pada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Tambakromo ?

Dengan memahami pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Tambakromo peneliti bisa memperoleh pengalaman, menjadi sumber informasi bagi peneliti lain, dan memberikan referensi pendekatan yang tepat pada penelitian, serta menjadi salah satu acuan untuk peneliti agar dapat mempersembahkan pelayanan dan kinerja yang baik kepada anggotanya khususnya anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Tambakromo.

METODE PENELITIAN

Penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan. Penelitian asosiatif yaitu suatu penelitian demi mengetahui sebab akibat dari dua variabel ataupun lebih (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh Kualitas pelayanan (X_1), dan Kinerja karyawan (X_2), atas Kepuasan anggota KSPPS (Y), pada penelitian kali ini metode yang dipakai untuk mengumpulkan data ialah memakai kuisioner atau angket.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu anggota simpanan aktif KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Tambakromo yang berjumlah 100 anggota sebagai responden, penelitian ini sekaligus menggunakan 100 populasi responden yang didapat menjadi sebagai sampel untuk bahan penelitian.

Metode yang dipakai untuk mengumpulkan data yaitu memakai kuisioner dengan isi beberapa materi terkait pengaruh kualitas pelayanan serta kinerja karyawan, serta dibagikan kepada 100 responden yang menjadi anggota aktif simpanan KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah Cabang Tambakromo. Pada kuisioner, variabel diukur memakai skala Likert. Teknik analisis

data yang hendak dipakai dalam penelitian ini yaitu memakai analisis SPSS Ver.23. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) ialah perangkat lunak yang mempunyai fungsi guna menganalisis sebuah data, menghitung statistic baik statistic parametrik ataupun non- parametrik berbasis windows (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.629	0.1654	Valid
	X1.2	0.809	0.1654	Valid
	X1.3	0.634	0.1654	Valid
	X1.4	0.735	0.1654	Valid
	X1.5	0.424	0.1654	Valid
Kinerja Karyawan	X2.1	0.703	0.1654	Valid
	X2.2	0.783	0.1654	Valid
	X2.3	0.709	0.1654	Valid
	X2.4	0.466	0.1654	Valid
	X2.5	0.626	0.1654	Valid
Kepuasan Anggota	Y1.1	0.852	0.1654	Valid
	Y1.2	0.803	0.1654	Valid
	Y1.3	0.885	0.1654	Valid
	Y1.4	0.775	0.1654	Valid
	Y1.5	0.764	0.1654	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023.

Sebagaimana tabel tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan *valid* sebab r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (0.1654) serta bernilai positif.

b. Uji Reabilitas

Tabel .2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,629	Reliabel
2	Kinerja Karyawan	0,670	Reliabel
3	Kepuasan Anggota	0,875	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2023.

Sebagaimana tabel tersebut bisa diketahui bahwa tiap-tiap Variabel mempunyai Cronbach Alpha > 0,60 ($\alpha > 0,60$), yang dimana seluruh variabel X1, X2 serta Y bisa dinyatakan Reliabel.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Linier Berganda

Tabel 3.
Hasil Uji Linier Berganda

Keterangan	Nilai Koefisien	Sig.
<i>Konstanta</i>	3.235	0.015
<i>Kualitas Pelayanan</i>	0.317	0.001
<i>Kinerja Karyawan</i>	0.818	0.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2023.

Bisa diketahui bahwa nilai koefisien regresi Kualitas pelayanan dan Kinerja karyawan Koefesiennya bernilai positif yang maksudnya yaitu terjadi hubungan positif antara Kualitas pelayanan dan Kinerja karyawan terhadap Kepuasan anggota, maka apabila semakin baik Kualitas pelayanan dan Kinerja karyawan semakin puas juga para anggota atau nasabah

b. Uji T (parsial)

Tabel 4.

Variabel	Hasil Uji Persial (Uji t)			Keterangan
	thitung	ttabel	Sig.	
<i>Kualitas Pelayanan</i>	3.532	1.66055	0.001	Berpengaruh dan Signifikan
<i>Kinerja Karyawan</i>	7.916	1.66055	0.000	Berpengaruh dan Signifikan

Sumber : Data primer yang diolah, 2023.

Sebagaimana hasil uji t tersebut bisa ditarik kesimpulan menjadi:

- Adanya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo. Sebab nilai thitung sebanyak 3.532 lebih besar dibandingkan ttabel 1.66055 dengan signifiksn sebanyak 0,001 lebih kecil daripada 0,05. Maka, hipotesis pertama (H1) yang mengatakan Kualitas pelayanan (X1) berdampak kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo. Sehingga **H1 diterima**.
- Adanya pengaruh Kinerja karyawan kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo. Sebab nilai thitung sebanyak 7.916 lebih besar dibandingkan ttabel 1.66055 dengan signifikan sebanyak 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Maka, hipotesis yang kedua (H2) mengatakan Kinerja karyawan (X2) berdampak kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo. Sehingga **H2 diterima**.

c. Uji Silmutan (Uji F)

Tabel 5.

Hasil Uji Silmutan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1030.735	2	515.367	133.016	.000 ^b
	Residual	375.825	97	3.874		
	Total	1406.560	99			

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Sebagaimana table yang tercantum tersebut memperlihatkan kalau Fhitung sebanyak 133.016 serta tingkatan signifikansi sebanyak 0,000 yang dimana lebih kecil daripada α ialah sebanyak 0,05 sebab Fhitung lebih besar daripada Ftabel ialah 2.36. Bahwa keputusannya yaitu menerima hipotesis yang mengatakan kalau ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan serta Kinerja karyawan secara bersamaan terhadap Kepuasan anggota.

d. Koefesien Derteminan (R^2)

Tabel 6.

Hasil Analisis Koefesien Derteminan (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.856 ^a	0.733	0.727	1.96837

Sumber : Data primer yang diolah, 2023.

Sebagaimana table tersebut bisa ditarik kesimpulan kalau adanya hubungan antara dua variabel ialah variabel dependen serta independen. Sebab nilai dari *adjusted R square* sebanyak 0.727 ataupun 72.7% yang artinya nilai tersebut menuju angka satu dan bisa dinyatakan sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen kian membesar. Perihal tersebut artinya model yang dipergunakan kian menguat. Namun sisanya ($100\% - 72.7\% = 27.3\%$) terpengaruh oleh variabel lainnya yang tak termasuk didalam penelitian kali ini.

PEMBAHASAN

Utamanya penelitian ini mempunyai tujuan untuk mencari tahu terdapatnya pengaruh dari Kinerja karyawan akan kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo. Sejumlah 100 responden dipakai sebagai sampel. Sebagaimana hasil analisi yang sudah dilaksanakan maka bisa ditarik kesimpulan menjadi sejumlah hal seperti di bawah ini:

1. Hasil dari uji coba statistik Kualitas pelayanan pada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo, menghasilkan nilai thitung sebanyak 3.532 lebih besar daripada ttabel 1.66055 dengan nilai signifiksn sebanyak 0,001 lebih kecil daripada 0,05. Maka secara persial dikatakan kalau Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo.

2. Hasil dari pengujian statistik Kinerja karyawan kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo, menghasilkan nilai t_{hitung} sebanyak 7.916 lebih besar daripada t_{tabel} 1.66055 dengan nilai signifikansi sebanyak 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Maka secara persial dikatakan kalau Kinerja karyawan (X_2) berpengaruh kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo.
3. Hasil dari uji coba statistik ada pengaruh yang positif serta signifikan secara bersamaan pada variabel Kualitas pelayanan serta Kinerja karyawan kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo tersebut dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebanyak 133.016 dengan tingkat signifikansi sebanyak 0,000 yang dimana lebih kecil daripada tingkat signifikan ialah 0.05, sebab F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} ialah 2.36, Bahwa keputusan akhirnya yaitu menerima hipotesis yang mengatakan kalau ada pengaruh yang signifikan serta simultan antara Kualitas pelayanan dan Kinerja karyawan akan kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo.

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilaksanakannya penelitian ini bisa disimpulkan bahwa Hasil dari pengujian statistik Kualitas pelayanan akan kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo, menghasilkan nilai t_{hitung} sebanyak 3.532 > daripada t_{tabel} 1.66055 dengan nilai signifikan sebanyak 0,001 < daripada 0,05. Maka secara persial mengatakan kalau Kualitas pelayanan (X_1) berdampak kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo. Hasil dari pengujian statistik Kinerja karyawan akan kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo, menghasilkan nilai t_{hitung} sebanyak 7.916 > daripada t_{tabel} 1.66055 dengan nilai signifikansi sebanyak 0,000 < daripada 0,05. Maka secara persial mengatakan kalau Kinerja karyawan (X_2) berdampak kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo. Hasil dari uji coba statistik ada pengaruh yang positif serta signifikan secara bersamaan pada variabel Kualitas pelayanan serta Kinerja karyawan kepada kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo tersebut dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebanyak 133.016 dengan tingkat signifikansi sebanyak 0,000 yang dimana lebih kecil daripada tingkat signifikan ialah 0.05, sebab F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} ialah 2.36, Bahwa keputusan akhirnya yaitu menerima hipotesis yang mengatakan kalau ada pengaruh yang signifikan serta simultan antara Kualitas

pelayanan dan Kinerja karyawan akan kepuasan anggota KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah cabang Tambakromo.

Berdasarkan penelitian ini, diketahui bahwa pelayanan dan kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kepuasan anggota hendaknya untuk staf operasional/staf pelayanan khususnya pada cabang Tambakromo terus meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja agar anggota merasa nyaman saat melakukan transaksi di kantor cabang Tambakromo, selain itu diharapkan KSPPS Fastabiq Khoiro Ummah dapat memenuhi permintaan anggota dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. Z. (2021). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Jakarta: Cv Penerbit Qiara Media.
- Duwi, P. (2019). *Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Undip.
- Herman, S., & Himatul, U. (2020). *Koperasi Indonesia dalam Era MEA dan Ekonomi Digital*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Muspiha. (2023). *Platform Digital : Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Rena Cipta Mandiri.
- Nuralam, I. P. (2019). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Bogor: Universitas Brawijaya Press.
- Nurfitriani. (2022). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Depok: Cendekia Publisher.
- Purnamawati, I. A. (2021). *Akuntansi dan Implementasinya dalam Koperasi dan UMKM*. Jakarta Barat: Rajawali Pers.
- Rini, I. T., & Nugroho, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indah Logistik Cargo*. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akutansi*, 117–127.
- Sitorus, C., & Sinaga, A. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Pembelian Produk Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Witel Medan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis METHOFEMA*, 96-100.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sujarweni, V. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Barpress.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Zulfa, U. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangkejeren pada Masa Covid-19 di Kabupaten Gayo Gues*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 34-42.