



## Hubungan Kinerja Pengurus dengan Kepuasan Anggota Koperasi di Kabupaten Bintan

Octojaya Abriyoso  
Prodi Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang  
Pos-el: [octojaya@stie-pembangunan.ac.id](mailto:octojaya@stie-pembangunan.ac.id)

DOI: 10.32884/ideas.v8i2.816

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kinerja pengurus Koperasi dan kepuasan anggota Koperasi Husada Karya Jaya. Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif dengan sampel penelitian berjumlah 138 orang anggota koperasi. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah berdasarkan teknik sampel jenuh. Hasil penelitian didapat bahwa berdasarkan output hasil pengolahan menggunakan SPSS 22 diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,008 karena nilai Sig. (2-tailed)  $0,008 < 0,05$  maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel kinerja pengurus dengan kepuasan anggota Koperasi Husada Karya Jaya.

### Kata Kunci

Kinerja pengurus koperasi dan kepuasan anggota koperasi

### Abstract

*This study aims to determine the relationship between the performance of the Cooperative management and the satisfaction of the members of the Husada Karya Jaya Cooperative. This type of research is quantitative associative with a sample of 138 cooperative members. The sampling technique used is based on the saturated sample technique. The results showed that based on the output of processing using SPSS 22, it was known that the significance value or Sig. (2-tailed) of 0.008 because the value of Sig. (2-tailed)  $0.008 < 0.05$ , it means that there is a significant (mean) relationship between the management performance variable and the satisfaction of the members of the Husada Karya Jaya Cooperative.*

### Keyword

*Cooperative management performance and cooperative member satisfaction*

### Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan jaman sebagai salah satu lembaga ekonomi Indonesia, eksistensi koperasi di Indonesia mengalami pasang surut. Namun Koperasi sebagai salah satu lembaga perekonomian memiliki peranannya sendiri dalam meningkatkan perekonomian rakyat di Indonesia. Koperasi juga merupakan badan usaha yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Prinsip-prinsip koperasi merupakan garis-garis penuntun maupun pemandu yang digunakan oleh koperasi untuk melaksanakan nilai-nilai koperasi dalam praktik, atau landasan pokok koperasi dalam menjalankan usahanya sebagai badan usaha dan gerakan ekonomi rakyat. Karakteristik koperasi yang membedakannya dengan badan usaha lain adalah anggota koperasi memiliki identitas ganda, yaitu anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pengguna jasa koperasi. Tujuan koperasi bukan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya semata melainkan untuk kesejahteraan anggota.

Koperasi menjelma menjadi penggerak ekonomi rakyat kecil yang tangguh. Perkembangan koperasi yang begitu pesat terjadi di Kabupaten Bintan salah satunya adalah Koperasi Husada Karya Jaya. Koperasi Husada Karya Jaya merupakan salah satu koperasi yang ada di Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau tepatnya di Jalan HM. Ali, Kampung Senggiling, Desa Sri Bintan, Kecamatan Teluk Sebong, Kabupaten Bintan. Koperasi Husada Karya Jaya merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang lembaga keuangan, yaitu melayani anggota dan nasabah dalam melakukan transaksi simpan pinjam. Koperasi Husada Karya Jaya berstatus Badan Hukum No. 009539/BH.KUKM.2/IX/2018. Koperasi ini didirikan sejak 01 September 2013 yang diberi nama Koperasi Husada Karya Jaya.

Sejak berdirinya koperasi ini sudah banyak membuktikan perkembangan yang pesat hingga saat ini, karena koperasi ini salah satu koperasi yang maju di Bintan. Koperasi Husada Karya Jaya menerima pelayanan dalam bentuk simpan pinjam dan lain sebagainya yang berhubungan dengan kegiatan

perkoperasian. Sebagai salah satu koperasi independen bertaraf koperasi resmi. Keberhasilan Koperasi Husada Karya Jaya dalam memuaskan kebutuhan anggota didasari pada komitmen untuk terus belajar dan maju. Untuk mengetahui gambaran sementara tingkat kepuasan anggota koperasi Husada Karya Jaya, maka peneliti menyebarkan kuesioner pra penelitian kepada 20 orang anggota dengan pernyataan kuesioner mengenai hal yang dirasakan anggota selama menjadi anggota koperasi Husada Karya Jaya, sebagai berikut:

**Tabel 1**  
Data Jumlah Anggota Koperasi

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2015	157
2	2016	162
3	2017	160
4	2018	148
5	2019	138

Sumber: Koperasi HKJ, (2019)

Berdasarkan data pada Tabel dapat terlihat bahwa pada tahun 2016 terjadi peningkatan jumlah anggota koperasi yaitu dari 157 menjadi 162 anggota yang terdaftar di koperasi. Lalu pada tahun-tahun berikutnya mengalami penurunan. Berdasarkan hasil observasi penulis pada pra penelitian hal ini terjadi karena beberapa hal yaitu:

1. Pengurus yang tidak memiliki kantor sendiri sehingga anggota koperasi tidak dapat bertemu pengurus jika dibutuhkan.
2. Pengurus juga merangkap sebagai karyawan perusahaan sehingga hal ini juga membuat pengurus Koperasi Husada Karya Jaya tidak fokus berkerja dan menangani koperasi.
3. Administrasi dan kegiatan-kegiatan belum memenuhi standar tertentu sehingga menyediakan data untuk pengambilan keputusan tidak lengkap, demikian pula data statistis kebanyakan kurang memenuhi kebutuhan.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pengurus menurut (Mahmudi, 2015) yaitu:

1. Faktor Personal  
Pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh individu.
2. Faktor Kepemimpinan  
Kualitas dalam memberikan dorongan, semangat dan dukungan yang diberikan manajer.
3. Faktor Tim Peliput  
Kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim. Kekompakkan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor Sistem  
Sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi.
5. Faktor Kontekstual  
Tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Penelitian ini juga tidak terlepas dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Zuliya, Makhdalena, & Gimin, 2018) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengurus koperasi berhubungan positif dengan kepuasan anggota Koperasi Khizainul Khoir. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Lutvita, Maisyaroh, & Juharyanto, 2018) dimana hasil penelitiannya yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi, serta terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwasannya untuk membentuk kepuasan anggota koperasi maka pihak koperasi harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga para anggota akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak koperasi. Maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul, "Hubungan Kinerja Pengurus dengan Kepuasan Anggota Koperasi Husada Karya Jaya".



Melihat uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana kinerja pengurus Koperasi Husada Karya Jaya?
2. Bagaimana kepuasan anggota Koperasi Husada Karya Jaya?
3. Apakah terdapat hubungan kinerja pengurus koperasi dengan kepuasan anggota Koperasi Husada Karya Jaya?

Dengan rumusan masalah diatas, oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pengurus Koperasi Husada Karya Jaya.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan anggota Koperasi Husada Karya Jaya.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kinerja pengurus Koperasi dan kepuasan anggota Koperasi Husada Karya Jaya.

### Metode

Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif dan deskriptif. Menurut Sugiyono (2012) jenis penelitian asosiatif berdasarkan tingkat kejelasannya merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Populasi penelitian yang diambil oleh penulis adalah keseluruhan anggota Koperasi Husada Karya Jaya yang berjumlah yang berjumlah 138 orang anggota koperasi. Penulis mengambil keseluruhan populasi menjadi sampel yaitu 138 orang responden yang merupakan anggota Koperasi Husada Karya Jaya. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil.

Adapun teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Uji kualitas data
2. Uji validitas yakni adalah uji ketepatan alat ulur
3. Uji realibilitas adalah uji keandalan alat ukur
4. Uji korelasi Rank Spearman.

Menurut (Sugiyono, 2012) kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah penelitian, peneliti mengidentifikasi 1 independen variabel yaitu Kinerja Pengurus (X) yang diperkirakan memiliki hubungan dengan Kepuasan Anggota (Y) Koperasi Husada Karya Jaya. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini yang berjudul Hubungan Kinerja Pengurus dengan Kepuasan Anggota Koperasi Husada Karya Jaya dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran**



Sumber: *Konsep yang Disesuaikan untuk Penelitian (2019)*

Keterangan:

→ = Pengujian variabel secara parsial (pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat).

Hipotesis merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2013). maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Diduga terdapat hubungan antara kinerja pengurus dengan kepuasan anggota Koperasi Husada Karya Jaya.

**Hasil dan Pembahasan**

**Hasil**

Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah alat ukur valid atau tidak berikut adalah hasil perhitungannya :

**Tabel 4.7**  
**Tabel Uji Validitas Variabel Kinerja Pengurus (X)**

Item	Pearson Correlation	r Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,723	0,166	Valid
Pernyataan 2	0,763	0,166	Valid
Pernyataan 3	0,787	0,166	Valid
Pernyataan 4	0,779	0,166	Valid
Pernyataan 5	0,701	0,166	Valid
Pernyataan 6	0,798	0,166	Valid
Pernyataan 7	0,803	0,166	Valid
Pernyataan 8	0,748	0,166	Valid
Pernyataan 9	0,690	0,166	Valid
Pernyataan 10	0,623	0,166	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2021)

Diketahui bahwa dengan menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 5% (0,05). Untuk batasan r tabel dengan n = 138 dan taraf signifikansi 0,05 maka didapat r tabel sebesar 0,166 (Tabel r). Berdasarkan Tabel diatas, diketahui nilai r Hitung dibandingkan dengan r Tabel sebesar 0,166. Jika r Hitung > r Tabel maka pernyataan tersebut valid dan jika r Hitung < r Tabel maka pernyataan tersebut tidak valid. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa semua pernyataan valid (r Hitung > r Tabel) dan pernyataan tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.8**  
**Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota (Y)**

Item	Pearson Correlation	r Tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,829	0,166	Valid
Pernyataan 2	0,874	0,166	Valid
Pernyataan 3	0,861	0,166	Valid
Pernyataan 4	0,834	0,166	Valid
Pernyataan 5	0,828	0,166	Valid
Pernyataan 6	0,774	0,166	Valid
Pernyataan 7	0,805	0,166	Valid
Pernyataan 8	0,795	0,166	Valid
Pernyataan 9	0,789	0,166	Valid
Pernyataan 10	0,822	0,166	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2021)

Diketahui bahwa dengan menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 5% (0,05). Untuk batasan r tabel dengan n = 138 dan taraf signifikansi 0,05 maka didapat r tabel sebesar 0,166 (Tabel r). Berdasarkan Tabel diatas, diketahui nilai r Hitung dibandingkan dengan r Tabel sebesar 0,166. Jika r Hitung > r Tabel maka pernyataan tersebut valid dan jika r Hitung < r Tabel maka pernyataan tersebut tidak valid. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa semua pernyataan valid (r Hitung > r Tabel) dan pernyataan tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.



Hasil Uji Reliabilitas

**Tabel 4.9**  
**Tabel Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1	Kinerja Pengurus	0,775 > 0,600	Reliabel
2	Kepuasan Anggota	0,784 > 0.600	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2021)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS 22.0 for Windows, dapat dilihat hasil nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) setiap variabel > 0,60/0,600. Hal ini menjelaskan bahwa variabel Kinerja Pengurus (X) dan Kepuasan Anggota (Y) reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Analisis Korelasi Rank Spearman

**Tabel 4.10**  
**Korelasi Rank Spearman**

Correlations			Kinerja Pengurus	Kepuasan Anggota
Spearman's rho	Kinerja Pengurus	Correlation Coefficient	1.000	.226**
		Sig. (2-tailed)	.	.008
		N	138	138
	Kepuasan Anggota	Correlation Coefficient	.226**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.008	.
		N	138	138

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa perolehan angka koefisien korelasi sebesar 0,226. Artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel kinerja pengurus dengan kepuasan anggota adalah sebesar 0,226 atau pada interval 0,20 – 0,39 yaitu rendah.

Angka koefisien korelasi pada hasil di atas bernilai positif yaitu 0,226 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa kinerja pengurus semakin ditingkatkan maka kepuasan anggota juga akan meningkat.

Berdasarkan output diatas, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,008 karena nilai Sig. (2-tailed) 0,008 < 0,05 maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel kinerja pengurus dengan kepuasan anggota Koperasi Husada Karya Jaya.

Adapun beberapa jurnal yang menunjukkan hubungan kinerja pengurus dengan kepuasan anggota seperti yang dinyatakan oleh Zuliya et al. (2018) yang menyatakan bahwa kinerja pengurus koperasi berhubungan positif dengan kepuasan anggota koperasi Khizainul Khoir. Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Lutvita et al., 2018) dimana kualitas pelayanan dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang berada pada kategori tinggi, serta terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kopma dan kepuasan anggota Kopma di Kota Malang.

Berikutnya jurnal tentang pengaruh antara kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota seperti yang penelitian yang dilakukan oleh Dahlia (2018) dimana hasil penelitian tersebut menyatakan ada pengaruh antara kinerja pengurus dengan kepuasan anggota KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) KOKARDAN Kabupaten Majalengka. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2013) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Angkasa Pura Supadio Pontianak.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kinerja pengurus Koperasi Husada Karya Jaya memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan anggota, keduanya memiliki hubungan positif yang berarti tingginya kinerja pengurus yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan anggota, sedangkan apabila kinerja pengurus rendah, maka kepuasan anggota pun juga menurun. Kinerja pengurus yang baik dapat dijadikan sebagai daya tarik tersendiri bagi para anggota maupun calon anggota. Sehingga masyarakat akan lebih percaya dan yakin untuk memilih Koperasi Husada Karya Jaya yang sudah diminati.

### Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka kesimpulan dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan pada bab sebelumnya, yaitu, kinerja pengurus Koperasi Husada Karya Jaya yang mereka miliki termasuk dalam kualifikasi baik dan hal ini juga dibuktikan untuk hasil skor rata-rata yang diperoleh secara keseluruhan untuk variabel kinerja pengurus menunjukkan nilai rata-rata 3,4 yang berada dalam interval 3,40 – 4,19 (baik). Responden menyatakan kurang puas karena kebutuhan yang mereka butuhkan belum terpenuhi dan kinerja yang dihasilkan oleh pengurus koperasi juga kurang baik atau kurang memuaskan. Hasil skor rata-rata variabel kepuasan pelanggan juga menunjukkan kualifikasi kurang baik yaitu sebesar 3,2 yang termasuk dalam interval 2,60 – 3,39 (Kurang Baik). Berdasarkan output hasil pengolahan menggunakan SPSS 22 diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,008 karena nilai Sig. (2-tailed)  $0,008 < 0,05$  maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel kinerja pengurus dengan kepuasan anggota Koperasi Husada Karya Jaya.

### Daftar Rujukan

- Adisaputro, Gunawan. (2014). *Manajemen Pemasaran (Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Anoraga. (2011). *Psikologi Manajemen*. Bandung: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Catur, I Ketut, and Nyoman Djinar Setiawina. (2018). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi Dan Kesejahteraan Anggota Pada Koperasi Unit Desa (kud) di kabupaten jembrana." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 7(12).
- Dahlia, Eli. (2018). "Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) KOKARDAN Kabupaten Majalengka." *Jurnal Ilmiah Indonesia* 3(1).
- Fahmi, Irham. (2014). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Gerson, Richard F. (2017). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: pPM.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hughes, R. L., R. C. Ginnet, and G. J Curphy. (2012). *Leadership: Memperkaya Pelajaran Dari Pengalaman*. 7th ed. Jakarta: Salemba Humanika.
- Irawan, and Japarianto. (2013). "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1(2).
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th ed. New York: Pearson Education Inc.
- Lutvita, Priska Ardiana Adi, Maisyaroh, and Juharyanto. (2018). "Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa." *Jurnal Adminitrasi dan Manajemen Pendidikan* 1(1).
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. 2nd ed. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. (2015). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. 4th ed. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. 2nd ed. Jakarta: Rajawali Pres.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Zuliya, Makhdalena, and Gimin. (2018). "Hubungan Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Khizainul Khoir Desa Alahair KabupatenKepulauan Meranti." *Jom fkip* 5(2).