

**ANALYSIS OF MANAGEMENT CONTROL AND COOPERATION SERVICES IN
EFFORTS TO IMPROVE MEMBER SATISFACTION AT PRIMKOPPOL
MAPOLDA JABAR**

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DAN PELAYANAN
KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA PADA
PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR**

Ayu Edelyn Putri Cantika, Iranovia Sibarani, Adrin Nuradha Diana

Program studi Akuntansi Institut Manajemen Koperasi Indonesia

email : ayuedelynputricantika@gmail.com

ABSTRACT

The existence of a management control system is considered important in an organization, because with the management control is able to minimize some of the problems that are likely to occur. A good management control system should be able to assist in the decision making process and motivate every individual in an organization to carry out the entire concept that has been determined. Management control systems can be implemented anywhere, including in a cooperative. Cooperatives in Indonesia can be said to have experienced ordinary development, which is caused by several things. One of them is the lack of implementation of management control systems in it. The existence of cooperatives in Indonesia has an important role for each institution and the members who run them, one of which is to develop the economy so that the success of cooperative management becomes very important. Therefore a management control system is needed, the quality of cooperative services, and the level of satisfaction of cooperative members.

Keywords: Management control system, cooperatives, cooperative services, cooperative satisfaction

ABSTRAK

Adanya sistem pengendalian manajemen dianggap penting dalam sebuah organisasi, karena dengan adanya pengendalian manajemen mampu meminimalisir beberapa masalah yang kemungkinan besar terjadi. Sebuah sistem pengendalian manajemen yang baik seharusnya dapat membantu dalam proses pembuatan keputusan dan memotivasi setiap individu dalam sebuah organisasi agar melakukan keseluruhan konsep yang telah ditentukan. Sistem pengendalian manajemen dapat diterapkan dimana saja, termasuk didalam sebuah koperasi. Koperasi di Indonesia bisa dikatakan mengalami perkembangan yang biasa saja, yang disebabkan beberapa hal. Salah satunya ada kurangnya penerapan sistem pengendalian manajemen didalamnya. Keberadaan koperasi di Indonesia memiliki peran penting

bagi setiap lembaga dan anggota yang menjalankannya, salah satunya untuk membangun perekonomian sehingga keberhasilan pengelolaan koperasi menjadi hal yang sangat penting. Oleh karenanya dibutuhkan sistem pengendalian manajemen, kualitas pelayanan koperasi, dan tingkat kepuasan anggota koperasi.

Kata kunci: Sistem pengendalian manajemen, koperasi, pelayanan koperasi, kepuasan koperasi.

A. PENDAHULUAN

Sistem pengendalian manajemen merupakan hal yang tidak asing lagi untuk dikenal ataupun dipergunakan oleh setiap organisasi.. Dimana adanya sistem pengendalian dianggap penting dalam sebuah organisasi, karena dengan adanya pengendalian mampu meminimalisir beberapa masalah yang kemungkinan besar terjadi. Sistem pengendalian manajemen adalah sebuah sistem yang terdiri dari beberapa sub sistem yang saling berkaitan, yaitu: pemrograman, penganggaran, akuntansi, pelaporan, dan pertanggungjawaban untuk membantu manajemen mempengaruhi orang lain dalam sebuah perusahaan, agar mau mencapai tujuan perusahaan melalui strategi tertentu secara efektif dan efisien (Suadi, 1999). Suatu sistem pengendalian manajemen berusaha untuk mengarahkan berbagai macam usaha yang dilaksanakan oleh semua subunit organisasi agar mengarah pada tujuan organisasi dan tujuan manajemnya. Sebuah sistem pengendalian manajemen yang baik seharusnya dapat membantu dalam proses pembuatan keputusan dan memotivasi setiap individu dalam sebuah organisasi agar melakukan keseluruhan konsep yang telah ditentukan. Sistem pengendalian manajemen dapat diterapkan dimana saja, termasuk didalam sebuah koperasi.

Koperasi adalah badan usaha yang merupakan soko guru perekonomian di Indonesia. Menurut Undang-undang No 25 Tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi di Indonesia bisa dikatakan mengalami perkembangan yang biasa saja, yang disebabkan beberapa hal. Salah satunya ada kurangnya penerapan sistem pengendalian manajemen didalamnya. Sehingga perlu dilakukan penelitian terhadap sistem pengendalian manajemen didalam sebuah koperasi. Koperasi yang bisa dijadikan penelitian biasanya adalah koperasi yang anggotanya sudah termasuk kalangan menengah ke atas dan memiliki anggota yang banyak, karena dalam koperasi yang seperti ini sering terjadi kesalahan dalam manajemen kegiatannya. Dengan ini kami melakukan penelitian di salah satu koperasi yang termasuk dalam kriteria di atas.

Koperasi ini bernama koperasi “primer kepolisian staf komando daerah kepolisian” VIII Jawa Barat Langlangbuana. Dengan nama singkat PRIMKOPPOL SKOMDAK VIII JABAR/LLB. dalam Anggaran Dasar sekarang disebut PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR. Didirikan dengan dasar adanya pertimbangan untuk membantu dinas dalam rangka turut mengsejahterakan para anggota baik POLRI maupun PNS. Kemudian juga didasarkan pada bentuk ideal bahwa bentuk nyata perekonomian rakyat yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 adalah koperasi.

PRIMKOPPOL MAPOLDA mempunyai anggota kurang lebih 2.800 orang dan pengurus 11 orang. Koperasi ini bergerak dibidang Simpan Pinjam, Niaga, dan Photocopy.

Di tahun 1987 PRIMKOPPOL SKOMDAK VIII/LLB mengalami penurunan. Hal ini ditandai dengan krisis ditubuh pengurus PRIMKOPPOL berupa tindakan penyalahgunaan wewenang pengurus, sehingga PRIMKOPPOL SKOMDAK VIII JABAR/LLB, mengalami kerugian materi dimana uang simpanan milik anggota disalahgunakan oleh pengurus. Pada periode ini dilakukan kegiatan verifikasi dan klarifikasi keuangan PRIMKOPPOL baik di bidang usaha simpan pinjam maupun usaha niaga. Pada periode ini kegiatan koperasi hampir tidak berjalan baik, baik usaha simpan pinjam maupun usaha niaga.

Koperasi ini juga mengalami hambatan dan permasalahan dalam menjalankan kegiatannya. Hambatannya adalah personel yang mengelola koperasi masih sangat kurang, masih belum maksimal para anggota untuk memanfaatkan dan memberdayakan koperasi, dan belum memiliki sarana penunjang berupa kendaraan bermotor roda 4 untuk mendukung operasional usaha koperasi. Sedangkan permasalahan yang di hadapi adalah belum optimalnya partisipasi satuan kerja dan satuan fungsi serta masih kurangnya rasa memiliki para anggota terhadap keberadaan koperasi, kurangnya tenaga profesional dan produktif yang mengawaki koperasi, adanya perubahan sistem penggajian dari manual ke ATM, dan banyaknya kanti dan toko di sekitar Mapolda Jabar yang menyediakan barang-barang sejenis. Dari hal di atas, dapat disimpulkan bahwa koperasi Mapolda Jabar tersebut memiliki sistem pengendalian manajemen yang masih kurang terlaksana dengan baik sehingga masih terjadi hambatan dan permasalahan di koperasi.

Keberadaan koperasi di Indonesia memiliki peran penting bagi setiap lembaga dan anggota yang menjalankannya, salah satunya untuk membangun perekonomian sehingga keberhasilan pengelolaan koperasi menjadi hal yang sangat penting. Oleh karenanya

dibutuhkan sistem pengendalian manajemen, kualitas pelayanan koperasi, dan tingkat kepuasan anggota koperasi. Implementasi sistem pengendalian manajemen yang baik dan tepat akan mempengaruhi terlaksananya kualitas pelayanan koperasi yang baik juga, sehingga menciptakan tingkat kepuasan anggota yang maksimal.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Sistem Pengendalian Manajemen

Anthony dan Govindarajan (2012) menyatakan bahwa sistem pengendalian manajemen yang baik mempengaruhi perilaku sedemikian rupa sehingga memiliki tujuan yang selaras; artinya tindakan-tindakan individu yang dilakukan untuk meraih tujuan-tujuan pribadi juga akan membantu mencapai tujuan-tujuan organisasi.

a) Tujuan Sistem Pengendalian Manajemen

Tujuan sistem pengendalian manajemen adalah:

- a. Diperolehnya keandalan dan integritas
- b. Kepatuhan pada kebijakan, rencana, prosedur, peraturan, dan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan pada kebijakan, rencana, prosedur, peraturan, dan ketentuan yang berlaku dapat di capai melalui sistem pengendalian manajemen
- c. Melindungi harta perusahaan, pada umumnya pengendalian disusun dan diimpelentasikan untuk melindungi harta perusahaan
- d. Pencapaian kegiatan yang ekonomis dan efisien, sumber daya bersifat terbatas mendorong organisasi menerapkan prinsip ekonomi

b) Komponen Sistem Pengendalian Manajemen

Dasar dari proses sistem manajemen adalah berupaya mengarahkan seperangkat variabel menuju sasaran. Dalam perusahaan, manusia merupakan variabel yang harus diarahkan, dituntun, atau dirangsang untuk mencapai tujuan. Maka, sistem pengendalian manajemen sedikitnya memiliki empat komponen yaitu:

- a. Pelacak (detektor) atau sensor, yaitu alat pengamatan yang mendeteksi atau mengamati dan mengukur atau menggambarkan kegiatan yang perlu dikendalikan

- b. Penilai (assessor), yaitu alat untuk menilai hasil dari suatu kegiatan, biasanya dikaitkan dengan standar, dan mengidentifikasi kegiatan yang tidak dapat dikuasai
 - c. effector, yaitu alat untuk memodifikasi perilaku untuk mengubah prestasi bila diperlukan.
 - d. Jaringan komunikasi, yaitu alat untuk menyebar-luaskan informasi.
- c) Karakteristik Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem pengendalian manajemen meliputi baik tindakan untuk menuntun dan memotifikasi usaha pencapaian tujuan maupun tindakan untuk mendeteksi dan memperbaiki pelaksanaan yang tidak efektif dan tidak efisien. Maka, sistem pengendalian manajemen mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- a. Sistem pengendalian manajemen dipusatkan pada program dan pusat pertanggungjawaban.
- b. Informasi yang diproses dalam sistem pengendalian manajemen terbagi atas dua jenis: data terencana dan data aktual
- c. Sistem Pengendalian Manajemen adalah sistem perusahaan total yang merangkum semua aspek dalam operasi perusahaan yang berfungsi untuk membantu manajemen memelihara keseimbangan diantara bagian-bagian perusahaan dan mengoperasikan perusahaan secara terkordinasi.
- d. Sistem Pengendalian Manajemen biasanya berhubungan erat dengan struktur keuangan, dimana kegiatan-kegiatan dan sumber daya perusahaan dinyatakan dalam satuan uang sehingga dapat dibandingkan satu sama lain.
- e. aspek-aspek perencanaan sistem pengendalian manajemen cenderung mengikuti pola dan jadwal tertentu.
- f. sistem pengendalian manajemen merupakan sistem yang terkordinasi dan terpadu, dimana data yang terkumpul digabungkan untuk saling dibandingkan setiap saat.

Halim, 2009 mengemukakan bahwa proses pengendalian manajemen meliputi tiga aktivitas:

1. Komunikasi
2. Motivasi
3. Evaluasi

2. Pelayanan

Menurut pendapat Parasuraman dkk (1998), faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi, antara lain:

- a. *Tangibles* / Bukti Langsung
merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
- b. *Reliability* / Keandalan
Merupakan kemampuan Perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
- c. *Responsiveness* / Ketanggapan
Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. *Assurance* / Jaminan
Merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
- e. *Emphaty* / Empati
Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

3. Kepuasan

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- d. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- e. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi

C. Metodologi Penelitian

1. Rancangan Penelitian

Metodologi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh kebenaran menggunakan penelusuran dengan tata cara tertentu dalam menemukan kebenaran, tergantung dari realitas yang sedang dikaji.

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan metodologi kuantitatif yaitu metode penelitian yang lebih menuju kepada aspek pengukuran secara objektif terhadap fenomena sosial.

2. Metode Pengumpulan Data

Supaya dapat dianalisis dan diinterpretasikan dengan baik, maka perlu data yang valid dan hasilnya nanti dapat diharapkan merupakan penelitian yang mengandung suatu kebenaran yang ilmiah. Dalam penelitian peneliti mencari data-data yang diperlukan yaitu data yang diperoleh langsung dari Koperasi. Dalam melaksanakan pengumpulan data menggunakan 2 metode penelitian, yaitu:

a. Riset Kepustakaan

Penelitian yang terlebih dahulu membaca dan mempelajari buku seperti literatur-literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti, yang dapat digunakan sebagai dasar teoritisnya.

b. Penelitian Lapangan

Penelitian yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan. Didalam penelitian lapangan peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1) Wawancara (Interview)

Dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan orang-orang yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan hasil penelitian ini.

2) Pengamatan (Obsevasi)

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung ke objek penelitian, mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif, yaitu dengan menganalisis data kuantitatif yang diperoleh melalui wawancara, pengisian kuesioner dan pengamatan. Penelitian ini dilakukan di PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR jl. Soekarno Hatta, Bandung.

3. Populasi dan Sampel

Didalam penelitian ini yang dijadikan populasi oleh penulis adalah seluruh anggota yang ada di koperasi PRIMKOPPOL yang berjumlah 2800 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan populasi 2800 orang sehingga jika dihitung terdapat sampel 125 orang dengan responden 30 orang dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

4. Regresi Linier Berganda

Penggunaan regresi linier dalam penelitian untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan yang terjadi antara pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. Analisis regresi linier berganda menggunakan variable bebas lebih dari satu. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *Tangibles* / Bukti Langsung, *Reliability* / Keandalan, *Responsiveness* / Ketanggapan, *Assurance* / Jaminan, dan *Emphaty* / Empati. Sedangkan variable terikatnya adalah kepuasan anggota terhadap pelayanan di koperasi.

Persamaan dalam regresi linier berganda yaitu:

$$Y = b_0 + b_1X_{1t} + b_2X_{2t} + b_3X_{3t} + b_4X_{4t} + b_5X_{5t} + E_t$$

Keterangan : Y adalah kepuasan anggota koperasi, b_0 adalah konstanta, b_1 adalah koefisien regresi Variabel *Tangibles* (X_1), b_2 adalah koefisien regresi Variable *Responsiveness* (X_2), b_3 adalah koefisien regresi Variabel *Reliability* (X_3), b_4 adalah koefisien regresi Variabel *Assurance* (X_4), b_5 adalah koefisien regresi Variabel *Emphaty* (X_5), dan E_t adalah *error*

5. Uji T

Selanjutnya dilakukan uji t, uji t sendiri dilakukan untuk menguji tingkat signifikan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tidak bebas. Berdasarkan nilai

t signifikan bila probabilitas $>0,05$ maka H_0 di terima dan bila probabilitas $< 0,05$ maka H_0 di tolak. Kemudian setelah uji t, penulis akan menguji kembali melalui uji t, uji t sendiri digunakan untuk menguji pengaruh-pengaruh variabel-variabel bebas. Dengan tingkat spesifikasi (α) sebesar 5% atau 0,05. Pengolahan data untuk analisa diatas dengan menggunakan program pengolahan data statistik SPSS for windows versi 18. Kriteria penolakan Hipotesis untuk uji t:

- jika t-hitung $>t$ - tabel ($t_{\alpha/2; (n-2)}$), maka H_0 di tolak $-t_{(\alpha/2;df)} > t_{hit} > t_{(\alpha/2;df)}$
 - jika t-hitung $< t$ -tabel ($t_{\alpha/2; (n-2)}$), maka H_0 di tolak $-t_{(\alpha/2;df)} < t_{hit} < t_{(\alpha/2;df)}$
- untuk menghitung t hitung digunakan rumus :

$$T_{hitung} = b / S_b$$

Dimana : b = koefisien regresi , S_b = simpangan baku koefisien regresi

Lalu untuk t-tabel sendiri menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t\text{-tabel} : t_{\alpha/2; (n-2)}$$

6. Uji F

Kriteria penolakan untuk uji F

- Jika F dihitung $>F$ –tabel , maka H_2 diterima
- Jika F dihitung $>F$ –tabel , maka H_1 diterima
- Jika F dihitung $< F$ –tabel, maka H_0 diterima

Untuk menghitung F-hitung digunakan rumus sebagai berikut:

$$F\text{-hitung} : RJK \text{ Regresi} / RJK \text{ Residu}$$

Dimana : RJK Regresi = rata-rata jumlah kuadrat regresi, RJK Residu = rata-rata jumlah kuadrat residu

Lalu untuk F-tabel sendiri menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F\text{-tabel} = F_{\alpha, (k-1), (n,k)}$$

Dimana : F_{α} = Diperoleh dari tabel F dengan dk pembilang k-1 dan dk penyebut nk
n=ukuran sampel k = jumlah variabel independen +1

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian yang kami lakukan bertempat di PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR yang berada di Jl. Soekarno Hatta, Bandung.

2. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Koperasi ini bernama koperasi “primer kepolisian staf komando daerah kepolisian” VIII Jawa Barat Langlangbuana. Dengan nama singkat PRIMKOPPOL SKOMDAK VIII JABAR/LLB. dalam Anggaran Dasar sekarang disebut PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR. Didirikan dengan dasar adanya pertimbangan untuk membantu dinas dalam rangka turut mengsejahterakan para anggota baik POLRI maupun PNS. Kemudian juga didasarkan pada bentuk ideal bahwa bentuk nyata perekonomian rakyat yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 adalah koperasi. PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR mempunyai anggota kurang lebih 2.800 orang dan pengurus 11 orang. Koperasi ini bergerak dibidang Simpan Pinjam, Niaga, dan Photocopy

3. Deskripsi Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian adalah PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR. Keberadaan koperasi di Indonesia memiliki peran penting bagi setiap lembaga dan anggota yang menjalankannya, salah satunya untuk membangun perekonomian sehingga keberhasilan pengelolaan koperasi menjadi hal yang sangat penting. Oleh karenanya dibutuhkan faktor faktor seperti: sistem pengendalian manajemen, kualitas pelayanan koperasi, dan tingkat kepuasan anggota koperasi.

Penelitian ini mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka pada bagian ini akan disajikan deskripsi data masing-masing variabel berdasarkan data yang di peroleh di lapangan.

Tabel 1.1

Rata-rata Responden Mengenai Sistem Pengendalian Manajemen

Variabel	Pernyataan	S	Sko	S	Sk	N	Sk	R	Sko	T	Sko	Rata
		S	r		or		or	R	r	S	r	-rata
Komunikasi	Proses informasi dan komunikasi antara atasan dengan bawahan pada divisi yang sangat baik	7	35	9	36	5	15	9	18	0	0	6,93
	Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas	6	30	7	28	8	24	5	10	4	4	6,4
	Struktur organisasi koperasi secara keseluruhan sangat jelas	7	35	4	16	9	27	10	20	0	0	6,53
Motivasi	Koperasi mengadakan sistem penghargaan terhadap hasil kinerja karyawan	4	20	6	24	9	27	11	22	0	0	6,2
	Koperasi memberikan tunjangan dan bonus terhadap hasil kinerja karyawan	9	45	7	28	3	9	9	18	2	2	6,8
Evaluasi	Karyawan dapat mempertanggungjawabkan tugasnya dengan baik	9	45	7	28	8	24	6	12	0	0	7,27
	Setiap karyawan memahami tanggung jawab internal masing-masing	5	25	8	32	9	27	8	16	0	0	6,67
	Manajemen koperasi menetapkan kewenangan beserta tanggung jawab yang tepat dalam rangka pencapaian tujuan	4	20	7	28	8	24	11	22	0	0	6,27
	Koperasi menunjukkan komitmen dalam proses rekrutment karyawan yang	8	40	10	40	5	15	7	14	0	0	7,27

	kompeten sesuai tujuan koperasi												
Nilai indeks variabel Sistem Pengendalian Manajemen													

Tabel 1.2

Rata-rata Responden Mengenai Pelayanan

Variabel	Pernyataan	SS	Skor	S	Skor	N	Skor	RR	Skor	TS	Skor	Rata-rata
Empati	Karyawan selalu bersikap sopan dan sabar	20	100	5	20	3	9	2	4	0	0	8,87
	Keramahan dan kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan baik	19	95	7	28	4	12	0	0	0	0	9
	Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa	15	75	10	40	5	15	0	0	0	0	8,67

	memandang status											
	Kelengkapan fasilitas penunjang: ruang tunggu yang nyaman, peralatan yang memadai	5	25	3	12	10	30	2	4	10	10	5,4
	Penampilan karyawan terlihat rapi saat memberikan pelayanan	10	50	10	40	10	30	0	0	0	0	8
Ketanggapan	Koperasi cepat dalam menanggapi permintaan dan keluhan para anggota	5	25	8	32	17	51	0	0	0	0	7,2
	Karyawan cekatan dalam melayani anggota	4	20	10	40	7	21	9	27	0	0	7,2
Jaminan	Koperasi memberikan jaminan kerahasiaan data anggota	10	50	20	80	0	0	0	0	0	0	8,67

	Apakah anggota merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan	12	60	18	72	0	0	0	0	0	0	8,8
	Pembagian SHU tepat waktu	6	30	7	28	17	51	0	0	0	0	7,27
Keandalan	Karyawan mempunyai skills tersendiri dalam melayani pelanggan	5	25	5	20	10	30	10	20	0	0	6,33
Nilai Indeks Variabel Pelayanan												

Tabel 1.3

Rata-rata Mengenai Kepuasan

Variabel	Pernyataan	SS	Skor	S	Skor	N	Skor	RR	Skor	TS	Skor	Rata-rata
Kualitas pelayanan	Karyawan koperasi tidak memberikan kesan sibuk pada saat melayani anggota	6	30	12	48	10	30	2	4	0	0	7,47

Karyawan selalu mudah dihubungi	8	40	12	48	3	9	5	10	2	2	7,27
Karyawan tidak pernah melakukan kesalahan pencatatan (simpanan maupun angsuran pinjaman)	4	20	8	32	14	42	1	2	3	3	6,6
Karyawan koperasi akan memberikan pelayanan dengan segera kepada anggota	10	50	14	56	6	18	0	0	0	0	8,27
Kemampuan karyawan mengerjakan suatu layanan simpan pinjam dengan baik	8	40	16	64	4	12	2	4	0	0	8
Waktu buka dan tutup koperasi yang teratur	15	75	12	48	3	9	0	0	0	0	8,8
Pencatatan transaksi anggota	3	15	5	20	18	54	4	8	0	0	6,47

	tercatat dengan baik											
	Keramahan dan kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan baik	17	85	12	48	1	3	0	0	0	0	9,07
Kualitas Produk	Kualitas produk yang diberikan tidak mengecewakan	6	30	9	36	11	33	4	8	0	0	7,13
	Kelengkapan barang di koperasi sudah memadai	7	35	9	36	10	30	3	6	1	1	7,2
	Barang yang dijual bervariasi	9	45	18	72	2	6	1	2	0	0	8,33
	Stock barang memadai	13	65	12	48	5	15	0	0	0	0	8,53
	Kelengkapan jasa (print, penjilidan, laminating)	3	15	7	28	14	42	5	10	1	1	6,4
Faktor Situasi	Kebersihan ruangan koperasi	18	90	12	48	0	0	0	0	0	0	9,2
	Fasilitas photocopy	11	55	13	56	4	12	2	4	0	0	7,13

	sudah memadai											
	Peralatan dan teknologi terbaru/modern	10	50	12	48	8	24	0	0	0	0	8,47
	Tersedianya fasilitas keamanan	8	40	13	52	8	24	1	2	0	0	7,87
Harga	Koperasi telah menetapkan sistem penetapan harga yang efektif terhadap anggota	14	70	8	32	7	21	1	2	0	0	8,33
Faktor Pribadi dari Konsumen	Koperasi memberikan harga lebih murah dibandingkan dengan tempat lain	15	75	5	20	6	24	2	4	2	2	8,33
	Kesesuaian barang di koperasi dengan kebutuhan anggota	11	55	9	36	3	9	5	12	2	2	7,6
	Memahami kebutuhan anggota	13	65	14	56	3	9	0	0	0	0	8,67

Nilai indeks Variabel Kepuasan	
---------------------------------------	--

4. Uji T

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual dan untuk mengetahui variabel bebas yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel terikat dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya bersifat tetap atau konstan.

Jika nilai sig < 0,05 atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variable X terhadap variabel Y. Sedangkan jika nilai sig > 0,05 atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variable X terhadap variabel Y.

t-tabel = t($\alpha/2$; (n-k-1) = t (0,025 ; 22) = 2.074

Tabel 2.1
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	75,262	15,203		4,950	,000
	Komunikasi(X1.1)	,807	,384	,491	2,102	,047
	Motivasi(X1.2)	2,170	1,329	,362	1,633	,117
	Evaluasi (X1.3)	-,138	,385	-,086	-,358	,724
	Empati (X2.1)	-,299	,325	-,176	-,918	,368
	Ketanggapan (X2.2)	,010	,592	,003	,017	,987
	Jaminan (X2.3)	-,681	,755	-,183	-,901	,377
	Kandalan (X2.4)	,442	,760	,117	,581	,567

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

Sumber : Hasil penghitungan dengan Program SPSS for Windows versi 25.00

Untuk menganalisa masing-masing variabel bebas tersebut, perlu dibuat formulasi hipotesis sebagai berikut :

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mencoba mengemukakan hipotesis sebagai berikut “diduga kualitas pelayanan variabel komunikasi, motivasi, evaluasi, empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan berpengaruh baik secara simultan/parsial terhadap kepuasan anggota pada PRIMKOPOL MAPOLDA JABAR .

a. X1.1 (komunikasi)

Pada komunikasi(X1.1), nilai t-hitung 2,102 dengan taraf signifikasi 0,047 lebih kecildaripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 diterima dan Ho ditolak sehingga variabel tangible (X1.1) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

b. X1.2 (motivasi)

Pada motivasi (X1.2), nilai t-hitung yaitu 1,633 dengan taraf signifikasi 0,117 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel motivasi (X1.2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

c. X1.3 (evaluasi)

Pada evaluasi (X1.3), nilai t-hitung yaitu -0,358 dengan taraf signifikasi 0,724 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel evaluasi (X1.3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

d. X2.1 (empati)

Pada empati (X2.1), nilai t-hitung yaitu -0,918 dengan taraf signifikasi 0,368 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel empti (X2.1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

e. X2.2 (ketanggapan)

Pada ketanggapan (X2.2), nilai t-hitung yaitu 0,017 dengan taraf signifikasi 0,987 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel ketanggapab (X2.2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

f. X2.3 (jaminan)

Pada jaminan (X2.3), nilai t-hitung yaitu -0,901 dengan taraf signifikasi 0,377 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan

Ho diterima sehingga variabel jaminan (X2.3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

g. X2.4 (keandalan)

Pada keandalan (X2.4), nilai t-hitung yaitu 0,581 dengan taraf signifikansi 0,567 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5%. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel keandalan (X2.4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

Dari uji t tersebut dapat dilihat bahwa kelima variabel bebas tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas kepuasan anggota PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

5. Uji F

Uji-F atau Anova digunakan untuk menguji apakah dimensi kualitas pelayanan yang dilihat variabel komunikasi, motivasi, evaluasi, empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR. Sebelum melakukan pengujian, perlu dirumuskan formulasi hipotesis sebagai berikut :

H0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang dilihat variabel komunikasi, motivasi, evaluasi, empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR

H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara Sistem Pengendalian Manajemen yang dilihat variabel komunikasi, motivasi, evaluasi, empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

H2 : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang dilihat variabel komunikasi, motivasi, evaluasi, empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

Ho dapat diterima apabila F-hitung kecil atau sama dengan F-tabel dan H1 diterima apabila F-hitung lebih besar daripada F-tabel. Melalui bantuan Program SPSS *for Windows* versi 25.00 diperoleh hasil uji F sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123,584	7	17,655	1,075	,412 ^b
	Residual	361,383	22	16,426		
	Total	484,967	29			

a. Dependent Variable: KEPUASAN (Y)

b. Predictors: (Constant), Kandalan (X2.4), Komunikasi(X1.1), Empati (X2.1), Jaminan (X2.3), Ketanggapan (X2.2), Motivasi(X1.2), Evaluasi (X1.3)

Sumber : Hasil penghitungan dengan Program SPSS *for Windows* versi 25.00

Dapat dilihat hasil F hitung adalah 1,075 dengan taraf sig. adalah 0,412. Hal ini menunjukkan bahwa signifikansi sebesar 0.412 lebih besar daripada nilai α sebesar 5 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Sisem Pengendalian Manajemen dan kualitas pelayanan yang dilihat variabel komunikasi, motivasi, evaluasi, empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

6. Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) Dan Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Koefisien korelasi berganda disimbolkan dengan R yang merupakan ukuran keeratan hubungan antara variabel terikat dengan semua variabel bebas secara bersama-sama. Sedangkan koefisien determinasi berganda, disimbolkan R² merupakan ukuran kesesuaian garis linear berganda terhadap suatu data. Nilai R atau R² dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.3

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,505 ^a	,255	,018	4,053

- a. Predictors: (Constant), Kandalan (X2.4), Komunikasi(X1.1), Empati (X2.1), Jaminan (X2.3), Ketanggapan (X2.2), Motivasi(X1.2), Evaluasi (X1.3)

Sumber : Hasil penghitungan dengan Program SPSS *for Windows* versi 25.00

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang dilihat variabel komunikasi, motivasi, evaluasi, empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR, hal ini dapat dibuktikan melalui nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,505.

Pada tabel tersebut juga dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,255. Hal ini menunjukkan bahwa ketujuh variabel bebas komunikasi, motivasi, evaluasi, empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR tersebut secara bersama-sama memberikan sumbangan terhadap tingkat kepuasan anggota sebesar $= 0,255 \times 100 \% = 25,5 \%$. Dan faktor lain yang belum diteliti sebesar 74,5% ($100 \% - 25,5 \%$).

E. KESIMPULAN

Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR, pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda (*multiple regression*) dengan pengolahan data menggunakan Program SPSS *For Windows* versi 25.00. Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Secara Parsial dari hasil Uji T dapat dilihat bahwa komunikasi(X1.1), nilai t-hitung 2,102 dengan taraf signifikansi 0,047 lebih kecildaripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 diterima dan Ho ditolak sehingga variabel tangible (X1.1) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.
- b. Secara Parsial dari hasil Uji T dapat dilihat bahwa motivasi (X1.2), nilai t-hitung yaitu 1,633 dengan taraf signifikansi 0,117 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel motivasi (X1.2) tidak berpengaruh secara signifikan

terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

- c. Secara Parsial dari hasil Uji T dapat dilihat bahwa evaluasi (X1.3), nilai t-hitung yaitu -0,358 dengan taraf signifikansi 0,724 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel evaluasi (X1.3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.
- d. . Secara Parsial dari hasil Uji T dapat dilihat bahwa empati (X2.1), nilai t-hitung yaitu -0,918 dengan taraf signifikansi 0,368 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel empti (X2.1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.
- e. Secara Parsial dari hasil Uji T dapat dilihat bahwa ketanggapan (X2.2), nilai t-hitung yaitu 0, 017 dengan taraf signifikansi 0, 987 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel ketanggapab (X2.2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.
- f. Secara Parsial dari hasil Uji T dapat dilihat bahwa jaminan (X2.3), nilai t-hitung yaitu -0,901 dengan taraf signifikansi 0, 377 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel jaminan (X2.3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.
- g. Secara Parsial dari hasil Uji T dapat dilihat bahwa keandalan (X2.4), nilai t-hitung yaitu 0, 581 dengan taraf signifikansi 0, 567 lebih besar daripada tingkat keyakinan 5 %. Hal ini menyebabkan H1 ditolak dan Ho diterima sehingga variabel keandalan (X2.4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

- h. Secara simultan, dapat dilihat hasil F hitung adalah 1,075 dengan taraf sig. adalah 0,412. Hal ini menunjukkan bahwa signifikansi sebesar 0.412 lebih besar daripada nilai α sebesar 5 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara Sistem Pengendalian Manajemen dan kualitas pelayanan yang dilihat variabel komunikasi, motivasi, evaluasi, empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan kepuasan anggota pada PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR.

F. SARAN

Saran yang bisa diberikan kepada pihak PRIMKOPPOL MAPOLDA JABAR setelah mengadakan evaluasi sistem pengendalian manajemen dan kualitas pelayanan adalah :

- a. Memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan anggota.
- b. Meningkatkan tata kelola koperasi secara efektif dan efisien.
- c. Berupaya menangani permasalahan yang sedang terjadi terhadap penurunan tingkat SHU sehingga bisa kembali sesuai dengan transaksi anggota.
- d. Meningkatkan kesadaran dalam ketepatan waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari jurnal

Apriyani, Dwi Aliyysh."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen."Jurnal Administrasi Bisnis, 2017.

Chandra, Riny."Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan pada PT. Indojoya Agri Nusa."Jurnal Samudera Ekonomi dan Bisnis, 2017.

dkk, Sari Sanubari."Pengaruh Kualitas Pelayanan Kaaryawan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN."Jurnal Ekjonomi dan Kewirausahaan,t.thn.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.

Sumber dari Internet

Unkown.Gudang ilmu.Maret 20165. Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi nya Menurut Para ahli (diakses Februari, senin 2020)