

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA DAN FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
PARTISIPASI ANGGOTA KUD MINA JAYA KECAMATAN BUMI WARAS
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

*(The Level of Members Satisfaction and the Affecting Factors on Members Participation of
KUD Mina Jaya in Bumi Waras subdistrict of Bandar Lampung City)*

Rahmawati Handayani, Dyah Aring Hepiana Lestari, Ktut Murniati

Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung, Jl. Prof. Dr. Soemantri Brodjonegoro No.1
Bandar Lampung 35141, e-mail: dyah.arling@fp.unila.ac.id

ABSTRACT

This research aims to analyze the level of satisfaction members, and the factors that affect on the level of participation members of KUD Mina Jaya in Bumi Waras subdistrict of Bandar Lampung City. This research is conducted by survey method. Respondents of this research consist of fishermen (ship owner, sailor, ship crew, and ship machine) and nonfisherman (fish merchant). The research respondents constitutes of 87 people, consist of 68 fishermen and 19 nonfisherman and the research data is collected in January to May 2017. The results of this research showed that the satisfaction felt by members of the inner ministry RAT, mandatory savings, and utilization of business unit services in categories "satisfied". Based on the results of IPA, the main priority attributes were sufficient physical infrastructure, staff support, and availability of information boards. The age, length of membership, gender, jobs, and member's satisfaction of cooperation services were positively correlated to the level of member participation of RAT attending. The length of membership was positively correlated to the level of member participation in purchasing obligatory deposits. Family burden, jobs, and member's satisfaction of cooperation services also positively correlated to the level of member's participation on utilised the business unit services.

Key words: cooperative, participation, satisfaction

PENDAHULUAN

Sektor pertanian memiliki peranan penting dalam pembangunan nasional. Hal ini menarik pemerintah untuk terus menjadikan pembangunan pertanian sebagai perhatian utama. Salah satu bentuk pembangunan pertanian yaitu pembangunan perikanan. Di era globalisasi saat ini terdapat berbagai macam tantangan yang muncul dalam pembangunan perikanan. Hal tersebut berlaku juga pada nelayan yang dihadapkan dengan berbagai masalah dan kendala dari aspek budaya, regulasi pemerintah, serta karakteristik nelayan Indonesia.

Pada dasarnya banyak permasalahan yang dihadapi pada sektor perikanan. Menurut Dahuri (2003), sektor perikanan mengalami beberapa permasalahan seperti kerusakan fisik habitat ekosistem pesisir dan perairan, penurunan kualitas perairan, gejala tangkap lebih (*overfishing*), rendahnya kemampuan penanganan dan pengolahan hasil perikanan, persaingan pasar semakin ketat, tidak stabilnya harga faktor produksi, masalah kemiskinan dan permodalan. Oleh karena itu, nelayan sering kali dipandang sebagai salah satu kelompok masyarakat yang identik dengan kemiskinan. Salah satu wadah masyarakat

yang dapat memberikan jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi dan menunjang kehidupan nelayan adalah koperasi perikanan.

Koperasi perikanan merupakan alternatif yang dapat dipilih nelayan untuk bergabung. Salah satu koperasi perikanan yang terdapat di Kota Bandar Lampung adalah Koperasi Unit Desa (KUD) Mina Jaya. KUD Mina Jaya diharapkan dapat membantu nelayan dan wilayah kerjanya untuk meningkatkan produktivitas, perbaikan pemasaran hasil perikanan, perluasan kesempatan kerja sesuai dengan tujuan pembangunan. Dengan demikian KUD Mina Jaya merupakan salah satu sarana pencapaian tujuan pembangunan perikanan.

Koperasi sebagai organisasi ekonomi harus mampu menjalankan usahanya secara terus-menerus. Untuk mencapai hal tersebut, koperasi harus berpegang teguh pada sikap dasarnya yaitu memberikan pelayanan kepada pemiliknya atau anggotanya. KUD Mina Jaya menyediakan pelayanan unit usaha seperti Tempat Pelelangan Ikan (TPI), Bahan Bakar Minyak (BBM), sewa ruko, waserda, dan loket pembayaran

(listrik, PDAM, dan kredit motor). Pelayanan merupakan sikap dasar dalam usaha koperasi. Pelayanan diberikan kepada para anggota dan masyarakat di wilayah kerjanya, sebab pada hakekatnya koperasi didirikan dengan tujuan untuk melayani kepentingan anggota (Suwandi 1986).

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan koperasi adalah terciptanya rasa puas dari pelayanan yang diberikan oleh koperasi sehingga anggota tersebut akan loyal dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan di koperasi. Kepuasan anggota didapat melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang memuaskan dapat diberikan dengan mengetahui dan memahami bagaimana sebenarnya kebutuhan dan harapan anggota koperasi. Dalam konteks pengukuran variabel kualitas jasa dan pelayanan, Zeithaml, Parasuraman, Berry (1988) mengidentifikasi faktor yang menentukan kepuasan anggota adalah persepsi anggota mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Partisipasi anggota sebagai syarat utama perkembangan koperasi. Tanpa partisipasi anggota, KUD Mina Jaya tidak akan berfungsi dengan baik. Dalam kegiatan usahanya, kemajuan koperasi banyak ditentukan dari anggotanya. Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Mina Jaya Kecamatan Bumi Waras Kota Bandar Lampung, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi anggota KUD Mina Jaya Kecamatan Bumi Waras Kota Bandar Lampung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Unit Desa (KUD) Mina Jaya di Kecamatan Bumi Waras Kota Bandar Lampung dengan menggunakan metode survai. Lokasi penelitian dipilih secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan banyaknya masyarakat yang bermata pencaharian sebagai nelayan dan *non* nelayan di sekitar wilayah kerja koperasi yang bergabung menjadi anggota koperasi. Pengambilan data dilakukan pada bulan Januari 2017 – Mei 2017.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh

melalui wawancara, diskusi dan pengamatan langsung yang berpedoman pada kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan tahunan KUD Mina Jaya, kelengkapan organisasi, dan data dari instansi – instansi terkait. Penentuan responden dilakukan dengan teknik *probability sampling* yaitu sampel yang diambil secara acak. Pengelompokan digunakan untuk melihat apakah ada perbedaan tingkat partisipasi antara kelompok nelayan dengan non nelayan berjumlah 87 orang yang berstatus sebagai pemilik kapal (juragan), nahkoda, ABK, KKM, dan pedagang ikan. Penentuan sampel berdasarkan rumus Slovin untuk menentukan minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui (Sevilla, 2007).

$$n = \frac{N}{1+N e^2} = \frac{701}{1+701 (0,1)^2} = \frac{701}{8,01} = 87 \text{ sampel}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e² = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Pada dasarnya kepuasan anggota mencakup perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Menurut Azwar (1999), sebelum dilakukan analisis kepuasan anggota terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuisisioner dengan menyebarkan kepada 30 responden. Atribut pelayanan dalam penelitian ini sebanyak 33 atribut penilaian berdasarkan pedoman pemeringkatan koperasi yang dikelompokkan menjadi 5 aspek yaitu aspek *Tangible*, aspek *Reliability*, aspek *Responsiveness*, aspek *Assurance*, dan aspek *Emphaty*.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden, sebelum kuesioner diwawancarai kepada 87 responden selanjutnya. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah atribut yang digunakan sudah valid dan reliabel. Atribut dikatakan valid jika nilai lebih dari 0,3. Akan tetapi apabila jumlah item belum mencukupi bisa menurunkan sedikit batas kriteria menjadi 0,25 (Azwar 1999) dan nilai *cronbach's alpha* > 0,6 maka semua atribut reliabel (Nugroho 2008).

Hasil uji validitas dan reliabilitas kinerja kepengurusan KUD Mina Jaya dapat dilihat pada Tabel 1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item pertanyaan lebih besar dari r tabel dengan nilai r hitung tiap item > 0,314 artinya hasil tersebut membuktikan bahwa seluruh pertanyaan terkait tingkat kepentingan dan kinerja dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil uji validitas dan reliabilitas kinerja kepengurusan KUD Mina Jaya

Atribut Penilaian Kepuasan	Validitas		Reliabilitas	
	dirasakan	diharapkan	dirasakan	diharapkan
<i>Tangibles</i>	√	√	X	X
<i>Reliability</i>	√	√	X	X
<i>Responsiveness</i>	√	√	X	X
<i>Assurance</i>	√	√	X	X
<i>Empathy</i>	√	√	X	X

Ket :
 √ = valid, r tiap atribut semuanya > 0,3
 X = reliabel, Cronbach's alpha > 0,6

Pada uji reliabilitas semua pertanyaan yang diajukan mempunyai tingkat keandalan yang tinggi sehingga layak dijadikan sebagai alat pengambil sampel untuk mengukur kinerja kepengurusan KUD Mina Jaya terhadap anggota koperasi. Hal ini dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,761.

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif yaitu sebagai berikut :

Analisis Kepuasan Anggota

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapannya (Kotler 2005). Pengukurannya dengan memberikan seperangkat pertanyaan yang bersifat tertutup dengan lima alternatif jawaban (skala likert) dengan skala 5 yaitu sangat puas diberi bobot 5, puas diberi bobot 4, cukup puas diberi bobot 3, kurang puas diberi bobot 2, dan tidak puas diberi bobot 1 (Nasution 2000).

a) Analisis Indek Kepuasan Anggota (Customer Satisfaction Index)

Metode analisis ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang dipertimbangkan tingkat kepentingan dari item penilaian kualitas jasa yang diukur. Menurut Irwan (2003), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun mendatang. Selain itu indeks juga diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinyu. Umumnya bila nilai CSI di atas 50 persen dapat disimpulkan bahwa anggota sudah merasa puas. Sebaliknya jika nilai CSI kurang dari 50 persen dapat disimpulkan bahwa anggota tidak merasa puas terhadap kinerja pengurus KUD Mina Jaya. Metode pengukuran CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara

menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk (Aritonang 2005).

b) Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Rangkuti (2005), metode *analisis ini* digunakan untuk menganalisis kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus koperasi. Penilaian tingkat kepuasan pelayanan KUD Mina Jaya diberikan skor terhadap masing-masing atribut. Menurut Supranto (2001), diagram kartesius menunjukkan keadaan yang berbeda. Setiap hasil akan menempati salah satu kuadran dalam diagram kartesius. Pengukuran IPA akan digambarkan pada diagram kartesius yang tersebar ke dalam empat kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama).

Analisis Partisipasi Anggota

Partisipasi adalah kemampuan seseorang atau kelompok untuk mempengaruhi dan terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi anggota dilihat dari partisipasi dalam menghadiri Rapat Anggota Tahunan (RAT) dalam persen, membayar simpanan wajib (%), dan memanfaatkan pelayanan unit usaha (Rp/tahun). Partisipasi dalam RAT diukur dalam periode lima tahun terakhir yaitu pada tahun 2011-2015. Partisipasi dalam melunasi simpanan wajib diukur dalam satu tahun terakhir yaitu pada bulan Januari 2015 sampai Desember 2015. Partisipasi dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha yang diberikan oleh koperasi diukur dalam satu tahun terakhir yaitu pada bulan Januari 2015 sampai Desember 2015. Partisipasi dalam menghadiri RAT, simpanan wajib, dan pelayanan unit usaha dihitung dengan rumus :

1. Partisipasi anggota dalam RAT (%) = $\frac{\text{Jumlah kehadiran dalam RAT}}{\text{Jumlah Total RAT}} \times 100\%$
2. Partisipasi anggota dalam simpanan wajib (%) = $\frac{\text{Jumlah simpanan wajib yang dibayar (bulan)}}{\text{Simpanan wajib yang harus dibayar (bulan)}} \times 100\%$
3. Partisipasi anggota dalam pelayanan unit usaha = $\frac{\text{Jumlah simpanan yang dibeli (Rp/tahun)} + \text{Jumlah barang yang dijual (Rp/tahun)}}{\text{Jumlah barang yang dijual (Rp/tahun)}}$

a) Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Partisipasi

Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi partisipasi anggota KUD Mina Jaya dianalisis menggunakan analisis regresi berganda. Model persamaan regresi linear berganda :

$$Y_1 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \delta_1DJk + \delta_2DJp + \delta_3DPk + e$$

$$Y_2 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \delta_1DJk + \delta_2DJp + \delta_3DPk + e$$

$$Y_3 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \delta_1DJk + \delta_2DJp + \delta_3DPk + e$$

Keterangan :

Y_1 = Partisipasi anggota dalam RAT (%))

Y_2 = Partisipasi anggota dalam simpanan wajib (%)

Y_3 = Partisipasi anggota dalam pelayanan (Rp/tahun)

β_0 = Intersep atau konstanta

β_1, \dots, β_i = Koefisien regresi variable bebas X (1,2, i)

δ = Koefisien *dummy*

X_1 = Umur anggota (tahun)

X_2 = Tingkat pendidikan anggota (tahun)

X_3 = Jumlah tanggungan keluarga anggota (orang)

X_4 = Lama keanggotaan (tahun)

DJk = Jenis kelamin ; laki-laki = 1
perempuan = 0

DJp = Jenis pekerjaann ; nelayan = 1
non nelayan = 0

DPk = Kepuasan anggota atas pelayanan koperasi
kepuasan anggota tinggi = 1
kepuasan anggota rendah = 0

e = *Error* atau *disturbance* (faktor kesalahan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini mayoritas pada kisaran umur 35 – 49 tahun (52,87 %) menunjukkan anggota koperasi berada dalam umur produktif. Jenis kelamin mempengaruhi pergerakan seseorang terhadap suatu kegiatan sehingga sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (85,06 %) artinya laki-laki lebih produktif dibandingkan perempuan. Tingkat pendidikan anggota koperasi yang berpendidikan SD (41,38 %) lebih banyak dibandingkan jumlah anggota yang berpendidikan SMP dan SMA. Jumlah tanggungan keluarga masing-masing responden berbeda yaitu berkisar 4-5 orang dengan rata-rata sebanyak 4 orang (57,47%). Lama keanggotaan didasarkan pada lamanya anggota bergabung menjadi anggota koperasi. Responden telah menjadi anggota selama 8-15 tahun dengan persentase 46,0 %. Jenis pekerjaan yang digeluti oleh responden terdiri dari lima jenis pekerjaan yaitu pemilik kapal, nahkoda, KKM, ABK, dan pedagang ikan. Jika dilihat dari pendapatan yang dihasilkan dari tangkapan melaut selama satu bulan, rata-rata pendapatan anggota paling banyak pada kisaran Rp 800.000,00 sampai Rp5.553.000,00 yaitu sebanyak 89,7 % dengan rata-rata pendapatan Rp2.868.736,00 per bulan.

Tingkat Kepuasan Anggota KUD Mina Jaya

Perhitungan CSI KUD Mina Jaya dapat dilihat pada Tabel 2. Hasil perhitungan dari 33 atribut pelayanan diperoleh nilai CSI sebesar 74,84 persen dan berada pada rentang skala 66 persen – 80 persen. Terdapat rentang 25,16 persen kinerja atribut di koperasi yang belum memenuhi harapan anggota, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan KUD Mina Jaya termasuk dalam kategori “puas”. Agar mencapai kepuasan yang maksimal, hal yang perlu dilakukan oleh pengurus KUD Mina Jaya adalah masih harus berupaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja dari 33 atribut yang belum maksimal agar dapat mengurangi keluhan terhadap kinerja atribut yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh anggota.

Importance Performance Analysis (IPA) Anggota KUD Mina Jaya

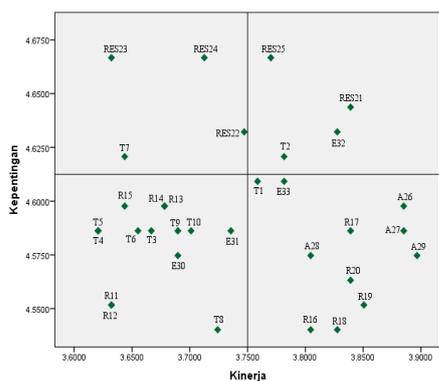
Diagram kartesius KUD Mina Jaya disajikan pada Gambar 1. Skor hasil penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan diplotkan menggunakan diagram kartesius ke dalam 4 kuadran dengan perpotongan garis tengah pembagi 3,7499 pada sumbu x dan 4,6125 pada sumbu y. Pada kuadran I, atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk perbaikan kinerja.

Pada kuadran ini terdapat atribut dukungan prasarana fisik untuk ruang tunggu, tenaga *counter* dan ruang karyawan tersedia dalam kondisi layak digunakan dan tersusun dengan rapi, pelayanan telah dilakukan dengan baik serta tersedianya petugas yang memadaikan tetapi keberadaan petugas pelayanan belum tersedia di setiap unit pelayanan serta informasi yang tertera pada papan pengumuman tidak sesuai. Seharusnya petugas selalu memperbarui informasi yang tertera di brosur/papan pengumuman. Oleh sebab itu, atribut yang terdapat pada kuadran ini perlu adanya perhatian yang lebih dari pengurus untuk melakukan perbaikan.

Wilayah kuadran II, kinerja pada kuadran ini harus dipertahankan. Ditunjukkan dengan kebersihan ruangan yang tetap terjaga, petugas tanggap dalam melayani dan memberikan informasi yang tepat, dan anggota dipermudah dalam menghubungi petugas. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap penting dan kinerja yang diberikan telah memenuhi harapan konsumen. KUD Mina Jaya harus mempertahankan prestasinya dan meningkatkan kinerjanya agar kepuasan anggota tetap terjaga.

Tabel 2. Perhitungan CSI KUD Mina Jaya

Item Penilaian	Skor Rata-rata		WF	WS
	Tingkat kepentingan	Tingkat kinerja		
Kualitas kantor (T1)	4,6092	3,7586	0,0304	0,1143
Kebersihan koperasi (T2)	4,6207	3,7816	0,0305	0,1153
Sarana penunjang (T3)	4,5862	3,6667	0,0303	0,1109
Peralatan penunjang (T4)	4,5862	3,6207	0,0303	0,1095
Penunjang admin (T5)	4,5862	3,6207	0,0303	0,1095
Komunikasi (T6)	4,5862	3,6552	0,0303	0,1106
Prasarana fisik (T7)	4,6207	3,6437	0,0305	0,1111
Karyawan admin (T8)	4,5402	3,7241	0,0299	0,1115
Petugas lapangan (T9)	4,5862	3,6897	0,0303	0,1116
Struktur organisasi (T10)	4,5862	3,7011	0,0303	0,1120
Koor karyawan (R11)	4,5517	3,6322	0,0300	0,1091
Koor dengan intansi (R12)	4,5517	3,6322	0,0300	0,1091
Penanganan admin (R13)	4,5977	3,6782	0,0303	0,1116
Pemeriksaan lap. (R14)	4,5977	3,6782	0,0303	0,1116
Penyelesaian proses (R15)	4,5977	3,6437	0,0303	0,1105
Ketepatan langkah (R16)	4,5402	3,8046	0,0299	0,1139
Kesesuai waktu (R17)	4,5862	3,8391	0,0303	0,1161
Melayani dgn benar (R18)	4,5402	3,8276	0,0299	0,1146
Kesigapan petugas (R19)	4,5517	3,8506	0,0300	0,1156
Sikap profesional (R20)	4,5632	3,8391	0,0301	0,1156
Ketanggapan petugas (Res21)	4,6437	3,8391	0,0306	0,1176
Ketanggapan keluhan (Res22)	4,6322	3,7471	0,0306	0,1145
Ketersediaan brosur (Res23)	4,6667	3,6322	0,0308	0,1118
Keberadaan petugas (Res24)	4,6667	3,7126	0,0308	0,1143
Ketepatan informasi (Res25)	4,6667	3,7701	0,0308	0,1161
Keramahan petugas (A26)	4,5977	3,8851	0,0303	0,1178
Kejujuran petugas (A27)	4,5862	3,8851	0,0303	0,1175
Jaminan petugas (A28)	4,5747	3,8046	0,0302	0,1148
Tanggung jawab petugas (A29)	4,5747	3,8966	0,0302	0,1176
Pemahaman kebutuhan (E30)	4,5747	3,6897	0,0302	0,1113
Sikap adil petugas (E31)	4,5862	3,7356	0,0303	0,1130
Kemudahan menghubungi (E32)	4,6322	3,8276	0,0306	0,1170
Pembagian kerja sesuai (E33)	4,6092	3,7816	0,0304	0,1150
Total	151,5977	123,494		3,7422
		3		
CSI				0,7484
CSI (%)				74,84



Gambar 1. Diagram kartesius KUD Mina Jaya

Kuadran III perlu dipertimbangkan peningkatan atributnya karena manfaat yang dirasakan anggota dianggap rendah. Namun, KUD Mina Jaya tetap harus memperhatikan kinerja atribut ini sebab atribut yang berada pada kuadran ini dapat berpindah posisi pada kuadran I karena penilaian anggota suatu saat berubah sehingga atribut yang pada awalnya dirasa kurang penting dapat berubah menjadi penting.

Atribut kuadran IV memuat atribut yang dianggap kurang penting sedangkan kinerjanya dianggap berlebihan. Ditunjukkan dengan kesigapan, kesopanan dan sikap professional petugas. Tidak ada salahnya jika pengurus tetap mempertahankannya akan tetapi akan menambah biaya. Jika pengurus dapat memberikan lebih dari yang di harapkan anggota, maka akan menjadi suatu kelebihan bagi pengurus KUD Mina Jaya.

Berbeda dengan penelitian Jalika, Lestari, dan Suryani (2016), yang mengemukakan bahwa atribut yang perlu dipertahankan KSUP MDIT pada kuadran I adalah kondisi prasarana dan sarana kantor koperasi, fasilitas penunjang, dan dukungan petugas pelayanan. Pada kuadran II menunjukkan bahwa KSUP MDIT harus meningkatkan kinerjanya pada atribut perhatian petugas dalam melayani dan askes terhadap petugas pelayanan. Kinerja yang perlu dipertimbangkan peningkatannya pada kuadran III adalah kemampuan dalam memberikan informasi, pemahaman dan pengetahuan petugas, ketepatan dalam pelayanan, dankecepatan dalam pelayanan. Wilayah kuadran IV kinerja pelaksanaannya dianggap berlebihan adalah kemampuan dan kesigapan dalam pelayanan, ketanggapan petugas pelayanan, dan kesopanan dalam pelayanan. Perbedaan hasil penelitian ini disebabkan berbedanya kondisi koperasi dan pelayanan unit usaha yang tersedia.

Faktor - faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota KUD Mina Jaya

Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi tingkat partisipasi anggota dalam kegiatan KUD Mina Jaya yaitu karakteristik anggota. Karakteristik anggota yang dipilih yaitu usia, pendidikan, jenis kelamin, lama keanggotaan, tanggungan keluarga, jenis pekerjaan dan kepuasan atas pelayanan koperasi. Tingkat partisipasi anggota KUD Mina Jaya dilihat dari partisipasi dalam RAT (Rapat Anggota Tahunan), simpanan wajib, dan pelayanan unit usaha koperasi (waserda, sewaan ruko, loket pembayaran, BBM, dan TPI).

Faktor – faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota KUD Mina Jaya dalam RAT

Partisipasi anggota dalam menghadiri RAT sebesar 65,29 persen dalam kategori sedang. Keaktifan anggota dalam menghadiri RAT sudah cukup baik ditunjukkan dengan anggota peduli, menyimak, dan berani mengungkapkan aspirasi. Dapat dilihat Gambar 2, grafik kehadiran anggota KUD Mina Jaya 2011-2015. Kehadiran anggota mengalami peningkatan dan penurunan disebabkan karena anggota harus melaut yang lebih memprioritaskan pekerjaannya.

Dapat dilihat pada Tabel 3, hasil analisis regresi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam RAT. Hasil uji multikolinieritas bahwasanya tidak mengalami adanya penyimpangan karena nilai VIF kurang dari 10. Hasil uji heteroskedastis menunjukkan bahwa *obs*R-Square* sebesar 6,418 dengan nilai *Prob chi-square* sebesar 0,492 sehingga hasil dari analisis regresi berganda tidak memiliki masalah heteroskedastis karena *Probchi-square* > 0,05. Diperoleh *Adj R Square* 61,80 persen berarti tingkat partisipasi anggota koperasi dalam RAT dapat dijelaskan oleh ke tujuh variabel bebas, sedangkan sisanya 38,2 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Hasil dari uji F hitung diperoleh sebesar 20,903. Hal ini berarti ke tujuh variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap tingkat partisipasi anggota KUD Mina Jaya dalam RAT dengan tingkat kepercayaan sebesar 99 persen.



Gambar 2. Grafik kehadiran anggota KUD Mina Jaya

Model persamaan faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam RAT yaitu :

$$Y_1 = -8,297 + 0,730 X_1 + 0,261 X_2 + 0,992 X_3 + 2,878 X_4 + 18,753 DJk - 17,540 DJp + 10,339 DPk + e$$

Variabel usia signifikan dengan tingkat kepercayaan 90 persen. Peningkatan satu tahun umur anggota akan menyebabkan peningkatan partisipasi anggota dalam menghadiri RAT sebesar 0,730 persen. Hal ini

Tabel 3. Hasil analisis regresi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam RAT

Model	Koefisien	Sig	VIF
(Constant)	-8,297	0,609	
Usia	0,730*	0,070	3,208
Pendidikan	0,261	0,737	1,130
Tanggung jawab keluarga	0,992	0,646	1,808
Lama keanggotaan	2,878***	0,000	2,968
Jenis kelamin	15,753*	0,078	2,409
Jenis pekerjaan	-17,540**	0,019	2,396
Kepuasan anggota	10,339°	0,117	1,124
F-statistic	20,903		
Sig	0,000		
R square	0,649		
Adj R square	0,618		
Obs*R-squared	6,418		
Prob chi square	0,492		

Keterangan :

- *** : Signifikan pada 99% * : Signifikan pada 90%
- ** : Signifikan pada 95% ° : Signifikan pada 80%

menunjukkan bahwa umur seseorang berpengaruh terhadap partisipasi dalam menghadiri RAT karena anggota yang berumur lebih muda terkadang enggan menghadiri RAT sebab lebih berorientasi pada pekerjaan sedangkan anggota yang berumur lebih tua dianggap lebih mengetahui permasalahan dan kebutuhan anggota sehingga akan cenderung lebih aktif dalam menghadiri RAT.

Penentuan jenis kelamin apabila laki-laki diasumsikan akan memberikan pengaruh dengan tingkat kepercayaan sebesar 90 persen. Dengan demikian, tingkat partisipasi anggota berjenis kelamin laki-laki lebih tinggi dibandingkan dengan anggota berjenis kelamin perempuan karena jenis kelamin laki-laki lebih mengetahui pemahaman teknis dilapangan dan di setiap unit usaha koperasi serta anggota berjenis kelamin laki-laki lebih tegas dalam mengutarakan pendapatnya sehingga akan memprioritaskan RAT sebagai salah satu kegiatan yang penting.

Lama keanggotaan signifikan dengan tingkat kepercayaan 99 persen. Peningkatan satu tahun keanggotaan menyebabkan peningkatan partisipasi anggota dalam menghadiri RAT sebesar 2,878 persen. Lama keanggotaan berpengaruh terhadap partisipasi dalam menghadiri RAT karena anggota telah memiliki pengalaman yang cukup sehingga akan loyal dan sadar memahami kewajibannya sebagai anggota untuk meluangkan waktunya menghadiri RAT untuk dapat memberikan masukan dan saran kinerja satu tahun terakhir. Hal ini berbeda dengan penelitian Wiandhani, Lestari, Soelaiman (2015), menyatakan bahwa lama keanggotaan berpengaruh negatif terhadap partisipasi.

Kepuasan atas pelayanan koperasi ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi pada RAT. Kepuasan atas pelayanan cenderung berpengaruh positif walaupun dengan tingkat kepercayaan hanya 80 persen. Persentase tingkat partisipasi anggota koperasi yang merasa puas dalam menghadiri RAT adalah 2,042 persen, sedangkan anggota yang merasa tidak puas adalah -8,297 persen. Oleh sebab itu, anggota yang merasa puas lebih tinggi dibandingkan anggota yang merasa tidak puas karena jika anggota merasa puas maka akan terus berkelanjutan menghadiri RAT. Dengan menghadiri RAT, anggota koperasi memiliki kesempatan menyalurkan pendapat dan masukan untuk memperbaiki kinerja koperasi.

Faktor – faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota KUD Mina Jaya dalam Simpanan Wajib

Persentase simpanan wajib dalam satu tahun terakhir sebesar 78,74 persen termasuk dalam kategori tinggi. Kemudahan dalam membayar simpanan wajib membuat anggota aktif secara rutin untuk melunasi simpanan wajib. Diperoleh hasil uji heteroskedastis memiliki permasalahan karena *Probchi-square* < 0,05. Oleh karena itu, perlu diatasi dengan *white heteroskedasticity – consistent standard errors & covariance* fungsinya untuk merubah standard error yang otomatis akan lebih valid. Dapat dilihat pada Tabel 4, hasil analisis regresi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam membayar simpanan wajib.

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh *Adj R square* sebesar 40,4 persen berarti tingkat partisipasi anggota koperasi dalam membayar simpanan wajib dapat dijelaskan oleh ke tujuh variabel bebas, sedangkan sisanya 59,6 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Hasil dari uji F hitung diperoleh dari nilai F hitung sebesar 9.317. Hal ini berarti ke tujuh varibel bebas secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap tingkat partisipasi anggota KUD Mina Jaya dalam membayar simpanan wajib dengan tingkat kepercayaan sebesar 99 persen.

Model persamaan faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam simpanan wajib yaitu :

$$Y_2 = 55,855 + 0,499 X_1 - 0,703 X_2 - 1,459 X_3 + 2,458 X_4 - 7,011 DJk - 9,397 DJp + 9,070 DPK + e$$

Tabel 4. Hasil analisis regresi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam simpanan wajib

Model	Koefisien	Sig	VIF
(Constant)	55,855	0,008	
Usia	,499	0,214	3,208
Pendidikan	-,703	0,485	1,130
Tanggung jawab keluarga	-1,459	0,516	1,808
Lama keanggotaan	2,458***	0,002	2,968
Jenis kelamin	-7,011	0,361	2,409
Jenis pekerjaan	-9,397*	0,098	2,396
Kepuasan anggota	9,070	0,298	1,124
F-statistic	9,317		
Sig	0,000		
R square	0,452		
Adj R square	0,404		
Obs*R-squared	13,843		
Prob chi square	0,054		

Keterangan :
 *** : Signifikan pada 99% * : Signifikan pada 90%

Lama keanggotaan signifikan dengan tingkat kepercayaan sebesar 99 persen. Hal ini menunjukkan bahwa lama keanggotaan berpengaruh terhadap tingkat partisipasi anggota dalam membayar simpanan wajib. Anggota koperasi dengan lama keanggotaan yang cukup lama menyadari bahwa membayar simpanan wajib akan membantu permodalan koperasi dan dapat meningkatkan pelayanan yang tersedia di koperasi karena bentuk balas jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh koperasi. Pekerjaan berpengaruh terhadap tingkat partisipasi anggota dalam membayar simpanan wajib dengan tingkat kepercayaan sebesar 90 persen. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis karena tingkat partisipasi anggota non nelayan lebih tinggi dibandingkan dengan anggota nelayan. Anggota non nelayan memiliki kesadaran dan penghasilan yang lebih sehingga mampu membayar simpanan wajib.

Faktor – faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota KUD Mina Jaya dalam Pelayanan Unit Usaha

Partisipasi anggota dalam pelayanan unit usaha koperasi dilihat dari keaktifan anggota dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha yaitu Bahan Bakar Minyak (BBM), pelelangan ikan, sewa ruko, loket pembayaran, dan warung serba ada (waserda). Partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha dalam kategori rendah yaitu sebesar Rp 2.854.082.858,00 per tahun.

Model persamaan faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam pelayanan unit usaha yang yaitu :

$$Y_3 = -385.090.872,867 - 52.971.643,275 X_1 + 72.725.634,237 X_2 + 447.531.865,845 X_3 + 37.880.765,700 X_4 - 287.219.315,490 DJk + 1.709.227.165,859 DJp + 1.316.720.548,480 DPK$$

Tabel 5. Hasil analisis regresi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam pelayanan unit usaha

Model	Koefisien	Sig	VIF
(Constant)	-385090872,867	0,876	
Usia	-52971643,275	0,382	3,208
Pendidikan	72725634,237	0,538	1,130
Tanggung jawab keluarga	447531865,845 ^o	0,174	1,808
Lama keanggotaan	37880765,700	0,683	2,968
Jenis kelamin	-287219315,490	0,831	2,409
Jenis pekerjaan	1709227165,859 ^o	0,129	2,396
Kepuasan anggota	1316720548,480 ^o	0,187	1,124
F-statistic	1,254		
Sig	0,284		
R square	0,100		
Adj R square	0,020		
Obs*R-squared	6,763		
Prob chi square	0,453		

Keterangan :

o : Signifikan pada 80%

Hasil analisis regresi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam pelayanan unit usaha yang ditunjukkan pada Tabel 5. Hasil uji multikolinieritas dan heteroskedastis menunjukkan tidak adanya masalah penyimpangan. Diperoleh *Adj R square* sebesar 2 persen berarti tingkat partisipasi anggota koperasi dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha dapat dijelaskan oleh ke tujuh variabel bebas, sedangkan sisanya 98 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. F hitung sebesar 1,254 artinya ke tujuh variabel bebas dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha secara bersama-sama tidak berpengaruh nyata terhadap tingkat partisipasi anggota KUD Mina Jaya dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha dengan tingkat kepercayaan hanya 70 persen.

Variabel jumlah tanggungan keluarga cenderung berpengaruh positif walaupun dengan tingkat kepercayaan hanya 80 persen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak jumlah tanggungan keluarga maka akan meningkatkan partisipasinya dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha. Anggota koperasi yang memiliki tanggungan yang banyak akan meningkatkan partisipasinya dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha dengan maksimal karena akan meningkatkan penghasilan yang diperoleh untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari. Ditunjukkan tingkat kepuasan anggota atas pelayanan yang telah diberikan oleh koperasi pada saat memanfaatkan pelayanan unit usaha yang cenderung berpengaruh positif walaupun dengan tingkat kepercayaan hanya 80 persen. Persentase tingkat partisipasi anggota koperasi yang merasa puas dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha lebih tinggi dibandingkan anggota yang merasa tidak puas. Pelayanan koperasi yang memuaskan akan memberi manfaat

ekonomi bagi anggota karena dengan memanfaatkan setiap unit usaha koperasi akan memberikan keuntungan yang lebih sehingga kesadaran anggota untuk memanfaatkan pelayanan unit usaha lebih tinggi sebab dengan memanfaatkan pelayanan secara terus menerus merupakan salah satu balas jasa atas pelayanan yang telah diberikan.

Pekerjaan merupakan suatu kegiatan yang wajib dilakukan setiap orang demi kelangsungan hidupnya. Terdapat dua jenis pekerjaan yang terdapat di KUD Mina Jaya yaitu nelayan dan non nelayan. Variabel jenis pekerjaan cenderung berpengaruh positif walaupun dengan tingkat kepercayaan hanya 80 persen. Tingkat partisipasi anggota berdasarkan jenis pekerjaannya dapat dilihat dari seberapa sering memanfaatkan pelayanan unit usaha yang tersedia di koperasi. Jenis pekerjaan ABK, KKM, Nahkoda, dan Juragan (nelayan) lebih sering memanfaatkan pelayanan unit usaha seperti SPBN Mina Jaya dan pelelangan ikan. Hal ini sesuai dengan hipotesis, anggota bekerja sebagai nelayan akan berpartisipasi dalam setiap kegiatan di koperasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa nilai CSI KUD Mina Jaya dalam kategori tinggi (puas) sebesar 74,84 persen. Berdasarkan hasil IPA atribut yang menjadi prioritas utama KUD Mina Jaya yaitu dukungan prasarana fisik, petugas yang memadai, dan ketersediaan papan informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam RAT adalah usia, lama keanggotaan, jenis kelamin, jenis pekerjaan dan kepuasan anggota atas pelayanan koperasi berpengaruh nyata dan positif. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam simpanan wajib hanya lama keanggotaan dan jenis pekerjaan berpengaruh nyata dan positif. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan unit usaha adalah tanggungan keluarga, jenis pekerjaan, dan kepuasan anggota atas pelayanan koperasi cenderung berpengaruh positif terhadap tingkat partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan unit usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang RL. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia. Jakarta.
- Azwar S. 1999. *Reliabilitas dan Validitas*. Sigma Alpha. Yogyakarta.
- Dahuri R. 2003. *Paradigma Baru Pembangunan Indonesia Berbasis Kelautan. Orasi Ilmiah*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Gujarati N. 2005. *Dasar-Dasar Ekonometrika Edisi Ketiga Jilid 2*. Erlangga. Jakarta.

- Irwan H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Jalika TU, Lestari DAH, Suryani A. 2016. Evaluasi Keberhasilan Koperasi Serba Usaha Peternak Motivasi Do'a Ikhtiar Tawakkal (KSUP MDIT) Kabupaten Tanggamus, Lampung Berdasarkan Pendektan Tripartite. *JIIA*, 4 (4) :342-436. <http://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/issue/view/141>. [6 Agustus 2018].
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks. Jakarta.
- Nasution S. 2000. *Metode Research*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nugroho BA. 2008. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Penerbit Andi. Jakarta.
- Pratama L. 2016. Analisis Kepuasan dan Strategi Pengembangan Koperasi (Studi Kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta). *Thesis*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Rangkuti F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sevilla CG. 2007. *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Suwandi I. 1986. *Koperasi : Organisasi Ekonomi yang Berwatak Sosial*. Bhratara Karya Aksara. Jakarta.
- Wiandhani N, Lestari DAH, Soelaiman A. 2015. Analisis manfaat koperasi dan partisipasi anggota Koperasi Perikanan ISM Mitra Karya Bahari Di Kecamatan Teluk Betung Timur Kota Bandar Lampung. *JIIA*, 4(1) : 1-117. <http://jurnal.fp.unila.ac.id/index.php/JIA/issue/view/113>. [6 Agustus 2018].
- Zeithaml VA., Parasuraman A, Berry LL. 1988. "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing Volume 64; (Spring)*, pp 12-40.