***JURNAL TOPIK KHUSUS***

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS OPERASI TERHADAP KUALITAS JASA DAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA KOPERASI**

(Survey pada Koperasi Kredit Provinsi Jawa Barat)

**THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT, EMPLOYEES' COMPETENCIES AND OPERATIONAL FACILITIES ON SERVICE QUALITY, AND ITS IMPLICATION OF CO-OPERATIVE PERFORMANCE**

(Survey on Credit Cooperatives in West Java Province)

**Oleh**

**INDRA (NPM : 199010067)**

**SUCHERLY**

**RULLY INDRAWAN**



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2021**

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS OPERASI TERHADAP KUALITAS JASA DAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA KOPERASI**

(Survey pada Koperasi Kredit Provinsi Jawa Barat)

**THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT, EMPLOYEES' COMPETENCIES AND OPERATIONAL FACILITIES ON SERVICE QUALITY, AND ITS IMPLICATION OF CO-OPERATIVE PERFORMANCE**

**(Survey on Credit Cooperatives in West Java Province)**

**Indra Fahmi, Program Doktor Universitas Pasundan,** [**indrafahmyff@gmail.com**](mailto:indrafahmyff@gmail.com) **Sucherly, Rully Indrawan**

**NPM. 199010067**

**ABSTRAK**

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KOMPETENSI PEGAWAI DAN FASILITAS OPERASI TERHADAP KUALITAS JASA DAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA KOPERASI**

Adapun tujuan penelitian bagaimana gambaran komitmen organisasi, kompetensi pegawai, fasilitas operasi, kualitas jasa layanan simpan pinjam dan kinerja usaha Koperasi kredit serta Sejauhmana pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai, dan fasilitasi operasi terhadap kualitas jasa layanan simpan pinjam yang diberikan kepada anggota sebagai pelanggan Koperasi Kredit, baik secara simultan maupun parsial.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Perkoperasian, Manajemen Koperasi, Manajemen Pemasaran, Manajemen Usaha Koperasi Kredit, dan kualitas jasa (Service Quality) simpan pinjam dan kinerja usaha koperasi kredit.

Metode penelitian yang digunakan adalah explanatory survey, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menguji adanya hubungan dan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Alasan utama mengapa penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis kuantitatif adalah sesuai dengan tujuan utama dari penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan tanggapan atau persepsi responden atas kinerja kualitas jasa berbasis komitmen organisasi, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi serta dampaknya terhadap kinerja usaha koperasi.diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Koperasi kredit di Jawa Barat memiliki komitmen organisasi yang tinggi, hal ini ditunjukkan oleh komitmen afektif, komitmen rasional dan komitmen normatif koperasi kredit yang sangat tinggi. Unsur yang menonjol dari komitmen organisasi ini adalah bahwa koperasi kredit di Jawa Barat memiliki integrasi vertikal yang sangat massif, dan telah berhasil menciptakan komitmen organisasi yang sangat baik dan mengakar serta dijadikan acuan pelaksanaan kegiatan organisasi dan usaha koperasi kredit.
2. Pengaruh Total Kualitas Jasa terhadap Kinerja Koperasi Kredit sebesar 70,20 persen, dan berdasarkan struktur penelitian pengaruh ini hanya bersifat langsung. Hal ini mengandung makna bahwa kinerja usaha koperasi dipengaruhi secara langsung oleh kualitas jasa layanan yang diberikan oleh koperasi kredit, namun demikian hasil penelitian menunjukkan terdapat sebesar 29,80 persen faktor lain yang tidak diteliti dan mempengaruhi kinerja koperasi, diantaranya adalah manfaat koperasi bagi anggota, baik berupa manfaat langsung maupun tidak langsung, kontribusi koperasi pada pembangunan ekonomi wilayah kerjanya serta dampak keberadaan koperasi terhadap peningkatan kesejahteraan anggota yang diukur berdasarkan indikator pada Indeks pembangunan manusia (IPM).

### Kata Kunci : Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai, Fasilitas, Operasi, Kualitas

### Jasa dan Kinerja Koperasi

*ABSTRACK*

***THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT, EMPLOYEES' COMPETENCIES AND OPERATIONAL FACILITIES ON SERVICE QUALITY, AND ITS IMPLICATION OF CO-OPERATIVE PERFORMANCE***

***(Survey on Credit Cooperatives in West Java Province)***

*The objective of the research is to depict organizational commitment, employees’ competencies, operation facilities, service quality and business performance of saving and loan co-operatives, as well as how far the influence of organizational commitment, employees’ competencies and operation facilities towards service quality provided by saving and loan co-operatives to members as their customers, both simultaneously and partially.*

*The expected result of the research is to put forward ideas for development of co-operative, co-operative management, marketing management, saving and loan co-operative’s business management, service quality, business performance as well.*

*Research methodology applied is explanatory survey that aims to describe and to examine correlation and causality among two variables and more. The main reason for the research applied descriptive approach with quantitative analysis is to correspond to the research’s objective, that is to describe respondents’ feedback and perception upon performance of organizational commitment-based service quality, employees’ competencies and operation facilities as well as their impact to co-operative performance. Thus, conclusions could be drawn as follows:*

1. *Saving and loan co-operatives in West Java have high organizational commitment. It is indicated by very high affective, rational, normative commitments. Prominent element of the organization commitments is that the saving and loan co-operatives in West Java have very massive vertical integration and have succeeded in creating excellent, deep organizational commitment and as a reference for saving and loan co-operative’s organizational and business activities.*
2. *Influence of total service qualities on the performance of the saving and loan co-operatives worth to 70.20 percent. According to research structure, the influence is direct. It implies that co-operative business performance is directly affected by service quality provided by the saving and loan co-operatives. However, the result indicated that there were 29.80 percent of other unexamined factors and affected co-operative performance, among them are both direct and indirect co-operative’s benefits for members, co-operative’s contribution towards local economic development and impact of the co-operative existence towards the increase of members’ welfare based on indicator of human development index (HDI).*

*Key words: Organizational commitment, employee’s competency, operation facility,*

*service quality and co-operative performance*

## 

## LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dalam kegiatan organisasi dan usaha, koperasi dituntut untuk berperilaku profesional dalam melayani anggotanya, yang ditunjukkan dengan efektivitas layanan dan kemanfaatan koperasi bagi anggotanya yang berkedudukan baik sebagai pemilik maupun pelanggan. Kenyataan menunjukkan bahwa kinerja koperasi Indonesia belum menunjukkan perkembangan yang menggembirakan, terlebih jika dihubungkan dengan koperasi sebagai amanat konstitusi, yang diharapkan akan menjadi pilar yang kuat dalam menopang perekonomian nasional. Hal ini didukung oleh fakta yang ditunjukkan oleh data Kementerian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia, bahwa sumbangan koperasi terhadap PDB hanya berkisar 4,2 persen, jumlah penduduk Indonesia yang menjadi anggota koperasi masih sangat rendah, yaitu sekitar 13 persen, berbeda dengan kondisi di beberapa negara dengan perekonomian yang lebih maju, rata-rata jumlah penduduk yang menjadi anggota koperasi berkisar antara 20 hingga 40 persen, dan sumbangan koperasi terhadap PDB juga tinggi, mencapai 20 hingga 40 persen.

Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah koperasi terbanyak di Indonesia, pada tahun 2018, jumlah koperasi di Jawa Barat mencapai angka 25.648 unit namun hanya 16.289 unit (63,51%) koperasi yang aktif dan sisanya sebanyak 9.359 unit koperasi (36,48%) adalah koperasi yang tidak aktif, yaitu koperasi-koperasi yang sekurang-kurangnya selama 3 tahun berturut-turut tidak menyelenggarakan Rapat Anggota Tahunan (RAT), yang juga menunjukkan tidak ada lagi aktivitas organisasi dan usaha, kepengurusan koperasi bubar, demikian juga dengan anggotanya.

Upaya lain yang dilakukan Pemerintah Propinsi Jawa Barat untuk mengukur kinerja koperasi besar di Jawa Barat dengan koperasi lain di dunia adalah dengan memanfaatkan data 100 koperasi skala besar yang ditetapkan oleh Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, yaitu 100 koperasi skala besar yang dijadikan nominasi koperasi Indonesia kelas dunia. Dari daftar 100 koperasi berskala besar tersebut, 11 koperasi diantaranya berdomisili di Jawa Barat, yang keseluruhannya merupakan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) primer. Keragaan aspek keuangan dari 11 KSP Primer tersebut, secara rinci dapat dilihat pada Tabel 1 .

**Tabel 1**

**Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Primer di Propinsi Jawa Barat yang Termasuk Koperasi Besar dan Berpotensi untuk Menjadi Koperasi Kelas Dunia**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | Nama Koperasi | **Total Asset /TA**  **(Rp)** | **Hutang**  **(Rp)** | **Modal Sendiri / MS (Rp)** | **Omset**  **(Rp)** | **Biaya**  **(Rp)** | **SHU**  **(Rp)** | **MS:TA (%)** | **Biaya: Omset (%)** | **Omset: Hutang (%)** | **HU: Asset (%)** | **HU : MS (%)** | **HU : Biaya (%)** | **MS:**  **ML (%)** |
| **1** | Koperasi kredit Bererod Kp Sawah, Bekasi | **10,725,213,098** | **2,492,470,989** | **10,714,318,236** | **1,459,664,200** | **1,430,265,997** | **76,264,037** | **9.90** | **7.99** | **8.56** | **0.71** | **0.71** | **5.33** | **429.87** |
| **2** | Koperasi kredit Mawar Kusuma, Bekasi | **9,881,387,703** | **4,818,465,076** | **5,062,922,627** | **1,316,596,600** | **1,414,277,023** | **80,801,186** | **51.24** | **107.42** | **27.32** | **0.82** | **1.6** | **5.71** | **105.07** |
| **3** | Koperasi Kredit Pelangi Kasih, Bandung | **22,395,065,551** | **20,701,295,556** | **1,693,769,995** | **9,237,993,668** | **8,654,793,668** | **583,200,000** | **7.56** | **93.69** | **44.63** | **2.6** | **34.43** | **6.74** | **8.18** |
| **4** | Koperasi Kredit Sejahtera, Bogor | **56,407,403,846** | **42,346,768,657** | **14,060,635,189** | **9,758,702,460** | **9,347,553,299** | **384,149,161** | **24.93** | **95.79** | **23.04** | **0.68** | **2.73** | **4.11** | **33.2** |
| **5** | KSP Dwi Fani, Majalengka | **8,786,055,800** | **7,552,378,750** | **1,233,677,050** | **1,849,083,700** | **1,665,524,400** | **183,559,300** | **14.04** | **90.07** | **24.48** | **2.09** | **14.88** | **11.02** | **16.33** |
| **6** | KSP Mekar Jaya Malebar, Kuningan | **27,488,357,613** | **23,843,753,981** | **3,644,603,632** | **5,854,185,871** | **5,665,452,811** | **188,733,060** | **13.26** | **96.78** | **24.55** | **0.69** | **5.18** | **3.33** | **15.29** |
| **7** | KSP Mitra Jasa, Indramayu | **33,554,441,399** | **30,304,165,373** | **3,250,276,025** | **5,464,045,836** | **5,116,690,039** | **347,355,797** | **9.69** | **93.64** | **18.03** | **1.04** | **10.69** | **6.79** | **10.73** |
| **8** | KSP Padamukti, Garut | **21,057,028,580** | **13,208,305,873** | **7,848,722,707** | **528,238,143** | **513,738,143** | **14,500,000** | **37.27** | **97.26** | **4.00** | **0.07** | **0.18** | **2.82** | **59.42** |
| **9** | KSP Rukun Ikhtiar, Bandung | **34,600,903,759** | **9,700,696,931** | **24,900,206,828** | **6,530,487,601** | **3,302,972,987** | **3,227,514,614** | **71.96** | **50.58** | **67.32** | **9.33** | **12.96** | **97.72** | **256.68** |
| **10** | KSP Rukun Mekar, Bandung | **29,310,169,841** | **21,869,851,126** | **7,440,318,715** | **4,390,332,582** | **3,181,511,115** | **1,208,821,467** | **25.38** | **72.47** | **20.07** | **4.12** | **16.25** | **38** | **34.02** |
| **11** | KSP Simpenan Pameungkeut Banda, Tasikmalaya | **18,506,972,156** | **3,450,662,764** | **15,056,309,392** | **1,116,194,402** | **1,041,775,642** | **74,418,760** | **81.35** | **93.33** | **32.35** | **0.4** | **0.49** | **7.14** | **436.33** |
| Standar Kesehatan KSP | | | | | | | | **min 10 %** | **< 5%** | **> 60%** | **5 hingga 10** | **MIN 3 %** | **100 %** | **> 100 %** |

**Sumber : Dinas Koperasi dan UKM Propinsi Jawa Barat, 2014, diolah**

Tabel 1. menunjukkan bahwa pada umumnya kinerja keuangan KSP Primer, berada di bawah standar kesehatan yang ditetapkan pada Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor : 20/Per/M.Kukm/XI/2008 tentang Pedoman Penilaian Kesehatan Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam Koperasi, kondisi ini mengindikasikan bahwa KSP Primer di Jawa Barat belum dikelola dengan optimal. Simpulan tersebut didasarkan pada indikasi pengelolaan usaha berbiaya tinggi dan belum terciptanya efisiensi pengelolaan usaha yang ditunjukkan oleh rasio besarnya biaya dibandingkan dengan besarnya omset dan rasio antara besarnya SHU dengan besarnya biaya operasional KSP.

Jika gambaran KSP yang belum dikelola dengan efisien dikaitkan dengan pendapat Nur Sutrisno (2004:34), bahwa permasalahan Koperasi Indonesia bersumber pada SDM nya, hal ini menimbulkan dugaan bahwa Koperasi pada umumnya dikelola oleh SDM yang tidak kompeten. Pendapat ini diperkuat rata-rata tingkat partisipasi sekolah masyarakat Jawa Barat sebesar 8,09 tahun (Jawa Barat dalam angka, 2013:67), maka diduga kuat bahwa penyebab permasalahan in-efisiensi dalam pengelolaan KSP sebagaimana digambarkan pada Tabel 1 adalah SDM KSP, yaitu Anggota, yang diwujudkan oleh partisipasinya pada KSP baik sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan; Kompetensi Pengurus, diwujudkan dalam efektivitas pengelolaan organisasi dan usaha KSP; Kompetensi Pengawas yang diwujudkan dalam efektifitas pengawasan kegiatan organisasi dan usaha; serta kompetensi Pengelola yang diwujudkan oleh efektivitas pengelolaan usaha KSP.

Kompetensi Pengurus, diwujudkan dalam efektivitas pengelolaan organisasi dan usaha KSP. Efektivitas pengelolaan organisasi ditunjukkan oleh pemenuhan kebutuhan Anggota, sedangkan efektivitas pengelolaan usaha ditunjukkan oleh efisiensi usaha (Ropke, 1998)*.* Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa berbagai ratio keuangan pada KSP mengindikasikan bahwa pengelolaan usaha yang dilakukan tidak efisien dan berbiaya tinggi, padahal kebutuhan Anggota yang harus dipenuhi oleh Pengurus adalah mendapatkan pinjaman berbiaya rendah dan dapat menyimpan uangnya secara aman dengan imbalan jasa yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan lembaga simpan pinjam lainnya.

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 11 KSP Jawa Barat yang termasuk dalam Nominasi Koperasi Skala Besar Indonesia, 4 (empat) diantaranya adalah Koperasi Kredit. Koperasi Kredit secara kelembagaan dikelompokkan menjadi Koperasi Simpan Pinjam karena usaha yang dijalankannya adalah usaha simpan pinjam, namun demikian terdapat perbedaan yang cukup mendasar antara Koperasi Kredit dengan Koperasi Simpan Pinjam, dimana Koperasi Kredit memiliki apex di tingkat internasional, pengelolaan organisasi dan usaha terstandar dan diberlakukan sama untuk seluruh koperasi kredit di seluruh dunia. Koperasi Kredit hanya menghimpun simpanan dari anggota dan menyalurkannya kepada anggotanya, untuk penyaluran pinjaman kepada koperasi lain dilakukan melalui koperasi sekundernya.

Data dan informasi yang didapat pada observasi awal, menunjukkan bahwa dari Koperasi Kredit adalah koperasi yang mampu bertahan dan bahkan terus berkembang dengan sangat baik, yang menunjukkan perkembangan usaha yang demikian pesat dan meningkatnya tren peningkatan kinerja, yang secara rinci dapat di lihat pada Tabel 2. yang menggambarkan Peningkatan Kinerja Koperasi Kredit di Indonesia tahun 2014– 2019.

Tabel 2

Pertumbuhan Koperasi Kredit di Indonesia Tahun 2014 – 2019

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tahun | Jumlah Kopdit  (Unit) | Jumlah Anggota  (Orang) | Jumlah Simpanan  (Rupiah) | Saldo Pinjaman  (Rupiah) | Jumlah Kekayaan  (Rupiah) | Jumlah Dana Cadangan  (Rupiah) |
| 2014 | 829 | 964.048 | 3.437.371.778.50 | 3.236.347.754.876 | 4.199.271.050.790 | 90.446.433.445 |
| 2015 | 830 | 1.154.208 | 4.848.950.772.214 | 4.603.335.841.326 | 5.754.925.784.614 | 126.809.876.848 |
| 2016 | 886 | 1.330.581 | 6.260.312.159.751 | 5.762.104.057.589 | 7.369.080.394.102 | 275.633.945.785 |
| 2017 | 949 | 1.529.918 | 8.219.784.839.796 | 7.247.962.146.827 | 8.622.311.209.254 | 400.501.740.567 |
| 2018 | 965 | 1.908.329 | 11.125.939.918.193 | 9.801.758.278.010 | 13.823.819.299.565 | 601.488.891.624 |
| 2019 | 967 | 9.151.218 | 11.236.867.928.198 | 9.923.675.378.261 | 14.568.766.478.329 | 643.576.790.739 |

Sumber : *Credit Central Union of Indonesia*

Tabel 2, menunjukkan bahwa perkembangan koperasi kredit di Indonesia sangat progressif, yang ditunjukkan dengan peningkatan jumlah anggota, dan peningkatan kinerja usahanya, hal ini terjadi karena dukungan fasilitas organisasi yang memadai. Koperasi Kredit memiliki jejaring kerjasama usaha yang sangat kuat dan mengakar, didukung oleh standar operasional prosedur dan sistem informasi yang memadai, sehingga keterbatasan SDM sebagaimana dialami oleh Koperasi Simpan Pinjam dapat dikurangi dengan berbagai kegiatan penguatan dan pengembangan yang dilakukan pada Koperasi Kredit, karena pendidikan merupakan sesuatu kewajiban yang harus dilaksanakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada Koperasi Kredit telah terbangun sistem kerja yang terstandar, yang didukung oleh ketentuan yang mengikat bagi seluruh Koperasi Kredit bahwa Koperasi Kredit hanya melayani anggota. Hal ini menunjukkan komitmen organisasi koperasi yang sangat kuat dan dipegang teguh oleh para Pengurusnya.

Mengacu kepada berbagai ketentuan yang telah ditetapkan dan juga dipatuhi oleh seluruh Koperasi Kredit, dapat diduga bahwa terdapat hubungan/pengaruh antara kinerja usaha koperasi kredit dengan komitmen organisasi, kompetensi Pegawai dan Fasilitas Operasi melalui kualitas jasa layanan simpan pinjam.

Oleh karenanya dianggap penting untuk dilakukan penelitian mengenai fenomena tersebut dengan judul **Pengaruh Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitasi Operasi Terhadap Kualitas Jasa Implikasinya pada Kinerja Koperasi** (Survey pada Koperasi Kredit di Provinsi Jawa Barat).

**KAJIAN PUSTAKA**

*Grand Theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Manajemen, Teori Koperasi dan Teori Manajemen Koperasi. *Middle range theory* yang digunakan adalah teori tentang manajemen Jasa, teori manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), Teori tentang Kualitas Jasa dan Teori Kinerja Koperasi. Applied Theory yang digunakan adalah Komitmen organisasi, kompetensi pegawai dan fasilitas Operasi.

Stoner (dalam Sunyoto, 2012, hal 3), menegaskan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai upaya organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Definisi manajemen yang dikemukakan Stoner, mengandung makna bahwa manajemen diterapkan pada organisasi, dilakukan melalui serangkaian upaya dan proses melalui penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuannya.

Koperasi, berasal dari kata *co-operation* yang berarti bekerja sama di antara dua pihak atau lebih. Kerja sama di dalam bentuk koperasi secara universal diasosiasikan sebagai kerja sama di dalam kegiatan ekonomi (Ramudi Ariffin, 2013:22). S*tatement International Labor Organization* (ILO) No. 127, Pasal 12, ayat (1) menyatakan bahwa koperasi adalah kumpulan orang-orang yang berkumpul secara sukarela untuk berusaha bersama mencapai suatu tujuan bersama melalui suatu organisasi yang di kontrol secara demokratis. Manajemen Koperasi Pasal 21 Undang-Undang nomor 25 tahun 1992 menegaskan bahwa Perangkat organisasi koperasi, terdiri atas Rapat Anggota, Pengurus, dan Pengawas.

Komitmen organisasi (*organizational commitment*) didefinisikan oleh Chang (1999:1259), Ali Nina Liche (2001:9), Wahn (1998:257), dan Cohen (1999:287) bahwa komitmen organisasi terdiri dari tiga komponen, yaitu : **(1)** **Komitmen afektif (*affective commitment*),** Komitmen Afektif, yaitu bagian dari komitmen organisasi yang lebih menekankan pada pentingnya kesesuaian (*congruence*) antara nilai dan tujuan karyawan dengan nilai dan tujuan organisasi. Bila dikaitkan dengan komitmen manajemen (pengurus/manajer), maka komitmen afektif adalah bagian dari komitmen organisasi yang lebih menekankan pada pentingnya kesesuaian (*congruence*) antara nilai dan tujuan manajemen dengan nilai dan tujuan anggota koperasi. Koperasi merupakan usaha milik para anggota, tetapi dalam perjalannya manajemen koperasi sering kali hanya terfokus pada upaya menjalankan usahanya saja, lebih-lebih jika koperasi tersebut sudah terbuka melayani masyarakat umum non anggota koperasi. Untuk itu komitmen pengurus/manajemen hendaknya tetap fokus pada upaya memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi para anggotanya. **(2)** **Komitmen Kontinyu/Rasional** adalah bagian dari komitmen organisasi di mana pegawai akan bertahan atau meninggalkan organisasi karena melihat adanya pertimbangan rasional dari segi untung dan ruginya. **(3)** **Komitmen Normatif**, adalah salah satu bagian dari komitmen organisasi di mana karyawan bertahan dalam organisasi karena ia merasakan adanya suatu kewajiban.

Banyak organisasi yang terperangkap dalam menempatkan tekanan secara berlebihan semata-mata pada aspek kompetensi dan mengabaikan aspek komitmen, padahal kinerja pegawai baik secara individu maupun tim akan optimal apabila **pegawai memiliki kompetensi** dan komitmen yang tinggi.membangun komitmen merupakan energi dan perhatian emosional pegawai yang tercermin dari cara pegawai berhubungan satu sama lain dan dalam sikap mereka terhadap organisasi.

Pemanfaatan teknologi pada operasi jasa yang sedang berjalan membutuhkan penyesuaian yang menyeluruh pada karyawan, konsumen, dan perusahaan. Perbedaan pokok antara perusahaan jasa dan manufaktur adalah bahwa pelanggan kerapkali secara fisik hadir manakala jasa disampaikan, sedangkan pelanggan manufaktur jarang sekali hadir selama proses produksi. Pelanggan jasa bukan sekedar hadir, tetapi seringkali mereka berpartisipasi dalam proses produksi jasa.

Persepsi konsumen mengenai kualitas jasa adalah membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan kenyataan/pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut (Zemke, Ron and Schaff, Dick (1989). ***Tangibles* (bukti fisik),** yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukan oleh organisasi penyedia layanan melalui tampilan. ***Reliability* (keandalan),** yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. ***Responsiveness* (daya tanggap),** yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap. ***Assurance* (jaminan**), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberi jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik. ***Empathy* (empati),** yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kinerja koperasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam organisasi maupun luar organisasi. Faktor dari dalam organisasi antara lain berupa partisipasi anggota, dan kondisi manajerial. Partisipasi anggota merupakan faktor yang sangat penting dalam usaha koperasi, karena transaksi dengan anggota yang diutamakan dalam usaha koperasi. Sedang kondisi manajerial, terutama meliputi kemampuan dan motivasi para pengelola (dan pengurus) dalam menjalankan roda usaha, dan pemanfaatan peluang usaha yang ada. Koperasi dapat berjalan dinamis bilamana usaha dijalankan oleh orang-orang yang memiliki tiga hal penting dalam manajemen koperasi tersebut.

Faktor dari luar organisasi adalah berupa kebijakan pemerintah, struktur pasar, dan citra yang melekat dalam usaha koperasi. Sebagai bagian dari unit usaha yang berada dalam lingkungan bisnis terbuka, koperasi tidak bisa lepas dari bentuk dan strategi ekonomi yang diambil oleh pemerintah, ataupun struktur pasar yang dihadapi, serta citra yang melekat pada usaha koperasi dalam pandangan masyarakat.

**KERANGKA BERFIKIR**

Bila dikaitkan dengan penelitian tentang Pengaruh kualitas jasa (*service quality*) berbasis komitmen organisasi, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi terhadap kinerja Koperasi Kredit, dapat digambarkan struktur paradigma penelitian sebagai berikut:

**Komitmen Organisasi**

**(X1)**

**Kompetensi Pegawai**

**(X2)**

**Kualitas Jasa (Y)**

Y1.1=*Tangibles;* Y1.2*=Reliability;* Y1.3*=Responsiveness;* Y1.4*=Assurance;*

Y1.5*=Empathy*)

**Fasilitas Operasi**

**(X3)**

**Kinerja Koperasi**

**(Z)**

Gambar 1

Paradigma Penelitian

**Keterangan Gambar :**

**Komitmen Organisasi = X1**

**Kompetensi Pegawai = X2**

**Fasilitas Operasi = X3**

**Y = *Kualitas Jasa (Service Quality)***

Y 1.1 = *Tangibles*

Y.1.2 = *Reliability*

Y.1.3 = *Responsiveness*

Y.1.4 = *Assurance*

Y.1.5 = *Empathy*

**Z =** **Kinerja Koperasi**

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas jasa berbasis komitmen organisasi, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi terhadap kinerja koperasi.Berdasarkan seluruh uraian pada landasan teoritis di atas dan juga kerangka pemikiran yang diajukan, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi berpengaruh positif pada kualitas Jasa baik secara parsial maupun simultan.
2. Komitmen organisasi, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi berpengaruh positif pada kinerja koperasi, baik secara parsial maupun simultan.
3. Kualitas jasa yang diberikan koperasi berpengaruh positif terhadap kinerja Koperasi.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif verifikatif. Menurut Arikunto (2005:82), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang ciri-ciri variabel, juga menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Jasa (*Service Quality)* berbasis komitmen organisasi, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi serta dampaknya terhadap Kinerja usaha Koperasi Kredit yang ada di Provinsi Jawa Barat.

Metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey*, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menguji adanya hubungan dan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Alasan utama mengapa penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis kuantitatif adalah sesuai dengan tujuan utama dari penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan tanggapan atau persepsi responden atas kinerja kualitas jasa berbasis komitmen organisasi, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi serta dampaknya terhadap kinerja usaha koperasi.

Dasar pertimbangan digunakannya metode *explanatory survey* adalah: (1) analisis ini akan lebih adaptif bila dihadapkan dengan kenyataan yang kompleks, (2) analisis ini memungkinkan hubungan antara responden dengan peneliti masuk dalam persoalan yang menjadi objek penelitian, dan (3) analisis ini akan lebih peka dan lebih mudah masuk dalam persoalan dan memfokuskannya.

Analisis deskriptif dilakukan terhadap data dan informasi yang diperoleh. Sebelum disimpulkan, data tersebut dijumlahkan dan/atau diberi skor atau persentase. Skor diperoleh dengan pemberian bobot nilai dengan kisaran antara 1 sampai 5 dengan menggunakan skala Likert, sehingga dapat diketahui klasifikasi keberadaan dari masing-masing variabel penelitiannya.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Kualitas Jasa Berbasis Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Operasi secara Serempak dan Parsial Terhadap Kualitas Jasa**

Data primer dari seluruh variabel penelitian diperoleh melalui instrumen kuesioner yang telah disiapkan. Data-data tersebut awalnya berskala ukur ordinal dan rasio. Data yang berskala ordinal tersebut kemudian diubah atau ditingkatkan menjadi berskala interval melalui *method of successive interval* (MSI), agar bisa diolah melalui statistika parametrik, khususnya analisis jalur (path analysis). Data yang sudah berskala interval dan rasio, kemudian diolah melalui program statistika SPSS versi 2.6.

Berdasarkan data-data yang diperoleh, setelah diolah secara statistik melalui program SPSS, didapat hasil sebagai berikut :

***Correlations***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Correlations*** | | | | | | |
|  | |  | X1 | X2 | X3 | Y |
| X1 | | Pearson Correlation | 1 | .561\*\* | .470\*\* | .635\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .000 | .000 | .000 |
| N | 425 | 425 | 425 | 425 |
| X2 | | Pearson Correlation | .561\*\* | 1 | .413\*\* | .632\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  | .000 | .000 |
| N | 425 | 425 | 425 | 425 |
| X3 | | Pearson Correlation | .470\*\* | .413\*\* | 1 | .634\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 |  | .000 |
| N | 425 | 425 | 425 | 425 |
| Y | Pearson Correlation | | .635\*\* | .632\*\* | .634\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |  |
| N | | 425 | 425 | 425 | 425 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | |

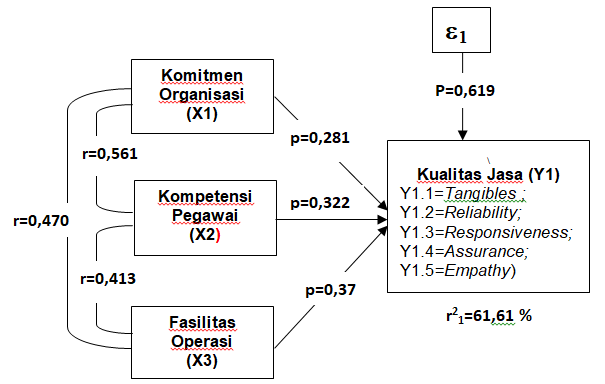
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variables Entered/Removed** | | | |
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | X3, X2, X1a | . | Enter |
| a. All requested variables entered. | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .785a | .616 | .613 | 6.419916 |
| a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1 | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAb** | | | | | | | | | | | |
| Model | | | Sum of Squares | | df | Mean Square | | F | | Sig. | |
| 1 | Regression | | 27851.304 | | 3 | 9283.768 | | 225.250 | | .000a | |
| Residual | | 17351.648 | | 421 | 41.215 | |  | |  | |
| Total | | 45202.953 | | 424 |  | |  | |  | |
| a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1 | | | | | | | | | | | |
| b. Dependent Variable: Y1 | | | | | | | | | | | |
| **Coefficientsa** | | | | | | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | | | | Standardized Coefficients | | T | | Sig. | |
| B | | Std. Error | | | Beta | |
| 1 | (Constant) | 16.120 | | 2.540 | | |  | | 6.346 | | .000 | |
| X1 | .397 | | .054 | | | .281 | | 7.310 | | .000 | |
| X2 | .607 | | .070 | | | .322 | | 8.630 | | .000 | |
| X3 | .734 | | .069 | | | .370 | | 10.574 | | .000 | |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | | | | | | | | | | |

Berdasarkan hasil olah program SPSS tersebut, maka diperoleh hasil penelitian tentang substruktur 1 sebagai berikut :

**Hasil Substruktur 1:**

****

**Keterangan :**

Terdapat pengaruh simultan atau bersama-sama secara positifdari Komitmen Organisasi (X1), Kompetensi Pegawai (X2) dan Fasilitas Operasi (X3) terhadap Kualitas Jasa (Y), sebesar 61,61%. Dengan demikian pengaruh faktor lainnya di luar ke-3 faktor tersebut terhadap Kualitas Jasa (**ε1**) adalah 38,39%.

Hasil struktur di atas, juga menunjukkan pengaruh parsial secara positif dari komitmen manajemen, kompetensi pegawai dan fasilitas operasi terhadap kualitas jasa seperti diuraikan berikut :

1. Terdapat pengaruh parsial positif dari Komitmen Manajemen (X1) terhadap Kualitas Jasa (Y1), sebesar = (p=0,281) x (r=0,635) = 17,85%
2. Terdapat pengaruh parsial positif dari Kompetensi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Jasa (Y), sebesar = (p=0,322) x (r=0,632) = 20,31%
3. Terdapat pengaruh parsial positif dari Fasilitas Operasi (X3) terhadap Kualitas Jasa (Y), sebesar = (p=0,370) x (r=0,634) = 23,44%

Berdasarkan hasil tersebut, maka Fasilitas Operasi merupakan variabel terbesar dalam mempengaruhi secara positif Kualitas Jasa, diikuti variabel Kompetensi Pegawai dan Komitmen Manajemen.

**Hasil Uji Signifikansi Substuktur 1 :**

🡺 Uji Simultan/Bersama

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pengaruh Simultan** | **F - Hitung** | **F - Tabel** | **Kesimpulan** | **p - Value** |
| **61.61 (%)** | **225.250** | **3.841** | **Signifikan** | **0.000** |
|  |  | **(df = 421)** | **α = 0.01** |  |

Uji statistik secara simultan (anova/uji F) menunjukkan hasil yang **signifikan** pada **α = 0.01** (atau derajat kepercayaan 99%), artinya hipotesis yang berbunyi; terdapat pengaruh positif komitmen manajemen, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Jasa *(Service Quality)* Koperasi Kredit, **dapat diterima** dengan derajat kepercayaan 99%.

🡺 Uji Parsial

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Koefisien Jalur** | | **Pengaruh Parsial** | **Pengaruh Simultan** | **t - Hitung** | **t – Tabel** | **Kesimpulan** | **p - Value** |
| **PY-X1 =** | **0.281** | **17.85 (%)** |  | **7.310** | **2.344** | **Signifikan** | **0.000** |
| **PY-X2 =** | **0.322** | **20.31 (%)** | **61.61 (%)** | **8.630** | **2.344** | **Signifikan** | **0.000** |
| **PY-X3 =** | **0.370** | **23.44 (%)** |  | **10.574** | **2.344** | **Signifikan** | **0.000** |
| **PY-E1 =** | **0.619** |  |  |  | **(df = 421)** | **α = 0.01** |  |

Uji statistik secara parsial (uji t) pada jalur pertama (Y – X1) menunjukkan hasil yang **signifikan** pada **α = 0.01** (atau derajat kepercayaan 99%), sehubungan diperolehnya nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel. Artinya sub-hipotesis yang berbunyi; terdapat pengaruh positif komitmen organisasi terhadap Kualitas Jasa *(Service Quality)* Koperasi Kredit, **dapat diterima** dengan derajat kepercayaan 99%.

Uji statistik secara parsial (uji t) pada jalur kedua (Y – X2) menunjukkan hasil yang **signifikan** pada **α = 0.01** (atau derajat kepercayaan 99%), sehubungan diperolehnya nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel. Artinya subhipotesis yang berbunyi; terdapat pengaruh positif kompetensi pegawai terhadap Kualitas Jasa *(Service Quality)* Koperasi Kredit, **dapat diterima** dengan derajat kepercayaan 99%.

Uji statistik secara parsial (uji t) pada jalur ketiga (Y – X3) menunjukkan hasil yang **signifikan** pada **α = 0.01** (atau derajat kepercayaan 99%), sehubungan diperolehnya nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel. Artinya subhipotesis yang berbunyi; terdapat pengaruh positif fasilitas operasi terhadap Kualitas Jasa *(Service Quality)* Koperasi Kredit, **dapat diterima** dengan derajat kepercayaan 99%.

Dengan demikian baik secara simultan maupun parsial, ketiga variabel penelitian, Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Operasi, telah teruji secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kualitas Jasa. Secara simultan variabel Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Operasi besaran pengaruhnya mencapai 61,61%, dengan rincian 17,85% berasal dari Komitmen Manajemen, 20,31% berasal dari Kompetensi Pegawai, dan sisanya 23,44% dari Fasilitas Operasi. Dengan demikian diketahui bahwa variabel Fasilitas Operasilah yang paling besar pengaruhnya terhadap Kualitas Jasa, kemudian diikuti Kompetensi pegawai dan Komitmen Manajemen.

Hasil uji statistik juga menunjukkan bahwa secara simultan Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Operasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa, sebesar 61,61 persen. Hasil observasi dan studi pustaka memperkuat hasil uji statistik tersebut yang ditunjukkan oleh pengamatan terhadap keragaan kualitas jasa yang dihantarkan oleh Koperasi Kredit sangat baik, dan memuaskan anggotanya. Kualitas jasa layanan simpan pinjam yang dihantarkan oleh Koperasi Kredit merupakan hasil perpaduan dari berbagai unsur, yaitu komitmen organisasi yang ditunjukkan oleh sistem layanan yang baku dan berorientasi pada anggota, yang merupakan wujud dari komitmen Pengurus, Pengawas dan seluruh anggota koperasi kredit, yang secara vertikal juga telah memiliki jejaring dan sistem yang sangat massif dan dijadikan pedoman oleh seluruh anggota Pusat Koperasi Kredit untuk melaksanakan kegiatan kelembagaan dan usahanya. Komitmen organisasi yang dibangun juga telah mampu menciptakan iklim dan budaya kerja yang sangat baik, dalam hal ini kegiatan peningkatan kompetensi pegawai dan penyediaan serta pemeliharaan fasilitas operasi dilakukan sangat baik, karena didukung oleh ketersediaan dan kecukupan anggaran untuk pelaksanaan peningkatan kompetensi dan penampilan pegawai melalui kegiatan pelatihan dan penyediaan pos anggaran seragam, serta ketersediaan dan kecukupan anggaran untuk pemeliharaan dan penyediaan fasilitas operasi pada seluruh koperasi kredit yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas jasa layanan usaha simpan pinjam pada koperasi kredit adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti, yang secara teori tentang faktor yang akan mempengaruhi kualitas layanan jasa diantaranya adalah budaya kerja, ketersediaan dan kejelasan Job Description, serta keterlibatan pegawai dalam penetapan target kerja.

**Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kinerja Koperasi Kredit.**

Kinerja Koperasi berdasarkan teori-teori yang ada, umumnya dilihat dari aspek finansial dan aspek nonfinansial. Untuk aspek nonfinansial yang dominan menurut para ahli tersebut berhubungan dengan perbaikan dari aspek keanggotaan. Gambaran tentang bagaimana Kinerja Usaha ke-9 Koperasi Kredit, telah di kemukakan sebelumnya di atas.

Namun dalam penelitian ini, yang dilihat adalah bagaimana tanggapan anggota terhadap pencapaian Kinerja Koperasinya masing-masing. Tanggapan anggota ini dilihat pada 10 indikator Kinerja Koperasi:

* + - 1. Unsur besarnya plafond kredit semakin meningkat
      2. Unsur jangka waktu pembayaran kredit dapat diperpanjang
      3. Unsur persyaratan kredit semakin ringan
      4. Unsur prosedur kredit semakin mudah
      5. Unsur hubungan personal antara debitur dan kreditur semakin baik
      6. Unsur daya tarik dalam menyimpan semakin menarik
      7. Unsur kemudahan dalam mengambil simpanan
      8. Unsur varian produk yang ditawarkan semakin banyak pilihan
      9. Unsur jaminan likuiditas semakin baik dan lancer
      10. Unsur kemudahan menjangkau layanan.

Setelah melihat data Kualitas Jasa dan Kinerja Koperasi yang diolah dengan SPSS, didapat hasil sebagai berikut :

| **Correlations** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Y | Z |
| Y | Pearson Correlation | 1 | .838\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | .000 |
| N | 425 | 425 |
| Z | Pearson Correlation | .838\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 425 | 425 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

| **Variables Entered/Removedb** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| dimension0 | 1 | Ya | . | Enter |
| a. All requested variables entered. | | | | |
| b. Dependent Variable: Z | | | | |

| **Model Summary** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| dimension0 | 1 | .838a | .702 | .701 | 3027.17237 |
| a. Predictors: (Constant), Y | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 9133020959.343 | 1 | 9133020959.343 | 996.644 | .000b |
| Residual | 3876275783.847 | 423 | 9163772.539 |  |  |
| Total | 13009296743.191 | 424 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Z | | | | | | |
| 1. Predictors: (Constant), Y | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -337.645 | 1122.827 |  | -.301 | .764 |
| Y | .449 | .014 | .838 | 31.570 | .000 |
| a. Dependent Variable: Z | | | | | | |

Berdasarkan hasil olah program SPSS tersebut, maka diperoleh hasil penelitian tentang substruktur 2 sebagai berikut :

**Hasil Substruktur 2:**

**Kinerja Kopdit**

**(Z)**

**Kualitas Jasa (Y)**

Y1.1=*Tangibles ;* Y1.2*=Reliability;* Y1.3*=Responsiveness;* Y1.4*=Assurance;*

Y1.5*=Empathy*)

**p=0,838**

**p=0,403**

**ε**

**r22 = 70,20 %**

**Keterangan :**

Terdapat pengaruh positif dari Kualitas Jasa (Y) terhadap Kinerja Koperasi Kredit (Z), sebesar = (p=0.838)2 = 70,20 %. Dengan demikian pengaruh faktor-faktor lainnya (**ε2**) di luar Kualitas Jasa terhadap Kinerja Koperasi Kredit adalah = 29,80 %.

**Hasil Uji Signifikansi Substuktur 2 :**

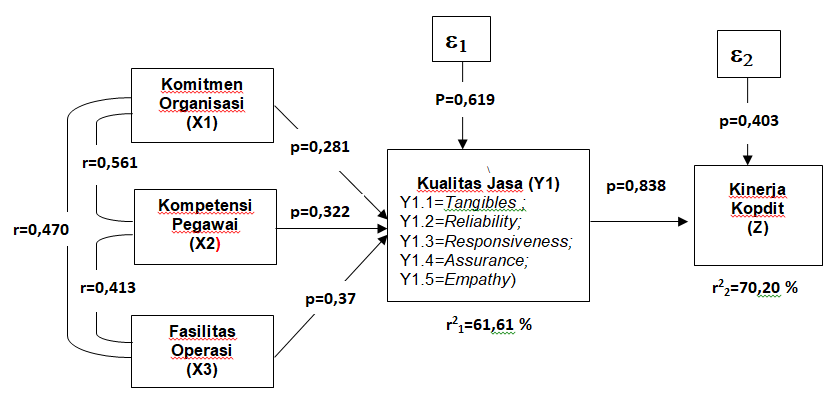
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Koefisien Jalur** | | **Pengaruh Parsial (%)** | **t- Hitung** | **t – Tabel** | **Kesimpulan** | **p – Value** |
| **PZ-Y =** | **0.838** | **70.20** | **31.570** | **2.345** | **Signifikan** | **0.000** |
| **PZ-E2 =** | **0.403** |  |  | **(df = 423)** | **α = 0.01** |  |

Uji statistik (uji t) pada jalur Y – Z, menunjukkan hasil yang **signifikan** pada **α = 0.01** (atau derajat kepercayaan 99 %), sehubungan diperolehnya nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel. Artinya hipotesis yang berbunyi; terdapat pengaruh positif dari Kualitas Jasa *(Service Quality)* Koperasi Kredit terhadap Kinerja Kopdit, **dapat diterima** dengan derajat kepercayaan 99%.

Dengan demikian hasil uji statistik secara objektif telah memperlihatkan bahwa Kualitas Jasa secara positif berpengaruh nyata terhadap Kinerja Koperasi Kredit sebesar 70,20 %. Adanya pengaruh yang cukup besar tersebut cukup beralasan mengingat kondisi di lapangan memperlihatkan bahwa kinerja koperasi Kredit yang dalam penelitian ini diukur melalui berbagai rasio, yaitu likuiditas, solvabilitas, rentabilitas modal sendiri, Return on Asset dan Pertumbuhan anggota menunjukkan bahwa pada koperasi kredit, anggota memainkan perannya dengan sangat baik, baik sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan.

**Hasil Struktur Gabungan :**

Substruktur 1 dan substruktur 2 yang telah teruji signifikan secara statistik di atas, apabila digabungkan memberikan struktur lengkap penelitian sebagai berikut :



**Hasil Struktur Lengkap**

Dari struktur lengkap hasil penelitian tersebut dapat dilihat bahwa semua parameter baik koefisien path maupun koefisien korelasi mempunyai besaran yang bernilai positif, yang menunjukkan adanya korelasi maupun pengaruh yang juga positif. Dari struktur lengkap tersebut juga diketahui uraian pengaruh pada setiap jalurnya, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Koefisien Jalur** | | **Pengaruh** | **Pengaruh** | **Pengaruh** | **Pengaruh** | **Pengaruh** |
| **Total** | **Langsung** | **mll X1** | **mll X2** | **mll X3** |
| **PY-X1 =** | **0,281** | **17,85** | **7,90** | **-** | **5,08** | **4,87** |
| **PY-X2 =** | **0,322** | **20,31** | **10,37** | **5,08** | **-** | **4,86** |
| **PY-X3 =** | **0,370** | **23,44** | **13,72** | **4,87** | **4,86** | **-** |

Semua besaran pengaruh pada struktur lengkap di atas telah teruji secara statistik dengan hasil yang signifikan. Secara simultan, komitmen manajemen, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi berpengaruh positif kualitas jasa, sebesar 61,61 %.

* Pengaruh total komitmen organisasi pada kualitas jasa = (0,281) x (0,635) % = 17,85 %
* Pengaruh total kompetensi pegawai pada kualitas jasa = (0,322) x (0,631) % = 20,31 %
* Pengaruh total fasilitas operasi pada kualitas jasa = (0,370) x (0,634) % = 23,44 %

Pengaruh total Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Jasa sebesar 17,85%, dengan rincian pengaruh langsungnya sebesar 7,90% dan pengaruh tidak langsungnya 9,95%. Pengaruh tidak langsung Komitmen Manajemen ini yang melalui variabel Kompetensi Pegawai sebesar 5,08% dan melalui variabel Fasilitas Operasi sebesar 4,87%.

Hasil uji statistik pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kualitas jasa, diperkuat oleh kenyataan yang menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan usaha simpan pinjam yang disediakan oleh Koperasi Kredit dipengaruhi secara langsung dan tidak langsung oleh Komitmen organisasi, hal ini mengandung makna bahwa kualitas jasa yang dihantarkan oleh Koperasi Kredit bagi anggotanya tergantung dari kebijakan Pengurus dalam mengartikan masukan, ide dan saran dari anggotanya hal ini pun sesuai dengan teori mengenai kesesuaian partisipasi anggota pada koperasi untuk mewujudkan tujuan koperasi, dalam arti bahwa tujuan koperasi ditetapkan bersama oleh anggota dalam rapat anggota. Anggota memberikan ide, saran dan masukan serta menyampaikan aspirasi serta kebutuhannya kepada Pengurus dalam forum rapat anggota, dan Pengurus memformulasikannya ke dalam berbagai program layanan. Hal ini terjadi dengan sangat baik di Koperasi Kredit, yang menyebabkan terjadinya kesesuaian antara kebutuhan anggota dengan berbagai program layanan usaha koperasi dan untuk memberikan layanan usaha terbaik, Pengurus menugaskan Manajer untuk melaksanakan tugas-tugas layanan kepada anggota dengan sebaik-baiknya. Hal ini berarti bahwa seluruh Program layanan usaha yang ditetapkan oleh Pengurus hasilnya akan lebih baik jika ada keterlibatan ide dan saran dari anggota serta kesungguhan pegawai untuk memberikan layanan terbaiknya.

Pengaruh total Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Jasa sebesar 20,31%, dengan rincian pengaruh langsungnya sebesar 10,37% dan pengaruh tidak langsungnya 9,94%. Pengaruh tidak langsung Kompetensi Pegawai ini yang melalui variabel Komitmen Manajemen sebesar 5,08% dan melalui variabel Fasilitas Operasi sebesar 4,86%.

Hasil uji statistik mengenai pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas jasa diperkuat oleh kerangka teori kualitas jasa dan teori koperasi yang digunakan, juga oleh hasil observasi yang dilakukan terhadap kualitas jasa yang dihantarkan koperasi kredit bagi anggotanya. Secara teori menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan usaha simpan pinjam pada koperasi dinilai oleh anggota sebagai pengguna, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota sangat puas atas layanan yang diberikan koperasi. Terpenuhinya kebutuhan dan harapan Anggota salah satunya ditunjukkan oleh kompetensi pegawai dalam memberikan layanan dan penjelasan terhadap berbagai produk simpan pinjam dan skema kredit yang ada pada koperasi kredit, namun hal ini perlu didukung oleh komitmen organisasi yang kuat dan fasilitas operasi yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan simpan pinjam tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi pegawai namun juga oleh faktor lain baik yang diteliti, yaitu komitmen organisasi dan fasilitas operasi maupun faktor yang tidak diteliti.

Pengaruh total Fasilitas Operasi terhadap Kualitas Jasa sebesar 23,44%, dengan rincian pengaruh langsungnya sebesar 13,72% dan pengaruh tidak langsungnya 9,73%. Pengaruh tidak langsung Fasilitas Operasi ini yang melalui variabel Komitmen Manajemen sebesar 4,87% dan melalui variabel Kompetensi Pegawai sebesar 4,86%.

Hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas operasi terhadap kualitas jasa menunjukkan hasil uji statistik dengan pengaruh yang paling besar, yaitu 23,44 persen, hal ini menunjukkan bahwa Anggota koperasi kredit berpendapat bahwa mereka lebih merasakan dukungan fasilitas operasi terhadap kualitas jasa dibandingkan dengan komitmen organisasi dan kompetensi pegawai. Jika hasil uji statistik ini ditelaah lebih lanjut maka akan terlihat keterkaitan antara ketersediaan dan kecukupan fasilitas operasi, komitmen organisasi dengan kompetensi pegawai terhadap kualitas jasa yang dihantarkan koperasi kredit. Angka yang diperoleh dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa pengaruh langsung dan tidak langsung hampir sama, artinya bahwa pengaruh ketersediaan fasilitas operasi yang didukung oleh komitmen organisasi dan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan dan memanfaatkan fasilitas operasi merupakan hal lain yang harus ada dan mendukung pemanfaatan fasilitas operasi yang tersedia.

Pengaruh Total Kualitas Jasa terhadap Kinerja Koperasi Kredit sebesar 70,20%, dimana berdasarkan struktur penelitian pengaruhnya ini hanya bersifat langsung. Hal ini mengandung makna bahwa kinerja usaha koperasi dipengaruhi oleh kualitas jasa layanan yang diberikan oleh koperasi kredit, namun demikian hasil penelitian menunjukkan terdapat sebesar 29,80 persen faktor lain yang mempengaruhi kinerja koperasi, yang secara teori ditunjukkan oleh manfaat koperasi bagi anggota, baik berupa manfaat langsung maupun tidak langsung, kontribusi koperasi pada pembangunan ekonomi wilayah dan wilayah kerjanya serta dampak keberadaan koperasi terhadap peningkatan kesejahteraan anggota yang diukur berdasarkan indikator pada Indeks pembangunan manusia (IPM).

**Pengaruh Komitmen Manajemen, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Operasi Terhadap Kinerja Usaha Melalui Kualitas Jasa Koperasi Kredit.**

Berdasarkan rangkaian uraian di atas khususnya pada struktur lengkap, telah diketahui bahwa seluruh variabel penelitian yang diajukan telah teruji secara signifikan.

Dengan demikian untuk menjawab hipotesis yang ketiga, yaitu komitmen manajemen, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi berpengaruh positif pada kinerja usaha koperasi melalui kualitas jasa, telah terjawab secara signifikan pada **α = 0.01** (atau derajat kepercayaan 99%).

Besaran pengaruh komitmen manajemen, kompetensi pegawai, dan fasilitas operasi secara simultan terhadap kinerja usaha koperasi melalui kualitas jasa, yaitu 70,20 % Berdasarkan hasil itu, melalui logika matematis bisa dianalisis tentang :

* Besaran pengaruh komitmen manajemen secara parsial terhadap kinerja usaha koperasi melalui kualitas jasa, yaitu : (0,281/0,973) x 70,20% = 20,27 %
* Besaran pengaruh kompetensi pegawai secara parsial terhadap kinerja usaha koperasi melalui kualitas jasa, yaitu : (0,322/0,973) x 70,20 % = 23,23 %
* Besaran pengaruh fasilitas operasi secara parsial terhadap kinerja usaha koperasi melalui kualitas jasa, yaitu : (0,370/0,973) x 70,20 % = 26,70 %

Hasil ini kembali memperlihatkan bahwa dalam mempengaruhi kinerja usaha melalui kualitas jasa, fasilitas operasi kembali mempunyai pengaruh positif terbesar, diikuti dengan kompetensi pegawai dan komitmen manajemen.

**KESIMPULAN**

Keragaan Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai, Fasilitas Operasi, Kualitas Layanan dan Kinerja Koperasi Kredit adalah sebagai berikut:

1. Koperasi kredit di Jawa Barat memiliki komitmen organisasi yang tinggi, hal ini ditunjukkan oleh komitmen afektif, komitmen rasional dan komitmen normatif koperasi kredit yang sangat tinggi. Unsur yang menonjol dari komitmen organisasi ini adalah bahwa koperasi kredit di Jawa Barat memiliki integrasi vertikal yang sangat massif, dan telah berhasil menciptakan komitmen organisasi yang sangat baik dan mengakar serta dijadikan acuan pelaksanaan kegiatan organisasi dan usaha koperasi kredit.
2. Dalam kapasitasnya sebagai pegawai koperasi, kompetensi Pegawai Koperasi Kredit termasuk kriteria tinggi. Pegawai Koperasi Kredit telah mampu melaksanakan pekerjaannya dengan sangat baik, baik dalam tatalaksana pelaksanaan administrasi maupun layanan kepada anggota dalam memanfaatkan jasa layanan simpan pinjam pada koperasi.
3. Fasilitas operasi yang dimiliki Koperasi Kredit termasuk kriteria baik, hal ini ditunjukkan oleh ketersediaan dan kecukupan fasilitas operasi pada Koperasi Kredit yang telah memadai dan dapat mendukung kelancaran pelaksanaan layanan usaha simpan pinjam.
4. Kualitas Jasa yang dihantarkan oleh koperasi kredit di Jawa Barat bagi anggotanya termasuk kriteria baik dan sudah memenuhi harapan anggota. Anggota merasa terpuaskan oleh kualitas layanan yang diberikan koperasi kredit baik dalam menyimpan maupun meminjam.
5. kinerja usaha Koperasi kredit, diukur oleh: rasio likuiditas, solvabilitas, rentabilitas modal sendiri, return on Assets dan pertumbuhan anggota, menunjukkan bahwa kinerja koperasi kredit di Jawa Barat termasuk kriteria tinggi.
6. Secara simultan maupun parsial, Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Operasi, telah teruji secara signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Jasa. Secara simultan variabel Komitmen Organisasi, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Operasi berpengaruh sebesar 61,61 persen, dengan rincian 17,85 persen berasal dari Komitmen Manajemen, 20,31 persen berasal dari Kompetensi Pegawai, dan sisanya 23,44 persen dari Fasilitas Operasi. Dengan demikian diketahui bahwa variabel Fasilitas Operasi memiliki pengaruh paling besar terhadap Kualitas Jasa.
7. hasil uji statistik secara objektif telah memperlihatkan bahwa Kualitas Jasa berpengaruh nyata terhadap Kinerja Koperasi Kredit sebesar 70,20 persen. Hal ini ditunjukkan oleh berbagai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja koperasi kredit yang digunakan dalam penelitian ini selalu terkait dengan transaksi anggota pada koperasi, dan transaksi anggota pada koperasi dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dihantarkan koperasi bagi anggotanya baik dalam menyimpan maupun meminjam.
8. Pengaruh komitmen organisasi, kompetensi pegawai dan fasilitas operasi terhadap kinerja usaha melalui kualitas jasa layanan simpan pinjam koperasi Kredit baik secara simultan maupun parsial digambarkan sebagai berikut:

* pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kualitas jasa, diperkuat oleh kenyataan yang menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan usaha simpan pinjam yang disediakan oleh Koperasi Kredit dipengaruhi secara langsung dan tidak langsung oleh Komitmen organisasi, hal ini mengandung makna bahwa kualitas jasa yang dihantarkan oleh Koperasi Kredit bagi anggotanya tergantung dari kebijakan Pengurus dalam menetapkan program yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota.
* Hasil uji statistik mengenai pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas jasa diperkuat oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa anggota sangat puas atas layanan yang diberikan koperasi. Kepuasan Anggota salah satunya disebabkan oleh layanan koperasi yang memuaskan yang dihantarkan oleh pegawai yang kompeten. Layanan koperasi yang sangat memuaskan anggota hanya dapat terjadi jika didukung oleh komitmen organisasi yang kuat dan fasilitas operasi yang memadai.
* Hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas operasi terhadap kualitas jasa menunjukkan hasil uji statistik dengan pengaruh yang paling besar, yaitu 23,44 persen, hal ini menunjukkan bahwa Anggota koperasi kredit berpendapat bahwa mereka lebih merasakan dukungan fasilitas operasi terhadap kualitas jasa dibandingkan dengan komitmen organisasi dan kompetensi pegawai.

1. Pengaruh Total Kualitas Jasa terhadap Kinerja Koperasi Kredit sebesar 70,20 persen, dan berdasarkan struktur penelitian pengaruh ini hanya bersifat langsung. Hal ini mengandung makna bahwa kinerja usaha koperasi dipengaruhi secara langsung oleh kualitas jasa layanan yang diberikan oleh koperasi kredit, namun demikian hasil penelitian menunjukkan terdapat sebesar 29,80 persen faktor lain yang tidak diteliti dan mempengaruhi kinerja koperasi, diantaranya adalah manfaat koperasi bagi anggota, baik berupa manfaat langsung maupun tidak langsung, kontribusi koperasi pada pembangunan ekonomi wilayah kerjanya serta dampak keberadaan koperasi terhadap peningkatan kesejahteraan anggota yang diukur berdasarkan indikator pada Indeks pembangunan manusia (IPM).

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto Suharsimi, 2005. Manajemen Penelitian. Edisi Revisi. Rineka Cipta, Jakarta.

Chang, Eunmi,1999. *Career Commitment As A Complex Moderator of Organizational Commitmentand Turnover Intention. Human Relation.* New York. October, Vol.52.pp.1257-1278

Husni Rasyad, 2011. 25 Koperasi Besar Indonesia. Elex Media Komputindo, Kel Gramedia. Jakarta.

Ramudi Ariffin, (2013). Koperasi Sebagai Perusahaan. Ikopin Press. Hal – 59.

Röpke Jochen. 2004. *On Creating Entrepreneurial Energy in the Ekonomi Rakyat, the Case of Indonesian Cooperatives.* Makalah Seminar Nasional Reinventing dan Reposisi Koperasi dalam Perekonomian Indonesia. Universitas Pajajaran. Bandung.

Serial Buku Panduan Koperasi, *Koperasi untuk Pemberdayaan Usaha Kecil dan Mikro,* Dewan Koperasi Indonesia (Dekopin), 2002.