

**ANALISIS PENGARUH CITRA KOPERASI DAN KINERJA LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI ANGGOTA PADA
CREDIT UNION KHATULISTIWA BAKTI KANTOR PELAYANAN KOTA
BARU DI PONTIANAK**

Lenardi

Email: lenardi1717@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan sebuah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra koperasi dan kinerja layanan terhadap keputusan menjadi anggota pada *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Kantor Pelayanan Kota Baru di Pontianak. Bentuk penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif berupa kuesioner yaitu jawaban dari responden menurut hasil dari beberapa pertanyaan dari masing-masing kriteria kemudian akan dijumlahkan dan dianalisis. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*. Pengujian data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra koperasi dan kinerja layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota pada *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Kantor Pelayanan Kota Baru di Pontianak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra koperasi dan kinerja layanan yang dimiliki perusahaan, maka semakin tinggi pula keputusan menjadi anggota.

KATA KUNCI: *citra koperasi dan kinerja layanan, keputusan menjadi anggota.*

PENDAHULUAN

Credit Union (CU) diperkenalkan oleh seorang misionaris asal Jerman negara kelahiran *Credit Union* yaitu Pastor Karl Arbicht (Karim Arbie), SJ. CU terdiri dari anggota dan dikelola oleh anggota dengan tujuan untuk mensejahterakan para anggotanya. CU adalah sebuah lembaga keuangan non bank atau koperasi yang bergerak di bidang jasa simpan pinjam yang dimiliki dan dikelola oleh anggota dengan tujuan untuk kesejahteraan anggotanya. Salah satu lembaga keuangan non bank di Indonesia adalah koperasi simpan pinjam atau *Credit Union* (CU). CU adalah sebuah lembaga keuangan non bank atau koperasi yang bergerak di bidang jasa simpan pinjam yang dimiliki dan dikelola oleh anggota dengan tujuan untuk kesejahteraan anggotanya.

KAJIAN TEORITIS

1. Citra Koperasi

Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan dan produknya, dan di pengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan (Kotler 2010: 338). Citra perusahaan merupakan hasil dari cara pandang seseorang terhadap sebuah perusahaan baik tentang reputasi, citra umum, daya tarik khusus perusahaan yang meliputi keseluruhan peran dan fungsi dari perusahaan. Keseluruhan kesan tersebut akan membentuk citra perusahaan dibenak masyarakat (Kotler dan Keller, 2009: 45).

Menurut Kotler dan Keller (2009: 45), mengatakan dimensi Citra Koperasi, yaitu:

- a. Kepribadian (*Personality*), Seluruh karakteristik perusahaan yang dipahami oleh publik seperti perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial dan dapat dipercaya.
- b. Reputasi (*Reputation*), Berkaitan dengan kegiatan atau hal yang telah dilakukan perusahaan seerti kinerja keamanan dalam bertransakksi di sebuah bank dan hal tersebut sudah diakui oleh publik.
- c. Nilai (*Value*), nilai atau budaya yang dimiliki oleh suatu perusahaan seperti bagaimana bersikap terhadap permintaan dan keluhan konsumen.

Identitas koperasi (*Corporate Identity*), Komponen yang dimiliki perusahaan untuk mempermudah pengenalan ke publik atau masyarakat luas seperti logo, slogan dan warna yang menjadi dominan bagi perusahaan.

Berdasarkan kajian pada variabel citra koperasi, maka hipotesis 1 (satu) pada penelitian ini adalah:

H₁: Citra koperasi berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota.

2. Kinerja Layanan

Kinerja layanan adalah penilaian menyeluruh oleh nasabah terhadap hasil pelayanan yang diberikan bank, sehingga kualitas jasa/pelayanan lebih tepat dan spesifik. Semakin bank tersebut mampu menunjukkan kinerja layanan, maka akan semakin menambah tingkat loyalitas nasabah.

Pada prinsipnya, kinerja layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan untuk sebuah koperasi adalah hal yang harus diperhatikan agar setiap anggota koperasi dapat merasakan kenyamanan menggunakan jasa dari koperasi.

Menurut Tjiptono (2014: 268): kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2014: 282), mengatakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Reliabilitas (realibility), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- d. Empati (empathy), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Bedasarkan kajian pada variabel kinerja layanan, maka hipotesis 2 (dua) pada penelitian ini adalah:

H₂: Kinerja layanan berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota.

3. Keputusan menjadi anggota

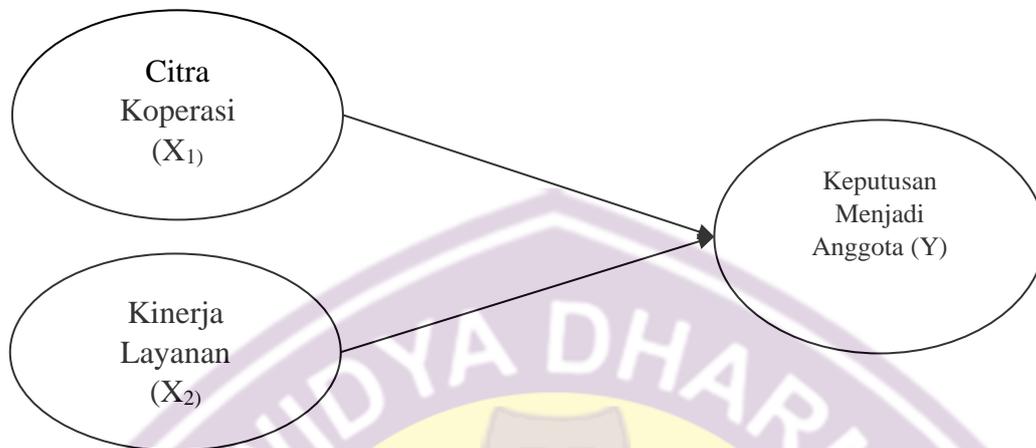
Menurut Subandi (2015: 45) menyatakan anggota Koperasi adalah pemilik dan sekaligus sebagai pengguna jasa koperasi, keanggotaan koperasi padasarnya bersifat bebas sukarela dan terbuka. Menurut Kotler dan Keller (2009) keputusan pembelian konsumen adalah proses psikologis dasar yang memainkan peran penting dalam memahami bagaimana konsumen benar-benar membuat keputusan pembelian mereka.

Wahyuni dan Pardamean (2016) mengemukakan indikator keputusan pembelian produk, meliputi kemantapan pada sebuah produk, mencari informasi produk, melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Banyaknya CU yang bermunculan saat ini menyebabkan tingkat persaingan yang tinggi. Oleh karena itu citra koperasi dan kinerja layanan dipercaya dapat berpengaruh terhadap keputusan menjadi anggota pada CU. Berikut kerangka berpikir

dari variabel citra koperasi dan kinerja layanan terhadap keputusan menjadi anggota pada Gambar 1:

**GAMBAR 1
KERANGKA BERPIKIR**



Sumber: Data Olahan 2021

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rika Winda dan Nurafrina Siregar tahun 2018, menunjukkan bahwa variabel citra koperasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota. Kemudian oleh Zainal Habib dan Mundhori tahun 2021, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hubungan yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel citra koperasi dan keputusan menjadi anggota.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Isrok, Yanthi Metri Gunawan dan Siti Asriah Immawati tahun 2021 menunjukkan bahwa variabel kinerja layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota. Kemudian oleh Brigita Fitri dan Dessy Triana Relita tahun 2020 dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hubungan yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel kinerja layanan dan keputusan menjadi anggota.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra koperasi dan kinerja layanan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota CUKB di Kota Pontianak dengan sampel 50 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan pengambilan

sampel berdasarkan ketentuan yang ada. Pada penelitian ini, penulis menggunakan Skala Rating, data yang diperoleh dari skala rating berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif dan data dianalisis menggunakan program SPSS versi 22.

PEMBAHASAN

Dalam meningkatkan keputusan menjadi anggota, koperasi harus dapat melihat peluang yang ada agar dapat meningkatkan jumlah anggota lebih besar dibandingkan pesaingnya. Persepsi responden terhadap variabel citra koperasi dikategorikan tinggi. Adapun faktor persaingan yang cukup ketat membuat koperasi harus berani dalam menghadapi risiko untuk menjalankan dengan memanfaatkan peluang-peluang yang tersedia agar koperasi yang dikembangkan dapat berjalan dengan baik dan semakin berkembang.

Selain menggunakan citra koperasi, CUKB KP Kota Baru Pontianak juga melakukan kinerja layanan. Variabel kinerja layanan memiliki nilai indeks dan interpretasi responden sebesar 77,28 persen. Persepsi responden terhadap variabel kinerja layanan dikategorikan tinggi. Responden selalu mendapatkan pelayanan yang baik dari CUKB, tanpa merasa adanya perbedaan antar anggota, anggota yakin akan CUKB yang menjamin kerahasiaan anggota dan anggota merasa CUKB selalu siap dan tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan anggota.

TABEL 1
HASIL UJI VALIDITAS

| VARIABEL | Indikator | r hitung | r tabel | Keterangan |
|---------------------------|------------------|----------|---------|------------|
| Citra Koperasi | X _{1.1} | 0,926 | 0,2787 | Valid |
| | X _{1.2} | 0,919 | 0,2787 | Valid |
| | X _{1.3} | 0,900 | 0,2787 | Valid |
| | X _{1.4} | 0,950 | 0,2787 | Valid |
| Kinerja Layanan | X _{2.1} | 0,906 | 0,2787 | Valid |
| | X _{2.2} | 0,884 | 0,2787 | Valid |
| | X _{2.3} | 0,838 | 0,2787 | Valid |
| | X _{2.4} | 0,904 | 0,2787 | Valid |
| | X _{2.5} | 0,840 | 0,2787 | Valid |
| Keputusan Menjadi Anggota | Y _{1.1} | 0,861 | 0,2787 | Valid |
| | Y _{1.2} | 0,895 | 0,2787 | Valid |
| | Y _{1.3} | 0,922 | 0,2787 | Valid |
| | Y _{1.4} | 0,933 | 0,2787 | Valid |

Berdasarkan hasil uji Tabel 1 dapat diketahui bahwa variabel independen yaitu citra koperasi (X1), dan kinerja layanan (X2) serta variabel dependent keputusan menjadi anggota(Y) pada pengujian validitas dinyatakan valid, yang berarti bahwa jawaban responden yang diperoleh dapat diterima.

TABEL 2
HASIL UJI REABILITAS

| Variabel | Nilai Cronbach Alpha | Koefisien Alpha | Keterangan |
|---------------------------|----------------------|-----------------|------------|
| Citra Koperasi | 0,936 | 0,60 | Reliabel |
| Kinerja Layanan | 0,943 | 0,60 | Reliabel |
| Keputusan Menjadi Anggota | 0,934 | 0,60 | Reliabel |

Berdasarkan hasil uji diatas dapat diketahui untuk pengujian realibilitas dinyatakan reliabel dan menunjukkan adanya konsistensi sehingga pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sudah sesuai atau reliabel dengan topik penelitian.

TABEL 3
HASIL UJI STATISTIK

| Keterangan | Hasil Uji | Cut Off | Kesimpulan |
|---|--|--|--|
| Normalitas menggunakan metode uji Kolmogorov-smirnov test (K-S test or KS test) | 0,200 | >0,05 | Data berdistribusi normal, karena nilai signifikansi lebih besar dari tingkat sig yaitu sebesar 0,05. |
| Multikolinieritas | Nilai Tolerance: X1= 0,314 X2= 0,314 Nilai VIF: X1= 3,182 X2= 3,182 | Nilai Tolerance > 0,10 Nilai VIF < 10 | Tidak terdapat masalah multikolinieritas, karena nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. |
| Heterokedastisitas menggunakan metode spearman | X1= 0,844 X2= 0,554 | >0,05 | Tidak terjadi heterokedastisitas karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. |
| Auto korelasi menggunakan uji Durbin Watson(DW) | 1,628< 1,876< 2,372 | 4-dU (dU<DW<4-dU) | Tidak terjadi autokorelasi, karena nilai DW terletak diantara dU dan 4-dU. |
| Uji korelasi menggunakan korelasi pearson | X1= 0,000 X2= 0,000 X3= 0,000 | <0,05 | Tidak terjadi masalah di uji korelasi karena kedua variabel bebas memiliki korelasi searah dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, ini berarti semua variabel memiliki hubungan yang kuat. |

| Keterangan | Hasil Uji | Cut Off | Kesimpulan |
|---------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|
| Uji koefisien determinasi | 0,889 | | Memiliki korelasi sangat tinggi, karena korelasi memiliki nilai positif. |
| Uji F (Anova) | $F_{hitung}=189,064$ | $F_{hitung}>F_{tabel}=189,064>3,18$ | Pada uji F terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Maka model tersebut dikatakan layak. |

Hasil uji Normalitas Data berdistribusi normal, karena nilai signifikansi lebih besar dari tingkat sig yaitu sebesar 0,05. Hasil uji Autokorelasi Tidak terjadi autokorelasi, karena nilai DW terletak di antara dU sampai dengan 4-dU. Hasil uji Heteroskedastisitas Tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil uji Multikolinieritas Tidak terdapat masalah multikolinieritas, karena nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Hasil uji Korelasi Tidak terjadi masalah dalam uji korelasi karena ketiganya variabel bebas memiliki korelasi searah dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, ini berarti semua variabel memiliki hubungan yang kuat. Hasil uji Koefisien Determinasi Memiliki korelasi yang sangat tinggi, karena korelasi memiliki nilai positif. Hasil uji F terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Maka dapat model tersebut dikatakan layak.

Uji hipotesis penelitian digunakan untuk mengukur apakah variabel bebas yaitu citra koperasi dan kinerja layanan benar-benar ada pengaruh terhadap variabel terikat yaitu keputusan menjadi anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan menjadi anggota. Hal ini berarti CUKB KP Kota Baru Pontianak telah berhasil melakukan citra koperasi dengan baik sehingga citra koperasi CUKB lebih unggul, dengan memiliki citra yang baik dimata anggota akan menambah kepercayaan seseorang untuk menjadi anggota. Pengujian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rika Winda dan Nurafrina Siregar pada tahun 2018 menunjukkan bahwa variabel citra koperasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi anggota.

Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan menjadi anggota. Ketika CUKB KP Kota Baru telah berhasil meningkatkan kinerja layanan dengan baik, maka hal ini akan meningkatkan keputusan menjadi anggota. keberhasilan CUKB dalam melakukan kinerja layanan dengan baik anggota akan merasa nyaman dan kelayakan pada CUKB dengan

begitu para anggota dapat memberikan rekomendasi kepada masyarakat untuk menggunakan jasa koperasi CUKB. Penelitian ini sejalan penelitian yang sudah pernah dilakukan terdahulu oleh Zainal Habib dan Mundhori pada tahun 2021 dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hubungan yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel kinerja layanan dan keputusan menjadi anggota.

TABEL 3
HASIL UJI T PENGARUH VARIABEL BEBAS
TERHADAP VARIABEL TERIKAT

| Hipotesis | Hasil Uji t | t Tabel | Signifikansi | Kesimpulan |
|--|-------------|---------|--------------|--|
| Terdapat pengaruh yang signifikan antara citra koperasi (X_1) terhadap keputusan menjadi anggota (Y) pada <i>Credit Union</i> Khatulistiwa Bakti Kantor Pelayanan Kota Baru Pontianak | 4,367 | 2,012 | 0,000 | Citra koperasi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi anggota (Y) |
| Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja layanan (X_2) terhadap keputusan menjadi anggota (Y) pada <i>Credit Union</i> Khatulistiwa Bakti Kantor Pelayanan Kota Baru Pontianak | 7,007 | 2,012 | 0,000 | Kinerja layanan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi anggota (Y) |

PENUTUP

Kesimpulan

Untuk dapat mengetahui informasi beserta hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis terkait informasi tentang *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Kantor Pelayanan Kota Baru di Pontianak maka dapat dilihat dari rangkuman yang telah dirangkum oleh penulis, yakni disajikan bagi pembaca sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel citra koperasi (X_1) terhadap keputusan menjadi anggota (Y) pada *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Kantor Pelayanan Kota Baru di Pontianak. Hal ini berarti

indikator dari citra koperasi dianggap mampu untuk menentukan keputusan menjadi anggota.

2. Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kinerja layanan (X2) terhadap keputusan menjadi anggota (Y) pada *Credit Union Khatulistiwa Bakti Kantor Pelayanan Kota Baru di Pontianak*. Hal ini berarti indikator dari kinerja layanan dianggap mampu untuk menentukan keputusan menjadi anggota.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. *Credit Union Khatulistiwa Bakti Kantor Pelayanan Kota Baru di Pontianak* harus selalu meningkatkan citra koperasi, karena citra koperasi adalah hal yang paling penting bagi anggota untuk memilih koperasi mana yang akan dipilih untuk menyimpan.
2. *Credit Union Khatulistiwa Bakti Kantor Pelayanan Kota Baru di Pontianak* harus selalu memperhatikan kinerja layanan agar setiap anggota yang menyimpan akan selalu merasa nyaman dan aman telah memilih *Credit Union* tersebut.
3. Pada penelitian ini, penulis masih mengalami banyak kekurangan dalam meneliti, diharapkan dimasa yang akan datang dikembangkan indikator-indikator lain secara detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Habib, Zainal dan Mundhori. "Pengaruh Strategi Pemasaran dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro." *Journal of Management and Sharia Business*, vol.1, no.1, Juni 2021.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Prenhallindo, 2010.
- Pasaribu, Z. "Pengaruh Media Internal Portal PT. Dirgantara Indonesia Terhadap Citra Perusahaan." *Jurnal Sositologi*, vol.14, no.1, 2015.
- Subandi. *Ekonomi Koperasi (Teori dan Praktik)*, Alfabeta, 2015.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran jasa – prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014.

Wahyuni, Sri dan Jonianto Pardamean “Pengaruh Iklan, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Simpati Di Institute Perbanas.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol.3, no.1, 2016

Winda, Rika dan Nurafrina Siregar “Analisis Produk dan Citra Koperasi Terhadap Wirausaha Koperasi Dalam Meningkatkan Industri Rumah Tangga Pada Masyarakat Desa Lubuk Saban Pantai Cermin Kabupaten Deli Serdang.” *Jurnal Manajemen Tools*, vol.9, no.1, Juni 2018.

