

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN USAHA KOPERASI TERPADU KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Oleh:
Septi Indawati¹

ABSTRAKSI

Variabel dalam penelitian ini adalah pelayanan dan peningkatan usaha. Rumusan masalahnya adalah bagaimana pelayanan, bagaimana peningkatan usahanya dan bagaimana pengaruh antara pelayanan terhadap peningkatan usaha Koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan, untuk mengetahui peningkatan usaha serta untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap peningkatan usaha Koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru dan penjaga sekolah berjumlah 402 orang. Sedangkan sebagai sampelnya diambil 5% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 20 orang guru dan penjaga dengan secara acak. Dengan alasan dari 20 orang guru dan penjaga tersebut sudah dapat mewakili serta menjawab permasalahan penelitian yang penulis lakukan lebih representatif dan mengurangi tingkat kesalahan, sehingga data yang diperoleh mendekati nilai sesungguhnya. Sedang teknik pengumpulan data yaitu dengan cara observasi, kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Dan Penelitian ini analisisnya menggunakan metoda analisis kuantitatif, yaitu pembahasan melalui program statistik SPSS yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent. Sedangkan untuk memprediksi seberapa jauh pengaruh antara dua variabel atau lebih, penulis menggunakan metoda analisis regresi. Hasil analisis menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan terhadap peningkatan usaha dengan nilai probabilitas melalui uji ANOVA dan uji t dengan nilai tingkat signifikansi sesuai dengan ketentuan-ketentuan statistik. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dianalisis dan dibahas, maka penelitian dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut: a) Berdasarkan tanggapan responden dapat diketahui bahwa rata-rata menjawab sangat setuju dengan nilai 5,00 termasuk dalam kategori sangat setuju berarti adanya pelayanan yang baik maka peningkatan usaha juga semakin baik b) Berdasarkan tanggapan responden dapat diketahui bahwa rata-rata menjawab setuju dengan nilai 4,00 termasuk dalam kategori setuju bahwa peningkatan usaha dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada anggota Kabupaten Bengkulu Selatan . c) Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi nilai diperoleh nilai R^2 sebesar 0.653, atau 65 %. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Selibuhnya sebesar 35 % dipengaruhi variabel-variabel lainnya yang belum terlibat dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *pelayanan, peningkatan usaha, koperasi terpadu, Bengkulu Selatan*

¹ Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

A. Pendahuluan

Peran sektor usaha nasional harus terus dikembangkan agar menjadi usaha yang kuat, tangguh dan kokoh agar mampu bersaing, terutama dalam menghadapi persaingan global yang makin ketat. Di dalam unsur usaha nasional tersebut ada sektor koperasi. Keberadaan koperasi dalam sistem perekonomian Indonesia masih dan tetap perlu terus dikembangkan menjadi usaha yang sehat, tangguh, dan aktivitasnya diarahkan agar mampu meningkatkan kegairahan kegiatan ekonomi, pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat, memperluas lapangan kerja serta memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa. Peran koperasi sangat penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan.

Agar koperasi dapat berkembang dan terus mengalami peningkatan seperti yang diharapkan dan terjaga kelangsungan hidupnya maka diperlukan suatu usaha agar tercipta keterpaduan antara fungsi manajemen pelayanan dalam suatu koperasi sangat menentukan keberhasilan perkembangan dari koperasi tersebut. Untuk mengetahui gambaran tentang peningkatan usaha suatu koperasi, pihak yang berkepentingan dapat melihat dari pelayanan yang diberikan oleh koperasi tersebut.

Salah satunya adalah koperasi terpadu yang dibentuk oleh persatuan guru-guru sekolah dasar dan penjaga di Kecamatan Kota Manna Bengkulu Selatan. Koperasi ini merupakan salah satu lembaga keuangan yang menghimpun dan mengelola dana guru-guru dan penjaga sekolah dasar yang bergerak dalam usaha simpan pinjam dan serba usaha lainnya. Walaupun dalam lingkup terbatas, sehingga kegiatan usahanya memiliki karakter khas yang didasarkan pada kepercayaan dan banyak menanggung resiko. Oleh karena itu pengelolaan koperasi terpadu harus dilakukan secara profesional dan ditangani oleh pengelola yang memiliki keahlian dan kemampuan khusus, dengan dibantu oleh sistem pengawasan internal yang ketat yang bertujuan untuk meningkatkan

kesejahteraan anggotanya serta mencari keuntungan.

Berasarkan pra survey yang dilakukan penulis, koperasi terpadu telah berdiri cukup lama, dan menunjukkan kemajuan dan perkembangan terus meningkat. Adapun diantara faktor yang kemungkinan yang mendukung kemajuan koperasi tersebut adalah faktor pelayanan sudah dilakukan dengan baik. Hal inilah yang menarik bagi penulis untuk meneliti dari aspek pelayanan yang diberikan oleh koperasi terpadu, sehingga judul yang diangkat adalah : "Pengaruh pelayanan terhadap peningkatan usaha pada koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan".

Adapun batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan:

1. Pelayanan adalah aktivitas kegiatan atau pengabdian yang diberikan oleh pegawai koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan.
2. Peningkatan usaha yang dimaksud adalah usaha anggota berkembang sejalan dengan perkembangan usaha koperasi.

Seperti yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan pada koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan?
2. Bagaimana peningkatan usaha koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap peningkatan usaha koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan?

Adapun penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan pada koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan.
 2. Untuk mengetahui peningkatan usaha koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan
 3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap peningkatan usaha koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan
- Sedangkan kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis sendiri dalam menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan realita di lapangan terutama tentang pelaksanaan pelayanan terhadap peningkatan usaha koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan.

2. Bagi koperasi yang bersangkutan, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam usaha memberikan pelayanan yang baik guna mencapai peningkatan/pengembangan usaha koperasi tersebut dimasa yang akan datang.
3. Pembaca lainnya, sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain.

B. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Pelayanan

Fenomena perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat dewasa ini menimbulkan bertambahnya perusahaan yang memasuki pasar jasa. Hal tersebut ditandai dengan munculnya perusahaan baru yang menghasilkan produk jasa yang hampir sejenis, dampaknya adalah semakin banyak produk jasa yang ditawarkan dalam bentuk pelayanan yang beragam. Kondisi demikian membuat pelanggan dihadapkan kepada berbagai alternatif pilihan pembelian dalam rangka memenuhi kebutuhannya, sementara dipihak perusahaan menimbulkan iklim persaingan yang semakin tinggi dalam mendapatkan pelanggan.

Persaingan pelayanan terhadap pelanggan semakin ketat, unit-unit pelayanan perusahaan yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan prima yang memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis jasa. Hal tersebut dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan dalam hal layanan pelanggan.

Suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan yang diharapkan.

2. Pengertian Peningkatan Usaha Koperasi

Koperasi adalah badan usaha yang mengorganisir pemanfaatan dan pemberdayaan sumber daya ekonomi para anggotanya atas dasar prinsip-prinsip koperasi dan kaidah usaha ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat daerah kerja pada umumnya, dengan demikian koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat dan sokoguru perekonomian nasional (Ikatan Akuntan Indonesia, 2007:26). Dan lebih lanjut dikatakan bahwa prinsip-prinsip koperasi tersebut terdiri atas : kemandirian, keanggotaan bersifat terbuka, pengelolaan dilakukan secara demokratis, pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding besarnya jasa usaha masing-masing anggota, pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal, pendidikan perkoperasian dan kerja sama antar koperasi.

Kasmir (2008:21), menjelaskan bahwa koperasi adalah perkumpulan manusia seorang-seorang yang dengan sukanya sendiri hendak bekerja sama untuk memajukan ekonominya. Artinya koperasi adalah suatu perkumpulan orang-orang yang atas dasar persamaan derajat sebagai manusia, dengan tidak memandang haluan agama dan politik secara sukarela masuk, untuk sekedar memenuhi kebutuhan bersama yang bersifat kebendaan atas tanggungan bersama.

Tentang Koperasi Primer dan Sekunder perbedaannya adalah terletak pada "keanggotaan": Koperasi primer anggotanya adalah orang-seorang dan Koperasi Sekunder anggotanya terdiri (organisasi) Koperasi. Dengan pemahaman yang lain, Koperasi Sekunder dibentuk oleh beberapa Koperasi Primer yang kemudian menggabung menjadi satu dan membentuk koperasi baru.

Untuk melengkapi tulisan tentang Koperasi yang sudah ada berikut ulasan tentang Koperasi Primer dan Sekunder sebagaimana UU 25/1992 tentang Perkoperasian. Koperasi dapat berbentuk Koperasi Primer atau Koperasi Sekunder.

Pengertian Koperasi Sekunder meliputi semua Koperasi yang didirikan

oleh dan beranggotakan Koperasi Primer dan/atau Koperasi Sekunder. Berdasarkan kesamaan kepentingan dan tujuan efisiensi. Koperasi Sekunder dapat didirikan oleh Koperasi sejenis maupun berbagai jenis atau tingkatan. Dalam hal Koperasi mendirikan Koperasi Sekunder dalam berbagai tingkatan, seperti selama ini yang dikenal sebagai Pusat, Gabungan, dan Induk, maka jumlah tingkatan maupun penamaannya diatur sendiri oleh Koperasi yang bersangkutan.

Dalam hal terdapat orang yang ingin mendapat pelayanan menjadi anggota Koperasi, namun tidak sepenuhnya dapat memenuhi persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Anggaran Dasar, mereka dapat diterima sebagai anggota luar biasa. Ketentuan ini memberi peluang bagi penduduk Indonesia bukan warga Negara dapat menjadi anggota luar biasa dari suatu Koperasi sepanjang memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kegiatan usaha yang dikembangkan koperasi pada prinsipnya adalah kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan anggota. Salah satu indikator utama keberhasilan kegiatan usaha tersebut adalah jika usaha anggota berkembang sejalan dengan perkembangan usaha koperasi. Oleh sebab itu jenis usaha koperasi tidak dapat diseragamkan untuk setiap koperasi, sebagaimana tidak dapat diseragamkannya pandangan mengenai kondisi masyarakat yang menjadi anggota koperasi.

Biaya transaksi yang ditimbulkan apabila anggota menggunakan koperasi dalam melakukan kegiatan usahanya juga perlu lebih kecil jika dibandingkan dengan tanpa koperasi. Hal ini akan menjadi penentu apakah keberadaan koperasi dan keanggotaan koperasi memang memberikan manfaat bisnis. Jika biaya transaksi tersebut memang dapat menjadi insentif bagi keanggotaan koperasi maka produktivitas modal koperasi akan lebih besar dibandingkan lembaga lain. Langkah selanjutnya yang perlu dikembangkan oleh suatu koperasi adalah agar hasil produktivitas tersebut dapat dipertahankan dalam sistem koperasi. Pengalaman sebelumnya menunjukkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan lemahnya lembaga koperasi adalah karena nilai lebih dari

perputaran modal dalam "sistem" koperasi ternyata lebih banyak diterima oleh lembaga-lembaga diluar koperasi dan anggotanya. Hal ini memang merupakan salah satu catatan penting yang harus diperhatikan sebagai akibat dari sistem perbankan yang sentralistik seperti yang dianut saat ini.

3. Hubungan Pelayanan Terhadap Peningkatan Usaha Koperasi

Pelayanan adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang pelayan/pegawai/karyawan/anggota koperasi terpadu di Kabupaten Bengkulu Selatan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, baik dengan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan/anggota (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan, keramahan) maupun dengan memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang (gedung, desain interior dan exterior serta peralatan/perlengkapan) sehingga mampu menimbulkan kenyamanan bagi konsumen dan dapat meningkatkan usaha koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan secara positif dan signifikan.

4. Hipotesis

Untuk menemukan suatu masalah, perlu adanya suatu hipotesa sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang harus dibuktikan kebenarannya melalui proses penelitian. Adapun pengertian hipotesa tersebut, penulis mengemukakan beberapa pendapat para ahli adalah :

Dugaan yang memungkinkan benar atau salah, dia akan ditolak jika salah atau palsu, dan dia akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Penolakan dan penerimaan hipotesa dengan begitu sangat tergantung kepada hasil-hasil penyelidikan terhadap fakta-fakta yang dikumpulkan (Sutrisno Hadi; 1982, 63).

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan di atas, maka penulis menyimpulkan yang dimaksud dengan hipotesa ialah sesuatu pernyataan atau jawaban yang bersifat sementara dan masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui penelitian.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka untuk memperoleh jawaban sementara atas permasalahan yang telah dirumuskan, dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

- a. Hipotesa 1 (H_a 1) terdapat Pengaruh pelayanan terhadap Peningkatan usaha.
- b. Hipotesa 2 (H_o 2) tidak terdapat pengaruh pelayanan Terhadap Peningkatan usaha

C. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, artinya penelitian yang bertujuan untuk menguraikan sifat atau karakteristik dan hubungan atau pengaruh dari suatu fenomena atau variabel-variabel tertentu guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan. melalui perhitungan.

Adapun variable-variabel di dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang pelayan/pegawai/karyawan/anggota koperasi terpadu di Kabupaten Bengkulu Selatan dengan indikator adalah : dalam melayani pelanggan secara memuaskan, baik dengan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan/anggota (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan, keramahan) maupun dengan memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang (gedung, desain interior dan exterior serta peralatan/perlengkapan) sehingga mampu menimbulkan kenyamanan bagi konsumen dan dapat meningkatkan usaha koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan secara positif dan signifikan.
2. Peningkatan usaha adalah suatu cara atau strategi yang dilakukan oleh koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan dalam meningkatkan/mengembangkan organisasinya agar tetap bertahan dan eksis sesuai dengan apa yang diharapkan bersama. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a. luwes (*flexible*) sesuai dengan kepentingan anggota;
 - b. berorientasi pada pemberian pelayanan bagi anggota;
 - c. berkembang sejalan dengan perkembangan usaha anggota;
 - d. biaya transaksi antara koperasi dan anggota mampu ditekan lebih kecil dari biaya transaksi non-koperasi; dan
 - e. mampu mengembangkan modal yang ada didalam kegiatan koperasi dan anggota sendiri.

Menurut Indriantoro (2002:115) populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai

karakteristik tertentu, sedangkan sampel adalah bagian tertentu yang diambil dari suatu populasi yang diteliti secara rinci.

Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh guru dan penjaga sekolah dasar yang menjadi anggota koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan yaitu sebanyak 402 orang. Sedangkan sebagai sampelnya diambil 5% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 20 orang guru dan penjaga dengan secara acak. Dengan alasan dari 20 orang guru dan penjaga tersebut sudah dapat mewakili serta menjawab permasalahan penelitian yang penulis lakukan lebih representatif dan mengurangi tingkat kesalahan, sehingga data yang diperoleh mendekati nilai sesungguhnya

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 4 (empat metode) pengumpulan data yaitu:

1. Metode Kuesioner
Merupakan teknik pengumpulan data yang utama dalam penelitian ini. Kuesioner disebarakan kepada seluruh guru dan penjaga sekolah Pada Koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan.
2. Metode Observasi
Yaitu mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung pada Pada Koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan.
3. Metode wawancara
Untuk melengkapi data-data yang sudah diperoleh, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang karyawan pada Kantor Camat Kecamatan Masat Kabupaten Bengkulu Selatan
4. Studi Pustaka dan Dokumentasi
Yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan bahan bacaan lainnya yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

Data-data yang diperoleh dengan menggunakan angket kemudian masing-masing pertanyaan diberi alternatif jawaban dengan nilai skor adalah sebagai berikut:

1. Apabila responden menjawab a maka diberi skor 5
2. Apabila responden menjawab b maka diberi skor 4
3. Apabila responden menjawab c maka diberi skor 3
4. Apabila responden menjawab d maka diberi skor 2
5. Apabila responden menjawab e maka diberi skor 1

Kemudian diperiksa dan diediting, selanjutnya diolah dan didistribusikan sesuai dengan variabel-variabel penelitian.

Untuk dapat mengukur pengaruh pelayanan terhadap peningkatan usaha pada koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan penulis terlebih dahulu melakukan.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

sebelum instrumen penelitian yang berupa angket disebarakan kepada responden, terlebih dahulu diadakan uji coba. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kehandalan yang memadai dan dikenal dengan istilah validitas. Menurut Nasution (1995) bahwa "Suatu alat ukur dikatakan valid jika alat ukur itu adalah apa yang harus diukur, sedang alat itu dikatakan reliabel bila mengukur suatu gejala pada waktu berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama". Jadi dapat dikatakan bahwa validitas berhubungan dengan tingkat konsistensi. Adapun untuk mencari validitas dan reliabilitas instrumen digunakan sampai 10 orang sebagai Try Out kuesioner untuk menjaring data kemudian dianalisis dengan komputer program Statistica *Product and Service Solution (SFSS)* Versi 16.00.

a. Validitas

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika $r_{nas};l$ positif serta $r_{has};, > r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut valid.
- 2) Jika $r_{has};$, tidak positif dan $r_{has};, < r_{tabel}$, ataupun $r_{has};$, negatif $> r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

b. Reliabilitas; Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika r_{Alpha} positif dan $r_{Alpha} > r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut Reliabel.
- 2) Jika r_{Alpha} negatif dan $r_{Alpha} < r_{tabel}$ ataupun r_{Alpha} negatif $> r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak Reliabel.

2. Analisis Regresi

Untuk mengetahui adanya hubungan antara prestasi (X) terhadap kinerja (Y) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Pengujian Hipotesis Untuk mengetahui apakah regresi linier berganda yang didapat dari penelitian, ada artinya jika dipakai untuk membuat kesimpulan tentang hubungan antara Y dari X1 dan X2, maka dipergunakan pengujian persamaan regresi

linier berganda dengan rumus hipotesis:

Untuk menentukan berapa kuatnya hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik, secara partial dilakukan dengan Uji t :

Ho : koefisien regresi tidak signifikan

Ho: Koefisien regresi adalah signifikan

Dengan ketentuan : (berdasarkan nilai t)

Jika t hitung $>$ t tabel 0,05 (dk=n-2) maka

Ho : di tolak

Jika t hitung $<$ t tabel 0,05 (dk= n-2) maka

Ho : di terima

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Penelitian

Hasil penelitian dengan menggunakan data angket/kuesioner melakukan penilaian sebagai berikut mulai dari 1 sampai dengan 7 untuk tiap-tiap item jawaban pernyataan. Setelah diketahui hasilnya kemudian dijumlahkan menurut jenis variabel independen yaitu: pelayanan (X), dan variabel dependen yaitu peningkatan usaha (Y). Penelitian ini akan menguraikan hasil data dan angket serta kuesioner.

Hasil tanggapan responden terhadap variabel pelayanan seperti pada table di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata tanggapan responden di dapat dengan nilai 3,82 termasuk dalam kategori setuju bahwa dengan pelayanan yang baik maka anggota akan berusaha akan meningkatkan usaha koperasi.

2. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel pelayanan

Untuk mengukur apa yang harus diukur maka digunakan hasil uji validitas terhadap semua variabel yang menjadi ukuran dalam penelitian ini. Hasil uji validitas variabel X (pelayanan) dapat dilihat hasil perhitungan validitas dijelaskan sebagai berikut:

Uji Validitas Variabel pelayanan (X)

Dari hasil perhitungan untuk variabel X yang diperoleh tersebut dapat disusun hasil validitas seperti terlihat tabel berikut ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X)
Correlations**

			X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	TOTAL X1
Spearman's rho	X1_1	Correlation Coefficient	1,000	,575(**)	,493(*)	,334	,088	,655(**)	,252	,615(**)
		Sig. (2-tailed)	.	,008	,027	,150	,711	,002	,283	,004
		N	20	20	20	20	20	20	20	20
	X1_2	Correlation Coefficient	,575(**)	1,000	,762(**)	,217	,108	,765(**)	,328(*)	,750(**)
		Sig. (2-tailed)	,008	.	,000	,358	,651	,000	,007	,000
		N	20	20	20	20	20	20	20	20
	X1_3	Correlation Coefficient	,493(*)	,762(**)	1,000	,097	,638(**)	,718(**)	,017	,929(**)
		Sig. (2-tailed)	,027	,000	.	,685	,000	,000	,945	,000
		N	20	20	20	20	20	20	20	20
	X1_4	Correlation Coefficient	,334	,217	,097	1,000	,687(**)	,225	,608(*)	,653(**)
		Sig. (2-tailed)	,150	,358	,685	.	,000	,340	,000	,000
		N	20	20	20	20	20	20	20	20
	X1_5	Correlation Coefficient	,088	,108	,638(**)	,687(*)	1,000	,514(*)	,791(*)	,738(**)
		Sig. (2-tailed)	,711	,651	,000	,000	.	,021	,000	,000
		N	20	20	20	20	20	20	20	20
	X1_6	Correlation Coefficient	,655(**)	,765(**)	,718(**)	,225	,514(*)	1,000	,286	,648(**)
		Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,340	,021	.	,221	,002
		N	20	20	20	20	20	20	20	20
	X1_7	Correlation Coefficient	,252	,328(*)	,017	,608(*)	,791(**)	,286	1,000	,728(**)
		Sig. (2-tailed)	,283	,007	,945	,000	,000	,221	.	,000
		N	20	20	20	20	20	20	20	20
	TOTAL X1	Correlation Coefficient	,615(**)	,750(**)	,929(**)	,653(*)	,738(**)	,648(**)	,728(*)	1,000
		Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000	,002	,000	.
		N	20	20	20	20	20	20	20	20

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari hasil analisis dalam tabel diatas terlihat semua instrument menunjukkan validitas karena hasil nilai r hitung yang diperoleh dari nilai r tabel yaitu 0,444 untuk N = 20 dan menunjukkan bahwa semua instrument factor internal pegawai validitas diberi tanda (**) sangat kuat dan kuat (*) untuk itu hasil data pelayanan dinyatakan sangat kuat dan kuat.

Untuk pengujian skala pengukuran dilakukan dengan pendekatan Cronbach's Alpha hasil analisis tersebut digambarkan dalam table reabilitas dibawah ini:

Tabel 2. Uji Reliability Statistics Variabel pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha		N of Items		
,674		7		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	50,10	13,779	,285	,620
X2_2	50,00	10,737	,710	,634
X2_3	49,80	9,958	,803	,674
X2_4	49,45	16,050	,456	,521
X2_5	49,05	17,418	,318	,542
X2_6	49,30	20,432	,659	,656
X2_7	49,45	15,313	,456	,514

a The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Hasil analisis menggunakan Cronbach's Alpha didapat nilai reabilitasnya sebesar 0,674 ini berarti lebih besar dari standarisasi yang dianjurkan yaitu 0,600. dari hasil tersebut dapat dinyatakan data yang didapat adalah realibel.

3. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Peningkatan Usaha

Hasil tanggapan responden terhadap variabel peningkatan usaha seperti pada table di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata tanggapan responden di dapat dengan nilai 4,00 termasuk dalam kategori setuju bahwa peningkatan usaha akan semakin baik apabila

pelayanan yang diberikan kepada anggotanya semakin baik.

Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Peningkatan Usaha

Untuk mengukur apa yang harus diukur maka digunakan hasil uji validitas terhadap semua variabel yang menjadi ukuran dalam penelitian ini. Hasil uji validitas variabel Y (peningkatan usaha) dapat dilihat hasil perhitungan validitas dijelaskan sebagai berikut:

Uji Validitas Variabel Peningkatan Usaha (Y)

Dari hasil perhitungan untuk variabel Y yang diperoleh tersebut dapat disusun hasil validitas seperti terlihat tabel berikut ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Usaha (Y)
Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	TOTAL Y
Y1 Correlation Coefficient	1,000	,551(*)	,493(*)	,143	,096	,604(**)	,276	,718(**)
Sig. (2-tailed)	.	,012	,027	,546	,687	,005	,238	,000
N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y2 Correlation Coefficient	,551(*)	1,000	,700(**)	,640(**)	,332	,810(**)	,230	,676(**)
Sig. (2-tailed)	,012	.	,001	,000	,153	,000	,329	,001
N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y3 Correlation Coefficient	,493(*)	,700(**)	1,000	,213	,191	,722(**)	,357	,884(**)

	Sig. (2-tailed)	,027	,001	.	,367	,420	,000	,122	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y4	Correlation Coefficient	,143	,640(**)	,213	1,000	,647(**)	,086	,536(*)	,417(*)
	Sig. (2-tailed)	,546	,000	,367	.	,000	,719	,015	,014
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y5	Correlation Coefficient	,096	,332	,191	,647(**)	1,000	,601(**)	,470(*)	,310(*)
	Sig. (2-tailed)	,687	,153	,420	,000	.	,005	,036	,016
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y6	Correlation Coefficient	,604(**)	,810(**)	,722(**)	,086	,601(**)	1,000	,460(*)	,630(**)
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,719	,005	.	,042	,003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
Y7	Correlation Coefficient	-,276	-,230	-,357	-,536(*)	-,470(*)	,460(*)	1,000	675(**)
	Sig. (2-tailed)	,238	,329	,122	,015	,036	,042	.	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20
T O T A L Y	Correlation Coefficient	,718(**)	,676(**)	,884(**)	,117	-,100	-,630(**)	,675	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,624	,676	,003	,000	.
	N	20	20	20	20	20	20	20	20

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Dari hasil analisis dalam tabel diatas terlihat semua instrument menunjukkan validitas dengan nilai lebih besar dari t table 0,775 untuk N = 20 dan menunjukkan bahwa semua instrument disiplin pegawai validitas diberi tanda (***) sangat kuat dan kuat (*) untuk itu hasil data peningkatan usaha dinyatakan sangat kuat dan kuat.

4. Uji Reabilitas

Untuk pengujian skala pengukuran dilakukan dengan pendekatan Cronbach's Alpha hasil analisis tersebut digambarkan dalam table reabilitas dibawah ini:

Tabel 4. Uji Reabilitas Variabel Peningkatan Usaha
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha		N of Items		
.822		8		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	27.39	20.794	.685	.786
Y_2	27.74	19.565	.770	.771
Y_3	27.65	22.783	.337	.828
Y_4	27.83	18.241	.777	.764
Y_5	27.48	20.534	.562	.799
Y_6	28.00	20.636	.459	.816
Y_7	27.70	23.221	.271	.836

Hasil analisis menggunakan Cronbach's Alpha didapat nilai reabilitas sebesar 0,822 ini berarti lebih besar dari standarisasi yang dianjurkan yaitu 0,600. dari hasil tersebut

dapat dinyatakan data yang didapat adalah realibel.

5. Analisis Uji Korelasi Variabel pelayanan Terhadap Peningkatan Usaha

Tabel 5. Uji Variabel pelayanan terhadap peningkatan usaha

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,808(a)	,652	,633	1,012	1,928

a Predictors: (Constant), pelayanan

b Dependent Variable: peningkatan usaha

Nilai koefisien korelasi (r^2) antara pelayanan di Lingkungan Koperasi Terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan di dapat pengaruh pelayanan terhadap peningkatan usaha adalah sebesar R 0,652 atau dalam persentase sebesar 65,2 %. Besaran angka koefisien korelasi tersebut secara kualitatif tergolong sangat kuat. Angka koefisien korelasi bernilai positif (0.652) menunjukkan orientasi hubungan searah antara pelayanan dengan peningkatan usaha Koperasi

Terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan sangat signifikan, ini menunjukkan jika ada pelayanan yang baik, maka peningkatan usaha juga semakin baik

Sumbangan tersebut menunjukkan peranan pelayanan sebesar 65 % terhadap peningkatan usaha. Selebihnya sebesar 35 % dipengaruhi variabel-variabel lainnya yang belum terlibat dalam penelitian ini.

6. Analisis Uji T (Hipotesa)

Tabel 6. Analisis Uji T (Hipotesa) pelayanan terhadap peningkatan usaha

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	8,890	3,040		2,924	,009
	Pelayanan	,658	,113	,808	5,808	,000

a Dependent Variable: peningkatan usaha

Tampilan tabel diatas menunjukkan nilai t hitung pelayanan sebesar 5,808 Untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis yang dirumuskan, maka terlebih dahulu nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel. Jika t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a)

diterima. Nilai tabel pada *level of significant* 5% ($\alpha = 0,05$) dengan *degree of freedom* (df) = 20 adalah 1,725. Dengan demikian, jika dibandingkan antara nilai t hitung (5,808) dan nilai t tabel (1.725), maka nilai t hitung lebih besar dibandingkan nilai t tabel ini berarti, hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata ada hubungan

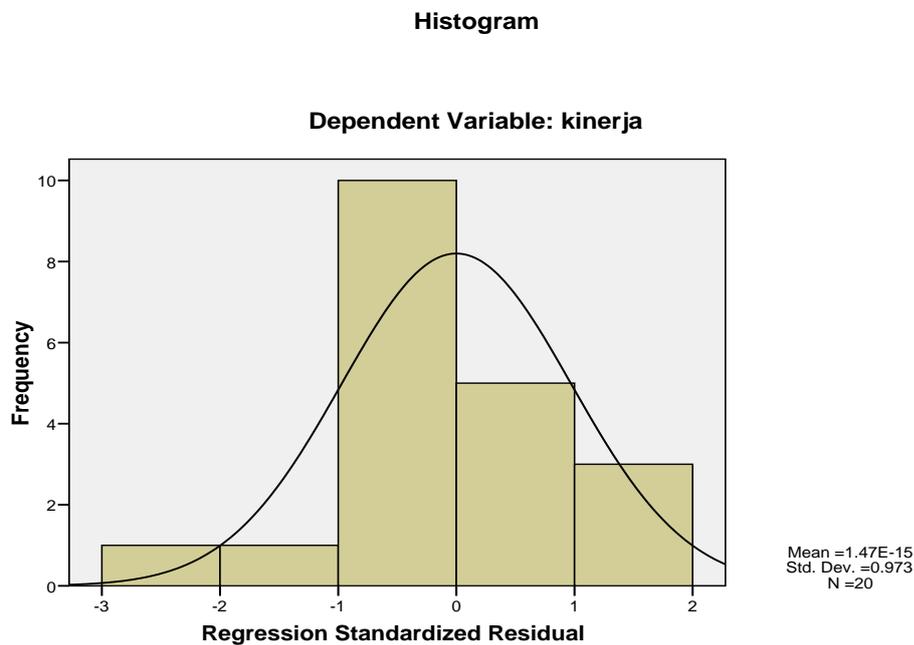
dan pengaruh yang nyata dan positif antara pelayanan terhadap peningkatan usaha Koperasi terpadu Kabupaten Bengkulu Selatan. Dengan diterimanya H_0 maka disusun persamaan regresi dibawah ini.

$$Y = 8,890 + 0.658 X + \varepsilon$$

Persamaan diatas didapat nilai konstantanya sebesar 8,890. Konstanta tersebut dapat dinyatakan secara matematis, nilai konstanta menunjukkan bahwa pada saat awal pelayanan bernilai

0, maka nilai peningkatan usaha Kabupaten Bengkulu Selatan sebesar 8,890. Dari persamaan di atas juga terlihat bahwa variabel bebas (pelayanan) memiliki koefisien regresi yang bernilai positif, yaitu 0.658. Ini menunjukkan bahwa variabel X_1 tersebut secara memiliki hubungan yang searah dengan peningkatan usaha Kabupaten Bengkulu Selatan. Untuk jelasnya dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Grafik. 1



E. Penutup

1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab-bab terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa:

- Berdasarkan tanggapan responden dapat diketahui bahwa rata-rata menjawab sangat setuju dengan nilai 5,00 termasuk dalam kategori sangat setuju berarti adanya pelayanan yang baik maka peningkatan usaha juga semakin baik
- Berdasarkan tanggapan responden dapat diketahui bahwa rata-rata menjawab setuju dengan nilai 4,00 termasuk dalam kategori setuju bahwa peningkatan usaha dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada anggota Kabupaten Bengkulu Selatan

- Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi nilai diperoleh nilai R^2 sebesar 0.653, atau 65 %. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat. Selebihnya sebesar 35 % dipengaruhi variabel-variabel lainnya yang belum terlibat dalam penelitian ini.

2. Saran

Untuk meningkatkan Usaha Kabupaten Bengkulu Selatan penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

- Koordinasi ditingkatkan lagi karena sangatlah dibutuhkan dalam setiap organisasi demi tercapainya segala tujuan yang hendak dicapai.
- Komunikasi hendaknya dijadikan suatu kunci utama dalam tercapainya suatu koordinasi yang efektif. Pada dasarnya koordinasi merupakan suatu

pemrosesan informasi.

- c. Supaya Badan Pengawas dalam melaksanakan tugasnya dalam bidang pengontrolan, pengawasan dan evaluasi. Kedekatan hubungan dan kelancaran informasi antara menejer dengan bawahan pun juga sangat perlu diperhatikan agar dalam pelaksanaan tugas tidak terdapat kesalahan informasi (*miss communications*) ataupun tekanan dalam bekerja. memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk memberikan pendapatnya
- d. Sebagai seorang pemimpin hendaknya memberikan panduan kepada para karyawan mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan bagaimana cara melakukannya, menjadwalkan, dan mempertahankan standar kinerja

DAFTAR PUSTAKA

- A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Pertama, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sulistiayani Teguh Ambar dan Rosidah.2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Kontek Organisasi Publik*. Jakarta Graha Ilmu
- Gouzali Saydam. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kedua, penerbit Djambatan.
- A.F.Stoner James dan R.Edward Freeman.1994. *Manajemen. Alih Bahasa Wilhelmus W. Bakowatun dan Drs.Benyamin Molan*.Jakarta. Penerbit Intermedia
- Heidjeri Rachman Ranupandoyo dan Suad Husna. 1990. *Manajemen Personalialia*, BPFE Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. S.P., 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Gunung Agung, Jakarta.
- Handoko, T. Hani., 2004. *Teori Manqjemen* BPFE, Yogyakarta.
- J. Supranto. 1993, *Metode Ramalan Kuantitatif : Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*, Edisi Keempat, Rineka Cipta, Jakarta.
- Manulang M.2000.. *Manaienmen Personalialia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- P.Robbins Stephen.1990. *Teori Organisasi, Structure,Design, and Aplication .Alih bahasa Yusuf Udaya*.Penerbit Arcan Jakarta.
- Samsudin Sadili .2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bandung CV.Pustaka Setia
- Siagian Sondang P., 2005, *Mertejernen Surnber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta Cetakan Kelima
- Susilo, Martoyo, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BPFE.
- Sugiyono, 2000,*Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Alfabeta, Bandung.
- Yukl, Gary. 1994. *Kompensasi Dalam Organisasi*, Prenhallindo, Jakarta 1994
- Rebecca M.Saunders . 2006. *Strategi Penilaian Kepuasan mengajarKaryawan.Alih Bahasa At'Line*.Yogyakarta Penerbit TuguPublisher