

PENGARUH RESPONSIBILITAS, EMPATI, RELIABILITAS PENGURUS TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA KOPERASI BUMI KRESNA

Yunus, Yuyus Suryana

Program Studi Magister Manajemen
Pascasarjana Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Pengurus Koperasi Bumi Kresna adalah sebagai pengelola yang bertugas memberikan pelayanan terhadap anggota Koperasi Bumi Kresna dalam menjalankan roda ekonomi Koperasi. Pelayanan yang diberikan pengurus selama ini ada kekurangan dalam merespon terhadap keperluan barang konsumsi dan sandang yang dibutuhkan oleh anggota. Sikap empati yang dimiliki pengurus sering kali menjadi kendala dan menjadi pembicaraan di lingkungan anggota. Keandalan pengurus dalam aktivitas pelayanan secara rutin sering kali tidak sesuai janji atau jadwal yang ditentukan. Kemampuan memberikan pelayanan yang kurang sesuai standar akan berdampak terhadap anggota dalam melakukan transaksi, mengurangi kesetiaan sebagai pelanggan yang berakibat loyalitas anggota bermasalah.

Penelitian ini terfokus sesuai judul pada pengaruh tanggung jawab, empati, dan Reliabilitas pengurus terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna, sedangkan tujuan penelitian adalah untuk menambah pengetahuan berkaitan dengan pengaruh tanggung jawab, empati, dan reliabilitas pengurus Koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna yang berada di lingkungan Pusdik Intelkam Polri, membuktikan pengaruh tanggung jawab pengurus koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna, membuktikan pengaruh empati pengurus koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna, dan membuktikan pengaruh reliabilitas pengurus koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab, empati, dan reliabilitas pengurus koperasi Bumi Kresna secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna yang berada di lingkungan Pusdik Intelkam. Variabel tanggung jawab pengurus berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota, variabel empati pengurus berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna, dan variabel reliabilitas pengurus berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna.

Kata kunci ; Tanggung jawab, Empati, Reliabilitas dan Loyalitas.

ABSTRACT

The Bumi Kresna Cooperative Management as the manager in charge of providing services to members of the Bumi Kresna Cooperative in running the cooperative's economy. Services provided by the management so far are still less responsive to the needs of consumer goods and clothing needed by members. The empathy that is carried out by the management is often an obstacle and becomes a talk among members. The reliability of the management in routine service activities is often not according to the appointments or schedules. The ability to provide

services that are not up to standard will have an impact on members in conducting transactions, reducing loyalty as customers which results in problematic member loyalty.

This research is focused on the Effect of responsibility, empathy, management reliability on loyalty of the Kresna Bumi cooperative members", while the aim of the study is to increase knowledge related to the effect of responsibility, empathy, and reliability of the Kresna Bumi management on members' loyalty. within the Police Intelligence and Security Center, proving the influence of the responsibility of the Kresna Bumi cooperative management on the loyalty of members of the Kresna Bumi Koperasi, proving the influence of empathy of the Bumi Kresna Cooperative administrators on the loyalty of members of the Kresna Bumi Cooperative, and proving the effect of the reliability of the Bumi Kresna Cooperative management on the loyalty of members of the Kresna Bumi Cooperative.

The results showed that the responsibility, empathy, and reliability of the Bumi Kresna Cooperative management together have a positive effect on the loyalty of the members of the Kresna Bumi Cooperative who are in the Pusdik Intelkam environment. The management responsibility variable has a positive effect on member loyalty, the management empathy variable has a positive effect on the loyalty of members of the Bumi Kresna Cooperative, and the management reliability variable has a positive effect on the loyalty of the Kresna Bumi Koperasi members.

Keywords ; Responsibility, Empathy, Reliability and Loyalty.

PENDAHULUAN

Koperasi harus diberikan kesempatan seluas-luasnya dan ditingkatkan pembinaannya, karena koperasi merupakan suatu alat yang ampuh bagi pembangunan, oleh karena koperasi merupakan suatu wadah, yang menggabungkan kepentingan pribadi dan kepentingan kelompok tergabung. Melalui kegiatan kelompok, kepentingan pribadi para anggota menjadi kekuatan pendorong yang memberikan manfaat bagi seluruh anggota kelompok tersebut. Kelompok tersebut bisa terjadi jika kelompok itu secara relatif homogen dan setiap anggotanya mampu memberikan kontribusi yang nyata.

Undang-undang Nomor 17 tahun 2012 tentang Perkoperasian merupakan pengganti Undang – Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian yang memuat pembaharuan hukum, sehingga mampu mewujudkan koperasi sebagai organisasi ekonomi yang sehat, kuat, mandiri, tangguh, serta terpercaya sebagai entitas bisnis, yang mendasarkan kegiatannya pada nilai

dan prinsip koperasi. Lebih lanjut menegaskan bahwa pemberian status dan pengesahan perubahan Anggaran Dasar dan mengenai hal tertentu merupakan wewenang dan tanggung jawab Menteri. Pemerintah memiliki peran dalam menetapkan kebijakan serta menempuh langkah yang mendorong Koperasi sehingga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik. Untuk mendorong langkah tersebut pemerintah wajib menghormati jati diri, keswadayaan, otonomi, dan independensi koperasi tanpa melakukan campur tangan terhadap urusan internal koperasi.

Kondisi saat ini, diawali akhir tahun 2019 sampai dengan bulan Agustus 2020 wabah Covid 19 telah menjadi pandemi global yang berimbas terhadap berbagai lini kehidupan masyarakat. Sektor kesehatan dan ekonomi yang paling dominan merasakan pengaruhnya baik oleh berbagai kalangan formal maupun informal, salah satu di antaranya Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), yakni ekonomi koperasi. Banyak faktor yang menghambat kemajuan koperasi dan berakibat pada pengembangan dan

pemberdayaan koperasi. Oleh karena itu, sulit untuk mewujudkan koperasi yang kuat dan mandiri dan mampu mengembangkan dan meningkatkan kerja sama potensi dan kemampuan ekonomi anggota dalam rangka

meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.

Potensi ekonomi koperasi akan berkembang sejalan dengan seberapa besar responsibilitas, empat, dan reliabilitas pengurus terhadap loyalitas anggota koperasi. Menurut Burhanudin Salam dalam bukunya Etika Sosial, konsep tanggung jawab adalah “is having the character of a free moral agent; capable of determining one’s acts; capable deterred by consideration of sanction or consequences “. Tanggung jawab itu memiliki karakter agen yang bebas moral, mampu menentukan tindakan seseorang, mampu ditentukan oleh sanksi/hukuman atau konsekuensi. Setidaknya, dari pengeritan tersebut, dapat dipahami bahwa : pertama harus ada kesanggupan untuk menetapkan suatu perbuatan, dan ke dua harus ada kesanggupan untuk memikul resiko suatu perbuatan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain. Empati nampaknya hampir tidak diperhitungkan dalam dunia usaha namun kenyataannya empati adalah hal yang dibutuhkan untuk mendapatkan kesuksesan. Jika memiliki empati kita akan mampu untuk memahami posisi dan perasaan yang dialami oleh orang lain. Kita tidak akan bersikap semena-mena dan seenaknya saja, empati juga membantu kita untuk mengerti apa yang sedang dialami oleh orang lain, selanjutnya empati dapat menghubungkan kita dengan orang-orang yang tepat. Otak manusia diprogram untuk dapat melihat dan terhubung dengan pengalaman orang lain dan selalu berusaha untuk mencari kesamaan dan melakukan penyesuaian.

Layanan kehandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai jadwal yang

telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

Menurut Moenir, dalam Tjiptono (2014 : 14) Reliabilitas, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai dengan yang diinginkan secara tepat, sedangkan menurut Lovelock, dalam Tjiptono (2014 : 15) Realiable (handal) adalah kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki kejelasan.

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 18), arti loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Dalam hal ini, loyalitas konsumen atau karyawan hanya bisa didapatkan bila pihak terkait dapat mempengaruhi sisi emosional. Adapun beberapa faktor loyalitas adalah sebagai berikut.

Faktor loyalitas konsumen :

1. Tingkat kepuasan (satisfaction) yang dirasakan oleh konsumen merupakan faktor yang sangat mempengaruhi loyalitas mereka
2. Adanya ikatan emosional (emotional bonding) antara konsumen dengan suatu produk juga menentukan loyalitas mereka, misalnya suatu merek dapat mencerminkan karakteristik konsumen.
3. Adanya kepercayaan (trust) di dalam diri konsumen terhadap suatu perusahaan atau merek untuk melakukan suatu fungsi tertentu.
4. Kemudahan (choice reduction and habit) yang dirasakan konsumen akan membuat mereka merasa nyaman sehingga menjadi

loyal. Misalnya kemudahan dalam melakukan transaksi.

5. Pengalaman dengan perusahaan (history with company) yang dialami seseorang dapat mempengaruhi perilaku orang tersebut. Ketika konsumen memiliki pengalaman menyenangkan dengan suatu perusahaan atau merek, maka mereka cenderung ingin mengulangi pengalaman tersebut.

Koperasi Bumi Kresna merupakan Koperasi Primer di lingkungan satuan kerja Pusat Pendidikan Intelijen Keamanan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri yang memiliki pengurus sekaligus anggota dari berbagai golongan Aparatur Sipil Negara dan anggota Kepolisian RI dan tingkat pendidikan berjenjang mulai SMP, SMU, DIII, Strata I dan Strata II. Sampai akhir tahun buku 2019, jumlah anggota penuh 98 orang dan jumlah anggota luar biasa 35 orang. Potensi ekonomi koperasi bagi pengurus, anggota dan masyarakat umum sekitar memberikan suasana yang saling membutuhkan melalui pelayanan pengadaan barang konsumsi dan pelayanan jasa lain. Kegiatan usaha yang dilakukan di lingkungan lembaga pendidikan lebih banyak dibandingkan di luar, karena mengoptimalkan potensi perputaran ekonomi baik dari personel maupun peserta didik yang belajar dari seluruh pelosok nusantara.

Kehandalan pelayanan dalam berbagai aktivitas usaha yang menimbulkan terjadinya transaksi ekonomi berupa jasa atau keuntungan lebih dan atau selisih hasil usaha perlu diupayakan menjadi satu model yang setiap saat menjadi daya tarik bagi konsumen, agar menjadi pelanggan tetap bagi perusahaan. Selisih hasil usaha yang diperoleh perusahaan selama mengoperasionalkan sebagian atau seluruh potensi ekonomi akan sangat bergantung terhadap kehandalan pelayanan yang menjadi

perhatian konsumen. Pengurus Koperasi Bumi Kresna dalam melayani transaksi baik jasa maupun ekonomi sehari-hari yang terjadi berdasarkan pengamatan menurut pengalaman

dari sebagian konsumen masih relatif kurang cepat, tepat sesuai jadwal bahkan rasa kepuasan pada saat transaksi belum dirasakan secara utuh. Hal tersebut disebabkan oleh lingkungan sarana dan prasarana dan petugas yang melayani tidak memadai. Pengurus Koperasi Bumi Kresna di samping tugas dan tanggung jawab sebagai Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kepolisian juga dibebankan tugas untuk mengelola Koperasi.

Persaingan yang semakin hebat antara institusi penyedia produk belakangan ini bukan hanya disebabkan globalisasi. Tetapi lebih disebabkan karena pelanggan semakin cerdas, sadar harga, banyak menuntut, kurang memaafkan, dan didekati oleh banyak produk. Kemajuan teknologi komunikasi juga ikut berperan meningkatkan intensitas persaingan, karena memberi pelanggan akses informasi yang lebih banyak tentang berbagai macam produk yang ditawarkan. Artinya pelanggan memiliki pilihan yang lebih banyak dalam menggunakan uang yang dimilikinya.

Loyalitas pelanggan terhadap suatu produk yang sudah dapat dirasakan kehandalannya akan terus menjadi pelanggan setia, tidak lagi menghitung uang yang dikeluarkan. Anggota Koperasi Bumi Kresna dan pengurus sekaligus sebagai pelanggan transaksi perputaran ekonomi koperasi yang sudah sedang berjalan dengan kondisi saat ini, intensitas transaksi dengan koperasi prosentase relatif kecil kuantitas dibandingkan dengan jumlah anggota. Tingkat penggunaan ulang produk koperasi yang sudah disiapkan melalui pesanan perorangan via komunikasi di telepon seluler, sirkulir pesanan bulanan bahkan sie usaha koperasi melakukan belanja konsumsi dan barang kebutuhan lainnya untuk penyediaan harian, mingguan, dan bulanan hanya berjalan

beberapa bulan saja anggota melakukan aktivitas pembelian, sering terjadi persediaan barang kedaluarsa.

Anggota koperasi secara keseluruhan belum dapat diharapkan sepenuhnya sebagai konsumen tetap atau agen – agen penyampai pesan terhadap satu, dua atau beberapa anggota koperasi untuk menyebarkan informasi guna meyakinkan konsumen agar tidak beralih ke produk lain, tentang barang-barang yang bisa bersaing dengan pasar dan harga cukup terjangkau. Masih perlu waktu relatif lama sebagai

anggota koperasi Bumi Kresna untuk mengungkapkan hal-hal yang positif secara konsisten tentang koperasi Bumi Kresna. Melihat kondisi tersebut tentang kondisi Koperasi Bumi Kresna, penulis tertarik mengadakan penelitian tentang :

“Pengaruh Responsibiliti Empati Reliabiliti Pengurus Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Bumi Kresna“ sebagai potensi ekonomi koperasi dilingkungan satuan kerja Pusat Pendidikan Intelijen Keamanan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang beralamat di Jalan Soreang Cipatik Km. 7 Kabupaten Bandung.

Identifikasi dan Rumusan masalah

Dari latar belakang yang diuraikan, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut.

Potensi ekonomi koperasi yang cukup memberikan peluang di berbagai bidang usaha yang sedang berjalan di lingkungan lembaga Pendidikan Intelijen Keamanan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri diwadhahi melalui Koperasi Bumi Kresna yang merupakan koperasi primer yang dikelola baik dari dan untuk anggota penuh maupun anggota luar biasa yang bertugas sebagai Aparatur Sipil Negara, anggota Polri dan pegawai harian lepas (PHL). Wujud partisipasi aktif dari pengurus dan anggota koperasi sangat

besar diperlukan guna mempertahankan roda ekonomi dan mengembangkan aktivitas usaha koperasi. Pihak pengurus secara signifikan kurang memperhatikan keberadaan dorongan baik melalui aktivitas responsibilitas, empati, dan reliabilitas terhadap mobilitas barang dan jasa Koperasi Bumi Kresna yang diperlukan anggota dan pelanggan lainnya, dibandingkan dengan pendapatan dari kegiatan pelayanan konsumsi dan jasa dari pihak lain. Atas latar belakang tersebut perlu mengetahui dan dikaji lebih mendalam melalui penelitian, sehingga menemukan solusinya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh responsibilitas, empati, dan reliabilitas pengurus Koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna;
2. Bagaimana pengaruh responsibilitas pengurus Koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna;
3. Bagaimana pengaruh empati pengurus Koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna;
4. Bagaimana pengaruh reliabilitas pengurus Koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu : pengaruh responsibilitas, empati, dan reliabilitas pengurus Koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas Anggota Koperasi Bumi Kresna, dengan menggunakan metode eksplanatori, pendekatan kuantitatif yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang memengaruhi hipotesis. Pada penelitian ini

minimal terdapat dua variabel yang dihubungkan dan penelitian ini berfungsi menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dijelaskan hubungan interaktif atau timbal balik yang

signifikan antara variabel bebas di antaranya

; responsibilitas, empati dan reliabilitas pengurus Koperasi Bumi Kresna dengan variabel terikat, yakni loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna yang akan diteliti dan apakah hubungan tersebut saling memengaruhi. Alasan utama pemilihan jenis penelitian eksplanatori ini untuk menguji hipotesis yang diajukan agar dapat menjelaskan pengaruh variabel bebas, responsibilitas, empati, dan reliabilitas pengurus Koperasi Bumi Kresna terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna baik secara parsial maupun simultan yang ada dalam hipotesis tersebut.

Penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif, yaitu berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (Sugiyono, 2014:56), bertujuan untuk mengukur pengaruh renponsibilitas, empati, dan reliabilitas pengurus terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna di Pusdik Intelkam Lemdiklat Polri.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Data

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut serta memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari nilai titik kritis 0,3. Berikut disajikan hasil pengujian validitas dengan bantuan Software SPSS 25 dengan metode pearson product moment.

Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	r-hitung	t-kritis	
Keterangan Responsibiliti				
(X1)	P1	0,905	0,300	Valid
	P2	0,841	0,300	Valid
	P3	0,901	0,300	Valid
	P4	0,860	0,300	Valid
Empati (X2)	P1	0,935	0,300	Valid
	P2	0,903	0,300	Valid
	P3	0,951	0,300	Valid
Reliabiliti (X3)	P1	0,878	0,300	Valid
	P2	0,863	0,300	Valid
	P3	0,900	0,300	Valid
	P4	0,909	0,300	Valid
	P5	0,881	0,300	Valid
Loyalitas (Y)	P1	0,838	0,300	Valid
	P2	0,735	0,300	Valid
	P3	0,954	0,300	Valid
	P4	0,388	0,300	Valid
	P5	0,911	0,300	Valid

Sumber: olah data menggunakan Software SPSS 25 (terlampir)

Pada tabel di atas, dapat dilihat seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Responsibilitas, Empati, Reliabilitas, dan Loyalitas memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari nilai t-kritis 0,300, sehingga dinyatakan valid. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur keempat variabel dinyatakan sudah valid dan layak digunakan dalam penelitian dan bisa

dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas Data

Alat ukur selain harus valid juga harus memiliki Reliabilitas atau keandalan. Suatu alat ukur dapat dikatakan andal jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. Pengujian Reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji tingkat konsistensi dari alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji tingkat konsistensi dari alat ukur penelitian digunakan Cronbach's Alpha. Suatu konstruk dapat diterima jika memiliki nilai koefisien Reliabilitas yang lebih besar atau sama dengan 0,7. Hasil perhitungan koefisien Reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Kritis	Item Keterangan	Reliabilitas	Titik
Responsibiliti (X1)	4 Reliabel	0,897	0,700
Empati (X2)	3 Reliabel	0,922	0,700
Reliabiliti (X3)	5 Reliabel	0,930	0,700
Loyalitas (Y)	5 Reliabel	0,841	0,700

Sumber: olah data menggunakan Software SPSS 25 (terlampir)

Pada tabel di atas, terlihat bahwa dari ke-4 (empat) variabel yang diteliti, diperoleh nilai

cronbach's alpha sebesar 0,897; 0,922, 0,930 dan 0,841. Ke 4 (empat) nilai koefisien Reliabilitas tersebut lebih besar dari 0,7, maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas yang telah diuraikan, dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan pada setiap variabelnya masing-masing sudah mampu mengukur apa yang ingin diukur dan dinyatakan telah memenuhi kriteria kuesioner yang konsisten atau reliabel sehingga instrumen kuesioner dinyatakan dapat digunakan dalam penelitian.

PEMBAHASAN

Koperasi Bumi Kresna

Koperasi Bumi Kresna secara resmi memiliki Badan Hukum berdasarkan Akta Notaris Nomor : 48 tanggal 26 Februari 2016 yang beralamat di jalan Soreang Cipatik kilometer 07 Soreang Desa Gajah Mekar Kecamatan Kota Waringin Kabupaten Bandung, surat izin Undang-undang (HO) nomo : 518 /II-PM/2016 tanggal 25 Mei 2016 tentang izin Gangguan, dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) nomor : 00077 /10 – 12 /PM /VIII/ 2016 tanggal 12 Agustus 2016 tentang Izin Usaha melakukan kegiatan usaha perdagangan dan jasa di seluruh wilaya Republik Indonesia. Koperasi ini berada di lingkungan satuan kerja Pusat Pendidikan Intelijen Keamanan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri (Pusedik Intelkam Lemdiklat Polri) yang di resmikan tahun 2003 oleh Kalemndiklat Polri. Sebelumnya nomenklatur Koperasi Pusat Pendidikan Administrasi Polri mulai tahun 1982 s.d. 1992 yang beralamat jalan Sirnamanah nomor 26 Sukajadi Kota Bandung, selanjutnya Koperasi Pusedik Komunikasi dan Elektronika Polri tahun 1993 sd. 2002. Operasional usaha koperasi dilakukan lebih banyak di lingkungan Pusedik melayani anggota Koperasi. Surat Izin Usaha dikeluarkan oleh Kepala Satuan Kerja baik Pusedikmin maupun Pusedik Komlek Polri dan

Surat Isin Usaha dari Dinas Koperasi Kota Bandung.

Profil Koperasi Bumi Kresna

Nama :Koperasi Bumi Kresna

Alamat :Jalan Soreang cipatik Km 07 Soreang Kabupaten Bandung Nomor Telepon ; 081394811384 /022 5893657

Situs web : bumikresna@gmail.com

Visi Koperasi Bumi Kresna :

Menjadi Primer Koperasi Bumi Kresna yang berdaya saing unggul melayani dengan hati guna mewujudkan kesejahteraan anggota “

Misi Koperasi Bumi Kresna

- a. Meningkatkan profesionalisme pengelola koperasi (Pengurus, Pengawas dan Karyawan);
- b. Meningkatkan mutu manajemen dan tata kelola yang transparan dan akuntabel;
- c. Meningkatkan partisipasi aktif anggota sebagai pemilik koperasi;
- d. Meningkatkan partisipasi aktif anggota sebagai pengguna jasa koperasi
- e. Mengoptimalkan sumber daya yang ada guna meningkatkan pelayanan dan usaha koperasi;
- f. Melakukan kerja sama kegiatan usaha yang saling menguntungkan dalam rangkat pengembangan koperasi.

Berdasarkan garis kontinum di atas terlihat bahwa nilai persentase yang diperoleh sebesar 69,0% yang termasuk ke dalam kategori Baik. Meskipun demikian, dari nilai tersebut masih terdapat kesenjangan (gap) sebesar 31,0% (100% - 69,0%), yang menunjukkan bahwa masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki terkait variabel responsibilitas, yakni terkait kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pengurus (Item

No.3 yang memiliki skor terendah).

Pernyataan anggota terhadap responsibilitas pengurus secara umum memberikan pada kategori baik, artinya pelayanan pengurus terhadap anggota direspon dengan cepat, tepat, dan sesuai jadwal yang ditentukan, sebagai contoh anggota memesan tiket pesawat, Bandung – Medan, dengan sarana alat bantu IT yang ada dapat dengan cepat memenuhi permintaan anggota, anggota pesan barang konsumsi harian, atau bulanan, sudah dijadwalkan dengan rinci kapan pesanan masuk ke koperasi, sehingga tidak lupa atau tidak dilayani. Dari dimensi pelayanan kurang tepat dalam memberikan pelayanan kepada anggota, persentase relative kecil namun hal ini menjadi perhatian pengurus, kemungkinan terkait pesanan barang yang spesifikasinya tidak sesuai yang dipesan.

Berdasarkan garis kontinum di atas terlihat bahwa nilai persentase yang diperoleh sebesar 68,1% yang termasuk kedalam kategori Baik. Meskipun demikian, dari nilai tersebut masih terdapat kesenjangan (gap) sebesar 31,9% (100% - 70,1%), yang menunjukkan bahwa masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki terkait variabel Empati, yakni terkait sikap sopan dalam melayani pelanggan (Item No.2 yang memiliki skor terendah).

Persepsi anggota, pada umumnya, menyatakan berapa pada kategori baik terhadap pelayanan pengurus variabel empati. Artinya, pengurus memberikan empati terhadap anggota dari 3 dimensi yang ditanyakan. Pelayanan bersikap ramah dan tidak membeda-bedakan anggota menjadi penilaian baik, sebagai contoh pengurus mengetahui perbedaan dan latar belakang anggota, karakter dan sebagainya, berusaha untuk memahami berbagai adat budaya, sikap ramah dilingkungan atau daerahnya, sehingga menjadi satu persepsi bahwa sikap ramah dan tidak diskriminatif yang dilakukan pengurus sudah bisa diterima oleh anggota. Meskipun dimensi sikap sopan santun belum secara optimal dilakukan pengurus dalam memberikan pelayanan, keberadaan pengurus yang beragam, contoh logat

bicara sunda, jawa, dan batak dalam memberikan respon pelayanan sering jadi kendala kurang sikap sopan santun.

Berdasarkan garis kontinum di atas terlihat bahwa nilai persentase yang diperoleh sebesar 67,9% yang termasuk kedalam kategori Cukup Baik. Meskipun demikian, dari nilai tersebut masih terdapat kesenjangan (gap) sebesar 32,1% (100% - 67,9%), yang menunjukkan bahwa masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki terkait variabel Reliabilitas, yakni terkait rasa aman dalam bertransaksi (Item No.4 yang memiliki skor terrendah).

Persepsi anggota secara umum terhadap reliabilitas pengurus terhadap anggota memberikan pernyataan berada pada kategori cukup, artinya pelayanan yang selama ini dilakukan pengurus terhadap anggota dan non anggota belum optimal sebagaimana harapan anggota dan semua pihak, meskipun empat dimensi mengatakak baik. Dimensi pelayanan terkait penggunaan alat bantu yang ada di koperasi sudah digunakan untuk mempercepat pelayanan, standar pelayanan terhadap konsumen sudah dilaksanakan dengan baik, contoh pada saat anggota datang ke toko atau kantor koperasi dilayani sesuai standar. Mengucapkan selamat datang, ucapan terima kasih atas kedatangannya berbelanja lagi, ditawarkan produk, dan kalau ada yang kurang segera memberitahukan kepada pengurus, barang yang dibeli di pak dengan baik sesuai stadar kesehatan.

Berdasarkan garis kontinum di atas terlihat bahwa nilai persentase yang diperoleh sebesar 68% yang termasuk ke dalam kategori Baik. Meskipun demikian, dari nilai tersebut masih terdapat kesenjangan (gap) sebesar 34% (100% - 68%) yang menunjukan bahwa masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki terkait variabel Loyalitas yakni terkait merekomendasikan produk koperasi kepada

anggota dan orang lain (Item No.3 yang memiliki skor terrendah).

Persepsi anggota pada umum memberikan pernyataan variabel loyalitas anggota terhadap pelayanan pengurus berada pada katagori cukup, artinya partisipasi transaksi anggota menggunakan produk koperasi sebagai satu-satunya alternatif berbelanja relatif cukup, belum optimal diberdayakan oleh setiap anggota. Dari lima dimensi yang ditanyakan, empat dimensi mengatakan baik, ketika ditanyakan menggunakan produk koperasi berulang/ rutin. Semua kebutuhan setiap lini dari produk koperasi, tidak mudah berpaling produk lain, dan mengatakan positif koperasi, sebagai contoh anggota memerlukan barang-barang konsumsi mulai dari yang terkecil, tissue, sampai dengan pakaian yang dibutuhkan pengurus mencukupi dengan catatan sesuai finansial anggota, namun dimensi anggota dalam merekomendasikan produk kepada anggota dan bukan anggota masih memerlukan pembinaan dalam upaya peningkatan jaringan usaha ekonomi koperasi.

Pengaruh Responsibilitas, Empati, Reliabilitas Pengurus terhadap Loyalitas Anggota Koperasi

Sikap loyal tidak terbentuk dalam waktu yang singkat, tetapi melalui pengalaman seseorang. Bila keinginan atau harapan seseorang dapat terpenuhi dan melakukan pembelian pada suatu produk atau menggunakan jasa kembali, maka dapat dikatakan telah timbul kesetiaan atau sikap loyal. Loyalitas para karyawan / anggota dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Jika memenuhi karakteristik loyalitas secara sempurna. Seseorang yang memiliki sikap loyal merupakan peluang untuk mendapatkan anggota baru dalam suatu koperasi. Di samping itu, dengan sikap loyal yang dimiliki seseorang merupakan upaya yang efektif untuk mempertahankan anggota. Pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai sikap dan harus diatur sedemikian rupa untuk masing-

masing kelompok tersebut. Sikap yang bersahabat akan membuat seseorang mendapatkan kenyamanan selama kegiatan tertentu. Setiap sikap yang dilakukan akan menuai sesuatu sebagai hasil dari sikap tersebut, sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka akan ada hasil yang baik atau pencapaian tujuan.

Griffin (2005 : 33) karakteristik konsumen yang memiliki loyalitas, antara lain ; melakukan pembelian ulang secara teratur, melakukan pembelian di semua lini produk dan jasa, merekomendasikan produk kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari daya saing, mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain. Selanjutnya, Griffin berpendapat bahwa seorang pelanggan dikatakan setia atau loyal apabila pelanggan tersebut menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi ketika mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu. Upaya memberikan kepuasan pelanggan dilakukan untuk memengaruhi sikap pelanggan, sedangkan konsep loyalitas pelanggan lebih berkaitan dengan perilaku pelanggan daripada sikap dari pelanggan. Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Mowen dan Minor (1998) mendefinisikan loyalitas sebagai kondisi ketika pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang, loyalitas menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan suatu merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi. (Dharmmesta, 1999). Ini berarti loyalitas selalu berkaitan dengan preferensi pelanggan dan pembelian aktual. Definisi loyalitas dari pakar yang disebutkan di atas berdasarkan pada dua pendekatan yaitu sikap dan perilaku. Dalam pendekatan perilaku perlu dibedakan antara loyalitas dan perilaku beli ulang, perilaku beli ulang dapat diartikan sebagai perilaku pelanggan

yang hanya membeli suatu produk secara berulang-ulang tanpa menyertakan aspek perasaan dan pemilikan di dalamnya. Sebaliknya loyalitas mengandung aspek kesukaan pelanggan pada suatu produk, ini berarti bahwa aspek sikap tercakup di dalamnya.

Koperasi Bumi Kresna memiliki anggota penuh sebanyak 98 orang dan anggota luar biasa 35 orang dari latar belakang, watak dan karakter yang berdeda-beda, suku, ras, agama, tingkat pendidikan, perbedaan jenis kelamin dan keanggotaan. Perbedaan ini tidak menjadi hambatan, justru menjadi modal besar bagi koperasi untuk mempersatukan pemikiran, tujuan bersama yakni meningkatkan kesejahteraan baik secara ekonomi, sosial. Dari beberapa karakteristik konsumen yang diteliti antara lain; melakukan pembelian ulang secara teratur, melakukan pembelian di semua lini produk dan jasa, merekomendasikan produk kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari daya saing, mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain. Dari data awal sie usaha koperasi memberikan gambaran partisipasi anggota dalam melakukan transaksi dengan toko koperasi, data mulai tahun 2017, 2018 dan tahun 2019 cenderung menurun pembelian yang bersumber dari anggota, sebaliknya non anggota / peserta didik relative stabil bahkan meningkat. Penilaian terhadap anggota koperasi yang memiliki karakter sering melakukan pembelian ulang secara teratur, berdasarkan pengamatan sehari – hari yang dilakukan baik pengurus, pengawas, bahkan Pembina koperasi begitu juga anggota membantu melakukan pengamatan relative jumlahnya sedikit kalau dibanding dengan jumlah anggota. Pembina koperasi dalam hal ini Kepala Pusat Pendidikan Intelkam mengatakan, kurangnya anggota melakukan pembelian ulang secara teratur ke koperasi disebabkan antarap lain ; persediaan barang di toko dari jumlah dan jenis barang kurang banyak dan bervariasi, pengurus tugas ganda, harga tidak bersaing dengan pasar.

Berdasarkan pengamatan pengurus dan anggota antara lain ; beban tugas anggota yang cukup sibuk terlibat dalam pengajaran, pelatihan keluar, simulasi, dan tugas keluar; beban finansial yang dibagi bagi untuk pengembalian utang, cicilan barang-barang, dan sekolah. Akan tetapi, karakter anggota yang

memiliki dimensi tersebut banyak yang memberikan tanggapan berada pada kategori baik, artinya anggota setuju pembelian barang ke koperasi harus secara rutin dan teratur, dibuktikan hasil penelitian hal tersebut bahwa menjadi pengaruh terhadap variabel tanggungjawab, empati, dan reliabilitas.

Pembelanjaan anggota koperasi yang melakukan pembelian di semua lini kebutuhan pribadi dan keluarga hanya dari satu pintu, yakni koperasi. Berbagai kebutuhan anggota yang disediakan baik berdasarkan pesanan maupun tidak, mengingat keperluannya berbeda-beda pada akhirnya barang dagangan yang disediakan sering terjadi kedaluarsa, dan ini terjadi bukan saja satu kali atau dua kali bahkan lebih, sehingga pengurus / karyawan toko mengurangi stok barang yang ada di koperasi. Bagi anggota yang membelanjakan uangnya untuk memenuhi semua kebutuhan keluarga dan yang lain relative sedikit sekali. Namun dari hasil penelitian kepada anggota memberikan pernyataan melakukan belanja semua kebutuhan dari semua lini sangat perlu dilakukan anggota karena akan menambah modal dan SHU koperasi, sehingga pembagian selisih hasil usaha akan bertambah yang dibayarkan kepada anggota. Hal ini membuktikan menjadi pengaruh loyalitas anggota terhadap pelayanan pengurus.

Memberikan rekomendasi untuk senantiasa melakukan pembelian produk koperasi kepada anggota lain dan luar anggota sangat diperlukan dalam mengembangkan dan memperluas jaringan usaha dalam suatu perusahaan. Maju pesatnya suatu perusahaan satunya adalah bagaimana perusahaan dalam menarik simpati konsumen supaya menjadi jaringan / atau menyampaikan produk bisa diandalkan dan bersaing dengan

pasar baik dari sisi harga maupun jaminan mutu barang yang disediakan. Beberapa hal bisa dilakukan memanfaatkan teknologi komunikasi yang sedang marak berkembang, bisa melalui berbagai aplikasi yang disiapkan dari perangkat IT, sekarang dengan mudah setiap orang, konsumen, produsen mengiklankan produknya, secara tidak langsung perusahaan mengajak kepada pelanggan untuk merekomendasikan produk. Anggota koperasi Bumi Kresna dalam hal kegiatan merekomendasikan produk koperasi kepada anggota lain dan non anggota dari hasil penelitian berada pada kategori cukup, artinya anggota memberikan pernyataan yang cukup dan menjadi pengaruh terhadap loyalitas anggota dalam meningkatkan pelayanan pengurus koperasi.

Persaingan produk sudah tidak menjadi rahasia lagi di dunia perniagaan/usaha semakin tingkat pembelian pelanggan / konsumen naik, dilihat dari produk yang dihasilkan laku dipasaran, maka suatu perusahaan akan berusaha mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas produk agar tidak mudah pelanggan berpaling ke produk pesaing yang menurut konsumen kualitas barang sama. Persepsi yang sama terhadap kualitas produk yang sama, secara umum konsumen berpandangan seperti itu, merubah persepsi yang berbeda akan sulit dilakukan oleh produsen, karena sudah menjadi ranah semua pelanggan/konsumen. Anggota koperasi bumi kresna memang sangat rentang berpaling produk barang lain, dari berbagai macam keperluan dan karakteristik anggota sulit untuk tidak berpaling produk lain yang lebih murah, kualitas sama. Akan tetapi, secara umum anggota memberikan pernyataan bahwa menggunakan produk yang berada di koperasi sangat perlu terus diupayakan anggota, pengurus dalam meningkatkan kinerja koperasi. Maka membuktikan menjadi sangat berpengaruh besar terhadap loyalitas anggota bagi

pelayanan pengurus selanjutnya.

Berdasarkan analisis di atas anggota mengatakan hal yang positif tentang koperasi Bumi Kresna, menunjukkan hasil yang positif. Artinya, anggota secara umum memberikan pernyataan baik terhadap koperasi, sehingga menjadi pengaruh loyalitas anggota terhadap pelayanan pengurus. Citra positif perusahaan sangat perlu diketahui dan dipertahankan oleh perusahaan untuk keberlangsungan tetap survive. Anggota koperasi sangat mendukung keberlangsungan usaha ekonomi koperasi, karena sudah dapat dirasakan manfaatnya bagi anggota dan keluarga serta lingkungan sekitar, secara langsung atau tidak langsung memberikan pengaruh bagi satuan kerja Pusdik Intelkam.

Analisis verifikatif dalam penelitian adalah menganalisis pengaruh responsibilitas, empati, dan reliabilitas pengurus terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna. Berdasarkan hasil analisis di atas terlihat bahwa peningkatan pada ketiga variabel bebas tersebut cenderung akan diikuti oleh semakin meningkatnya variabel terikat (loyalitas), artinya ketiga variabel bebas diindikasikan memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel terikat.

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan perubahan variabel satu disebabkan oleh variabel yang lainnya. Hal ini regresi dilakukan untuk menentukan loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna (Y) yang disebabkan oleh Responsibiliti (X1), Empati (X2), dan Reliabiliti (X3). Menurut Sugiyono (2014:275) dijelaskan analisis 2 prediktor digunakan uji persamaan regresi berganda. Berdasarkan output di atas diperoleh nilai R² (R square) dapat disimpulkan bahwa responsibilitas, empati, dan reliabilitas secara bersamaan memberikan kontribusi pengaruh terhadap loyalitas.

Pengaruh Responsibilitas Pengurus terhadap Loyalitas Anggota

Menurut Zeinhaml (2004 : 36) dimensi layanan “ (responsiveness) memiliki beberapa indikator di antaranya, petugas / aparatur merespon pelanggan, petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Pengurus Koperasi Bumi Kresna dalam memberikan pelayanan terhadap anggota penuh, anggota luar biasa dan orang lain, selalu mengedepankan sikap tanggung jawab dengan ciri-ciri, yakni pengurus merespon pelanggan, melayani dengan cepat, tepat, dan semua keluhan dalam pelayanan bertransaksi yang masuk ke koperasi direspon dengan baik. Tanggung jawab itu memiliki karakter agen yang bebas moral; mampu menentukan tindakan seseorang; mampu ditentukan oleh sanksi/hukuman atau konsekuensi. Pelayanan merupakan kunci bagi perusahaan atau organisasi untuk bisa tetap memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan, karena organisasi akan meningkat karena informasi yang mendalam tentang konsumen.

Pengurus Koperasi Bumi Kresna sangat merespon setiap barang dari berbagai jenis kebutuhan yang dipesan oleh anggota baik melalui e-mail, surat, maupun secara lisan. Di samping merespon kebutuhan barang – barang yang bersifat primer /konsumtif juga merespon pesan yang bersifat jasa, di antaranya pesanan tiket pesawat, kereta api, bus antarkota provinsi, travel. Pesanan bisa dilakukan orang – perorang atau secara kolektif, dengan ketentuan minimal h – 3 sudah mengirimkan pesan, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan misal ; pergantian pesawat, keberangkatan tidak jadi, terjadi bencana alam di luar dugaan manusia, dan kebijakan pemerintah yang berdampak pada sektor transportasi. Terkait pesanan barang-barang yang bersifat konsumtif anggota diharuskan berkonsultasi dulu dengan pengurus sesuai bidangnya, misalnya, permohonan pinjam uang koperasi untuk uang muka kendaraan roda empat,

namun saldo pinjaman masih banyak, sehingga kemungkinan akan mengganggu terhadap perekonomian keluarga, hal ini dilakukan untuk menghindari penambahan pinjaman yang tidak bisa ditagihkan/macet.

Dalam kamus Bahasa Indonesia terdapat 10 arti kata “cepat” antara lain dalam waktu singkat dapat menempuh jarak cukup jauh, laju, deras, cekatan, tangkas, terdahulu, mendahului, dalam waktu singkat, segera dan lekas. Pelayanan pengurus dalam melayani koperasi terhadap pelanggan tetap, insidental dengan cepat dapat diartikan dalam waktu singkat, segera dan lekas dilayani keperluannya. Waktu yang digunakan benar – benar menjadi perhitungan yang matang bagi pengurus untuk merealisasi komitmen waktu dalam pelayanan terhadap anggota. Pelayanan dengan cepat menjadi keinginan dan harapan setiap konsumen, kepuasan, sehingga barang – barang yang dibeli tidak lagi menghitung uang yang dikeluarkan akan tetapi dengan merasa puas terhadap pelayanan besaran uang tidak menjadi pemikiran lagi. Bagi pengurus cepat dalam memberikan pelayanan suatu keharusan yang tidak boleh diabaikan dalam berbagai situasi dan kondisi. Dalam kamus Bahasa Indonesia arti tepat antara lain ; betul atau lurus, kena benar, tidak selisih sedikitpun, tidak kurang tidak lebih, percis, betul atau cocok, jitu, betul atau mengena tentang perkataan, jawaban, dan sebagainya. Pemahaman tepat dalam pelayanan pengurus terhadap anggota bisa diuraikan bahwa barang, pesanan, jasa atau yang lainnya dengan betul, cocok, tidak selisih sedikitpun, tidak kurang tidak lebih berdasar apa yang menjadi kemauan anggota. Anggota koperasi barang – barang yang di beli, pesan pada umumnya barang konsumsi rumah, misal minyak goreng, beras, supermi, keperluan anak sekolah, jarang sekali pesan banyak-banyak. Terkait pesan jasa transportasi, tiket pesawat, bus antarkota yang pesan lebih banyak dari peserta didik yang akan kembali ke kesatuan asal setelah menyelesaikan pendidikan di Pusdik Intelkam.

Keluhan pelanggan dianggap menjadi peluang penting untuk mengetahui reaksi konsumen atas suatu usaha pelayanan perusahaan, terutama pelayanan yang terjadi di lingkungan koperasi Bumi Kresna. Keluhan merupakan elemen yang harus diperhatikan dan digunakan sebagai masukan untuk menyusun strategi pemasaran selanjutnya. Konsumen juga cenderung tidak menyampaikan keluhan terhadap perusahaan, menganggap bahwa hal tersebut tidak akan bermanfaat bagi mereka. Setiap keluhan dari anggota koperasi yang disampaikan baik, berkaitan dengan kualitas pelayanan, mutu barang, kurangnya sarana dan prasarana, kenyamanan lingkungan sangat direspon dengan baik dan cepat. Dari beberapa indikator pelayanan berkaitan dengan responsibility pengurus terhadap loyalitas anggota, membuktikan bahwa anggota memberikan pernyataan baik. Dengan dibuktikan hasil penelitian bahwa responsibility berpengaruh terhadap loyalitas anggota.

Pengaruh Empati Pengurus terhadap Loyalitas Anggota Koperasi

Menurut Zeithmel (2004 : 35) dimensi pelayanan di samping harus memiliki assurance juga empati, empati memiliki beberapa indikator di antaranya ; petugas melayanani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif / membeda-bedakan. Pelayanan pengurus koperasi Bumi Kresna yang dilakukan baik terhadap anggota penuh, anggota luar biasa dan orang lain pada prinsipnya berdasarkan pengamatan dan penilaian anggota memiliki sikap empati. Dari beberapa indikator sikap empati memiliki ciri khusus antara lain ; pengurus memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sikap sopan santun dan tidak membeda-bedakan kepada siapapun pada saat melakukan transaksi jual beli, pelayanan jasa yang sudah dijanjikan. Merasakan sesuai dengan apa yang dirasakan orang lain dalam berbagai masalah yang dihadapi bagi pengurus itu adalah hal yang patut menjadi modal utama disampai yang lain dalam

memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Sikap ramah merupakan cerminan yang muncul dari lubuk hati terdalam dari seseorang dalam mengekspresikan isi hati ke dalam gerak fisik. Bagi pengurus koperasi sikap ramah dalam memberikan pelayanan khusus kepada anggota penuh, luar biasa dan orang lain selalu menjadi bahan pertimbangan banyak orang memberikan keputusan untuk melakukan transaksi jual beli. Keputusan untuk berbelanja sering kali tidak terlaksana bila melihat pengurus/penjual tidak bersikap ramah tamah, bahkan kemungkinan besar tidak akan mengulangi kembali datang ke tempat yang sama. Oleh karena itu, pengurus koperasi menekankan setiap saat, agar memberikan pelayanan harus diikuti dengan sikap ramah tamah kepada siapapun, karena ada adagium bahwa konsumen itu adalah raja, hal ini terbukti anggota menilai pengurus memiliki sikap ramah tamah yang baik, serta membuktikan berpengaruh terhadap kesetiaan anggota koperasi, dengan sendirinya akan mengikuti nainya pendapatan koperasi.

Dari beberapa definisi para ahli, dapat disimpulkan bahwa sopan santun adalah tata cara atau sikap yang diciptakan sekelompok orang dalam kehidupan sehari-hari dalam memperlakukan orang lain secara halus dan baik, baik itu budi bahasa maupun tingkah laku dengan menggunakan akal budi dan nurani. Koperasi Bumi Kresna yang merupakan perkumpulan orang – orang yang memiliki hasrat dan keinginan bersama untuk melakukan sesuatu kegiatan kolektif yang di organisir serta memiliki tujuan yang sama yakni ingin melakukan perubahan yang lebih baik, lebih sejahtera secara materi dan bahagia secara batiniah. Perlakuan pengurus terhadap anggota yang dilayani semua kebutuhan sesuai pesanan akan selalu diikuti dengan sikap sopan santun yang tidak dibuat-buat dan harus menjadi karakter yang melekat pada jati dirinya. Maka, hal ini menjadi salah satu dari sekian banyak yang selalu di amati oleh anggota,

dengan hasil yang baik dari penilaian anggota, membuktikan sikap sopan santun berpengaruh terhadap sikap anggota untuk tidak berpaling kepada produk lainnya. “Hanya Koperasi” .

Ketika seseorang diperlakukan secara tidak adil karena karakteristik suku, antargolongan, kelamin, ras, agama dan kepercayaan, aliran politik, kondisi fisik atau karakteristik lain yang diduga merupakan dasar dari tindakan

diskriminasi. Menurut Fulthoni, et.al Pengertian diskriminasi ini yakni suatu perlakuan yang tidak adil serta juga tidak seimbang yang dilakukan untuk kemudian membedakan perorangan, atau kelompok, itu dengan berdasarkan sesuatu, biasanya itu memiliki sifat kategorikal, atau pun atribut yang menjadi khas, seperti misalnya dengan berdasarkan kesukubangsaan, agama, ras, atau pun keanggotaan kelas sosial. Pengurus Koperasi Bumi Kresna dalam memberikan pelayanan terhadap anggota atau bukan anggota tidak sama sekali bersikap diskriminatif. Perlakuan yang sama bisa terlihat setiap hari bersama anggota, pengawas, dan penasehat koperasi selalu diawasi jangan sampai terjadi sekecil apapun peristiwa diskriminatif dilingkungan koperasi. Apabila satu kali saja terjadi dan itu disengaja maka berakibat fatal bagi kelangsungan usaha koperasi. Hal ini terbukti dengan nyata bahwa perlakuan diskriminatif di dalam tubuh koperasi pada saat melakukan berbagai aktivitas tidak pernah terjadi, anggota merasa tidak ada perlakuan yang berbeda. Oleh karena perlakuan yang tidak diskriminatif sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota koperasi secara berkesinambungan.

Pengaruh Reliabilitas Pengurus terhadap Loyalitas Anggota Koperasi

Layanan kehandalan (Reliability) berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa tepat

waktu, dengan cara yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan. Menurut Zeithaml (2004 : 37) kehandalan memiliki beberapa indikator antara lain ; memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ,penyediaan pelayanan sesuai jadwal yang dijanjikan, karyawan mampu menciptakan rasa aman nasabah dalam bertransaksi dan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.

Pengurus Koperasi Bumi Kresna merupakan kepanjangan tangan dalam mewujudkan hasil keputusan bersama setiap akhir tahun buku yang dilaporkan sebagai pertanggung jawaban pengurus kepada seluruh anggota. Operasional pengurus selama satu tahun dalam memberikan pelayanan berdasar pada hasil penelitian tentang reliabiliti /kehandalan pengurus terhadap loyalitas anggota menggambarkan secara umum pada tatanan berada atagori cukup, dimana yang menjadi indikator ukuran diantaranya pengurus dalam memberikan pelayanan kepada anggota memiliki standar pelayanan yang jelas, alat bantu pelayanan digunakan secara baik, melayani anggota sesuai jadwal yang ditentukan, pengurus mampu memberikan rasa aman bagi pelanggan dan secara cermat pengurus memberikan pelayanan kepada anggota. Setiap perusahaan dalam memenuhi tuntutan perkembangan dunia usaha akan ditinggalkan oleh konsumen apabila tidak menyesuaikan dengan apa yang menjadi hasrat dan terpenuhi kepuasan pelanggan oleh karena itu memiliki standar pelayanan sangat penting, maka dalam penelitian yang telah dilakukan ini menunjukkan koperasi Bumi kresna telah memiliki standar operasional pelayanan terhadap pelanggan / anggota koperasi dan pihak lain, sehingga terbukti koperasi memiliki standar pelayanan yang jelas berpengaruh terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna.

Alat bantu dalam memberikan pelayanan supaya lebih maksimal yang disertai kemampuan pengurus dalam memberdayakan, antara lain

aplikasi simtem informasi anggota, aplikasi mesin ATM, aplikasi akuntansi koperasi dan kalkulator, bagi anggota akan memberikan satu anggapan bahwa pada saat melakukan pembelian secara cepat akan segera diterima barang-barang yang dibutuhkan baik konsumsi harian, sandang dan jasa lain, terbukti dengan adanya alat tersebut digunakan pengurus pada saat aktivitas transaksi jual beli, maka pelayanan akan lebih baik, sehingga membuktikan pengaruh kemampuan pengurus dalam menggunakan alat bantu bertransaksi terhadap loyalitas, kesetiaan anggota koperasi menjadi partisipan yang aktif.

Pengurus koperasi dalam melakukan pelayanan terhadap anggota dan konsumen lain membuat jadwal secara rinci kapan layanan dimulai dan ditutup, pelayanan sie usaha took koperasi Bumi Kresna memiliki unit toko BK 1, II, III, IV, dan V yang berada di lingkungan Pusdik Intelkam dan diluar jalan Moh Toha 198 Kota Bandung. Meskipun karyawan relative kurang akan tetapi pelayanan dapat di lakukan sesuai jadwal yang ditentukan. Konsistensi penerapan jadwal pelayanan bagi anggota merasa terbantu dengan baik, hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang sesuai jadwal dijanjikan berpengaruh kuat terhadap loyalitas anggota penuh dan anggota luar biasa.

Koperasi Bumi Kresna berada di dalam lingkungan kerja Pusdik Intelkam Lemdiklat Polri, yang beranggotakan dari unsur ASN dan Polri berserta Pegawai harian umum lepas, ditambah peserta didik internal Polri yang ditugaskan untuk belajar selama 30 hari sampai dengan 60 hari dari seluruh Polda. Pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan secara khusus kepada anggota kurang lebih 134 orang juga melayani peserta didik yang jumlahnya setiap bulan kurang lebih 250 orang Instansi Polri dan Luar Instansi kurang lebih 30 orang. Dari asfep memberikan rasa aman dalam bertransaksi berbagai inovasi dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dan aman, meskipun pada saat dilakukan penelitian kepada anggota ada yang mengungkapkan pada saat melakukan belanja

merasa kurang nyaman dan aman, dapat dipahami anggapan dari anggota kemungkinan berbelanja pada saat yang sama dengan peserta didik, jadi kurang merasa diperhatikan keamanannya, terbukti dari hasil penelitian indikator pengurus dapat memberikan rasa aman penilai berada pada katagori cukup, namun hal tersebut tetap berpengaruh secara kuat terhadap loyalitas anggota, tidak mengurangi pelanggan.

Kecermatan dalam berbagai aktivitas sangat penting di perhatikan secara seksama, apalagi dalam dunia bisnis, sekecil apapun itu namanya perlu untuk di sikapi dengan betul. Jangan sampai pihak konsumen malah lebih cermat dari pada produsen atau penjual, akan berakibat fatal apabila terjadi demikian karena akan dengan mudah pelanggan berpaling kelain produk. Pengurus koperasi Bumi Kresna dalam hal ini berdasar pada pengalaman dan hasil penelitian tentang aspek kecermatan sangat diperhatikan, dan terbukti baik di mata anggota, lebih lanjut membuktikan bahwa kecermatan dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas.

SIMPULAN

Berdasar hasil penelitian yang menjadi kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengaruh tanggung jawab, empati, keandalan pengurus terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna dapat dibuktikan memberikan pengaruh secara bersamaan dari ketiga variabel tersebut terhadap variabel terikat loyalitas anggota. Peningkatan satu dari variabel bebas akan diikuti bersamaan peningkatan loyalitas anggota terhadap koperasi, meskipun satu dimensi anggota dalam merekomendasikan produk koperasi berada pada katagori cukup, namun secara keseluruhan tidak banyak berpengaruh terhadap pelayanan pengurus.

2. Pengaruh secara parsial tanggung jawab pengurus terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna dapat dibuktikan memberikan pengaruh positif. Empat pertanyaan diberikan kepada anggota dimensi antara lain pengurus merespon, pengurus dengan cepat memberikan pelayanan, dan semua keluhan direspon dengan baik oleh pengurus, berada pada katagori baik, akan tetapi dimensi melayani dengan tepat masih cukup dilakukan pengurus, namun tidak menjadi pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan pengurus secara keseluruhan.

3. Pengaruh secara parsial empati pengurus terhadap loyalitas anggota koperasi Bumi Kresna, dapat dibuktikan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas anggota, dari tiga dimensi, dua dimensi katagori baik, sedangkan satu dimensi berada pada katagori cukup berkaitan dengan sikap sopan pengurus dalam memberikan pelayanan kepada anggota, akan tidak berpengaruh banyak terhadap empati pengurus kepada anggota koperasi.

4. Pengaruh keandalan pengurus terhadap loyalitas anggota Koperasi Bumi Kresna dapat dibuktikan memberikan pengaruh terhadap loyalitas anggota. Berdasarkan hasil penelitian kepada anggota memberikan penilai berada pada katagori cukup, dari lima dimensi, empat dimensi katagori baik, satu dimensi berada pada katagori cukup, terkait dengan pelayanan pengurus dapat menciptakan rasa aman dalam bertransaksi dengan koperasi, namun tidak memberikan pengaruh banyak terhadap loyalitas anggota.

SARAN

1. Meningkatkan kepedulian anggota terhadap produk koperasi dengan secara rutin dan berkesinambungan memperkenalkan serta merekomendasikan kepada anggota dan orang lain dengan cara tradisional pembicaraan lisan orang-seorang dan melalui sarana teknologi informasi, disamping itu meningkatkan pengetahuan tentang komunikasi sosial yang efektif sehingga pelanggan merasa tertarik.

2.Melakukan pembinaan dan pelatihan serta simulasi secara bertahap kepada pengurus yang benar-benar belum paham berkaitan dengan pelayanan konsumen atau diikutsertakan latihan kerja praktek di swalayan bagaimana cara memberikan pelayanan kepada konsumen supaya tepat, cocok, tidak ada kesalahan sedikitpun sambil mengamati dan langsung diimplementasikan secara nyata.

3.Melakukan pembinaan dan pelatihan bagi pengurus yang berkaitan dengan etika berperilaku / sikap sopan secara perorangan maupun kolektif melalui bekerjasama dengan lembaga terkait atau mengundang nara sumber untuk menyampaikan materi tersebut.

4.Penataan kembali sarana dan prasarana toko, kantin dan kantor Koperasi Bumi Kresna yang

ada dengan melibatkan berbagai pihak untuk sumbang saran konstruktif, inovatif, dan produktif terhadap pengurus agar sarana dan prasarana meskipun relative sederhana akan tetapi tercipta lingkungan yang nyaman, asri, sedap dipandang, aman, sehingga dapat menciptakan rasa aman baik secara lahiriah atau bathiniah pada saat anggota dan non anggota melakukan transaksi dengan koperasi,

5.Koperasi Bumi Kresna yang beroperasi dilingkungan satuan kerja Pusdik Intelkam Lemdiklat Polri diharapkan bersinegri kerjasama bidang sie usaha berkaitan

pengadaan barang dan jasa dalam rangka meningkatkan pendapatan selisih hasil usaha dan kesejahteraan angota Koperasi Bumi Kresna.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, “ *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*”, Jakarta, Rineka Cipta 2006

Abidin, Y. “*Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja*“, Medan Pakultas, 2010

Burhanuddin Salam, “ *Etika Sosial ; Asas Moral dalam Kehidupan Manusia* “ Publisher, Jakarta, 1997

Bilson, Simora, “ *Panduan Riset Perilaku Konsumen*”, Cetakan ketiga, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008

Bintoro, “ *Konsumen dan Pelayanan*”, Cetakan pertama, Gava Media, Yogyakarta, 2014

Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, Pascal Peeters, 1998,, “*Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction*”, International Journal of Bank Marketing, Vol 16, Issue 7 Date.

Dharmmesta, Basu Swashta, dan T. Hani Handoko,” *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Komsumen*, 2012.

Tjiptono,Fandy,” *Strategi Pemasaran*” penerbit Andi, Edisi 4, 2015

_____” *Pemasaran-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*” Tn. Hidayah, Yogyakarta 2014

Ghozali, Iman, “ *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang 2013

_____ “ *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*”, cetakan VII, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016

Griffin, Jill, “ *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*”, Erlangga, Jakarta, 2005

Griffin, Jill, ” *Customer Loyalty* “ : How to Earn It, How to Keep It, New York: Simon and Chuster, Inc..1996

Kotle, P. Ang. Hoon S Leong. Meng S. dan Tan, Tiaong C “ *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*”, Edisi Ketiga, Erlangga, Klaten, 2009

Kotler. P dan Kevinlane Keller, “ *Marketing Manajemen* “ Pearson Education Limited, England, 2016

_____ “ *Manajemen Pemasaran di Indonesia* “, Edisi pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2008

_____ “ *Manajemen Pemasaran*”, Edisi 12, Jilid 1, Penerbit PT. Indeks, Jakarta, 2012

_____” *Manajemen Pemasaran*” Edisi 12, Jilid 2, Penerbit PT. Indeks, Jakarta, 2012

Pohan I.S, “ *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*” Penerbit EGC, Jakarta, 2012

Sugiyono, “ *Metodologi Penelitian Bisnis*”, Alfabeta, Bandung, 2013

_____ “ *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*” , Alfabeta, Bandung, 2015

_____ “ *Statistika Untuk Penelitian*”, Alfabeta, Bandung, 2012

Lovelock, Cheistopher H, dan Lauren K. Wright “ *Manajemen Pemasaran Jasa*” Cetakan II, Indeks, Jakarta, 2012

Lupiyoadi dan Hamdani, “ *Manajemen Pemasaran Jasa* “ Salemba, Jakarta, 2011

Utomo, Priyanto Doyo, “ *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler* “. Thesis: Universitas Gadjah Mada, 2006

Zeinthmal, V.A, and Poresuraman, A. “ *Service Quality* “ Marketing Science Institute, New York, 2004

Zeinthaml, V.A : and Bitner, M.J, “ *Service Marketing*”, The McGraw-Hill Companies, Inc, Singapore. 1996