

## **ABSTRAK**

Koperasi mempunyai peran penting dalam tercapainya kesejahteraan bagi anggota dan masyarakat pada umumnya. Koperasi dalam kegiatannya memiliki dua karakter yang khas yaitu bersifat ekonomi dan berwatak sosial artinya meskipun dalam pokok usahanya berprinsip ekonomi, koperasi tetap mementingkan pendidikan pengkoperasian bagi anggota dan juga masyarakat (Anoraga 2002:17). Lembaga koperasi oleh banyak kalangan, diyakini sangat sesuai dengan budaya dan tata kehidupan bangsa Indonesia. Di dalamnya terkandung muatan menolong diri sendiri, kerjasama untuk kepentingan bersama (gotong royong) dan beberapa esensi moral lainnya. Sangat banyak orang mengetahui tentang koperasi meski belum tentu sama pemahamannya, terlebih hanya sebagian kecil dari populasi bangsa ini yang mampu berkoperasi secara benar dan konsisten. Sehingga koperasi perlu melakukan tindakan agar anggota dapat konsisten dalam berkoperasi. Konsistensi anggota dalam berkoperasi merupakan salah satu bentuk loyalitas anggota.

Kotler dan Keller (2007) mengemukakan bahwa pelanggan yang puas dan loyal merupakan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru. Mempertahankan semua pelanggan yang ada umumnya akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan karena biaya untuk menarik pelanggan baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang pelanggan yang sudah ada. Koperasi yang ingin mempertahankan loyalitas anggota harus mampu menjaga kepuasan anggotanya. Lovelock & Wirtz (2011) mengemukakan bahwa kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci untuk memuaskan anggota sehingga mereka loyal pada koperasi. Ropke (2003:53) menyatakan bahwa partisipasi anggota dalam pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan terwujud jika terjalin kesesuaian diantara anggota, program, dan organisasi yang ada di koperasi tersebut. Dengan pelayanan yang prima

akan memuaskan anggota sehingga akan tertarik dan menjadi pelanggan setia di koperasi tersebut.

Sesuai latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Keaktifan Anggota (Studi Kasus Pada Kopdit Solidaritas St.Maria Assumpta Kupang)” Masalah atau fenomena yang terjadi sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota sehingga rendahnya keaktifan Anggota terhadap Kopdit Solidaritas St. Maria Assumpta Kupang. hal ini menjadi penghambatan koperasi untuk mengalami perkembangan.

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keaktifan anggota Kopdit Solidaritas Assumpta St. Maria Kupang?
- b. Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap keaktifan anggota Kopdit Solidaritas Assumpta St. Maria Kupang?

Dengan tujuan penelitian:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Keaktifan Anggota Kopdit Solidaritas Assumpta St. Maria Kupang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Keaktifan Anggota Kopdit Solidaritas Assumpta St. Maria Kupang.

Menurut Sugiono (2016:78) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kopdit Solidaritas St.Maria Assumpta Kupang berjumlah 60 orang. Menurut Sugiyono (2016:80) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh karyawan berjumlah 60 orang dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2015:87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel,yaitu jumlah sampel sebanyak 60 pegawai. Teknik metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan

menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama, penelitian mendapatkan hasil bahwa variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Keaktifan Anggota. Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua, penelitian mendapatkan hasil bahwa variabel independen yaitu Kepuasan Anggota berpengaruh positif terhadap Keaktifan Anggota.

Untuk meningkatkan partisipasi atau keaktifan anggota koperasi, pengurus koperasi harus meningkatkan kualitas pengetahuan anggota tentang perkoperasian yang dimiliki oleh para anggotanya dan dengan menjaga mutu manfaat dan meningkatkan manfaat koperasi, baik manfaat ekonomi maupun non ekonomi sehingga menciptakan kepercayaan untuk menjadikan koperasi sebagai pilihan utama untuk kebutuhan anggotanya. Diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh simpanan anggota dan kredit bermasalah terhadap sisa hasil usaha.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota Dan Keaktifan Anggota**