BAB IV

HASIL PENELITIN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1 .1 Sejarah Perusahaan

Pada tahun 1961 di lingkungan Kantor Pemerintah Kota praja Bandung telah berdiri tujuh buah Koperasi Simpan Pinjam yang berada pada beberapa unit kerja. Dengan adanya anjuran Pemerintah Pusat, bahwa pada setiap jawatan/Instansi hanya diperbolehkan satu Koperasi Pegawai, maka Koperasi – koperasi Simpan Pinjam yang ada disetiap unit kerja sepakat untuk mendirikan satu Koperasi Pegawai.

Pada tanggal 11 Mei 1962 berdirilah Koperasi yang diberi nama Koperasi Pegawai Otonom Kotapraja Bandung disingkat "KPOKB". Pada tahun 1966 namanya diubah menjadi Koperasi Pegawai Kotamadya Bandung disingkat "KPKB".

Dengan demikian Koperasi Kotamadya Bandung (KPKB) telah berbadan Hukum berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Koperasi Propinsi Jawa Barat tertanggal 12 Juli 1963 Nomor : 2840/BH/VI serta telah disesuaikan pula dengan Undang – Undang Nomor : 12 th 1967 dengan Akte penyesuaian tertanggal 6 September 1968 Nomor : 42/BH/IX-19/12-67.

Selama masa 9 (sembilan) tahun KPKB banyak dialami suka duka dan pasang surut, sehingga sampai saat itu usaha Koperasi ini belum memenuhi harapan sebagaimana mestinya.

Hal ini disebabkan karena berbagai faktor antara lain dengan adanya Kebijaksanaan Pemerintah dahulu yang Me-nasakomkan perkoperasian, sehingga

fungsi dan peran koperasi diarahkan kepada tujuan politik tertentu, ditambah lagi setelah meletusnya G 30 S / PKI keadaan koperasi pada umumnya praktis tidak berjalan. Disusul kemudian oleh kebijaksanaan Pemerintah dibidang moneter yaitu perubahan nilai rupiah dari Rp.1.000,00 menjadi Rp.1,00. Dengan berlakunya perubahan nilai rupiah itu, maka permodalan koperasi menjadi merosot, sehingga tidak mempunyai arti sama sekali, walaupun demikian berkat kesadaran para anggota KPKB, maka dengan melalui pasang surutnya, sampai sekarang KPKB masih tetap berdiri. Selain itu berkat kebijaksanaan Pemerintah Daerah Kotamadya Bandung cq Bapak Walikota Bandung Bapak R. OTJE DJUNDJUNAN yang sangat menaruh perhatian terhadap perkembangan KPKB. Diharapkan oleh Bapak Walikota agar KPKB dapat menunjang kebijaksanaan pada Kotamadya Bandung dalam rangka usaha meningkatkan kesejahteraan pegawai.

Langkah-langkah kebijaksanaan yang telah ditempuh oleh Bapak Walikota dalam rangka meningkatkan dayaguna dan daya mampu KPKB secara lebih baik ialah dengan dikeluarkannya instruksi walikotamadya Bandung Nomor: 25 tanggal 20 Oktober 1971 maka terhitung mulai tanggal 1 Desember 1971 semua Pegawai Pemerintah Daerah Kotamadya Bandung otomatis menjadi anggota KPKB. Kebijaksanaan ini sesuai dengan sambutan Presiden RI Djendral

SOEHARTO pada hari koperasi tanggal 12 Juli 1971 menganjurkan agar semua Pegawai Negeri Sipil dan Anggota ABRI menjadi anggota Koperasi. Kemudian untuk mencegah adanya dualisme dalam usaha mengurus kesejahteraan pegawai maka dengan Surat Keputusan Walikotamadya Bandung tertanggal 28 Maret 1972 Nomor: 5461/72. Yayasan Gemah Ripah telah dibubarkan dan segala kegiatan usahanya serta kekayaan materil finansial dan personilnya diserahkan kepada KPKB yang berlaku surut terhitung mulai tanggal 1 Juli 1971. Dengan Keputusan itu maka KPKB secara berangsur-angsur dapat menambah permodalan dan dapat memperluas usaha-usahanya sehingga kebutuhan para pegawai/anggota sedikit-sedikit bisa terpenuhi.

Berhubung dengan adanya pembubaran Yayasan Gemah Ripah (JGR) berdasarkan Keputusan Walikota Kotamadya Bandung tertanggal 28 Maret 1972 Nomor: 5461/72 maka seorang Ex Pengurus JGR ditetapkan sebagai anggota Pengurus KPKB yaitu E. SUHANDA ADIDJAJA, demikian juga mengenai Badan Pemeriksa sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat itu, dimana seluruh Pegawai Kotamadya Bandung menjadi anggota-anggota KPKB. Adanya layak kiranya apabila Personalia Badan Pemeriksa itu diusulkan untuk diisi oleh Pejabat-pejabat dari berbagai Biro Tertentu.

Dengan demikian maka para anggota Badan Pemeriksa itu selain mengadakan pemeriksaan dan pengawasan juga dapat mengadakan bimbingan dan pengarahan yang positip demi kemajuan koperasi.

berikut ini adalah Visi, Misi, dan Tujuan dari Koperasi pegawai pemerintah kota bandung :

A. Visi koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung

"Terwujudnya koperasi pegawai pemerintah kota bandung yang mandiri, profesional, kreatif, inovatif dan pelayanan prima bagi anggotanya"

B. Misi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung

1. Mengembangkan unit-unit usaha Koperasi Pegawai pemerintah kota Bandung yang dapat memberikan manfaat bagi kepentingan anggotanya.
2. Meningkatkan kemampuan manajemen dan profesionalisme kewirakoperasian pengurus, pengawas, manager dan karyawan koperasi pegawaia pemerintah kota bandung.
3. Meningkatakan prasarana dan sarana bagi kelancaran usaha koperasi pemerintah kota bandung.
4. Meningkatkan peran dan fungsi koperasi pegawai pemerintah kota bandung sebagai lembaga ekonomi yang modern dan berwatak kerakyatan.

C. Tujuan Didirikannya Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung

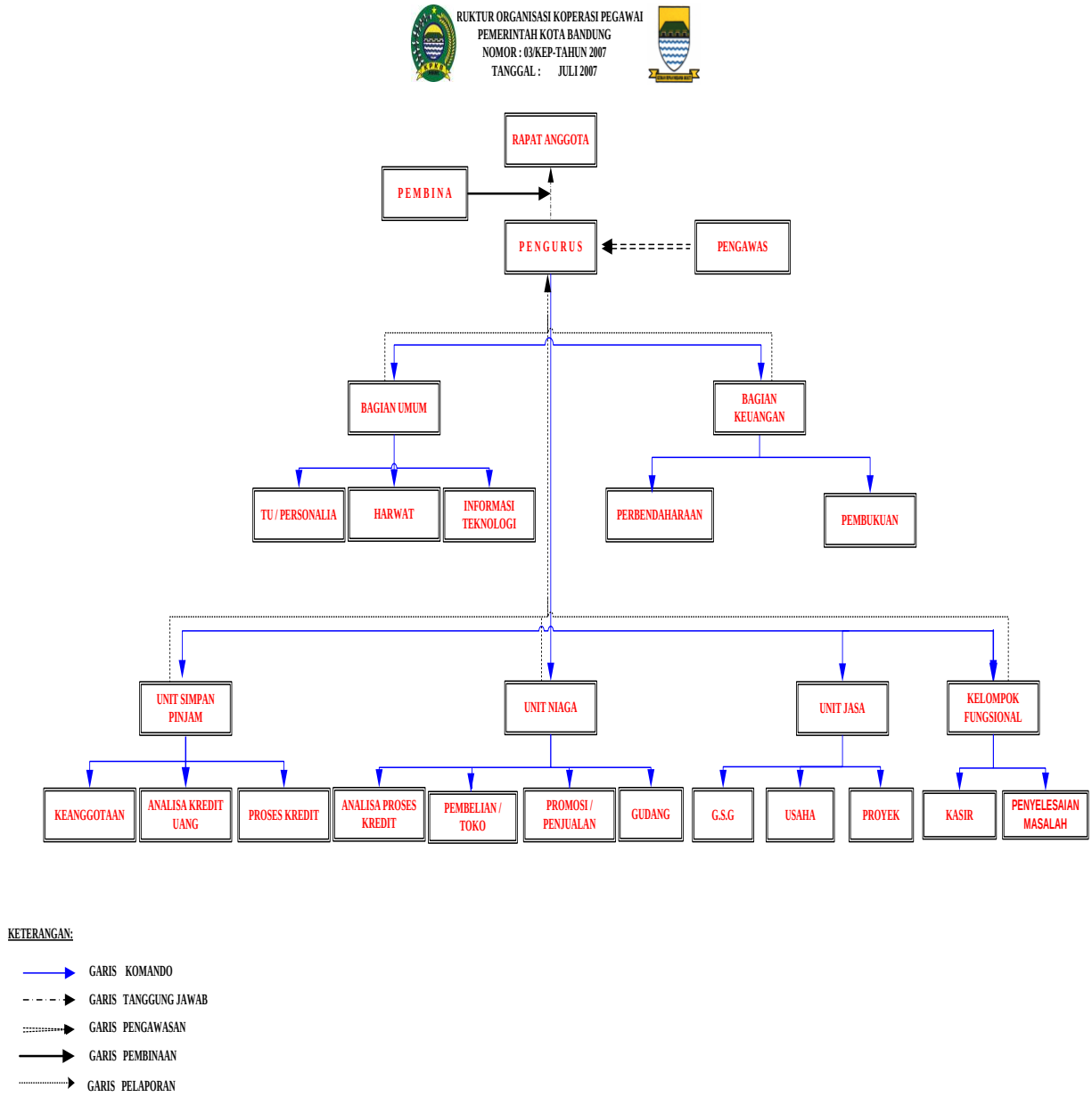
Program kerja Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung tahun buku 2010, disusun dengan tujuan untuk meningkatakan kesejahteraan anggota,

sehingga dapat menunjang kelancaran tugas sebagai pegawai pemerintah Kota Bandung yang setia, disiplin, tanggung jawab dan penuh pengabdian, untuk menunjang hal tersebut koperasi berusaha:

1. Meningkatkan hasil-hasil usaha Koperasi Pegawai Pemerintah kota Bandung melalui berbagai program bagi kesejahteraan anggota dan keluarganya.
2. Mengembangkan peluang dan jaringan usaha kemitraan yang lebih luas dan kompetitif
3. Meningkatkan kinerja pengurus, pengawas, manajer dan karyawan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung yang professional dan accountable
4. meningkatkan partisipasi, disiplin dan tanggung jawab anggota dalam berbagai program dan kegiatan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
5. Meningkatkan kerja sama dan kordinasi dengan berbagai instasi terkait.
6. Mengembangkan sarana dan prasana bagi kelancaran kegiatan koperasi pegawai pemerintah kota bandung.
7. Mewujudkan koperasi yang sehat, mandiri, modern dan berorientasi kerakyatan.

4.1.2 Struktur Organisasi Prusahaan

Struktur Organisasi merupakan hal yang penting karena akan nampak jelas hubungan antara kedudukan, fungsi dan tugas masing-masing bagian



Gambar 2.1

Struktur organisasi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota bandung

4.1.3 Job Description

Pengurus Koperasi adalah personil yang merencanakan, menyusun, melaksanakan dan mengawasi segala aktivitas koperasi dan kebijakan lainnya. berada dibawah dan bertanggung jawab kepada anggota melalui Rapat Anggota Tahunan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung. Tugas pokok Pengurus Kota Bandung, adalah meyusun kebijakan segala usaha dan kegiatan Koperasi untuk mengembangkan dan meningkatkan kesejahteraan anggota. Fungsi Pengurus Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, adalah perncana sekaligus penyelenggara kegitan dalam rangka mengembangkan usaha Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung:

1. Merencanakan, melaksanakan dan mengelola segala usaha dan kegiatan Koperasi yang meliputi Simpan Pinjam, usaha Niaga dan usaha yang menguntungkan.
2. Merencanakan dan melaksanakan pendidikan dan pelatihan kegiatan sosial bagi anggota;
3. Melaksanakan segala kegiatan dalam rangka pengembangan serta peningkatan kesejahteraan anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.

A. Pengurus

   Pengurus Koperasi Pegawai Pemerintah Kota bandung terdiri atas Ketua pengurus, seorang wakil ketua pengurus, Seorang sekretaris pengurus, Seorang Wakil Sekertaris Pengurus, Seorang Bendahara Pengurus.

adapun tugas dan wewenang pengurus koperasi pegawai pemerintah kota bandung adalah sebagai berikut :

1. Ketua Pengurus

   Ketua Pengurus adalah ketua pengurus koperasi pegawai pemerintah kota bandung. tugas dan wewenang ketua pengurus adalah sebagai berikut :

   a. Memimpin dan bertanggung jawab atas segala kegiatan pengelolaan organisasi;
   b. Melaksanakan tugas yang telah disahkan pada rapat anggota tahunan;
   c. Mengkoordinir penyusunan rencana kerja;
   d. Mengawasi pengelolaan keuangan, material dan obyek-obyek lainnya yang menjadi uasha Koperasi;
   e. Menandatangani segala bentuk surat keluar bersama-sama Sekretaris;
   f. Memberikan persetujuan penerimaan dan pengeluaran keuangan, pemberian kredit yang bersifat khusus serta menandatangani cek untuk kepentingan organisasi, bersama-sama dengan Bendahara;
   g. Melakukan hubungan kerja dengan Badan, Lembaga tertentu dalam usaha mencari/penambahan modal kerja;

2. Wakil ketua pengurus

   Wakil Ketua pengurus adalah wakil ketua pengurus koperasi pegawai pemerintah kota bandung. adapun tugas dan wewenang wakil ketua pengurus adalah :

a. Mewakili Ketua dalam melaksanakan tugasnya, apabila ketua berhalangan;
b. Mengawasi urusan penelitian dan pengembangan pelaksanaan organisasi;
c. Mengkoordinir usaha-usaha dalam bidang pendidikan dan latihan para karyawan dan anggota;
d. Melakukan penilaian dan peninjauan kembali AD/ART dalam rangka penyempurnaan apabila dipandang perlu;
e. Memberikan persetujuan terhadap permohonan kredit uang bagi anggota;
f. Mengkoordinir, menganalisa, mengawasi unit simpan pinjam secara professional dan proporsional;
g. Melakukan tugas Lainnya sesuai mandate ketua dan kesepakatan pengurus.

3. Sekretaris

Sekretaris pengurus adalah sekretaris pengurus pegawai pemerintah kota bandung. adapun tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

a. Memimpin dan bertanggung jawab didalam penyelenggaraan administrasi/ ketatausahaan organisasi, baik keluar maupun kedalam;
b. Membantu dan mendampingi Ketua, Wakil Ketua dalam bidang tugasnya;

c. melakukan penilaian , penelitian, dan pertimbanfgan, atas pelaksanaan, kegiatan karyawanmenyusun formasi sesuai kebutuhan organisasi yang berhasil guna dan berdaya guna
d. merencanakan dan menyusun kebutuhan organisasi menyangkut personil , material dan keuangan interen,
e. Memberikan pertimbnagna kepada ketua terhadap kebijakan – kebijakan organisasi.
f. meneliti dan menganalisis serta menandatangani segala bentulk surat organisasi bersama-sama ketua.
g. Mengkoordinir dan mengawasi tugas-tugas bagian umum secara professional.
h. Melakukan tugas lainnya , sesuai mandate ketua dan kesepakatan pengurus.

4. Wakil sekretaris

Wakil Sekretaris pengurus adalah wakil sekretaris pengurus koperasi pegawai pemerintah kota bandung. adapun tugas dan wewenangnya adalah:

a. mewakili sekretaris, apabila sekretaris berhalangan dalam melaksanakan tugasnya.
b. Melakukan penataan administrasi /personalia dan penggajian, serta penelitian absensi pengurus maupun karyawan.

c. melakukan penilaian aktivitas karyawan, penelitian untuk kenaikan gaji berkala, kenikan pangkat, upah lembur, dan insentif lainnya.
d. Menggerakan, mengembangkan , dan mengawasi, unit usaha niaga secara professional dan proposional.
e. Mencatat, menyimpan buku daftar pengurus, buku daftar badan pengawas, buku daftar anggota dan buku tamu.
f. Menyusun dan menyimpan notulen dan berita acara hasil-hasil rapat-rapat pengurus maupun rapat-rapat lainnya.
g. Menyusun persiapan rapat anggota tahunan (RAT)
h. Melakukan tugas lainnya sesuai mandate ketua dan kesepakatan pengurus.

5. Bendahara pengurus

Bendahara pengurus adalah bendahara pengurus koperasi pegawai pemerintah kota bandung. adapun tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

a. Membantu dan mendampingi ketua dalam upaya menata penyelenggaraan administrasi keuangan.
b. Menerima dan menyimpan semua pendapatan pada bank yang sudah ditunjuk atas kewenangan pengurus.
c. Mengawasi semua transaksi keuangan yang terjadi setiap hari/bulan.

d. melakukan penelitian / pemeriksaan. terhadap kelengkapan bukti-bukti keabsyahan suatu pembayaran, sebelum bukti bukti pembayaran ditanda tangani ketua.
e. melakukan kas opname, pada semua kasir, setiap minggu/ bulan atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan secara terpadu dan menyeluruh.
f. melaporkan setiap mingggu / bulan. mengenai keuangan/kas posisi keuangan kepada ketua.
g. menyusun cash flow setiap bulan, untuk pembahasan. rutin pengurus, setiap tanggal, 25 pada bulan ysb.
h. Melaksanakan pembaya, kepada pihak ketiga setelah ada persetujuan, ketua/ pengurus.
i. meneliti dan mengawasi keuangan hasil—hasil usaha koperasi pegawai pemerintah kota bandung.
j. mengkoordinir dan mengawasi keuangan hasil- hasil usaha koperasi pegawai pemerintah kota bandung.
k. Mengkoordinir dan mengawasi secara instensif bagian keuangan, agar selalu terjaga
l. menyusun rencana anggaran dan laporan keuangan yang akan disampaikan pada rapat anggota tahunan.
m. melakukan tugas lainnya sesuai mandate ketua dan kesepakatan pnegurus.

6. Bagian Umum

   Bagian umum adalah salah satu bagian yang mengurus/ mengelola tata usaha, registrasi keanggotaan dan pension, urusan kepegawaian. urusan informasi, dan teknologi computer, urusan harwat, dan arsip dan lain-lain pada koperasi pegawai pemerintah kota bandung. adapun tugas dan wewenang poko bagian umum adalah melaksanakan segala kegiatan dibidang tata usaha, organisasi, personalia, komputerisasi, urusan rumah tangga, protocol, perjalanan dan pemeliharaan asset-aset organisasi.

7. Bagian Keuangan

   Bagian keuangan adalah salah satu bagian yang memiliki tugas pokok dan kewenangan dalam mengurus/ mengelola keuangan koperasi pegawai pemerintah kota bandung meliputi sub.bagian penyelesaian keuangan, pembendaharaaan, penagihan, pembuatan daftar gaji/PNG dan sub.bagian pembukuan.

8. Manager jasa

   manajer Jasa adalah personil yang memiliki tugas dan wewenang dalam mengkoordinir perencanaan, penyusun, pelaksanaan, penganalisaan, serta mengawasi pekerjaan yang berhubungan dengan usaha jasa, meliputi urusan order/pesanan, urusan pelaksanaan proyek, dan lain-lain koperasi pegawai pemerintah kota bandung.

9. Manager Niaga

   Manager niaga adalah , personil yang bertugas dan memiliki wewenang dalam mengkoordinir perencanaan, penyusunan, pelaksanaan, penganalisaan dan mengawasi pekerjaan yang berhubungan dengan usaha niaga meliputi urusan pembelian dan penjualan, urusan gudang/took, urusan proses kredit, urusan promosi koperasi pegawai pemerintah kota bandung.

10. Manager Simpan Pinjam

    manager simpan pinjam adalah personil yang bertugas dan memiliki wewenang dalam mengkoordinir perencanaan penyusun, pelaksanaan, penganalisaan dan mengawasi pekerjaan yang berhubungan dengan usaha simpan pinjam meliputi urusan perkreditan dan analisis kredit , pada koperasi pegawai pemerintah kota bandung.

4.1.4 Aktivitas Perusahaan

Sesuai dengan Tujuan dan arah kebijaksanaan program kerja yang perlu dilaksanakan sesuai dengan bidang-bidannya antara lain sebagai berikut:

A. Bidang Organisasi Dan Manajemen

1. Melakukan penyempurnaan struktur organisasi yang disesuaikan dengan system manajemen modern, sehingga efektifitas, efisiensi, dan pemberdayaan personil dapat dioptimalkan yang didukung oleh SDM professional.

2. Penyempurnaan standar operating prosedur (SOP) dan mekanisme Intern koperasi pegawai pemerintah kota bandung.
3. Melaksanakan pemeliharaan dan peningkatan tertib administrasi baik terhadap perangkat lunak maupun terhadap perangkat keras, sehingga baik system komputerisasi maupun perangkatnya dan infentaris yang ada dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya secara efisien dan efektif
4. Membuat laporan aktifitas dan administrasi
    a. Laporan keuangan perbulan, pertriwulan, persemester dan pertahun
    b. Laporan pertanggung jawaban RAT
5. Mengoptimalisasikan pembenahan internal dan external organisasi disesuaikan dengan kebutuhan, proses komputerisasi yang terpadu sehingga dapat terwujud kinerja organisasi yang baik dan benar
6. mengintensifkan rapat-rapat pengurus, pengawas, dan para manajer ataupun para pengelola
7. Menumbuhkan dan menggalakan budaya kerja keras, berprestasi, disiplin, berdedikasi, loyalitas dan rasa tanggung jawab.
8. melaksanakan program autid oleh akuntan public dan pengawasan setiap tahun.
9. melanjutkan upaya pemeliharaan sarana perlengkapan administrasi perkantoran dan sarana penunjang kegiatan lainnya.
10. melakukan pembinaan sosialisasi hasil-hasil RAT terhadap anggota melalui kunjungan kerja dan penyebaran brosur.
11. meningkatkan dan mengoptimalkan jumlah dan kualitas anggota.

B. Bidang Keuangan Dan Permodalan

Guna mewujudakn koperasi pegawai pemerintah kota bandung yang tangguh perlu adanya pengedalian keuangan, tertib administrasi dan anggaran, antara lain:

1. Penyempurnaan system pengendalian keuangan yang mantap melalui system komputerisasi yang terpadu serta disiplin penggunaan anggaran sesuai anggaran yang ditetapkan
2. mengoptimalkan system pengendalian intern
3. menyelesaikan hutang-hutang anggota yang menunggak
4. mengusahakan untuk meningkatkan jumlah bantuan penyertaan modal dari pemerintah kota bandung.

C. Bidang Pengembangan Usaha

1. Unit pusat
   a. Rencana jangka panjang pembuatan wisma koperasi pegawai pemerintah kota bandung
   b. Memperluas / renofasi gedung utama kantor koperasi pegawai pemerintah kota bandug

2. Unit simpan pinjam
   a. Meningkatkan pelayan pinjaman untuk menunjang kesejahteraan bagi anggota dan keluarganya terutama dalam hal pendidikan dan kesehatan

b. Memberikan sanksi kepada bendahara yang terlambat mengembalikan setoran potongan pinjaman anggota dengan masa tenggang waktu yang telah ditetapkan oleh pihak koperasi pegawai pemerintah kota bandung
c. memberikan sanksi kepada anggota peminjam yang melanggar perjanjian yang telah disepakati bersama dengan pihak koperasi pegawai pemerintah kota bandung
d. merkrut karyawan pemerintah kota bandung yang belum masuk anggota koperasi pegawai kota bandung
e. memberikan reward kepada bendahara yang tepat waktu menyetorkan tagihan anggota ke koperai pegawai pemerintah kota bandung

3. Usaha niaga
    a. Meningkatkan pelayanan pada anggota khususnya dalam memenuhi kebutuhan bahan pokok.
    b. melengkapi kebutuhan bahan pokok dengan harga yang bersaing
    c. Menjalankan kembali took keliling khususnya ke tempat-tempat unit kerja anggota dengan menawarkan berbagai kebutuhan anggota
    d. menjalin kerja sama dengan pihak lain yang mampu menyediakan barang sesuai kebutuhan dan keinginan anggota

4. Usaha jasa
    a. Meningkatkan usaha kerja sama dengan pemerintah kota bandung

b. Mengadakan kerjasama usaha dengan anggota, pengusaha koperasi dan pihak lain yang saling menguntungkan
c. Menyelesaikan hutang piutang dengan pihak ketiga yang belum terselesaikan
d. Mengembangkan usaha poto copy di Jalan Cianjur
e. Penambahan kendaraan mobil untuk rental
f. Mengelola rumah kontrakan secara optimal
g. Pengadaan kapling siap bangun dan perumahan
h. Pengadaan kredit kendaraan bermotor

D. Bidang Pendidikan

1. Melanjutkan pemberian dana pendidikan kepada anak anggota yang berprestasi mulai dari lulusan SD, SLTP, SMU dan perguruan tinggi, diantaranya:
   a. Lulusan SD, SMP dan SMU yang mendapat prestasi rengking kesatu
   b. Memiliki IP minimal 3,5 (tiga koma lima), untuk perguruan tinggi sosial (IPS) lulusan pendidikan D.3 dan S.1, memiliki IP minimal 3 (tiga) untuk perguruan tinggi exact (IPA) lulusan pendidikan D.3 dan S.1
2. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan terhadap pengurus, pengawas, manajer, karyawan dan anggota koperasi pegawai pemerintah kota bandung untuk penambahan wawasan di bidang perkoperasian dan meningkatkan kemampuan teknis dan manajerial.

E. Bidang Sosial Dan Lainnya

Dalam rangka menyambut kepedulian sosial terhadap anggota Koperasi Pegawai pemerintah kota Bandung dan keluarganya dalam tahun anggaran 2010 koperasi pegawai pemerintah kota Bandung, MEMPROGRAMKAN:

1. Memberikan bantuan musibah kecelakaan bagi anggota yang sedang melaksanakan tugas kedinasan dengan klasifikasi sebagai berikut:
    a. Kecelakaan ringan yang tidak mengakibatkan gangguan cacat fisikdan mental mendapat santunan sebesar Rp.250.000,00 (dua ratus lima puluh ribu rupiah).
    b. Kecelakaan sedang yang tidak mengakibatkan ganguan cacat fisik dan mental dan tidak harus dirwat mendapat santunan sebesar Rp.500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).
    c. Kecelakaan berat yang mengakibatkan gangguan cacat fisik dan mentaldan harus dirwat mendapat santunan Rp.750.000,00 (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah).
    d. Kecelakaan berat yang mengakibatkan gangguan cacat fisik dan mental seumur hidup mendapat santunan sebesar Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah).
2. Mengikuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah kota bandung, Depokinda, HARKOP dalam bidang olah raga dan kegiatan sosial lannya.
3. Memberikan paket lebaran kepaa anggota yanmg besarnya sesuai dengan dana yang tersedia

4.2 Karakter Responden

Bab ini membahas mengenai uraian dan analisis data-data yang diperoleh dari data primer dan sekunder penelitian. Data primer penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang. Data tersebut merupakan data pokok dimana analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder yang analisisnya didapat dari hasil observasi di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner terdiri dari dua macam, yaitu data responden dan data penelitian.

Data responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi. Sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan mengenai variabel penelitian, yaitu variabel X1 (Kualitas Layanan), X2 (Kepuasan) dan variabel Y (Loyalitas Pelanggan). Variabel tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi.

4.3 Analisis Deskriptif

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Pria	59	59,00
2	Wanita	41	41,00
Jumlah		100	100,00

Tabel di atas menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Dari tabel tersebut dapat dilihat mayoritas responden sebanyak 59 orang (59,00%) berjenis kelamin pria dan 41 orang (41,00%) berjenis kelamin wanita.

Tabel 4.2

Usia

No	Usia	f	%
1	< 20 Tahun	0	0,00
2	21 – 30 Tahun	79	79,00
3	31 – 40 Tahun	21	21,00
4	41 – 50 Tahun	0	0,00
5	Di atas 50 Tahun	0	0,00
Jumlah		100	100,00

Tabel di atas menggambarkan karakteristik responden berdasarkan usia. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 79 orang (79,00%) berusia antara 21 – 30 tahun dan 21 orang (21,00%) berusia antara 31 - 40 tahun.

Tabel 4.3

Status

No	Status	f	%
1	Lajang	79	79,00
2	Menikah	21	21,00
Jumlah		100	100,00

Tabel di atas menggambarkan karakteristik responden berdasarkan status. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 79 orang (79,00%) berstatus lajang dan 21 orang (21,00%) berstatus menikah.

Tabel 4.4

Penghasilan Perbulan

No	Penghasilan Perbulan	f	%
1	Kurang dari Rp. 500.000	0	0,00
2	Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	66	66,00
3	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000	19	19,00
4	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000	15	15,00
5	Lebih dari Rp. 5.000.000	0	0,00
Jumlah		100	100,00

Tabel di atas menggambarkan karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa 66 orang (66,00%) berpenghasilan antara Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000, 19 orang (19,00%) berpenghasilan antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000 dan 15 orang (15,00%) berpenghasilan antara Rp. 2.500.000 – Rp. 5.000.000.

4.3.1. Kualitas layanan

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Terhadap Kualitas layanan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
1	Tingkat Kelengkapan yang dimiliki sudah memadai dengan baik	sangat setuju	5	0	0,00	0	500
		setuju	4	38	38,00	152	
		cukup setuju	3	62	62,00	186	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
2	KPKB selalu menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan	sangat setuju	5	10	10	50	500
		setuju	4	35	35	140	
		cukup setuju	3	55	55	165	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
3	Apakah KPKB memberikan kinerja yang baik terhadap pelanggan	sangat setuju	5	24	24	120	500
		setuju	4	31	31	124	
		cukup setuju	3	45	45	135	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
4	KPKB telah memberian layanan yang akurat terhadap pelanggan	sangat setuju	5	20	20	100	500
		setuju	4	31	31	124	

		cukup setuju	3	49	49	147	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
5	KPKB membeikan pelayanan yang cepat terhadap pelanggan	sangat setuju	5	16	16	80	500
		setuju	4	50	50	200	
		cukup setuju	3	34	34	102	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
6	KPKB selalu membantu pelanggan yang membutuhkan	sangat setuju	5	17	17	85	500
		setuju	4	33	33	132	
		cukup setuju	3	50	50	150	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
7	Dalam pengembangannya KPKB memeiliki komptensi yang baik	sangat setuju	5	2	2	10	500
		setuju	4	43	43	172	
		cukup setuju	3	55	55	165	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
8	Dalam pengembangannya KPKB memeiliki kreditibilitas yang baik	sangat setuju	5	12	12	60	500
		setuju	4	35	35	140	
		cukup setuju	3	53	53	159	

		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
9	KPKB selalu sopan dan santun dalam melayani pelangannya	sangat setuju	5	26	26	130	500
		setuju	4	32	32	128	
		cukup setuju	3	42	42	126	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
10	KPKB memberikan rasa aman kepada para pelangganya dalam bertransaksi	sangat setuju	5	13	13	65	500
		setuju	4	32	32	128	
		cukup setuju	3	55	55	165	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
11	KPKB memberikan pengertian terhadap pelanggannya	sangat setuju	5	18	18	90	500
		setuju	4	44	44	176	
		cukup setuju	3	38	38	114	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
Skor						4020	**5500**

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap Kualitas layanan dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{4020}{5500} \text{ X } 100\% = 73{,}09\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Kualitas layanan adalah sebesar 73,09%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas layanan berada dalam kategori baik.

4.3.2 Kepuasan

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
1	Pelanggan tidak mengeluh atas pelayanan yang diberikan	sangat setuju	5	14	14,00	70	500
		setuju	4	40	40,00	160	
		kadang-kadang	3	46	46,00	138	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	

		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
2	Pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan	sangat setuju	5	12	12	60	500
		setuju	4	36	36	144	
		kadang-kadang	3	52	52	156	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
3	Pelanggan merasa sesuai dengan harapan yang diinginkan	sangat setuju	5	22	22	110	500
		setuju	4	33	33	132	
		kadang-kadang	3	45	45	135	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
4	Pelanggan merasakan layanan yang lebih dari harapan	sangat setuju	5	14	14	70	500
		setuju	4	33	33	132	
		kadang-kadang	3	53	53	159	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
Skor						1466	**2000**

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap kepuasan dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{1466}{2000} \text{ X } 100\% = 73{,}30\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan adalah sebesar 73,30%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan berada dalam kategori baik.

4.3.3 Loyalitas pelanggan

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas pelanggan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Bobot	F	f (%)	Skor Total	Skor Ideal
1	Pelanggan memberikan pujian yang baik terhadap pelanggan	sangat setuju	5	9	9,00	45	500
		Setuju	4	45	45,00	180	
		kadang-kadang	3	46	46,00	138	
		tidak setuju	2	0	0,00	0	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
2	Pelanggan mengajak teman yang	sangat setuju	5	5	5	25	500

	lain, untuk ikut berlangganan pada KPKB	Setuju	4	41	41	164	
		kadang-kadang	3	52	52	156	
		tidak setuju	2	2	2,00	4	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
3	Pelanggan sering melakukan transaksi berulang	sangat setuju	5	9	9	45	500
		Setuju	4	38	38	152	
		kadang-kadang	3	51	51	153	
		tidak setuju	2	2	2,00	4	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
4	Pelanggan tidak pernah tertarik bertransaksi di tempat yang lain	sangat setuju	5	3	3	15	500
		Setuju	4	37	37	148	
		kadang-kadang	3	56	56	168	
		tidak setuju	2	4	4,00	8	
		sangat tidak setuju	1	0	0,00	0	
Skor						1405	**2000**

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mencari bagaimana sebenarnya tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{1405}{2000} \text{ X } 100\% = 70{,}25\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 70,25%. Hal tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan berada dalam kategori baik.

4.4 Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan, Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui besar pengaruh implementasi kebijakan yang terdiri dari kualitas layanan (X1) dan kepuasan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Dalam metode analisis jalur, untuk mencari hubungan kausal atau pengaruh variabel-variabel penelitian, terlebih dahulu dihitung matriks korelasi dari variabel-variabel kualitas layanan (X1) dan kepuasan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Tabel 4.8

Matriks Korelasi Antar Variabel

	X1	X2	Y
X1	1	0,562	0,655
X2	0,562	1	0,550
Y	0,655	0,550	1

Tabel 4.9

Matriks Korelasi Antar Variabel Bebas

	X1	X2
X1	1	0,562
X2	0,562	1

Berdasarkan matriks korelasi di atas dapat dihitung matriks inversnya.

Tabel 4.10

Invers Matriks Korelasi

	X1	X2
X1	1,462	-0,821
X2	-0,821	1,462

Berdasarkan hasil perhitungan matriks korelasi dan matriks invers dapat diperoleh koefisien jalur, pengaruh secara keseluruhan dari X_1 dan X_2 serta koefisien jalur variabel lainnya di luar X_1 dan X_2 (koefisien residu).

$P_{yxj} = R^{-1}R_{yx}$

$$\begin{bmatrix} P_{yx_1} \\ P_{yx_2} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} r_{x_1x_1} & r_{x_1x_2} \\ r_{x_2x_1} & r_{x_2x_2} \end{bmatrix}^{-1} \begin{bmatrix} r_{yx_1} \\ r_{yx_2} \end{bmatrix}$$

$$\begin{bmatrix} P_{yx1} \\ P_{yx2} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 1 & 0{,}562 \\ 0{,}562 & 1 \end{bmatrix}^{-1} \begin{bmatrix} 0{,}655 \\ 0{,}550 \end{bmatrix}$$

Sehingga diperoleh nilai koefisien jalur

$$\begin{bmatrix} P_{yx1} \\ P_{yx2} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0{,}506 \\ 0{,}266 \end{bmatrix}$$

Perhitungan Koefisien Determinasi $R^2_{y(x_1x_2)}$

$$R^2_{y\ x_1,x_2} = \begin{bmatrix} P_{yx_1} & P_{yx_2} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{yx_1} \\ r_{yx_2} \end{bmatrix}$$

$$R^2{}_{y(x1,x2)} = \begin{bmatrix} 0{,}506 & 0{,}266 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} 0{,}655 \\ 0{,}550 \end{bmatrix}$$

$R^2_{y(x_1x_2)} = 0{,}478$

Pengaruh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model. ($P_{y\varepsilon}$)

Perhitungan $P_{y\varepsilon}$

$P_{Y\varepsilon} = 1 - R^2_{y(x_1x_2)}$

$P_{Y\varepsilon} = 1 - 0{,}478 = 0{,}522$

Tabel 4.11

Besarnya Koefisien Jalur

Koefisien Jalur	P_{yx_1} = 0,506
	P_{yx_2} = 0,266
Pengaruh secara bersamaan	0,478
Pengaruh residu	0,522

4.4.1 Pengujian Secara Keseluruhan

Hipotesis utama penelitian ini adalah kualitas layanan (X1) dan kepuasan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hipotesis penelitian tersebut dinyatakan dalam hipotesis statistik berikut ini:

$H_0 : \ P_{yx1} = P_{yx2} = 0$

H_1 : Sekurang-kurangnya ada satu $P_{yxi} \neq 0$, i = 1, 2

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n-k-1)\sum_{i=1}^{k} p_{yxi} r_{yxi}}{k(1-\sum_{i=1}^{k} p_{yxi} r_{yxi})}$$

atau

$$F = \frac{(n-k-1)R^2_{yx1x2...xk}}{k(1-R^2_{yx1x2...xk})}$$

Kriteria uji, tolak Ho jika F hitung > F_{α} (k_in-k-1), dengan F_{α} (k_in-k-1) diperoleh dari tabel distribusi F dengan α = 5 % dan derajat bebas db_1 = k, dan db_2 = n-k-1

Tabel 4.12

Pengujian Secara Simultan

Hipotesis Alternatif	F hitung	F tabel	Keputusan	Kesimpulan
X_1 dan X_2 secara simultan berpengaruh terhadap Y	44,368	3,833	H_0 ditolak	Signifikan

Pada table di atas dapat kita ketahui bahwa hasil pengujian signifikan yang berarti secara keseluruhan variable kualitas layanan (X1) dan kepuasan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y).

4.4.2 Pengujian Secara Parsial

Karena hasil pengujian secara keseluruhan memberikan hasil yang signifikan, maka untuk mengetahui variable bebas mana yang secara parsial berpengaruh nyata terhadap Y dapat dilanjutkan dengan pengujian secara parsial.

Untuk menguji koefisien jalur secara parsial, terlebih dahulu ditentukan rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

$H_0 : P_{yx_i} = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang nyata variable bebas yang ke-i (X_i) terhadap Y

$H_1 : P_{yx_i} \neq 0$ Terdapat pengaruh yang nyata variable bebas yang ke-i (X_i) terhadap Y

Statistic uji yang digunakan adalah:

$$t_i = \frac{P_{yxi}}{\sqrt{\frac{(1-R^2)CR_{ii}}{n-k-1}}} \qquad i = 1, 2$$

Kriteria uji:

Tolak Ho jika t hitung > t table ($t_{\alpha;n-k-1}$)

Hasil perhitungan dapat kita lihat pada table berikut ini:

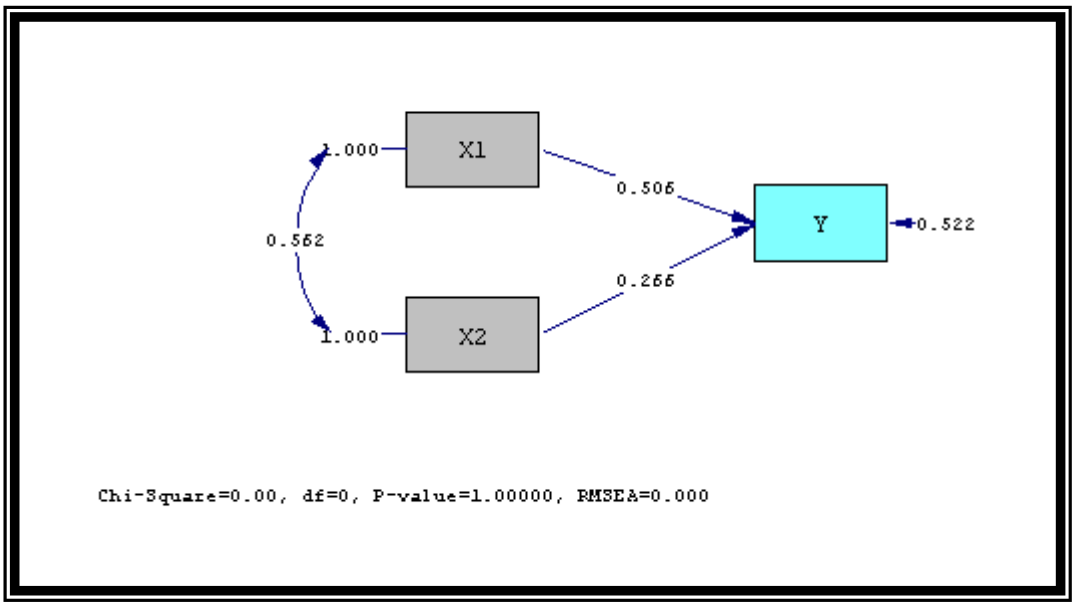
Table 4.13

Pengujian Parsial

No	Hipotesis	Koefisien Jalur	t hitung	t tabel	Keputusan	Kesimpulan
1	$P_{yx1} = 0$	0,506	5,704	1,985	H_0 ditolak	Signifikan
2	$P_{yx2} = 0$	0,266	2,996	1,985	H_0 ditolak	Signifikan

Dari table di atas dapat kita ketahui bahwa nilai t hitung untuk X_1 dan X_2 lebih besar daripada t tabel. Ini berarti variabel X_1 dan X_2 memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variable Y.

Diagram jalur untuk model di atas adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Diagram Jalur

4.4.3 Pengaruh Langsung Maupun Tidak Langsung Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas pelanggan

Tabel 4.14

Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Kualitas layanan Terhadap Loyalitas pelanggan

Pengaruh langsung dan tidak langsung		**Besar Kontribusi**
X1 langsung	pyx1pyx1	25,6%
X1 melalui X2	pyx1rx1x2pyx2	7,6%
Total pengaruh X1 terhadap Y		**33,2%**

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 25,6% dan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan sebesar 7,6%. Total pengaruh yang diberikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 33,2%.

Tabel 4.15

Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Kepuasan Terhadap Loyalitas pelanggan

Pengaruh langsung dan tidak langsung		**Besar Kontribusi**
X2 langsung	pyx2pyx2	7,1%
X2 melalui X1	pyx2rx2x1pyx1	7,6%
Total pengaruh X2 terhadap Y		**14,6%**

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 7,1%, dan pengaruh tidak langsung melalui kualitas layanan sebesar 7,6%. Total pengaruh yang diberikan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 14,6%.