

Analisis Persepsi Anggota Koperasi Terhadap Perbaikan Layanan Dari Dampak Penggunaan Sistem Simpan Pinjam Koperasi Divif 1 Kostrad Depok

**Elmor Benedict Wagiu dan Rianto Doharma Sihotang
Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Advent Indonesia**

Abstrak

Penelitian proses bisnis yang terjadi di dalam Koperasi Divif 1 Kostrad bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan kepada anggota. Permasalahan yang muncul saat ini adalah bagaimana dampak pengguna layanan terhadap sistem yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam dan apakah akan dipengaruhi oleh persepsi anggota dengan kualitas sistem yang digunakan saat ini. Pengambilan sampel sebanyak 89 responden yang dibagi tiga divisi menggunakan teknik *purposive sampling* dengan perhitungan rumus slovin dan pengumpulan data melalui kuesioner. Adapun tujuan penelitian yaitu : (1) Mengetahui bagaimana pengaruh pengguna dalam sistem pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam, akan adanya penambahan fungsi dalam sistem atau pembaharuan alat pendukung sistem. (2) Mengetahui apakah persepsi kepuasan dan persepsi kelayakan berpengaruh terhadap penerimaan anggota *Tentara Nasional Indonesia* (TNI) Kostrad dari dampak penggunaan Sistem Koperasi Simpan Pinjam. Penulis menghitung hasil penelitian menggunakan rumus metode penelitian kuantitatif Sugiyono. Hasil penelitian dari kuesioner menunjukkan bahwa persepsi kepuasan dan persepsi kelayakan sangat mempengaruhi terhadap dampak penggunaan Sistem Koperasi Simpan Pinjam.

Kata-kata kunci: purposive sampling, penelitian kuantitatif, SPSS, koperasi simpan pinjam

Perception Analysis of Cooperative Members Against Service Improvement from Impact of Use Cooperative Savings and Loans System Divif 1 Kostrad Depok

Abstract

Business process research that occurs in the Divif 1 Kostrad Cooperative aims to determine the quality of services provided to the members. The problem that arises is how the impact of service users on the system occurs in the Savings and Loan Cooperative and whether it will be influenced by members perceptions of the quality of the system used right now. 89 sampled respondents are divided into three divisions using purposive sampling technique with calculation of Slovin formula and data collection through questionnaires. The research objectives are: (1) Knowing how users influence the service system in the Savings and Loan Cooperative on additional functions in the system or renewal of system support tools. (2) Knowing whether perceptions of satisfaction and feasibility perceptions influence the acceptance of members of the Tentara Nasional Indonesia (TNI) Kostrad from the impact of using the Savings and Loan Cooperative System. The author calculates the results of the research using Sugiyono's quantitative research method formula. The results of the research from the questionnaire indicate that perceptions of satisfaction and perceptions of feasibility influence the impact of using the Savings and Loan Cooperative System.

Keywords: *purposive sampling, quantitative research, SPSS, savings and loan cooperatives*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi pada jaman ini membuat semua hal dapat dipermudah oleh sistem yang bekerja lebih efisien membantu manusia. Pemanfaatan sistem informasi menjadi suatu keharusan yang tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan yang ingin menempatkan dirinya pada posisi paling depan dalam suatu industri. Oleh karena itu, kemampuan sistem informasi memegang peranan yang sangat penting untuk menunjang suksesnya sebuah perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Divif 1 Kostrad. Koperasi ini dibuat khusus untuk anggota *Tentara Nasional Indonesia* (TNI) sehingga semua orang yang terlibat didalamnya merupakan anggota TNI. Mutu pelayanan koperasi simpan pinjam adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan anggota koperasi. Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang

menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan *user*. Dalam meningkatkan kualitas layanan, pengelolaan keluhan dari anggota dibutuhkan wawancara secara tertulis maupun penyebaran kuesioner untuk mengukur kepuasan anggota. Keluhan anggota dapat memberikan dampak buruk atau tidak menguntungkan apabila hal itu tidak diselesaikan dengan baik.

Permasalahan yang terjadi saat ini dalam koperasi simpan pinjam Divif 1 Kostrad adalah terjadinya antrian *user* dalam bertransaksi dikarenakan tenaga karyawan yang terbatas dan sistem yang digunakan belum *ter-update* dengan baik. Sehingga mengakibatkan *error* pada saat penginputan data di sistem yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan terhadap anggota.

Oleh karena itu peneliti ingin menganalisis bagaimana penerapan sistem informasi yang sedang berjalan saat ini di Koperasi Divif 1 Kostrad Depok. Sehingga berharap dapat mengetahui dan mengeksploitasi terhadap perbaikan layanan yang terjadi terkait ketersediaan dalam melakukan transaksi peminjaman maupun tabungan secara rutin. Untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar persepsi kepuasan dan kelayakan sistem informasi, seberapa sederhana dan mudah sistem informasi itu dipraktekkan dan seberapa besar peningkatan kinerja dapat dicapai berkat adanya sistem informasi itu.

Hipotesis Penelitian

Dalam menghasilkan suatu hasil keputusan penerimaan pengguna atau keluhan dilihat berdasarkan pengumpulan sampel data yang dilakukan. Peneliti melakukan uji hipotesis sesuai dengan permasalahan yang mempengaruhi dalam pelayanan dan kepuasan pengguna di Koperasi Divif-1 Kostrad. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t atau distribusi t, melalui langkah-langkah berikut :

Hipotesis 1

H0 : Persepsi Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap Perbaikan Layanan dari Dampak Penggunaan Sistem

Ha: Persepsi Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Perbaikan Layanan dari Dampak Penggunaan Sistem

Hipotesis 2

H0: Persepsi Kelayakan Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Perbaikan Layanan dari Dampak Penggunaan Sistem

Ha: Persepsi Kelayakan Sistem berpengaruh signifikan terhadap Perbaikan Layanan dari Dampak Penggunaan Sistem

Hipotesis 3

H0: Persepsi Kepuasan dan Kelayakan Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Perbaikan Layanan dari Dampak Penggunaan Sistem

Ha: Persepsi Kepuasan dan Kelayakan Sistem berpengaruh signifikan terhadap Perbaikan Layanan dari Dampak Penggunaan Sistem

Landasan Teori

Persepsi Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:14), Pengertian kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat. Menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen terlebih dahulu harus didapati pengertian arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan merupakan bentuk ekspresi seseorang terhadap sesuatu hal yang dilihatnya. Dapat terlihat kecewa maupun senang tergantung dari kondisi emosi seseorang.

Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen

Menurut Hutasoit (2011:24), ada beberapa metode untuk mengevaluasi kepuasan, meliputi:

1. Kinerja (*Performance*), Karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), Dari fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap

3. Keandalan (*Reability*), Kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), Sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen.
5. Daya tahan (*durability*), Berkaitan dengan umur teknis dan umur produk.
6. Mudah diperbaiki (*serviceability*), Meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan
7. Estetika (*aesthetics*), Daya tarik produk menurut pengindraan konsumen, misalnya model desain dan warna.

Kesimpulan dari teori diatas adalah persepsi kepuasan memiliki 7 aspek dalam memenuhi standar yang ditetapkan untuk menganalisis keluhan konsumen. Aspek-aspek ini sebagai alat ukur kepuasan dalam pelayanan kepada konsumen.

Persepsi Kelayakan

Menurut Muhammad Yusuf (2011:14), Jika seseorang memutuskan untuk membangun usaha atau bisnis baru, maha hal itu merupakan hasil *process-oriented cognitive*. Sebab ia mampu berpikir tentang hasil tersebut memang layak ata pantas diraihinya. Sebaliknya, ia tidak akan memutuskan untuk memulai suatu bisnis baru seandainya ia tidak menentukan hasil yang dicapai dan apakah hasil tersebut memang diinginkan dan layak untuk diperoleh. Teori harapan berusaha menjelaskan bagaimana sesungguhnya seseorang memilih hasil yang paling sesuai dengan keinginan atau harapannya. Teori ini menkonseptualisasikan motivasi sebagai hasil dari harapan (*experieny*), instrumentalitas (*instrumentality*) dan kapasitas untuk mengkombinasikannya (*valence*). Harapan adalah *analog* dengan persepsi kelayakan (*Feasibility*) dan Efikasi Diri yang biasa digunakan sebagai ukuran atau indikator untuk memprediksi motivasi wirausaha.

Kesimpulan diatas mengatakan bahwa persepsi kelayakan merupakan suatu alat ukur untuk memprediksi baik atau buruknya suatu jasa atau barang dalam perusahaan tersebut.

Koperasi

Menurut Supriyanto (2015:2), Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya bersama-sama melalui perusahaan koperasi yang dimiliki bersama dan dikendalikan secara demokratis. Definisi tersebut menunjukkan bahwa koperasi merupakan perkumpulan otonom dari orang-orang secara sukarela yang mengakui, bahwa anggota yang mempunyai corak ragam yang berbeda dan pada definisi tersebut menekankan ada 4 poin menurut Ibnue dalam Supriyanto (2015:2), yaitu:

1. Koperasi otonom
Berdiri sendiri, sejauh mungkin dari pemerintah dan perusahaan swasta.
2. Koperasi adalah perkumpulan orang
Berarti bahwa koperasi memiliki kebebasan untuk mendefinisikan orang-orang sesuai dengan ketentuan hukum yang dipilihnya.
3. Orang-orang bersatu secara sukarela
Keanggotaan tidak boleh merupakan keharusan, anggota harus bebas dalam batas tujuan-tujuan dan sumber daya koperasi, untuk bergabung atau menanggulangi.
4. Anggota memiliki kebutuhan yang sama
Berarti bahwa koperasi diorganisir oleh anggota-anggota untuk kemanfaatan bagi diri sendiri dan mereka bersama

Menurut Rudianto (2010:3) secara umum koperasi diartikan sebagai perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk berjuang meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka melalui pembentukan sebuah badan usaha yang dikelola secara demokratis. Menurut pasal 1 UU No.25/1992 yang dimaksud dengan koperasi di Indonesia adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya pada prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.

Kesimpulan dari kutipan tersebut adalah bahwa koperasi merupakan sarana untuk membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi banyak orang yang dibentuk oleh badan usaha maupun pemerintah yang dikelola secara hukum dan demokratis.

Koperasi Simpan Pinjam

Menurut El Shaddai (2015:37), koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang usaha pokoknya adalah menggiatkan penabungan dan memberikan pinjam kepada anggotanya dengan bunga ringan, koperasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

Menurut Rudianto dalam Angga dan Santika (2015:36), koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam bidang pemupukan simpanan dana dari para anggotanya, untuk kemudian dipinjamkan kembali kepada para anggota yang memerlukan bantuan dana. Sedangkan menurut Ninik Widiyanti dan Sunindhia (2009:198) simpan pinjam adalah: "Koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus-menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para anggota dengan cara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan".

Sedangkan pengertian koperasi simpan pinjam menurut Suyanto dan Nurhadi (2003:43) adalah: "Koperasi simpan pinjam adalah merupakan koperasi yang meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan kegiatan kredit berbunga rendah."

Dapat disimpulkan bahwa kegunaan koperasi simpan pinjam untuk tujuan produktif dan kesejahteraan masyarakat umum. Keuntungan bagi pengguna ialah sebagai modal awal untuk usaha maupun keperluan pribadinya

Metodologi Penelitian

Tahapan Penelitian

Dalam tahapan penelitian ini penulis melakukan tahapan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membuat secara sistematis, faktual dan akurat terhadap fakta-fakta dan sifat-sifat dari populasi daerah tertentu. Hal awal yang dilakukan pada penelitian ini adalah mengidentifikasi suatu kasus atau masalah yang terjadi pada perusahaan tersebut dan merumuskannya. Setelah itu melihat hipotesis peneliti ambil dan merumuskan persamaan yang berkaitan dengan penerimaan sistem di dalam Kostrad. Setelah itu dilakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada orang yang mempunyai hubungan dengan sistem yang berada pada Koperasi tersebut dan lakukan analisis dari pengumpulan data tersebut dan tentukan hasilnya.

Instrumen Penelitian

Variabel Operasional

Variabel menurut Sugiyono (2014:38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pengertian variabel operasional menurut sugiyono (2010:58) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel operasional merupakan suatu cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu dilakukan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian. Berikut adalah variabel-variabel dalam penelitian:

1. *Independent Variable* (Variabel Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang tidak bergantung pada variabel lain dan digunakan untuk mengukur nilai variabel tidak bebas *dependent variable*). Variabel bebas penelitian ini adalah sebagai persepsi kegunaan, kemudahan dan persepsi *lifestyle*. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu persepsi kepuasan pengguna terhadap penerimaan Sistem Koperasi Simpan Pinjam (X_1), persepsi Kelayakan sistem terhadap penerimaan pengguna Sistem Koperasi Simpan (X_2).

2. *Dependent Variable* (Variabel Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang bersifat tidak bebas yang bergantung pada variabel lainnya. Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat penelitian ini adalah minat penggunaan. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu sikap dalam menggunakan Sistem Koperasi Simpan Pinjam (Y).

Pengukuran suatu variabel dilakukan dengan pengurangan dari tingkat abstraksi yaitu dengan operasionalisasi. Karena dengan operasionalisasi yang benar dapat diperkirakan akan menghasilkan item-item kuesioner yang mempunyai reliabilitas dan validitas yang diperlukan pada peneliti. Operasional Variabel independen dan dependen dalam penelitian terdapat dalam tabel 3.1 berikut

Tabel 1 Pengukuran variabel dari X_1 , X_2 dan Y

Variabel	Indikator	Item	Kode
Variabel bebas (variabel independen)/ (X1)			
Persepsi kepuasan pengguna (<i>Perceived Usefulness</i>) adalah sebuah tingkatan dimana seorang pengguna sudah merasakan manfaat dari pelayanan menggunakan sistem atau teknologi tersebut akan meningkatkan kualitas, kuantitas dan kinerjanya. Menurut Brenda dalam Widyaharsana (2017:46).	<ul style="list-style-type: none"> • Bermanfaat terhadap pengguna • Kepuasan dalam penerimaan pengguna • Meningkatkan Kinerja • Pekerjaan Menjadi Lebih Efisien dan Mudah • Pelayanan Koperasi yang menjadi lebih efektif 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan pengguna terhadap pelayanan buku tabungan dan Peminjaman. • Pekerjaan dalam melayani anggota menjadi mudah dan cepat. 	A1 A2 A3 A4
Variabel bebas (variabel independen)/ (X2)			
Persepsi Kelayakan untuk pengguna (<i>Perceived Ease of Use</i>) diartikan sebagai persepsi terhadap kelayakan sistem bagi pengguna Koperasi Simpan Pinjam.	<ul style="list-style-type: none"> • Kelayakan dalam pelayanan • Fleksibilitas Pengguna • Mudah untuk dipahami dan dipelajari • Kelayakan dioperasikan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang menjadi maksimal oleh karena sistem yang layak dipakai • Sistem yang mudah digunakan dan dilihat oleh <i>user</i> 	B1 B2 B3 B4
Variabel terikat (variabel dependen)/ (Y)			
Persepsi Anggota terhadap perbaikan layanan dari Dampak Penggunaan Sistem Koperasi Simpan Pinjam Divif 1 Kostrad Depok.	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak menunggu lama saat mengantri • Tidak ada kesalahan data saat penginputan • Minim dari komplain 	<ul style="list-style-type: none"> • Minim terjadi kesalahan dalam <i>input data</i> • Efisiensi waktu dan tenaga dalam proses peminjaman dan tabungan 	C1 C2 C3 C4

Dalam penelitian pengukuran bobot sikap dan persepsi seseorang yang digunakan adalah skala Likert untuk ruang lingkup seseorang atau sekumpulan orang atau gejala sosial. Dari setiap jawaban instrumen yang menggunakan skala Likert akan memberikan hasil gradasi dari sangat positif hingga sampai sangat negatif. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang digabungkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari kumpulan responden berupa data opini dan data kuesioner yang disebar. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang terstruktur dan materinya berhubungan mengenai persepsi kelayakan, kepuasan dan penerimaan sistem terhadap anggota *Tentara Nasional Indonesia* (TNI) Divif 1 Kostrad.

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan angket (kuesioner) dan kepustakaan.

1. Angket Kuesioner

Penelitian ini merupakan sebuah teknik pengumpulan data angket atau kuesioner. Pengumpulan data ini dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden, dimana responden memberikan jawaban singkat memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia sehingga hasilnya yang akan di analisis dan disimpulkan.

2. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian sangat dibutuhkan studi kepustakaan digunakan dalam rangka untuk mendapatkan hasil dari data sekunder melalui usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan materi teori-teori yang erat kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti terhadap penggunaan Sistem Koperasi Simpan Pinjam dengan *Technology Acceptance Model*. Studi literatur tersebut didapat dari berbagai sumber yaitu: *E-Journal library*, skripsi, jurnal sistem informasi, serta media elektronik internet, dsb.

Populasi dan Sampel

Penelitian penulis menggunakan metode pengambilan sampel adalah menggunakan *Sampling Purposive* yaitu teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono dalam Brenda 2017:49).

Dalam penetapan ukuran sampel menggunakan teknik Slovin dalam pengukuran.

$$n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Persentase kesalahan yang ditolerir dalam pengambilan sampel, pada kasus ini menggunakan 10%(0,1)

$$n = \frac{830}{1+830(0,1)^2}$$

$$n = \frac{830}{9,3}$$

$$n = 89$$

Sampel ini ada dalam penelitian penerimaan pengguna sistem Koperasi Simpan Pinjam Koperasi Divif 1 Kostrad. Jumlah ukuran sampel sebanyak 89 responden dibagi menjadi 3 bagian yaitu Denpal, Denma dan Ajen yang merupakan posisi anggota TNI Kostrad. Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2014:129) menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Analisis Deskriptif

Dalam penelitian pernyataan untuk variabel ini memiliki 5 (lima) kriteria jawaban dengan cara diberikan skor dimulai dari 1, 2, 3, 4, dan 5. Dari setiap tanggapan responden tersebut akan dikategorikan menjadi 5 (lima) tingkatan penilaian yang terdiri dari "sangat tidak puas", "tidak puas", "cukup puas", "puas", dan "sangat puas" dengan perhitungan dasar menurut Sugiyono dalam Brenda (2017:67) sebagai berikut:

$$\text{Range} = \text{Data terbesar} - \text{Data terkecil}$$

$$\text{Interval Anggota TNI} = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Anggota TNI}}$$

Tetapi, Jika perhitungan ini diaplikasikasikan pada penelitian ini, maka penjumlahan statistik deskriptif tersebut dapat di simpulkan sebagai berikut:

$$\text{Interval Kategori Skor} = \frac{\text{SIT} - \text{SIR}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Keterangan:

SIT (skor ideal dari item tertinggi) = skor tertinggi x jumlah sampel x jumlah pernyataan

SIR (skor ideal dari item terendah) = skor terendah x jumlah sampel x pernyataan

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Analisis Koefisien Korelasi

Kegunaan dari Analisis korelasi ialah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dari hipotesis peneliti. Dalam penghitungan nilai korelasi antara data pada masing-masing kuesioner dengan total skor menggunakan rumus teknik korelasi program SPSS (*Statistical Product and Services Solution*), sebagai berikut:

Keterangan :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2]} \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

- R : nilai korelasi
- N : banyaknya subjek responden
- X : skor setiap item
- Y : skor total
- XY : skor setiap item x skor total
- $\sum Y^2$: jumlah kuadrat skor total
- $\sum X^2$: jumlah kuadrat skor item
- $(\sum Y)^2$: kuadrat jumlah skor total
- $(\sum X)^2$: kuadrat jumlah skor item

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r
(Sumber : Sugiyono dalam Brenda (2017:69))

Interval Koefisien	Tingkat Relasi/Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,5999	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Analisis Data

Hasil Analisis Penelitian

Hasil Analisis Penelitian merupakan dari rumusan masalah yang terjadi, hasil penelitian hipotesis dan pengumpulan data kuesioner berdasarkan hasil melalui metode-metode dan analisis data pada saat penelitian objek untuk tujuan mencari permasalahan terjadi diteliti sampai mendapatkan sebuah kesimpulan dan pengambilan keputusan yang bersifat fakta dan dapat dibuktikan kebenarannya.

Responden Penelitian Perusahaan

Dalam Penelitian ini penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada Anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI) Kostrad, Depok. Jumlah anggota Tentara di Kostrad Depok terdapat 830 orang responden dalam pembagian menjadi 89 responden dalam 3 satuan yaitu Denpal 35 orang responden, Denma 40 orang responden, Ajen 14 orang responden. Dalam Kuesioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi kepuasan, persepsi kelayakan dan penerimaan pengguna terhadap sistem koperasi simpan pinjam yang berjumlah 12 pertanyaan.

Pembagian kuesioner tersebut dengan tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan, tingkat kelayakan dan penerimaan pengguna KSP Kostrad. Kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dihitung dengan Ms. Excel dan Aplikasi SPSS untuk di olah data sampai didapat hasil seperti yang akan dijelaskan di bawah ini.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengambilan sampel melalui gambaran umum mengenai profil responden yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin. Hasil pengumpulan data dapat dirinci pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	74	83.15%
2.	Perempuan	15	16.85%
Total		89	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas bahwa responden pengguna sistem KSP Kostrad didominasi oleh responden laki-laki yaitu berjumlah 74 orang. Sedangkan responden perempuan yaitu berjumlah 15 orang. Jumlah responden didominasi oleh laki-laki dikarenakan anggota TNI Kostrad Depok dikhususkan populasi lebih banyak laki-laki untuk tujuan keamanan.

Responden Berdasarkan Pangkat

Pengambilan sampel melalui gambaran umum mengenai profil responden yang diklasifikasikan berdasarkan pangkat TNI Kostrad. Hasil pengumpulan data dapat dirinci sebagai tabel berikut ini :

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pangkat

No	Pangkat	Frekuensi
1.	Prada (Prajurit 2)	4
2.	Pratu (Prajurit 1)	5
3.	Praka (Prajurit Kepala)	6
4.	Kopda (Kopral 2)	5
5.	Koptu (Kopral 1)	7
6.	Kopka (Kopral Kepala)	9
7.	Serda (Sersan 2)	5
8.	Sertu (Sersan 1)	7

9.	Serka (Sersan Kepala)	10
10.	Serma (Sersan Mayor)	8
11.	Pelda (Pembantu letnan 2)	5
12.	Peltu (Pembantu letnan 1)	4
13.	Letda (Letnan 2)	5
14.	Lettu (Letnan 1)	4
15.	Kapten Inf	2
16.	Mayor Inf	2
17.	Kolonel Inf	1
Total		89

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden pengguna sistem KSP Kostrad lebih banyak oleh responden berpangkat Sersan Kepala (Serka) karena populasi terbaru saat ini rata-rata Tentara Kostrad mengambil kepangkatan melalui jalur Bintara yang merupakan pangkat Sersan. Dan responden yang mempunyai pangkat sedikit ialah Kolonel Infanteri yang merupakan jalur Perwira.

Dikarenakan dia merupakan seorang pimpinan dalam sebuah divisi di Kostrad selain Panglima Kostrad memimpin semua divisi.

Responden Berdasarkan Satuan

Pengambilan sampel melalui gambaran umum profil responden yang diklasifikasikan berdasarkan satuan divisi TNI Kostrad. Hasil pengumpulan data dapat dirinci pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Satuan

No	Satuan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Denpal	35	39.33%
2.	Denma	40	44.94%
3.	Ajen	14	15.73%
Total		89	100%

Berdasarkan tabel 4.3 di atas bahwa responden pengguna sistem KSP Kostrad didominasi oleh responden satuan Denma yaitu berjumlah 40 orang. Sedangkan responden yang paling sedikit ialah satuan Ajen yaitu 14 orang. Dikarenakan populasi Ajen yang sangat jarang berada di Kostrad Depok oleh karena penempatan tugas masing-masing.

Analisis Deskriptif

Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna terhadap sistem KSP

Penjumlahan dari hasil variabel – variabel kuesioner dengan responden dengan menggunakan tingkat interval.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{skor total tertinggi} - \text{skor total terendah}}{\text{kategori skala (lima)}}$$

Hasil Skor tertinggi (SIT) :

$$= \text{skor total tertinggi} \times \text{jumlah responden} \times \text{jumlah nomor pertanyaan}$$

$$= 5 \times 89 \times 4 = 1780$$

Hasil Skor terendah (SIR)

$$= \text{skor total terendah} \times \text{jumlah responden} \times \text{jumlah nomor pertanyaan}$$

$$= 1 \times 89 \times 4 = 356$$

$$\text{Range} = \text{SIT} - \text{SIR} = 1780 - 356 = 1424$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range}}{5} = \frac{1424}{5} = 285$$

- | | | | |
|----|--------------|-----|------|
| 1. | $356 + 285$ | $=$ | 641 |
| 2. | $641 + 285$ | $=$ | 926 |
| 3. | $926 + 285$ | $=$ | 1211 |
| 4. | $1211 + 285$ | $=$ | 1496 |
| 5. | $1496 + 285$ | $=$ | 1781 |

Tingkat interval:

- | | | | |
|----|---------------|-----|---------------------|
| 1. | $356 - 641$ | $=$ | Sangat Tidak Setuju |
| 2. | $641 - 926$ | $=$ | Tidak Setuju |
| 3. | $926 - 1211$ | $=$ | Cukup Setuju |
| 4. | $1211 - 1496$ | $=$ | Setuju |
| 5. | $1496 - 1781$ | $=$ | Sangat Setuju |

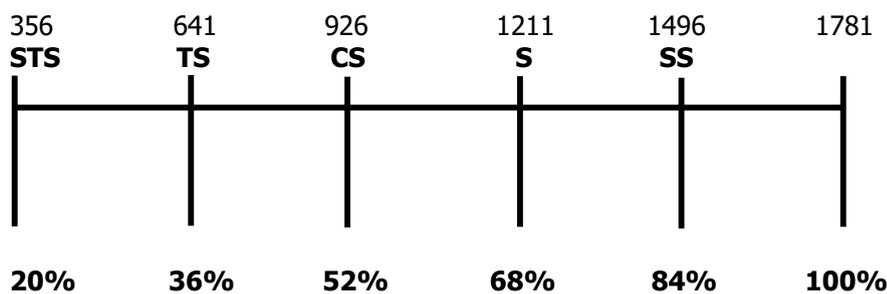
Dari hasil pengolahan data statistik tiap variabel atau butir pernyataan dari tanggapan responden, sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditentukan peneliti dalam kuesioner, variabel persepsi kepuasan dapat diambil kesimpulan melalui statistik sebagai berikut :

Tabel 4.8 Akumulasi dari tanggapan responden dari variabel X1

No.	Pernyataan	Skor					Skor Total	%
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Sistem Koperasi Simpan Pinjam bermanfaat dalam ruang lingkup peminjaman dan tabungan anggota koperasi.	2	13	28	32	14	310	70%
2.	Penggunaan Sistem KSP dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani anggota koperasi.	0	9	29	40	11	320	72%

3.	Menggunakan Sistem KSP meningkatkan efisiensi dalam pelayanan para anggota koperasi.	0	6	35	33	15	324	73%
4.	Sistem KSP membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dalam peminjaman dan tabungan.	0	5	35	23	26	337	76%
							1291	73%

Hasil interval dapat di tentukan dengan mengelompokkan kedalam variabel persepsi kepuasan sebagai berikut :



Melalui hasil pengolahan data kuesioner tersebut pada tabel 4.8, bahwa variabel persepsi kepuasan dari 4 pernyataan tersebut hasilnya sebesar 1291 berada diantara interval 1211 – 1496. Dapat diartikan, bahwa responden dikategorikan setuju dalam menggunakan sistem koperasi simpan pinjam tersebut.

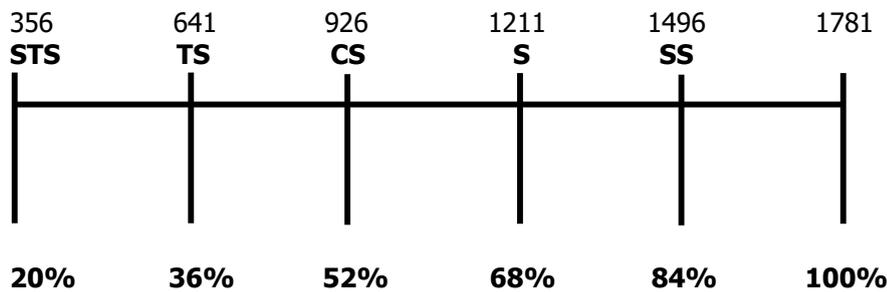
Analisis Persepsi Kelayakan Sistem Koperasi Simpan Pinjam

Dari hasil pengolahan data statistik tiap variabel atau butir pernyataan dari tanggapan responden, sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditentukan peneliti dalam kuesioner, variabel persepsi kepuasan dapat diambil kesimpulan melalui statistik sebagai berikut:

Tabel 4.13 Akumulasi dari tanggapan responden dari variabel X2

No.	Pernyataan	Skor					Skor Total	%
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
5.	Sistem KSP Kostrad sangat layak dan mudah dipahami	0	4	30	29	26	344	77.3%
6.	Fleksibilitas anggota koperasi dalam melakukan kegiatan simpan pinjam.	0	5	25	38	21	342	76.9%
7.	Sistem KSP memudahkan pelayanan kebutuhan peminjaman dan tabungan.	0	14	30	31	14	312	70.1%
8.	Sistem KSP sangat mudah di operasikan oleh anggota koperasi	1	13	25	28	22	323	72.6%
							1321	74.2%

Hasil interval dapat di tentukan dengan mengelompokkan kedalam variabel persepsi kepuasan sebagai berikut :



Melalui hasil pengolahan data kuesioner tersebut pada tabel 4.13, bahwa variabel persepsi kelayakan dari 4 pernyataan tersebut hasilnya sebesar 1321 berada diantara interval 1211 – 1496. Dapat diartikan, bahwa responden dikategorikan setuju dalam menggunakan sistem koperasi simpan pinjam tersebut.

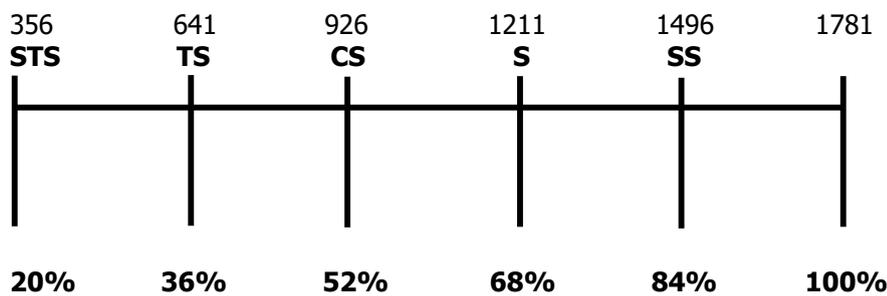
Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem KSP

Dari hasil pengolahan data statistik tiap variabel atau butir pernyataan dari tanggapan responden, sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditentukan peneliti dalam kuesioner, variabel persepsi kepuasan dapat diambil kesimpulan melalui statistik sebagai berikut :

Tabel 4.18 Akumulasi dari tanggapan responden dari variabel Y

No.	Pernyataan	Skor					Skor Total	%
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)		
9.	Saya merasa puas dalam menggunakan Sistem KSP	3	13	26	38	9	304	68.3%
10.	Saya senang dalam menggunakan aplikasi sistem KSP ini	5	8	23	41	12	314	70.6%
11.	Saya merasa nyaman dalam pelayanan Sistem KSP.	1	10	27	38	13	319	71.7%
12.	Saya mendapat informasi yang jelas dari data koperasi yang berhubungan dengan peminjaman dan tabungan anggota koperasi	2	11	29	32	15	314	70.6%
							1251	70.3%

Hasil interval dapat di tentukan dengan mengelompokkan kedalam variabel persepsi kepuasan sebagai berikut:



Melalui hasil pengolahan data kuesioner tersebut pada tabel 4.18, bahwa variabel persepsi kelayakan dari 4 pernyataan tersebut hasilnya sebesar 1251 berada diantara interval 1211 – 1496. Dapat diartikan, bahwa responden dikategorikan setuju dalam menggunakan sistem koperasi simpan pinjam tersebut.

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas digunakan untuk memberikan hasil dari setiap item variabel pernyataan kuesioner tersebut valid atau tidak. Penelitian ini melakukan uji validitas dengan menggunakan rumus *correl* pada *microsoft excel* dan korelasi *bivariate pearson* dengan menggunakan program SPSS. Item ini dapat dikatakan valid jika nilai *r* hitung > *r* tabel pada nilai signifikansi 5%. Begitu sebaliknya jika nilai *r* hitung < *r* tabel pada nilai signifikansi 5% itu tidak valid. Adapun hasil uji validitas berbentuk tabel dan SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel X1 Menggunakan Ms.Excel

No Item	r Hitung	r tabel 5% (30)	Keterangan
1	0,760	0,361	Valid
2	0,701	0,361	Valid
3	0,706	0,361	Valid
4	0,801	0,361	Valid

Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel X2 Menggunakan Ms.Excel

No Item	r Hitung	r tabel 5% (30)	Keterangan
5	0,741	0,361	Valid
6	0,750	0,361	Valid
7	0,802	0,361	Valid
8	0,733	0,361	Valid

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Y Menggunakan Ms.Excel

No Item	r Hitung	r tabel 5% (30)	Keterangan
9	0,771	0,361	Valid
10	0,800	0,361	Valid
11	0,834	0,361	Valid
12	0,772	0,361	Valid

Pengumpulan dari data-data diatas dapat disimpulkan bahwa teori *cronbach's alpha* sebesar 0,813 maka diketahui bahwa instrumen setiap penelitian tersebut reliabel dan konsisten sehingga penelitian dapat di gunakan berkali-kali dengan kriteria pada tabel keandalan *cronbach's alpha* dengan tingkat keandalan " Sangat Konsisten" sesuai dengan kriteria pada tabel ini :

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Konsisten
0,0 – 0,20	Kurang Konsisten
>0,20 – 0,40	Agak Konsisten
>0,40 – 0,60	Cukup Konsisten
>0,60 – 0,80	Konsisten
>0,80 – 1.00	Sangat Konsisten

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengolahan tabel diatas diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 5,463 + 1,633X_1 + 0,793X_2$$

Keterangan :

- Y = Penerimaan Pengguna
- a = Konstanta
- b₁,b₂ = Koefisien Regresi
- X₁ = Persepsi Kepuasan
- X₂ = Persepsi Kelayakan

Dari nilai persamaan angka diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Hasil yang didapat bahwa konstanta bernilai sebesar 5,463 dengan koefisien persepsi kepuasan (X₁) dan persepsi kelayakan (X₂) bernilai nol (0). Berarti tanpa menggunakan persepsi kepuasan dan persepsi kelayakan sistem koperasi simpan pinjam nilai dari penerimaan pengguna koperasi simpan pinjam tetap ada dan positif.
2. Hasil Koefisien regresi persepsi kepuasan (X₁) sebesar 1,633 berarti peningkatan satuan persepsi kepuasan dengan asumsi variabel bebas akan terjadi peningkatan nilai penerimaan pengguna sebesar 1,633. Nilai koefisien menjadi positif artinya terjadi hubungan positif dari persepsi kepuasan dengan penerimaan pengguna, sehingga semakin tinggi persepsi kepuasan semakin tinggi penerimaan pengguna terhadap koperasi simpan pinjam.
3. Hasil Koefisien regresi persepsi kelayakan (X₂) sebesar 0,793 berarti peningkatan satuan persepsi kelayakan dengan asumsi variabel bebas akan terjadi peningkatan nilai penerimaan pengguna sebesar 0,793. Nilai koefisien menjadi positif artinya terjadi hubungan positif dari persepsi kelayakan dengan penerimaan pengguna, sehingga semakin tinggi persepsi kelayakan semakin tinggi penerimaan pengguna terhadap koperasi simpan pinjam.
4. Dari hasil koefisien regresi pada variabel persepsi kepuasan (X₁) dan variabel persepsi kelayakan (X₂) maka didapati bahwa nilai variabel yang paling dominan ialah variabel (X₁) daripada (X₂) dengan nilai 1,633. Maka dengan kata lain variabel kepuasan dapat dikatakan memiliki pengaruh terhadap variabel penerimaan pengguna terhadap koperasi simpan pinjam (Y).

Hasil dan Pembahasan

Pembahasan dari hasil penelitian ini dilakukan analisis data dan pengujian 3 hipotesis tersebut berdasarkan model teoritis yang di uji menggunakan program SPSS, yang merupakan hasil kesimpulan keseluruhan penelitian. Tahapan tersebut di bahas sebagai berikut :

1. Melakukan uji validitas dari setiap item variabel pernyataan yang sudah dikatakan valid. Berikut dengan hasil uji realibilitas diketahui bahwa bernilai 0,813 sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat reliabel atau konsistennya "Sangat Konsisten" berdasarkan teori *cronbach's alpha* .
2. Pengujian regresi berganda dapat diperoleh hasil nilai koefisien yang sama-sama positif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap peningkatan variabel X_1 dengan X_2 akan ikut secara signifikan dengan peningkatan Y.

3. Hasil koefisien korelasi (R) menyatakan bahwa korelasinya positif. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang kuat dengan searah, dimana setiap perubahan-perubahan peningkatan variabel X_1 dengan X_2 akan diikuti dengan peningkatan variabel Y.
4. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel X_1 dengan X_2 yaitu persepsi kepuasan dengan persepsi kelayakan merupakan variabel bebas yang dominan sangat mempengaruhi Penerimaan Pengguna terhadap KSP.
5. Analisis pengaruh Persepsi Kepuasan dan Persepsi Kelayakan dengan Penerimaan Pengguna terhadap sistem KSP. Ditemukan bahwa ada pengaruh signifikan sehingga dari penelitian ini disimpulkan bahwa sangat berpengaruh antara variabel persepsi kepuasan dan persepsi kelayakan dengan Penerimaan pengguna terhadap sistem koperasi simpan pinjam berpengaruh terhadap pelayanan anggota koperasi simpan pinjam. Sehingga efektifnya pelayanan karyawan terhadap anggota akan bergantung dari sistem yang digunakan saat ini didalam Koperasi Divif 1 Kostrad.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dengan menghitung manfaat dari setiap variabel X dan Y dari penerimaan pengguna terhadap sistem koperasi simpan, maka ditarik kesimpulan terhadap masalah yang diidentifikasi adalah :

1. Penggunaan sistem Koperasi Simpan Pinjam dari hasil analisis dan penyebaran kuesioner sangat berpengaruh secara signifikan terhadap perbaikan layanan anggota.
2. Dari hasil uji hipotesis bahwa Persepsi Kepuasan dan Persepsi Kelayakan

Saran

Dalam penelitian ini dikemukakan saran yang akan bermanfaat bagi Kantor KSP Divif 1 Kostrad, diantaranya :

1. Peningkatan kualitas Sistem yang digunakan harus segera di implementasikan agar Koperasi dapat meyakinkan anggota akan mendapatkan pelayanan yang terbaik.
2. Menambah tempat penyimpanan (*cloud system*) terhadap data nasabah.
3. Perusahaan ini disarankan memberikan pelatihan khusus untuk menjangkau seluruh *user* yang belum paham tentang pelayanan sistem Koperasi Simpan Pinjam di Divif 1 Kostrad Depok.

Referensi

1. Anggadini, S. D. (n.d.). Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Proses Pengambilan Keputusan. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, Vol.11 No.2.
2. Bayu, M (2016). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.5, No.1. Bali
3. Claudya, B. (2017). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Pengguna Sistem Online UNAI Menggunakan Metode TAM. *Universitas Advent Indonesia*.
4. C.S.Hutasoit. (2011). Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi, Jakarta: MagnaScript Publishing
5. Dalimunthe, Wibisono. (2013). Analisis Penerimaan Sistem *E-Learning* SMK Labor Pekanbaru dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM), *Jurnal Sains, Teknologi, dan Industri*,11(1),3-4
6. Fatmasari, Ariandi.(2013). Penerimaan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Penerimaan KRS Online, *Jurnal Ilmiah Matrik*, 16(2), 3-5
7. Hutahaean, Jeperson. (2014). *Konsep Sistem Informasi*. Edisi 1. Yogyakarta: Deepublish.
8. Junaidi, R. (2015). Analisis Perbandingan Sistem Informasi Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cimahi Dan PT. JNE. *Universitas Advent Indonesia*.
9. Kotler & Keller, (2009), *Managemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13 Jakarta: Erlangga
10. Oktavianus, N. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Koperasi Simpan Pinjam Pada KSP Kodanua. *Journal Library Bina Nusantara*.(2)-00442

11. Pratama, A., & Ferdani, S. F. (2015). Analisis Dan Perancangan Aplikasi Basis Data Simpan Berbasis Web Pada Koperasi Simpan Pinjam Kemauan Bersama. *Journal Library Bina Nusantara*.(1)-01211-IF
12. Riduwan. (2014). *Menyusun dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
13. Sitio, A., & Tamba, H. (2001). *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
14. Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
15. Supriyanto, A. (2015). *Tata Kelola Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta: Andi Offset.
16. Seputra, Y. E. (2013). *Belajar dan Analisis Tuntas Statistika Berbasis Komputer Jakarta* : Mitra Wacana Media
17. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta