



# Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Pengguna Jasa Koperasi Simpan Pinjam Artha Niaga Sentosa Surabaya

Moh. Muklis Sulaeman\*, Ruswaji, Puguh Cahyono

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan  
Jalan Veteran 53A, Kode Pos 62211, Lamongan, Indonesia  
Email: muklis849@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: muklis849@gmail.com

Submitted: 03/05/2022; Accepted: 30/05/2022; Published: 30/05/2022

**Abstrak**–Tujuan penelitian ini adalah 1) Mengetahui faktor faktor yg mempengaruhi tingkat kepuasan anggota penggunaan jasa koperasi simpan pinjam Artha Niaga Sentosa. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan explanatory research dengan metode survei (Survey Method) dengan teknik pengambilan sample secara acak sederhana terhadap 109 responden. Teknik pengambilan data yaitu dengan angket, wawancara, survei dan dokumenter. sedangkan data yang diambil adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota yang di buktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,858 > 0,05$ . 2) kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota yang di buktikan oleh nilai signifikansi  $0,121 > 0,05$  3) citra merk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota yang di buktikan oleh nilai signifikansi  $0,047 < 0,05$ . Dari ketiga variable bebas citra merk memberikan kontribusi paling dominan terhadap kepuasan anggota penggunaan jasa koperasi simpan pinjam artha niaga sentosa.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Kepercayaan; Citra Merk; Kepuasan Konsumen .

**Abstract**–The purpose of this study is 1) To determine the factors that influence the level of satisfaction of members using the services of the Artha Niaga Sentosa Savings and Loan Cooperative. The approach in this study uses explanatory research with a survey method (Survey Method) with a simple random sampling technique of 109 respondents. Data collection techniques are questionnaires, interviews, surveys and documentaries. while the data taken are primary data and secondary data, while the data analysis technique using multiple linear regression. The results showed that: 1) Service quality had no effect on member satisfaction, which was proven by a significance value of  $0.858 > 0.05$ . 2) trust has no effect on member satisfaction as evidenced by a significance value of  $0.121 > 0.05$  3) brand image has a significant effect on member satisfaction as evidenced by a significance value of  $0.047 < 0.05$ . Of the three independent variables, brand image gives the most dominant contribution to the satisfaction of members using the services of the Artha Niaga Sentosa Savings and Loan Cooperative.

**Keywords:** Service Quality; Trust; Brand Image; Consumer Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Sistem Informasi Akuntansi merupakan metode pelaporan yang digunakan dalam suatu instansi atau organisasi daerah yang khususnya di Indonesia (Apriadi and Saputra, 2017). Sistem informasi akuntansi (SIA) adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data untuk menghasilkan suatu informasi yang digunakan untuk pengambilan suatu keputusan. Sistem informasi akuntansi memberikan kesempatan bagi organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengambilan keputusan sehingga memungkinkan organisasi memperoleh keunggulan kompetitif (Adi, 2018). Penggunaan Sistem informasi akuntansi ini memudahkan pihak-pihak terkait terutama dalam hal pelaporan baik untuk instansi itu sendiri ataupun untuk pelaporan kinerja instansi kepada masyarakat (Vasic, 2018).

Sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh Dinas di Kabupaten Kuningan dalam mengelola keuangannya, menggunakan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) merujuk pada Peraturan Pemerintah No 12 Tahun 2019 dan dipertegas oleh Permendagri No 70 Tahun 2019 oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) yang diterapkan pada tahun anggaran 2021. Sebelum menggunakan SIPD, pemerintahan daerah dan dinas menggunakan SIPKD (Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah) dalam pengelolaan keuangannya. SIPD adalah suatu sistem informasi yang didalamnya terdapat sistem perencanaan pembangunan daerah dan sistem informasi keuangan daerah, serta sistem pemerintahan daerah yang lain, termasuk sistem pembinaan dan pengawasan pemerintahan daerah. SIPD dirancang untuk mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang adaptif, responsif, dinamis, inovatif dan akuntabel. SIPD wajib diterapkan di dinas seluruh Indonesia pada tahun 2021 (Bryce *et al.*, 2020).

Dinas di Kabupaten Kuningan dituntut agar pengguna sistem informasi akuntansi dapat menggunakan komputer dan mengoperasikan sistem yang ada didalamnya untuk menunjang pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya. Semakin tinggi pengguna mengoperasikan sebuah sistem maka akan semakin tinggi kinerja yang dihasilkan. Namun pada kenyataannya berbeda dengan apa yang diharapkan seperti yang dilansir pada menjelaskan bahwa belum dibayarkannya insentif nakes COVID-19 itu terjadi di sejumlah wilayah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Di Kuningan, sudah delapan bulan nakes yang menangani kasus COVID-19 belum mendapat insentif. Susi menjelaskan belum terbayarnya insentif nakes COVID-19 di Kuningan disebabkan karena beberapa hal yang salah satunya adalah regulasi pembayaran insentif yang berubah. "Kendala lainnya soal penginputan SIPD yang terkendala sehingga BPKAD memutuskan melakukan penginputan melalui SIPKD yang masih berproses sampai hari ini," ungkapnya (Oldekop *et al.*, 2020) .



Penggunaan sistem informasi akuntansi pada Dinas di Kabupaten Kuningan masih belum efektif karena adanya pembaharuan pada sistem yang berdampak pada kinerja organisasi di daerah, dalam pelaksanaannya masih memerlukan proses adaptasi dari sistem yang lama ke sistem yang baru, banyak mengalami tantangan dan hambatan, seperti sistem yang belum stabil, kurangnya pengetahuan terhadap sistem dan juga kemampuan yang belum optimal seringkali para pegawai melewatkan salah satu langkah penginputan laporan keuangan, pergeseran anggaran sehingga tertunda, sistem penggajian menjadi terhambat, dan jaringan yang sering mengalami gangguan tidak dapat di akses. Beralihnya penggunaan sistem informasi ini jika dilihat dari indikator pengukuran efektivitas sistem informasi akuntansi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan informasi, kepuasan pemakai, dan keuntungan perusahaan atau organisasi masih belum efektif. Sehingga berakibat pada kualitas informasi yang dihasilkan belum efektif, dan penggunaan informasi yang belum efektif mempengaruhi organisasi dalam mengambil keputusan dan kebijakan (Kasryno, 2016).

Berdasarkan latar belakang, permasalahan dan penelitian terdahulu yang tidak konsisten sehingga menyebabkan keterkaitan untuk meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi. Tujuan dalam penelitian ini ialah menghasilkan bukti atau fakta empiris yang dapat menjelaskan mengenai kinerja sia yang dipengaruhi oleh kemampuan teknik personal, kecanggihan teknologi informasi, dan kapuasan pengguna SIA.

## 2. METODE PENELITIAN

Waktu penelitian di laksanakan pada bulan Januari 2022 hingga bulan. Sedangkan lokasi penelitian yaitu pada KSP Artha Niaga Sentosa Surabaya. Populasi dalam penelitian ini keseluruhan anggota Koperasi Simpan Pinjam Artha Niaga Sentosa Surabaya dari tahun 2002 sampai 2012 yang sudah pernah melakukan transaksi simpan maupun pinjam yaitu yang berjumlah 435 anggota (Syairozi and Susanti, 2018).

Sampel yang dapat memenuhi kebutuhan penelitian, dapat memberikan jawaban secara objektif sesuai dengan pengalaman ketika melakukan transaksi simpan dan pinjam. Anggota pada penelitian ini diposisikan sebagai pengambil keputusan (decider) penggunaan jasa simpan maupun pinjam di Koperasi Simpan Pinjam Artha Niaga Sentosa. Adapun jumlah sampel dapat ditentukan dengan mengacu pendekatan rumus Slovin (Sugito, 2019). sebagai berikut:

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

di mana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = presentase kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang ditoleransikan (5 % )

$$n = \frac{435}{1+435 \times 0,05^2} = 109$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel yang diambil adalah 109 responden. Adapun jenis data yang dipakai pada penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengampilan data adalah dengan menggunakan metode Angket (Questionaire), wawancara (Interview) dan documenter. Operasional variabel atau obyek yang dijadikan pengamatan adalah variabel Kualitas pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Citra Merek (X3), dan Kepuasan Anggota (Y). dan metode anaisis data dalam penelitian ini diantaranya Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier, Uji t dan Uji F.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Uji Validitas

Dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan masing-masing variabel memiliki nilai sinifikansi < 0,05 dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang digunakan pada peneitian ini yaitu Kualitas pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Citra Merek (X3), dan Kepuasan Anggota (Y) pada penelitian ini dinyatakan valid.

### 3.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 1.** Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel       | Alpha Cronbach | Keterangan |
|----------------|----------------|------------|
| X <sub>1</sub> | 0,744          | Reliabel   |
| X <sub>2</sub> | 0,745          | Reliabel   |
| X <sub>3</sub> | 0,743          | Reliabel   |
| Y              | 0,749          | Reliabel   |

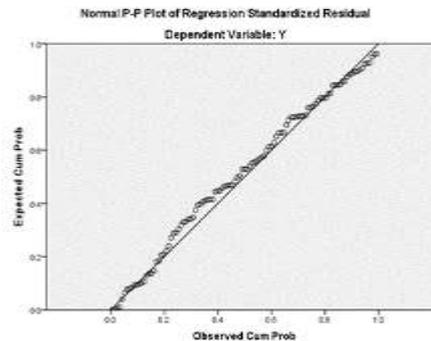
Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas yang dicapai pada masing-masing variable yaitu Kualitas pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Citra Merek (X3), dan Kepuasan Anggota (Y) > 0,60 yang artinya data yang digunakan pada penelitian ini adalah reliable atau layak dianalisis lebih lanjut.



### 3.3 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Hasil pengolahan statistik yang menunjukkan grafik dari Normal Probability Plot adalah sebagai berikut:

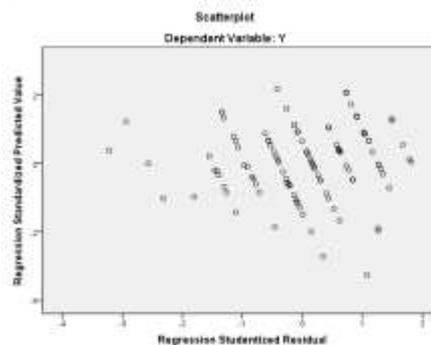


**Gambar 1.** Grafik Normal Probability Plot

Dari grafik Normal Probability Plot dapat diketahui bahwa pada grafik tersebut terdapat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya terlihat mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian model regresi yang digunakan oleh peneliti layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan cara mengamati scatterplot antara variabel bebas terhadap standardized residual dependent variabel. Hasil pengolahan statistic untuk heteroskedastisitas diperoleh grafik sebagai berikut:



**Gambar 2.** Uji Heteroskedastisitas

Persamaan regresi pada penelitian ini merupakan persamaan homoskedastisitas, karena apabila diamati dari gambar di atas titik-titik menyebar tidak beraturan dan tidak terjadi pola, yang menandakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### c. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diketahui bahwa seluruh variabel independen yang terdiri dari Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Kepercayaan ( $X_2$ ), Citra Merek ( $X_3$ ), dan Kepuasan Anggota ( $Y$ ) memiliki nilai *tolerance* > 0.10 dan nilai VIF > 1.0. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas pada model penelitian ini.

##### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan SPSS yang disajikan pada table di atas, maka persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 6.889 + 0.018x_1 + 0.147x_2 + 0.197x_3$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Anggota

$X_1$  : Kualitas pelayanan

$X_2$  : Kepercayaan

$X_3$  : Citra Merek

##### 2. Uji F

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai  $F_{hitung} = 2.465$  sedangkan nilai  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada table statistic pada tingkat signifikansi 0,05 dengan  $df_1$  (jumlah variable - 1) atau  $4-1 = 3$ , dan  $df_2$  ( $n-k-1$ ) atau  $109-3-1 = 105$  (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variable independen), hasil uji  $F_{tabel}$  diperoleh nilai sebesar 2,69, jadi dapat disimpulkan nilai  $F_{hitung} (2.465) < F_{tabel} (2,69)$  yang berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa



variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) dan citra merek (X3) secara *simultan*/bersamaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y).

### 3. Uji t

Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji t di atas telah diketahui nilai  $t_{hitung}$  dan nilai  $t_{tabel}$  dapat dilihat di cari pada signifikansi  $\frac{0,05}{2} = 0,025$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $109-3-1 = 105$ , dan hasil untuk  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1.982 atau -1,982 maka dari hasil perhitungan di atas dapat di interpretasikan sebagai berikut :

- a) Untuk variabel kualitas pelayanan (x1), nilai yang diperoleh adalah sebesar  $t_{hitung}$  (0.180)  $< t_{tabel}$ (1,982). Sehingga dapat dikatakan bahwa factor kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y).
- b) Untuk variabel kepercayaan (x2), nilai yang diperoleh adalah sebesar  $t_{hitung}$  (1.565)  $< t_{tabel}$  (1,982). Sehingga dapat dikatakan bahwa factor kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).
- c) Untuk variabel citra merek (x3), nilai yang diperoleh adalah sebesar  $t_{hitung}$  (2.008)  $> t_{tabel}$  (1,982.). Sehingga dapat dikatakan bahwa factor citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen(Y).

Berdasarkan hasil uji t di atas dapat diketahui bahwa dari ketiga variabel bebas yang dianalisis, ternyata hanya variabel citra merek yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## 4. KESIMPULAN

Setelah melalui kajian analisis dan pembahasan secara sistematis dan detail, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Secara parsial Variable kualitas pelayan dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} X1$  (0.180)  $< t_{tabel}$ (1,982). Dan nilai  $t_{hitung} X2$  (1.565)  $< t_{tabel}$  (1,982). Sedangkan variabel citra merk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  (2.008)  $> t_{tabel}$  (1,982). Secara simultan variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) dan citra merek (X3) secara *simultan*/bersamaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y), yang dibuktikan dengan nilai nilai  $F_{hitung}$  (2.465)  $< F_{tabel}$  (2,69). Dari hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa variabel citra merek berpengaruh paling dominan yang dibuktikan oleh nilai 0.197.

## REFERENCES

- Adi, P. H. (2018) *Kemampuan Keuangan Daerah dan Relevansinya dengan Pertumbuhan Ekonomi, The 1st National Accounting Conference*. Jakarta: Departemen Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Apriadi, D. and Saputra, A. Y. (2017) 'E-Commerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian', *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*. doi: 10.29207/resti.v1i2.36.
- Bryce, C. et al. (2020) 'Resilience in the face of uncertainty: early lessons from the COVID-19 pandemic', *Journal of Risk Research*, 23(7–8), pp. 880–887. doi: 10.1080/13669877.2020.1756379.
- Kasryno, F. (2016) 'Sumber Daya Manusia dan Pengelolaan Lahan Pertanian di Pedesaan Indonesia', *Forum penelitian Agro Ekonomi*. doi: 10.21082/fae.v18n1-2.2000.25-51.
- Oldekop, J. A. et al. (2020) 'COVID-19 and the case for global development', *World development*, 134, p. 105044.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri RI (no date) *Permendagri No 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah*.
- RI, P. P. (no date) *Peraturan Pemerintah No 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Sugito (2019) *Metode Penelitian Untuk Manajemen*. Jakarta: Alfabeta.
- Syairozi, M. I. and Susanti, I. (2018) 'Analisis Jumlah Pengangguran dan Ketenagakerjaan terhadap Keberadaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Pasuruan', *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. doi: 10.33059/jseb.v9i2.768.
- Vasic, V. (2018) 'ON THE IMPOTRANCE OF BIRDS: EXAMPLES OF THE EXISTENTIAL VALUE AND PRACTICAL SIGNIFICANCE OF THE BIRDS IN SERBIA', in *ECOLOGICAL AND ECONOMIC SIGNIFICANCE OF FAUNA OF SERBIA*.