

---

## Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Pada Koperasi Syari'ah Masjid Besar Tegalkalong Kecamatan Sumedang Utara

---

Indra Maulana<sup>1</sup>, Deti Ratikasari<sup>2</sup>, Moch. Hilman Taabudilah<sup>3</sup>

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sebelas April Sumedang, Indonesia

Email: maulanaindra027@gmail.com, detiratika06@gmail.com,

mochtaabudilah@gmail.com

### ABSTRAK

Koperasi Syariah merupakan lembaga keuangan mikro yang menghimpun dana dari anggota menyalurkannya kepada anggota dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan taraf hidup anggotanya. Dalam penelitian ini saya fokus kepada Sumber Daya Manusianya. Meski ketersediaan sumber daya manusia terbilang minim namun dapat dikatakan sangat baik yaitu mencapai 99% hal ini mengenai dari sisi pengetahuan, skill, attitude, kualitas fisik dan kesehatan serta kualitas spiritual. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menyatakan bahwa Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) (X) berpengaruh sebesar 64,2% terhadap kualitas pelayanan anggota pada Koperasi Syari'ah Masjid Besar Tegalkalong Kecamatan Sumedang Utara dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang tidak diteliti sebesar 35,8%.

**Kata Kunci :** Ketersediaan Sumber daya manusia, Koperasi Syari'ah Masjid Besar Tegalkalong Kec. Sumedang Utara, Kualitas Anggota

### ABSTRACT

*Sharia cooperatives are microfinance institutions that collect funds from members and distribute them to members with the aim of improving the welfare of their members' living standards. In this research I focus on Human Resources. Even though the availability of human resources is minimal, it can be said to be very good, namely reaching 99%, this is in terms of knowledge, skills, attitude, physical quality and health as well as spiritual quality. Based on the results of the coefficient of determination test, it is stated that the availability of Human Resources (HR) (X) has an influence of 64.2% on the quality of member services at the Tegalkalong Grand Mosque Sharia Cooperative, North Sumedang District and the rest is influenced by other factors or other variables that were not researched. amounting to 35.8%.*

**Keywords:** Availability of Human Resources, Sharia Cooperative, Tegalkalong Grand Mosque, Kec. North Sumedang, Member Qualit

### PENDAHULUAN

Koperasi Syari'ah merupakan lembaga non bank yang berorientasi bisnis dengan kegiatan yang berupa menghimpun dana serta menyalurkan dana sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan dengan tujuan untuk mensejahterakan para anggotanya. Berdirinya Koperasi Syari'ah berlandaskan atas payung hukum yaitu Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16 /Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah oleh Koperasi.

Setelah peneliti melakukan observasi secara langsung ke kantor koperasi syari'ah yang berlokasi di masjid besar tegalkalong sumedang utara. Kondisi di

sana cukup baik. Namun disisi lain jika dilihat dari segi aspek kepengurusan atau sumber daya manusianya terbilang minim hal ini dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan.

Adapun Indikator yang harus dimiliki SDM tersebut diantaranya kompetensi, kredibilitas, kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan petugas pelayanan, Keadilan petugas pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang mengutamakan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan sebagai bentuk operasionalisasi masing-masing variabel.

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Syari'ah Masjid Besar Tegalkalong Kecamatan Sumedang Utara. Menurut data yang diperoleh tahun 2021, jumlah anggota Koperasi Syari'ah Masjid Besar Tegalkalong Kecamatan Sumedang Utara berjumlah 128 anggota, terdiri dari anggota yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 orang, dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 69. Namun dari jumlah keseluruhan, hanya 60% anggota yang terlihat masih aktif melakukan pembiayaan dan menabung.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan nonprobability sampling dengan Teknik purposive sampling dan yang diteliti adalah para anggota koperasi syari'ah masjid besar tegalkalong kecamatan sumedang utara. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari jawaban kuisioer responden, hasil wawancara dengan anggota koperasi syariah masjid besar tegalkalong sumedang utara dan dokumen-dokumen lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas data**

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan bantuan *software* SPSS untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan. Adapun data hasil penelitian untuk data X dan Y dalam penelitian ini dihasilkan dari instrumen penelitian berupa kuesioner.

Berdasarkan hasil yang telah , diperoleh data yang menyatakan bahwa nilai r hitung dari 10 item pernyataan yang diberikan kepada 96 responden lebih besar nilainya dari rtabel sebesar 0,200. Maka dengan ini berarti seluruh pernyataan dapat dikatakan valid.

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, diperoleh data yang menyatakan bahwa nilai r hitung dari 10 item pernyataan yang diberikan kepada 96 responden lebih besar nilainya dari rtabel sebesar 0,200. Maka dengan ini berarti seluruh pernyataan dapat dikatakan valid.

### **Uji Reabilitas Data**

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variable. Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa pada pengujian ini dilakukan secara variable bukan secara item pernyataan, pada setiap variable yang dapat dilihat hasilnya adalah nilai cronbah's alpha sebesar 0,772 lebih besar dari 0,60 maka dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan table 1.4 diatas menunjukkan bahwa pada pengujian ini dilakukan secara variable bukan secara item pernyataan pada setiap variable yang dapat dilihat hasilnya adalah nilai *cronbah's alpha* sebesar 0,793 lebih besar dari 0,60 maka dapat dikatakan reliabel.

### Hasil Uji Statistik

#### 1. Uji Normalitas

Dapat dilihat pada gambar garis diagonal atau grafik histogram di atas, letak titik-titik pada garis lurus maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal atau kurva histogram berbentuk normal simetris seperti genta/bell, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan hasil Tabel 1.5 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig.(2-tailed) sebesar 0,153 lebih besar dari 0,05. Hal tersebut menjelaskan bahwa data tersebut terdistribusi normal, sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogrov-smirnov bahwa jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari nilai alpha 0,05 maka data penelitian tersebut terdistribusi normal (karena dalam kasus ini menggunakan taraf signifikan 5%).

### Uji Regresi Sederhana

Koefisien *b* dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan arah perubahan kontribusi variabel *x* terhadap *y*. Hasil analisis regresi di atas menunjukkan bahwa koefisien *b* (0,521) bertanda **positif**, hal ini dapat diinterpretasikan bahwa variabel ketersediaan sumber daya manusia (*x*) memiliki arah hubungan kontribusi yang **searah** terhadap variable kualitas pelayanan (*y*) artinya jika kontribusi variable ketersediaan Sumber daya manusia (*x*) positif/naik/baik, maka perubahan yang terjadi pada variable kualitas Pelayanan (*y*) pun akan positif/naik/baik.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian data menggunakan SPSS tersebut, di atas diketahui nilai *t* hitung sebesar 2,085 dengan signifikan 0,040. Hal tersebut memenuhi syarat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  karena  $2,085 > 0,200$  dengan signifikan  $0,040 < 0,05$ . Dengan begitu maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya ketersediaan sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan anggota pada koperasi syariah masjid besar tegalkalong.

- a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Sumber Daya Manusia
- b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,642 nilai  $R^2$  sebesar 64,2% merupakan penentu koefisien determinasi, hal ini menjelaskan bahwa ketersediaan sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan anggota pada koperasi syariah masjid besar tegalkalong. sebesar 64,2% dan sisanya 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### 1. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Dari gambar 1.2 di atas, dapat terlihat hasil dari kuesioner yang diisi oleh responden atau dimana pernyataan yang sangat mendukung pada variabel X, peneliti dapat menganalisis bahwa ketersediaan sumber daya manusia pada koperasi syariah masjid besar tegalkalong tersebut dalam segi pengetahuan, skill, attitude, kualitas fisik/kesehatan dan kualitas spiritual dari kelima indikator tersebut sangat baik dan positif, dari data di atas dapat disimpulkan bahwa para anggota koperasi syariah masjid besar tegalkalong merespon positif mengenai penilaian terhadap ketersediaan sumber daya manusia di sana.

### 2. Kualitas Pelayanan

Dari gambar 1.3 di atas, dapat terlihat hasil dari kuesioner yang disebar kepada para anggota koperasi syariah masjid besar tegalkalong, peneliti dapat menganalisis bahwa kualitas pelayanan anggota pada koperasi syariah masjid besar tegalkalong tersebut dalam segi *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan) dan *emphaty* (perhatian), dari kelima indikator tersebut dapat dikatakan sangat baik dan positif. Pada data di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat merespon positif (mayoritas setuju dan sangat setuju) mengenai kualitas pelayanan pada koperasi syariah masjid besar tegalkalong.

## KESIMPULAN

Dari uraian di atas berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa tingkat validitas instrumen pada interval 0,442 sampai 0,688 ( $r_{tabel} = 0,200$ ), artinya bahwa seluruh instrumen pada variabel ketersediaan sumber daya manusia dinyatakan valid. Selanjutnya tingkat reliabilitas dengan nilai Cronbach Alpha  $r = 0,772 > 0,6$  berada pada nilai koefisien antara 0,600 - 0,799 dapat diinterpretasikan tinggi.

Variabel Kualitas Pelayanan Anggota (Y) Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa tingkat validitas instrumen pada interval 0,356 sampai 0,737 ( $r_{tabel} = 0,200$ ), artinya bahwa seluruh instrumen pada variabel kualitas pelayanan (Y) dinyatakan valid. Selanjutnya tingkat reliabilitas dengan nilai Cronbach Alpha  $r = 0,793 > 0,6$  berada pada nilai koefisien antara 0,600 - 0,799 dapat diinterpretasikan tinggi. Artinya seluruh instrumen yang disusun dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data.

Variabel Kualitas Pelayanan Anggota (Y) Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan anggota pada Koperasi Syariah Masjid Besar Tegalkalong Kecamatan Sumedang Utara memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai uji koefisien determinasi yang menyatakan bahwa ketersediaan sumber daya manusia (X) berpengaruh positif sebesar 0,642 atau 64,2% terhadap kualitas pelayanan anggotanya dan 35,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti.

## REFERENSI

- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.h.87
- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.h.52

- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Riri Yantika, "Peraturan Menteri Koperasi Syariah Tahun 2015" dalam <https://ririyantika.wordpress.com>. diakses pada 20 September 2017
- Simamora Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi III*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2004), h. 170
- Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2011).