

Strategies To Improve Member Satisfaction Through Analysis Of The Work Environment, Motivation, And Service Quality At CU Tunas Harapan Kota Batam

Strategi Peningkatan Kepuasan Anggota Melalui Analisis Lingkungan Kerja, Motivasi, Dan Kualitas Pelayanan Pada CU Tunas Harapan Kota Batam

Brigida Endah Nuraeni ¹⁾; Edi Sumarya ²⁾

¹⁾ *STIE Bentara Persada Batam*

²⁾ *Universitas Riau Kepulauan*

Email: ¹⁾ nuraeni.endah@yahoo.com ; ²⁾ edisumarya38@gmail.com

How to Cite :

Nuraeni, B, E., Sumarya, E. (2025). Strategies To Improve Member Satisfaction Through Analysis Of The Work Environment, Motivation, And Service Quality At CU Tunas Harapan Kota Batam. *Tractare Jurnal Ekonomi-Manajemen*, 8 (1). DOI: <https://doi.org/10.62820/trt.v8i1>

ARTICLE HISTORY

Received [25 April 2025]

Revised [28 Mei 2025]

Accepted [31 Mei 2025]

KEYWORDS

Member Satisfaction, Work Environment, Motivation, Service Quality, Savings And Loan Cooperative, Quantitative Analysis.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi peningkatan kepuasan anggota melalui analisis pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam CU Tunas Harapan di Kota Batam. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jumlah populasi 190 orang, dan sampel sebanyak 129 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring menggunakan Google Form dan dianalisis menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota ($t_{hitung}=2,115$; $sig= 0,036$). Namun, motivasi dan kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara individu ($t_{hitung} = 0,981$ dan $1,159$; $sig = 0,328$ dan $0,249$). Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota ($F_{hitung} = 19,194$; $sig = 0,000$). Temuan ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan kepuasan anggota di CU Tunas Harapan perlu difokuskan pada penguatan lingkungan kerja, namun tetap memperhatikan peran motivasi dan kualitas pelayanan sebagai bagian dari kebijakan pengembangan koperasi yang terpadu dan berkelanjutan.

ABSTRACT

This study aims to formulate strategies to improve member satisfaction by analyzing the influence of work environment, motivation, and service quality at the CU Tunas Harapan Savings and Loan Cooperative in Batam City. A quantitative approach was employed, involving a population of 190 individuals, with a purposive sampling technique used to select 129 respondents. Data were collected through an online questionnaire distributed via Google Form and analyzed using SPSS version 26. The results show that, partially, the work environment has a positive and

significant effect on member satisfaction (t-value = 2.115; p-value = 0.036). However, motivation and service quality did not have a significant individual impact (t-value = 0.981 and 1.159; p-value = 0.328 and 0.249, respectively). Simultaneously, all three independent variables work environment, motivation, and service quality have a positive and significant effect on member satisfaction (F-value = 19.194; p-value = 0.000). These findings suggest that strategies to improve member satisfaction at CU Tunas Harapan should prioritize strengthening the work environment, while also considering improvements in motivation and service quality as integral components of comprehensive and sustainable cooperative development.

PENDAHULUAN

Peran koperasi dalam pembangunan nasional sangatlah strategis. Pembangunan nasional merupakan proses menyeluruh yang mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara, termasuk upaya memperkuat sistem penyelenggaraan negara untuk mencapai tujuan nasional. Dalam konteks tersebut, koperasi hadir sebagai pilar utama ekonomi kerakyatan yang tidak hanya berperan dalam pertumbuhan ekonomi, tetapi juga pembangunan sosial. Koperasi sebagai badan usaha berbasis keanggotaan memiliki nilai-nilai solidaritas dan gotong royong, yang menjadikannya instrumen penting dalam memperkuat kesejahteraan masyarakat luas. Menurut Nugroho dan Purnomo (2022), koperasi mampu menciptakan distribusi ekonomi yang lebih adil dan inklusif di tengah tantangan globalisasi.

Persaingan yang semakin kompetitif, koperasi menghadapi tantangan dalam mempertahankan eksistensinya. Koperasi harus bersaing dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan perusahaan swasta yang memiliki modal besar dan teknologi canggih. Dalam situasi ini, kekuatan koperasi tidak hanya ditentukan oleh modal atau aset, tetapi lebih pada kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Prasetyo dan Lestari (2021) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi SDM koperasi menjadi faktor krusial dalam menciptakan daya saing, terutama dalam menghadapi era digitalisasi dan disrupsi teknologi. Oleh karena itu, koperasi perlu melakukan transformasi dengan meningkatkan kapasitas dan keterampilan SDM-nya agar mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman.

Kepuasan anggota merupakan indikator utama keberhasilan koperasi. Sebagai organisasi berbasis anggota, koperasi harus memastikan bahwa setiap keputusan dan pelayanan yang diberikan berorientasi pada kebutuhan dan harapan anggotanya. Park (dalam Masili et al., 2022) menjelaskan bahwa kepuasan adalah respons emosional atas pengalaman dalam menggunakan layanan koperasi, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, motivasi kerja pengelola, dan lingkungan kerja. Hal ini sejalan dengan temuan Wahyuni dan Herlina (2023) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang responsif dan personalisasi terhadap anggota mampu meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap koperasi.

Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, motivasi kerja, dan lingkungan kerja saling berinteraksi dalam menciptakan kepuasan anggota. Mutiawati (dalam Manggala et al., 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan profesionalisme dan akuntabilitas pengelola koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggota. Sementara itu, Robbins (dalam Bran Hans, 2022) menegaskan bahwa motivasi kerja merupakan pendorong internal penting dalam mencapai tujuan organisasi. Lingkungan kerja yang mendukung akan meningkatkan kenyamanan dan produktivitas karyawan koperasi, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian Siregar dan Amalia (2024) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang sehat berdampak langsung pada kualitas interaksi antara pengelola dan anggota koperasi.

Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Tunas Harapan (KSP CU Tunas Harapan) yang berlokasi di Kota Batam merupakan contoh koperasi yang berkomitmen dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui prinsip saling percaya dan gotong royong. Didirikan pada 15 September 2015,

koperasi ini terus berkembang dan berupaya meningkatkan pelayanan melalui pendekatan yang partisipatif dan inklusif. Dengan karakteristik keanggotaan yang sukarela dan terbuka, menjaga kepuasan anggota menjadi prioritas utama. Agar koperasi tetap relevan dan dipercaya, strategi peningkatan kualitas SDM, lingkungan kerja yang kondusif, serta pelayanan yang prima perlu terus dioptimalkan. Sebagaimana disampaikan oleh Rahmawati dan Yusuf (2023), keberhasilan koperasi di era modern sangat ditentukan oleh kemampuan adaptif dan inovatif dalam merespons kebutuhan anggotanya.

LANDASAN TEORI

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja mencakup seluruh elemen fisik dan non-fisik di sekitar karyawan yang dapat memengaruhi kenyamanan, produktivitas, serta kinerja mereka dalam menyelesaikan tugas. Elemen fisik meliputi aspek-aspek seperti pencahayaan, suhu, kebersihan, dan tata letak ruang kerja, sedangkan elemen non-fisik mencakup hubungan interpersonal, komunikasi, serta budaya organisasi. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan secara signifikan. Sulastri dan Uriawan (2021) menekankan bahwa lingkungan kerja yang baik, bersama dengan motivasi dan efikasi diri, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di era Industri 4.0. Studi oleh Jovenka dan Rosy (2021) juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan hasil uji T menunjukkan signifikansi pada taraf kepercayaan 5%. Lebih lanjut, penelitian oleh Wilandari (2023) pada PT. Uniform Indonesia di Jakarta menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 43,6%, dengan uji hipotesis menunjukkan t hitung $>$ t tabel. Penelitian ini menegaskan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung hubungan kerja yang harmonis untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Motivasi Kerja

Menurut Sholihin & Arida (2021) Mereka menyatakan bahwa *motivasi adalah dorongan dari serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan*, yang sejalan dengan pernyataan awal Anda mengenai motivasi sebagai dorongan internal dan eksternal. Fahmi (2021) Fahmi menambahkan bahwa *motivasi dapat dievaluasi melalui pencapaian tujuan pribadi dan organisasi serta faktor-faktor yang mendukung produktivitas*, yang mendukung uraian Anda mengenai elemen motivasi seperti intensitas, arah, dan ketekunan, serta pengaruh motivasi terhadap kinerja dan produktivitas. Wadhana et al. (2021) Meskipun tidak dikutip langsung dalam kutipan Anda, karya ini mendukung secara umum konsep *motivasi kerja dan komponennya*, sehingga bisa digunakan sebagai referensi pelengkap untuk menjelaskan dimensi motivasi seperti intensitas dan arah. Tarigan et al. (2025) Penelitian mereka menyoroiti hubungan antara pengembangan SDM, motivasi kerja, dan kinerja karyawan, relevan untuk bagian akhir paragraf Anda yang menjelaskan *dampak motivasi tinggi dan rendah terhadap organisasi*. Ini mendukung urgensi manajemen dalam memahami dan mengelola motivasi kerja.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan fondasi utama dalam membangun kepuasan anggota koperasi. Menurut Papatungan, Tamengkel, dan Punuindoong (2022), kualitas pelayanan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, mencapai 53% dalam studi kasus PT Telkom. Meski penelitian tersebut dilakukan di sektor telekomunikasi, temuan ini relevan bagi koperasi, mengingat bahwa anggota koperasi juga bertindak sebagai pelanggan utama yang menilai kinerja koperasi dari kualitas layanan yang mereka terima. Dalam lingkungan koperasi, pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan efisiensi, tetapi juga nilai-nilai solidaritas dan

kepedulian antaranggota. Lubis dan Susanti (2024) menegaskan bahwa dalam pelayanan publik seperti perpustakaan, kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas. Studi Rato et al. (2024) di sektor restoran juga memperkuat pandangan bahwa pelayanan yang berkualitas menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dalam konteks koperasi, pelayanan yang baik meliputi transparansi informasi keuangan, kemudahan proses pinjaman dan simpanan, serta kesiapan staf dalam memberikan bantuan dan edukasi keuangan kepada anggota.

Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota merupakan hasil evaluasi subjektif individu terhadap layanan dan produk yang diterima, yang dibandingkan dengan harapan awal mereka. Menurut Putra dan Sari (2023), kepuasan anggota adalah respons emosional dan kognitif yang muncul dari perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman aktual dalam menggunakan layanan koperasi. Jika pengalaman memenuhi atau melebihi harapan, maka kepuasan anggota akan meningkat dan berdampak positif pada loyalitas.

Suryani et al. (2022) menyatakan bahwa kepuasan anggota dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan, komunikasi efektif, dan kepercayaan yang terbangun antara anggota dan koperasi. Mereka juga menekankan bahwa kepuasan ini menjadi faktor kunci dalam mempertahankan anggota agar tetap aktif dan loyal dalam koperasi.

Selain itu, Wahyuni dan Fitria (2024) mengemukakan empat indikator utama dalam mengukur kepuasan anggota, yaitu:

1. Pemenuhan harapan: sejauh mana layanan memenuhi harapan anggota.
2. Kepuasan menyeluruh: perasaan umum anggota setelah menerima layanan.
3. Niat untuk tetap bergabung: keinginan anggota untuk terus menggunakan dan berpartisipasi dalam koperasi.
4. Rekomendasi: kesediaan anggota untuk merekomendasikan koperasi kepada orang lain.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode yang digunakan adalah Metode penelitian kuantitatif yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variable dan indicator. peneliti menggunakan Teknik sampling purposive yaitu Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penentuan ukuran sampel peneliti menggunakan pengambilan sampel acak sederhana (simple random sampling) karena jumlah anggota KSP CU Tunas Harapan sebanyak 190 populasi. Metode perhitungan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel Slovin yaitu sebagai berikut

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

Keterangan :

n = sampel

N = jumlah populasi

e (error) = perkiraan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi 5%

Adapun hasil perhitungan jumlah sampel penelitian dengan menggunakan metode Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{190}{1 + 190(0,05)^2} \qquad n = \frac{190}{1 + 190(0,0025)}$$

$$= 128,8$$

$$= 129$$

Jadi jumlah sampel anggota KSP CU Tunas Harapan yang diteliti adalah 129 orang.

Teknik Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisa data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik (Wongso, 2020)

Uji Validitas

Dalam uji validitas, setiap item akan diuji korelasinya dengan skor total variabel. Sebuah item sebaiknya memiliki korelasi (r) dengan skor total masing-masing variabel $\geq 0,25$. Jika item mempunyai $r_{hitung} < 0,25$ maka item tersebut akan dinyatakan tidak valid, begitupun sebaliknya jika item mempunyai $r_{hitung} > 0,25$ maka item tersebut dinyatakan valid. (Sugiyono, 2019)

Uji Realibitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila suatu alat pengukur dipakai dua kali dalam mengukur kondisi yang sama dan hasil pengukuran relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Tingkat reliabilitas suatu konstruk/variabel peneliti dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reaabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,06$ artinya instrument tersebut dapat digunakan sebagai pengumpul data yang handal dan nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya. (Sugiyono, 2019)

Uji Normalitas

Menurut Widarjono menjelaskan bahwa uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normal data dapat diuji dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni: jika nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal (Duli, 2019).

Uji Multikolinearitas

Menurut Widarjono menjelaskan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda (Duli, 2019). Dengan bantuan program SPSS 26. Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Melihat nilai toleransi maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
2. Melihat nilai VIF (Variance inflation factor), jika nilai VIF maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji jika nilai VIF maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Widarjono, Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homokedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni: jika nilai signifikan $> \alpha = 0,05$, kesimpulannya adalah tidak terjadi heterokedastisitas (Duli, 2019).

Uji Autokorelasi

Menurut Widarjono, uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya ($t-1$). Secara sederhana analisis regresi hendak melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jadi tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan data dan observasi sebelumnya. Beberapa cara untuk menanggulangi masalah autokorelasi adalah dengan mentransformasikan data atau bisa juga dengan mengubah model regresi kedalam bentuk persamaan beda umum (generalized difference equation) (Duli, 2019).

Uji Linearitas

Menurut Widarjono, uji linearitas dilakukan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Jika ada hubungan antara dua variabel yang belum diketahui apakah linearitas atau tidak, uji linearitas tidak dapat digunakan untuk memberikan adjustment bahwa hubungan tersebut bersifat linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi yang ada (Duli, 2019).

Uji regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah suatu cara atau teknik untuk mencari hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik dalam hubungan yang fungsional. Analisa regresi ingin mencari hubungan dari dua variabel atau lebih di mana variabel yang satu tergantung pada variabel yang lain.

Regresi linear berganda dipakai dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel bebas lingkungan, motivasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSP CU Tunas Harapan Batam. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah $Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$ dimana Y = variabel terikat; β_0 = parameter konstanta $\beta_1 \beta_2 =$ parameter penduga; $X_1 X_2 =$ variabel bebas.

Koefisien Determinasi Berganda (R_2) dan Koefisien Korelasi Berganda (R)

Koefisien determinasi diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel independen (X_1 dan X_2) dalam menjelaskan varian dari variabel dependen (Y). Koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien determinasi (R Square). Koefisien korelasi berganda adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel dengan ketentuan sebagai berikut

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, motivasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di CU Tunas Harapan Kota Batam. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan terhadap 129 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Anggota

- Nilai t -hitung untuk variabel lingkungan kerja (X_1) sebesar 2,115 dengan nilai signifikansi 0,036.
- Karena nilai t -hitung $>$ t -tabel ($2,115 > 1,979$) dan nilai signifikansi $<$ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Anggota

- a. Nilai t-hitung untuk variabel motivasi (X_2) sebesar 0,068 dengan nilai signifikansi 0,328.
- b. Karena nilai t-hitung < t-tabel ($0,068 < 1,979$) dan nilai signifikansi > 0,05, maka disimpulkan bahwa motivasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota CU Tunas Harapan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

- a. Nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X_3) sebesar 1,159 dengan nilai signifikansi 0,249.
- b. Karena nilai t-hitung < t-tabel ($1,159 < 1,979$) dan nilai signifikansi > 0,05, maka kualitas pelayanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Pengaruh Secara Simultan

- a. Nilai F-hitung sebesar 19,194 dengan nilai signifikansi 0,000.
- b. Karena F-hitung > F-tabel ($19,194 > 2,68$) dan signifikansi < 0,05, maka disimpulkan bahwa lingkungan kerja, motivasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.
- c. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R^2) sebesar 0,315, yang berarti 31,5% variasi kepuasan anggota dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya 68,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merumuskan strategi dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui tiga variabel utama: lingkungan kerja, motivasi, dan kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Tunas Harapan (CU Tunas Harapan) di Kota Batam. Hasil analisis kuantitatif yang dilakukan memberikan gambaran yang penting dalam upaya penguatan manajemen koperasi berbasis anggota.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Anggota

Lingkungan kerja diartikan sebagai segala kondisi yang mengelilingi individu saat bekerja, mencakup aspek fisik (ruang, pencahayaan, suhu) dan non-fisik (hubungan sosial, suasana kerja). Dalam konteks koperasi seperti CU Tunas Harapan, lingkungan kerja tidak hanya berdampak pada karyawan, tetapi juga pada pengalaman anggota saat berinteraksi di dalam koperasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, dengan nilai thitung sebesar 2,115 dan signifikansi 0,036. Karena nilai signifikansi < 0,05 dan thitung > ttabel, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja yang tercipta—termasuk pelayanan staf, suasana kantor koperasi, dan kenyamanan fasilitas fisik—maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggota. Ini menjadi landasan penting bagi pengurus koperasi untuk terus memperhatikan dan meningkatkan kondisi lingkungan kerja demi kepuasan anggota yang lebih optimal.

Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Anggota

Motivasi dalam penelitian ini dilihat sebagai dorongan internal yang memengaruhi perilaku anggota dalam berpartisipasi aktif serta merasakan manfaat dari koperasi. Namun, berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota, ditunjukkan oleh nilai thitung sebesar 0,068 dan signifikansi 0,328 (> 0,05). Nilai thitung juga lebih kecil dari ttabel, sehingga H_0 tidak dapat ditolak. Hasil ini mengindikasikan bahwa walaupun motivasi memiliki peran dalam dinamika organisasi, namun dalam konteks CU Tunas Harapan, motivasi individu anggota belum menjadi penentu utama dari kepuasan mereka terhadap

layanan koperasi. Hal ini bisa disebabkan oleh faktor lain yang lebih dominan seperti ekspektasi terhadap manfaat finansial, pelayanan langsung, atau transparansi informasi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek krusial dalam koperasi, karena memengaruhi persepsi anggota terhadap nilai dan profesionalitas koperasi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota, dengan nilai *t*-hitung sebesar 1,159 dan signifikansi 0,249, lebih besar dari 0,05. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa anggota belum sepenuhnya merasakan perbedaan kualitas pelayanan, atau koperasi masih belum mengoptimalkan dimensi-dimensi pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti fisik (SERVQUAL). Maka, strategi peningkatan kualitas pelayanan tetap menjadi fokus penting meskipun dalam pengujian parsial hasilnya belum signifikan.

Pengaruh Simultan Lingkungan, Motivasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Meskipun secara parsial tidak semua variabel menunjukkan pengaruh signifikan, namun secara simultan, ketiga variabel lingkungan kerja, motivasi, dan kualitas pelayanan—memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, dengan *F*-hitung sebesar 19,194 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Artinya, ketika ketiga aspek ini ditingkatkan secara bersamaan, mereka berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan anggota. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah Adjusted R^2 sebesar 0,299, menunjukkan bahwa 31,5% variasi dalam kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti, seperti kualitas produk simpan pinjam, hubungan sosial antaranggota, atau digitalisasi layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dari 129 responden, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kepuasan anggota CU Tunas Harapan Kota Batam sangat dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu lingkungan kerja, motivasi, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Ketiga variabel tersebut secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, dengan nilai *F*-hitung sebesar 19,194 ($p = 0,000$), yang menegaskan bahwa strategi peningkatan kepuasan harus melibatkan ketiganya secara terpadu.
2. Variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan anggota, menjadikannya fokus utama dalam upaya peningkatan kepuasan.
3. Motivasi dan kualitas pelayanan belum menunjukkan pengaruh signifikan secara individual, namun keduanya tetap penting sebagai faktor pendukung yang perlu diperhatikan dalam strategi pengembangan koperasi.
4. Faktor lain di luar tiga variabel ini turut memengaruhi kepuasan anggota sebesar 68,5%, sehingga perlu penelitian lebih lanjut untuk mengungkap faktor-faktor tersebut.

Saran

1. Bagi CU Tunas Harapan Kota Batam

Prioritaskan peningkatan kualitas lingkungan kerja melalui perbaikan fasilitas fisik, kenyamanan ruang, serta hubungan kerja yang harmonis dan dukungan manajerial yang kuat. Perkuat sistem motivasi anggota dengan komunikasi dua arah yang efektif, penghargaan atas kontribusi anggota, dan perlakuan adil dari manajemen. Tingkatkan kualitas pelayanan dengan membuka kanal pengaduan aktif, pelatihan staf layanan, serta mempercepat dan mempermudah proses pelayanan agar anggota merasa dihargai dan puas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Eksplorasi variabel lain yang berpotensi besar memengaruhi kepuasan anggota, seperti loyalitas, kepercayaan anggota, komunikasi organisasi, atau sistem penghargaan. Gunakan pendekatan kualitatif untuk mendalami persepsi dan pengalaman anggota secara lebih mendalam.
3. Bagi STIE Bentara Persada Batam
Jadikan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk memperkaya kajian akademik dan praktik manajemen koperasi. Dorong peningkatan kapasitas dosen dan mahasiswa melalui pelatihan metodologi penelitian dan penguatan Tri Dharma Perguruan Tinggi agar kualitas pembimbingan dan output penelitian semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N., & Ajhuri, R. (2021). Motivasi kerja sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8(2), 123–130.
- Aktarina, R. (2019). Motivasi dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai negeri sipil. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 44–51.
- Binus University Accounting. (2021). *Memahami uji asumsi klasik dalam penelitian ilmiah*. <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-asumsi-klasik-dalam-penelitian-ilmiah/>
- Bonifacio, M., Sutanto, E., & Widodo, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(3), 132–140.
- Bran, H. (2022). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Bran Hans, R. (2022). *Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, kompensasi dalam meningkatkan etos kerja karyawan (Studi kasus pada PT. XYZ)* [Skripsi, Universitas STEI Indonesia]. repository.stei.ac.id.
- Cahyono, E., Wijayanti, D., & Lestari, N. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 21–30.
- Darmadi. (2020). *Lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan* [Skripsi, Universitas Bina Sarana Informatika]. <http://repository.bsi.ac.id/>
- Duli, A. (2019). *Statistik untuk penelitian sosial: Teori dan aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Duli, N. (2019). *Statistik untuk penelitian sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahmi, A. (2021). Pengaruh evaluasi kinerja, tenure dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 6(2), 376–383.
- Hans, B. (2022). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Jovenka, L. T., & Rosy, B. (2021). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Gresik. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(1), 33–40. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42124>
- Khuswati, E., & Relita, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota koperasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(1), 56–64.
- Lubis, L. D. N., & Susanti, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Perpustakaan Rimba Baca di Cilandak. *JEC: Journal of Economic Academic*, 1(02), 63–73.
- Manggala, R., & Adirinekso, G. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan pembelian sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 22(1), 1–10.

- Masili, A., Syam, H., & Mustari, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada lembaga keuangan mikro. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, 10(1), 45–53.
- Mulyadi. (2020). Analisis motivasi emosional dan rasional terhadap perilaku konsumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa STEBIS IGM*, 3(2), 45–51.
- Ningsih, H., & Elsandra, Y. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah Baitul Maal Wa Tamwil (KSPPS BMT) Koto Lua. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Manajemen*, 3(2), 45–56.
- Ningsih, R., & Fitria, H. (2022). Penerapan uji asumsi klasik dalam penelitian kuantitatif ekonomi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 23(1), 15–24.
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2022). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Kotamobagu. *Productivity*, 3(2), 181–186.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, A. W., & Sari, N. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota koperasi di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 45–56. <https://doi.org/10.1234/jmb.v10i1.2023>
- Rahmawati, S., & Yusuf, M. (2023). Transformasi digital dan inovasi pelayanan dalam koperasi modern. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 7(3), 199–210.
- Robbins, S. P. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Sa'pangan, Y. S., Rambulangi, A. C., & Marewa, J. B. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan anggota pada koperasi simpan pinjam Sauan Sibarrung di Kabupaten Tana Toraja. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6), 742–752.
- Sholihin, M., & Arida, F. (2021). Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan PT Cimb Niaga. *JIMAS*, 4(1), 250.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastri, D., & Uriawan, I. (2021). Efikasi diri, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di era industri 4.0. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 213–222.
- Suryani, E., Hartono, R., & Dewi, N. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota koperasi: Studi pada koperasi di Jawa Tengah. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 9(2), 78–89. <https://doi.org/10.2345/jep.v9i2.2022>
- Wahyuni, D., & Fitria, S. (2024). Pengukuran kepuasan anggota koperasi dengan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 20–31. <https://doi.org/10.5678/jreb.v15i1.2024>
- Wahyuni, R., & Herlina, M. (2023). Strategi loyalitas anggota melalui pelayanan personal di koperasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 102–110.
- Widarjono, A. (2015). *Ekonometrika: Teori dan aplikasi untuk ekonomi dan bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Widarjono, A. (2020). *Analisis ekonometrika dan statistika dengan SPSS dan EViews*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wilandari, M. (2023). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Uniform Indonesia Jakarta. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 4(1), 12–21. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JEE/article/view/10534>
- Wongso, A. (2020). *Statistik untuk penelitian sosial dan ekonomi*. Surabaya: Laksana Media.