

**ANALISIS KOMPETENSI SDM PEREMPUAN
PADA KOPERASI WANITA DI KABUPATEN JEMBRANA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN**

Oleh

Cokorda Istri Sri Widhari*

Ni Made Sudarmini*

Ni Nyoman Baktiari**

*Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

**Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas Mahasaraswati

ABSTRACT: This study aims to analyze the competency of female human resources on Women's Cooperation in Jembrana can improve the quality of service. Respondents of this study are members of the Women Cooperation in Jembrana District, and for the collection of primary data using research instruments such as questionnaires. Determination of the number of samples using a cluster technique. Selected sample Mendoyo and Jembrana district. Data analysis technique used is the Simple Linear Regression Analysis. Results of this study is the significant relationship between human resources competencies with quality service. Rise and fall of quality of service can be predicted by the regression equation: $Y = 24\,936 + 0.474 X$. Constant at 24 936 states that if the independent variables are considered constant, then the average quality of service is equal to 24 936 and 0.474 regression coefficient states that pales human resources Competency Female Kopwan in Jembrana increased 1 unit then there is also an increase in the quality of service of 0.474. Thus the HR Competency is necessary if you want to improve the Quality of Service

Keywords : human resources Competency . Quality of Service, Women Cooperation

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam perjalanan perkembangan perekonomian di Indonesia, keberadaan koperasi mempunyai peranan yang cukup berarti. Keberadaan koperasi tidak hanya memberikan keuntungan bagi anggota koperasi itu sendiri tetapi juga telah berperan dalam penyerapan tenaga kerja maupun memberikan sumbangan pada tingkat kesejahteraan yang lebih baik untuk masyarakat sekitarnya di mana koperasi tersebut berada.

Program penggalakan koperasi sebagai salah satu wujud pemberantasan kemiskinan ini berjalan dari tingkat nasional sampai pada tingkat kabupaten/kota. Pemerintah melaksanakan beberapa program yang ditujukan untuk dapat menstimulus perkembangan koperasi tersebut. Salah satu program pemerintah yang cukup efektif dilakukan adalah memberikan modal usaha kepada koperasi-koperasi yang telah ada.

Salah satu koperasi yang menarik dikaji dan mempunyai perkembangan yang cukup baik adalah Koperasi Wanita. Perempuan dan koperasi memiliki kaitan yang penting, karenanya perlu ditingkatkan peranannya secara terus menerus dengan beberapa alasan yaitu: 1) Perempuan merupakan aktor yang penting dalam kaitan dengan program pengentasan kemiskinan; 2) perempuan merupakan aktor penting dan terlibat langsung dalam kaitan dengan peningkatan kesejahteraan keluarga; dan 3) Perempuan sebagai individu membutuhkan media dalam kaitan dengan aktualisasi diri agar dapat berperan lebih besar dari sekedar sebagai ibu rumah tangga.

1. Pendahuluan

Begitu juga halnya di Kabupaten Jembrana, dalam rangka mensukseskan Program Pemerintah khususnya dalam Peningkatan ekonomi masyarakat dapat diwujudkan melalui pemberdayaan Koperasi, disamping Usaha Mikro Kecil dan Menengah (K-UMKM).

2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif yaitu penelitian untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen atau bagaimana suatu variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

1). Rancangan Penelitian

Langkah pertama yang dilakukan adalah memilih masalah penelitian dalam penelitian ini yang menjadi masalah penelitian yaitu: masalah kompetensi SDM Perempuan Koperasi Wanita dalam kaitannya dengan kualitas layanan. Langkah kedua adalah melakukan penelitian pendahuluan dalam hal ini melakukan penelitian pendahuluan mengenai Keberadaan Koperasi di Kabupaten Jembrana. Langkah ketiga adalah merumuskan masalah di mana masalah pada penelitian ini yaitu; Apakah kompetensi yang dimiliki SDM Perempuan pada Koperasi Wanita di Kabupaten Jembrana dapat meningkatkan kualitas layanan. Langkah keempat adalah membuat Hipotesis. Langkah selanjutnya memilih pendekatan yang digunakan dengan mencari data baik data primer dan data sekunder di mana data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada anggota koperasi

wanita yang ada di Kabupaten Jembrana berdasarkan teknik sampling, sedangkan untuk data skunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti laporan mengenai perkembangan koperasi di Kabupaten Jembrana. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai variabel bebas adalah variabel kompetensi sedangkan sebagai variabel terikat adalah kualitas layanan. Langkah keenam adalah melaksanakan pengumpulan data dilanjutkan menganalisis data di mana alat analisis yang digunakan adalah metode regresi linier setelah data di analisis, selanjutnya dibahas kemudian menarik kesimpulan. Langkah terakhir membuat laporan penelitian.

2). Populasi dan Sampel

Populasi

Riduwan (2002) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota koperasi wanita di Kabupaten Jembrana.

Sampel

Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini Analisis Kompetensi SDM Perempuan pada Koperasi Wanita di Kabupaten Jembrana dalam Meningkatkan Kualitas Layanan, sehingga untuk menghindari distorsi hasil penelitian ini, pengambilan sampel akan dikerjakan menggunakan *bloking (cluster)*, metode pengambilan sampel bloking (*cluster sampling*) adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel yang berupa kelompok dari beberapa kelompok (*groups atau cluster*) di mana setiap kelompok terdiri dari beberapa unit yang lebih kecil (*elements*), jumlah elemen dari masing-masing kelompok bisa sama maupun berbeda. Kelompok tersebut dapat dipilih baik dengan menggunakan metode acak sederhana maupun acak sistematis dengan pengacakan kelompok pertama saja. (Sugiarto,dkk, 2003). Dalam penelitian ini untuk pemilihan kecamatan yang mewakili dipilih dua sampel yaitu Kecamatan Jembrana yang terdiri dari 11 Kopwan dan Kecamatan Mendoyo yang terdiri dari 11 Kopwan, teknik yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah acak sederhana, begitu juga dalam pemilihan sampel untuk memilih koperasi wanita yang dijadikan sampel. Koperasi Wanita yang terpilih di Kecamatan Jembrana adalah Kopwan Danu Antari jumlah anggota 41 orang, Kopwan Eka Ananta Bakti jumlah anggota 76 orang, Kopwan Mekar Agung jumlah anggota 64 orang, Kopwan Panca Bakti jumlah anggota 62 orang, Kopwan Sukses Bahari jumlah anggota 77 orang. Jadi total anggota sebanyak 320 orang, sedangkan untuk Kecamatan Mendoyo adalah Kopwan Bunga jumlah anggota 89 orang, Kopwan

Sekar Sari jumlah anggota 64 orang, Kopwan Dewi Samudra jumlah anggota 47 orang, Kopwan Sekar Angrek jumlah anggota 73 orang dan Kopwan Srinadi jumlah anggota 65 orang. Jadi total anggota sebanyak 338 orang.

Tahap berikutnya untuk menentukan sampel sebagai responden yaitu anggota koperasi wanita pada koperasi wanita di masing-masing kecamatan, Penentuan sampel sebagai responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa responden tersebut berkompoten dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, tetapi dalam pengambilan jumlah sampel di mana pengambilan sampelnya memakai rumusan alokasi proportional dari Sugiyono (1999) besarnya sampel adalah sebagai berikut.

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Di mana : n_i = jumlah sampel menurut stratum

n = jumlah sampel seluruhnya

N_i = jumlah populasi menurut stratum

N = jumlah populasi seluruhnya.

Sebelum melakukan pengambilan sampel bertingkat, ditentukan jumlah sampel dengan rumus dari Taro Yamane (Alma,2004) sebagai berikut :

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

Dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d^2 = presisi yang ditetapkan ,tingkat presisi adalah 5 persen

Jumlah populasi seluruhnya yaitu seluruh jumlah anggota Kopwan di Kecamatan Jembrana sebanyak 320 orang.

$$\text{Jadi jumlah sampel (n)} = \frac{320}{320 \times (0,05)^2 + 1} = 177,78 \approx 178$$

Dengan rumus di atas, maka dapat ditentukan jumlah sampel untuk masing-masing strata pada tabel berikut.

Perhitungan Penentuan Sampel Anggota Kopwan di Kecamatan Jembrana

No.	Nama Kopwan	Jumlah sampel
1	Danu Antari	$41/320 \times 178 = 22.8$ 23
2	Eka Ananta Bakti	$76/320 \times 178 = 42$
3	Mekar Agung	$64/320 \times 178 = 35.6$ 36

4	Panca Bakti	$62/320 \times 178 = 34$
5	Sukses Bahari	$77/320 \times 178 = 42.8$
		43
Total Sampel		178

Sumber : data observasi diolah

Jadi sampel yang diambil di Kecamatan Jembrana sebanyak 178 orang

Jumlah populasi seluruhnya yaitu seluruh jumlah anggota Kopwan di Kecamatan Mendoyo sebanyak 338 orang.

338

Jadi jumlah sampel (n) = $\frac{338}{338 \times (0,05)^2 + 1} = 183$

Dengan rumus di atas, maka dapat ditentukan jumlah sampel untuk masing-masing strata pada tabel berikut.

Perhitungan Penentuan Sampel Anggota Kopwan di Kecamatan Mendoyo

No.	Nama Kopwan	Jumlah sampel
1	Bunga	$89/338 \times 183 = 48$
2	Sekar Sari	$64/338 \times 183 = 34$
3	Dewi Samudra	$47/338 \times 183 = 25$
4	Sekar Angrek	$73/338 \times 183 = 39.5$ 40
5	Srinadi	$65/338 \times 183 = 35$
Total Sampel		182

Sumber : data observasi diolah

Jadi sampel yang diambil di Kecamatan Mendoyo sebanyak 182 orang

Total sampel yang di ambil untuk kedua Kecamatan yaitu Kecamatan Jembrana dan Kecamatan Mendoyo sebanyak 360 orang.

3). Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada anggota koperasi wanita di Kabupaten Jembrana

4). Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data

Jenis data

Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Dalam penelitian ini yang termasuk data kuantitatif adalah data jumlah perkembangan koperasi, usia, jumlah anggota.

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka berupa informasi penting yang berkaitan dengan variabel penelitian seperti ; tingkat pendidikan, jenis kelamin dan data lain yang menunjang penelitian ini.

Sumber data

Data primer adalah sumber dari mana data diambil secara langsung berupa data dari hasil penyebaran

kuesioner untuk variabel kompetensi , kualitas layanan dan yang telah diisi oleh responden.

Data sekunder adalah sumber dari mana data diambil secara tidak langsung berupa data jumlah SDM , tingkat pendidikan, perkembangan jumlah koperasi, serta informasi lain yang berkaitan dengan keberadaan lokasi penelitian seperti profil kabupaten Jembrana.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Kuesioner adalah daftar pertanyaan diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai permintaan pengguna. Metode kuesioner bertujuan untuk mendapatkan data primer yang berkaitan dengan variabel penelitian dalam hal ini adalah variabel kompetensi, variable kualitas layanan dari responden dengan memberikan daftar pertanyaan kepada anggota koperasi wanita di Kabupaten Jembrana.
- Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya yaitu anggota dan pengurus koperasi wanita di Kabupaten Jembrana mengenai data yang berhubungan dengan variabel penelitian.
- Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian mengenai aktivitas yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.
- Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data penelitian, meliputi dokumen yang relevan seperti perkembangan jumlah koperasi wanita di Kabupaten Jembrana.

5). Variabel dan Definisi Operasional Variabel Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable kompetensi SDM Koperasi (X) , dan variabel kualitas layanan (Y).

Klasifikasi variabel

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel kompetensi SDM Koperasi (X) dan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas . Variabel terikat pada penelitian ini adalah variable kualitas layanan (Y).

Definisi operasional variabel

Kompetensi (X) adalah karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif di dalam pekerjaan. Kompetensi SDM koperasi diukur dengan indikator :

- a. Kemampuan intelektual, meliputi : perspektif strategis, analisis dan penilaian, perencanaan, dan pengorganisasian.
- b. Kemampuan interpersonal, meliputi mengelola staf, sikap persuasif dan asertif, pengambilan keputusan dan komunikasi lisan
- c. Kemampuan adaptabilitas, meliputi adaptasi
- d. Kemampuan orientasi hasil, meliputi energik dan inisiatif, motivasi berprestasi, dan kepekaan bisnis

Kualitas Layanan (Y) adalah berkaitan dengan kepuasan anggota, di mana kualitas pelayanan memberi dorongan khusus bagi para anggota untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. Kualitas Layanan diukur dengan indikator :

- a. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
- b. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para karyawan untuk membantu para anggota, memberikan pelayanan dan cepat menanggapi seluruh keinginan anggota,
- c. Assurance (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan,
- d. Empathy (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan anggota
- e. Tangibles meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

Pengukuran variabel

Pengukuran variabel menggunakan skala Likert yaitu dari 1 sampai 5 dan selanjutnya setiap jawaban dikategorikan dalam lima kategori yaitu : 5 = sangat setuju; 4 = setuju; 3 = netral; 2 = tidak setuju; 1 = sangat tidak setuju

.6). Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji Validitas dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel yang dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dimana degree of freedom (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Besarnya df dapat dihitung jumlah sampel dan $\alpha = 0,05$.

Dari hasil Uji Validitas dapat dilihat dari tampilan output Cronbachs Alpha pada kolom Correlated Item – Total Correlation di mana setelah dibandingkan antara nilai Correlated Item – Total Correlation dengan hasil perhitungan r table, jika r

hitung lebih besar dari r tabel dan r hitung bernilai positif maka butir pernyataan/ pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan rumus *Alpha Cronbach*. Butir tes mempunyai reliabilitas baik, jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 (Sutrisno Hadi, 1994).

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Model analisis regresi penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi :

7). Uji Normalitas Data

Untuk menguji apakah data-data tersebut memenuhi asumsi normalitas, maka dilakukan proses uji normalitas dengan dua cara yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik, dari analisis grafik dapat digambarkan jika data menyebar di sekitar daerah diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari sekitar daerah diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan indeks *kolmogorove-smirnov*. Dengan ketentuan jika $p > 0,05$, hipotesis nol (H_0) diterima yang artinya sebaran skor variabel tersebut baik menurut *kolmogorov-smirnov* dan sebaliknya jika $p < 0,05$ H_0 ditolak.

Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2001).

Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ atau sebelumnya. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi menurut Santoso (2002) dengan cara melihat besaran *Dubrin-Watson (D-W)* sebagai berikut:

- 1). angka $D-W$ dibawah -2 , berarti ada autokorelasi positif,
- 2). angka $D-W$ diantara -2 sampai $+2$ berarti tidak ada autokorelasi,

3). angka D-W di atas +2, berarti ada autokorelasi negatif.

8). Analisis Data dengan Analisis Regresi Linier

Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada Koperasi Wanita di Kabupaten Jembrana digunakan analisis regresi linier karena data pengamatan terdiri dari variabel bebas (*independent variabel*), yang mana estimasi persamaannya ditujukan untuk menggambarkan suatu pola, hubungan/fungsi yang ada di antara variabel-variabel.

Uji Signifikansi

Dalam penelitian ini digunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 5%, menggunakan program statistik SPSS for windows 17.0. Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan 0,05. Bila nilai signifikansi > 0,05, maka hipotesis tidak didukung atau tidak diterima. Bila nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis didukung atau diterima.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi di Kabupaten Jembrana, Kabupaten Jembrana telah memiliki beragam jenis Koperasi. Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Koperasi Wanita, di tahun 2013 Kabupaten Jembrana telah memiliki Kopwan sebanyak 56 yang tersebar di masing-masing Kecamatan. Di Kecamatan Jembrana terdapat 11 Kopwan, di Kecamatan Negara terdapat 16 Kopwan, di Kecamatan Melaya terdapat 10 Kopwan, di Kecamatan Mendoyo terdapat 11 Kopwan dan di Pekutatan terdapat 8 Kopwan.

1). Uji reliabilitas dan Validitas Variabel Kompetensi

Dari hasil uji reliabilitas dan uji validitas untuk variabel kompetensi yang disajikan pada lampiran 4 bahwa variabel kompetensi memberikan nilai *Cronbachs Alpha* sebesar 80 % yang menurut kriteria Sutrisno Hadi (1994), apabila nilai *Cronbachs Alpha* > dari 60 % berarti variabel kompetensi dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan Uji validitas dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variable yang dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table dimana degree of freedom (df) = n – 2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jumlah sampel adalah (n) = 30 dan besarnya df dapat dihitung 30 – 2 = 28 dengan df = 28 dan alpha = 0,05 didapat r tabel = 0,2048.

Dari hasil Uji Validitas dapat dilihat dari tampilan output *Cronbachs Alpha* pada kolom *Correlated Item – Total Correlation* di mana setelah dibandingkan antara nilai *Correlated Item – Total Correlation* dengan hasil perhitungan r table =

0,2048 menunjukkan r hitung sebesar dari variabel kompetensi sebesar 0,611; 0,575; 0,264; 0,338; 0,814; 0,423; 0,611; 0,452 lebih besar dari 0,2048 dan r hitung bernilai positif maka butir pernyataan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dan Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Dari hasil uji reliabilitas dan uji validitas yang disajikan pada lampiran 5 menunjukkan bahwa variable kompetensi memberikan nilai *Cronbachs Alpha* sebesar 87,8 % yang menurut kriteria Sutrisno Hadi (1994), apabila nilai *Cronbachs Alpha* > dari 60 % berarti variabel kompetensi dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan Uji validitas dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variable yang dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table dimana degree of freedom (df) = n – 2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jumlah sampel adalah (n) = 30 dan besarnya df dapat dihitung 30 – 2 = 28 dengan df = 28 dan alpha = 0,05 didapat r table = 0,2048.

Dari hasil Uji Validitas dapat dilihat dari tampilan output *Cronbachs Alpha* pada kolom *Correlated Item – Total Correlation* di mana setelah dibandingkan antara nilai *Correlated Item – Total Correlation* dengan hasil perhitungan r table = 0,2048 menunjukkan r hitung sebesar dari variabel kualitas layanan sebesar 0,719; 0,605; 0,652; 0,744; 0,382; 0,558; 0,312; 0,618; 0,773; 0,629; 0,536; 0,321 lebih besar dari 0,2048 dan r hitung bernilai positif maka butir pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 5.1

Deskripsi Data Penelitian

	kompetensi	k.layanan
N Valid	360	360
Mean	32.0083	40.0944
Median	32.0000	40.0000
Std. Deviation	3.37159	8.77461
Variance	11.368	76.994
Range	17.00	39.00
Minimum	23.00	20.00
Maximum	40.00	59.00

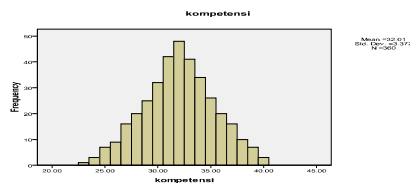
Hasil deskripsi data responden variabel yakni : Kompetensi SDM (X) dan Kualitas Layanan (Y) Koperasi Wanita di Kabupaten Jembrana dapat digambarkan bahwa:

Untuk variabel Kompetensi SDM diperoleh hasil untuk rata-rata (*mean*) sebesar 32,0083; titik tengah (*median*) sebesar 32; simpangan baku (*standar deviasi*) sebesar 3,37; tingkat penyebaran data (*variance*) sebesar 11,37; rentangan (*range*) =

17, skor minimum dari data = 23; skor maksimum dari data = 40

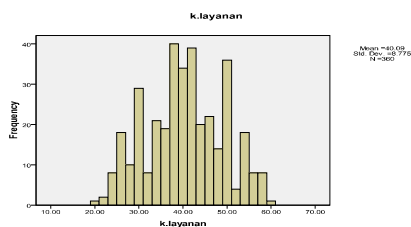
Untuk variabel Kualitas Layanan diperoleh hasil untuk rata-rata(mean) sebesar 40,09; titik tengah (median) sebesar 40; simpangan baku (standar deviasi) sebesar 8,77; tingkat penyebaran data (variance) sebesar 76,9; rentangan (range) = 39, skor minimum dari data = 20; skor maksimum dari data = 59

Histogram dari variabel Kompetensi SDM dapat disajikan sebagai berikut.



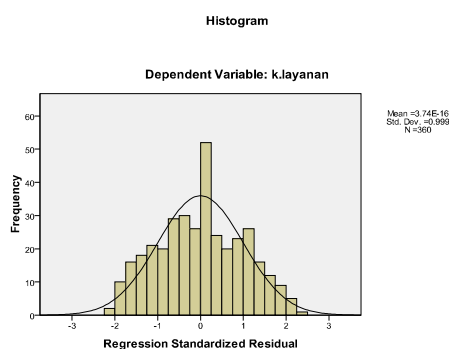
Gambar 5.1 Histogram variabel kompetensi SDM

Histogram dari variabel Kualitas Layanan dapat disajikan pada gambar 5.2 berikut.

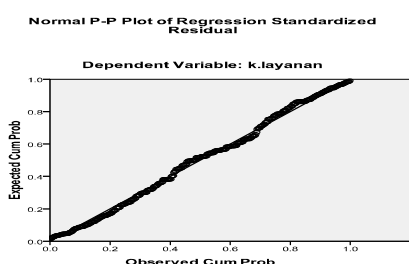


Gambar 5.2 Histogram variabel Kualitas Layanan

2). Pengujian Asumsi Klasik Uji Normalitas Data Analisis Grafik



Gambar 5.3 Hasil Normalitas Grafik Histogram



Gambar 5.4 Normal P-P Plot of Regrssion Standardized Residual

Berdasarkan grafik histogram disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini berdistribusi secara normal hal ini tergambar pada grafik histogram, dimana grafik tidak menceng kekiri atau kekanan (grafik seimbang antara kiri dan kanan) dan pada grafik normal plot tampak bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Analisis Statistik

Tabel 5.2 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (kompetensi)

		Kompetensi
N		360
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	32.0083
	Std. Deviation	3.37159
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.069
	Positive	.065
	Negative	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		1.301
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068

Berdasarkan output SPSS di atas untuk variabel kompetensi SDM terlihat bahwa nilai asymp sig (2-tailed) adalah 0,068 dan di atas nilai signifikan 0,05 dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal.

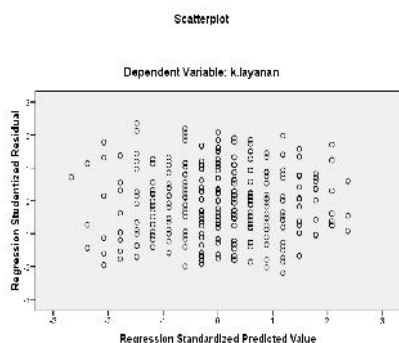
Tabel 5.3 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (kualitas layanan)

		k.layanan
N		360
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	40.0944
	Std. Deviation	8.77461
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		1.212
Asymp. Sig. (2-tailed)		.106

Berdasarkan output SPSS di atas untuk kualitas layanan terlihat bahwa nilai asymp sig (2-tailed) adalah 0,106 dan di atas nilai signifikan 0,05 dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.



Gambar 5.5
Scatterplot

Grafik Scatterplot menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 5.4

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.182 ^a	.033	.030	8.64015	1.519

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Berdasarkan output SPSS Statistics 17 di atas diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,519 di mana angka D – W berada di antara -2 sampai +2 sehingga dapat dikatakan tidak ada autokorelasi hal ini berdasarkan pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi menurut Santoso (2002) dengan cara melihat besaran Durbin-Watson (D-W) sebagai berikut:

- angka D-W dibawah -2, berarti ada autokorelasi positif,
- angka D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi,
- angka D-W di atas +2, berarti ada autokorelasi negatif.

Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji secara parsial adalah untuk menguji apakah setiap variabel bebas atau independen memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya

adalah $H_0: b_i = 0$, artinya suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan atau tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. $H_a: b_i \neq 0$, artinya suatu variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen atau dengan kata lain variabel independen tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan signifikansi t hitung dengan ketentuan jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima dan jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak serta dengan membandingkan nilai statistik dengan t tabel, apabila nilai statistik $t > t$ tabel maka H_0 diterima dan nilai statistic $t < t$ table maka H_0 ditolak.

Tabel 5.5

Uji Signifikansi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	24.936	4.353		5.728	.000		
kompetensi	.474	.135	.182	3.502	.001	1.000	1.000

Dari hasil uji t variabel kompetensi yang dimasukkan ke dalam model regresi adalah signifikan hal ini dapat ditunjukkan dari probabilitas signifikansi ada 0,001, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan dipengaruhi oleh Variabel Kompetensi dengan persamaan matematis sebagai berikut.

$$Y = a + x$$

$$Y = 24.936 + 0.474 X$$

Di mana :

X = Kompetensi SDM

Y = Kualitas Layanan

Konstanta sebesar 24.936 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata kualitas layanan adalah sebesar 24.936 dan koefisien regresi 0.474 menyatakan bahwa artinya jika Kompetensi SDM Perempuan di Kabupaten Jember ditingkatkan 1 satuan maka ada peningkatan pula terhadap Kualitas Layanan sebesar 0,474. Dengan demikian bahwa Kompetensi SDM sangat diperlukan jika ingin meningkatkan Kualitas Layanan.

B. Pembahasan

Dari analisis data, diperoleh hasil terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi SDM Perempuan Kopwan di Kabupaten Jembrana dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan.

Kompetensi sumber daya manusia merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh seseorang untuk dapat menduduki jabatan tertentu. Untuk dapat menduduki jabatan tertentu di mana telah terdapat persyaratan kompetensi jabatan, maka individu juga harus memiliki kompetensi sesuai persyaratan. Dengan demikian akan ada kesesuaian antara kompetensi jabatan dan kompetensi individu. Semakin cocok individu dengan standar kompetensi jabatan tertentu, akan semakin berhasil seseorang dalam jabatan tersebut. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh sumber daya manusia organisasi adalah kompetensi orientasi pelayanan kepada pelanggan.

Pelanggan adalah raja, mereka harus didahulukan dan dilayani sebaik-baiknya. Mereka harus dijaga loyalitasnya karena mati hidupnya organisasi jasa dan organisasi bisnis tergantung dari kepercayaan pelanggan, karena sangat pentingnya menjaga hubungan pelanggan bagi organisasi, maka organisasi manapun wajib untuk mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi atau kemampuan orientasi pelanggan, sumber daya manusia yang benar-benar mampu memenuhi kepuasan pelayanan. Orientasi pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu kompetensi yang sangat vital bagi setiap organisasi, membangun kepuasan pelayanan merupakan hal yang sangat prinsip dalam menjaga kelangsungan organisasi. Begitu juga halnya dengan organisasi yang disebut koperasi, masalah kualitas pelayanan baik pelayanan terhadap pelanggan eksternal dan pelanggan intern yaitu anggota koperasi itu sendiri harus mendapat perhatian untuk menjaga keberlangsungan dari koperasi itu sendiri.

Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang orientasi pelayanan akan selalu mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna layanan, yang tidak hanya berpikir tentang kondisi pelayanan saat ini yang telah diberikan, tetapi juga selalu mencari informasi kebutuhan pengguna layanan.

Jadi kompetensi individu dapat mendongkrak kinerja seseorang dalam melaksanakan tugas yang pada akhirnya mendorong kinerja organisasi.

4. Simpulan

Naik turunnya atau besar kecilnya kualitas layanan dapat diprediksikan melalui persamaan regresi $Y = 24.936 + 0.474 X$ sehingga dari penelitian ini dapat ditarik simpulan bahwa kompetensi SDM perempuan koperasi wanita di

Kabupaten Jembrana berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan.

Konstanta sebesar 24.936 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata kualitas layanan adalah sebesar 24.936 dan koefisien regresi 0.474 menyatakan bahwa artinya jika Kompetensi SDM Perempuan Kopwan di Kabupaten Jembrana ditingkatkan 1 satuan maka ada peningkatan pula terhadap Kualitas Layanan sebesar 0,474.

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat disarankan : Dalam rangka mengembangkan Koperasi memang seharusnya memperhatikan dari segi kompetensi SDM-nya yang terlibat dalam menjalankan Koperasi tersebut sehingga Koperasi dapat lebih berkembang keberadaannya dan dapat bersaing dengan lebih baik, baik secara nasional maupun global.

Dalam upaya meningkatkan kompetensi SDM Koperasi dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan-pelatihan sehingga memiliki kualitas layanan yang lebih baik yang dapat memuaskan anggota.

Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

Ni Made Ayu Ardini, M.Si. selaku Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Jembrana yang telah banyak memberi informasi keberadaan Koperasi di Kabupaten Jembrana, serta Pemkab. Jembrana dan yang telah banyak memberikan bantuan dan kesempatan dalam melaksanakan penelitian ini, tidak lupa juga terima kasih peneliti sampaikan kepada para anggota Koperasi Wanita di Kabupaten Jembrana selaku responden yang telah bersedia memberikan jawaban pada kuesioner yang diajukan maupun informasi dalam pelaksanaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Ghozali Imam ., "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2001.
- Hadi, Sutrisno, "Statistik". , Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta, 1994.
- Riduwan, "Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian", Alfabeta, Bandung, 2003.
- Santoso, S., "SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional", PT. elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Sudarmanto, "Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam

Organisasi”, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009.

Sugiarto, dkk., “ *Teknik Sampling*”, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.

Sugiyono, “ *Metode Penelitian Bisnis*”, Alfabeta, Bandung, 1999.