
**Pengaruh Citra Lembaga, Budaya Dan *Service Performance*
Terhadap Keputusan Anggota Menabung Di Koperasi Simpan Pinjam
Desa Cemagi, Badung Tahun 2021-2022**

Ni Putu Mayra Dian Purnami^{1*}, Putu Diah Asrida², Putu Siti Firmani³

^{1,2,3} Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

Jl.SerojaTonja-Denpasar Utara, Bali (80239)

e-mail: mayradianpurnai@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra lembaga, budaya dan service performance terhadap keputusan menabung di Koperasi Simpan Pinjam Desa Cemagi, Badung Tahun 2021-2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal melalui metode observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner yang mengambil responden sebanyak 95 anggota. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel citra lembaga terhadap keputusan menabung yang dibuktikan dari hasil uji t_{hitung} sebesar $6,636 > t_{tabel}$ 1,990 dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$); (2) Ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel budaya terhadap keputusan menabung dilihat dari hasil uji t_{hitung} sebesar $6,927 > t_{tabel}$ 1,990 dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$); (3) Ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel service performance terhadap keputusan menabung terbukti dari hasil uji t_{hitung} sebesar $8,815 > t_{tabel}$ 1,990 dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$); (4) Ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel citra lembaga, budaya dan service performance terhadap keputusan menabung dilihat dari hasil uji F_{hitung} sebesar $41,930 > F_{tabel}$ 2,70 dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Hasil koefisien determinasi menunjukkan besarnya Adjusted R Square adalah 0,566 yang artinya sebesar 56,6% variabel keputusan menabung dipengaruhi oleh citra lembaga, budaya dan service performance sementara sisanya 43,4% dipengaruhi oleh berbagai faktor yang diluar dari model penelitian.

Kata kunci: *Citra Lembaga, Budaya, Service Performance, dan Keputusan Menabung*

Pendahuluan

Munculnya banyak lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip koperasi, merupakan suatu fenomena yang menarik peneliti cermati, ini merupakan awal bukti diterimanya dengan baik suatu sistem ekonomi yang berlandaskan sistem koperasi. Pesatnya pertumbuhan lembaga keuangan koperasi merupakan peran pemerintah dalam memberikan kelonggaran dan peluang besar bagi lembaga keuangan koperasi, sebagaimana diatur dalam UU No. 9 Tahun 1995 mengenai Perkoperasian Simpan Pinjam. Untuk memaksimalkan penghasilan serta kesejahteraan koperasi, kegiatan usaha simpan pinjam perlu ditumbuh kembangkan agar koperasi dapat melaksanakan fungsinya

untuk menghimpun dana (tabungan koperasi dan simpanan berjangka koperasi) serta memberikan pinjaman kepada anggota, maupun calon anggotanya.

Melihat pentingnya koperasi, agar dapat berjalan dengan baik banyak hal yang perlu diperhatikan salah satunya yakni meningkatkan motivasi anggota untuk menabung. Sciffman dan Kunuk (Ima Sonada, 2018) mengungkapkan “keputusan ialah pilihan tindakan dari adanya dua alternatif ataupun lebih”. Berdasarkan pengertian diatas dapat digambarkan bahwa keputusan anggota koperasi untuk menabung memiliki beberapa pilihan dan ia bisa memilih sesuatu yang memiliki keunggulan dibandingkan dengan yang lainnya.

Di Desa Cemagi, Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung terdapat 3 Koperasi Simpan Pinjam yang tersebar, sebagai berikut yaitu; Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Anugerah Swadana Sejahtera, Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sari Sedana Artha, dan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sila Dharma Artha.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan diperoleh data jumlah Anggota, SHU dan Tabungan pada Koperasi Simpan Pinjam di Desa Cemagi, Kabupaten Badung selama periode 2018-2020.

Tabel 1.1 Jumlah Anggota Koperasi Simpan Pinjam Desa Cemagi Tahun 2018-2020

Nama Koperasi	Tahun	Jumlah Anggota	Total SHU	Total Tabungan Anggota
Koperasi Anugerah Swadana Sejahtera	2018	435	967,348,020 51	4,719,894,665
	2019	452	1,065,393,177,00	4,452,413,576
	2020	462	742,073,731,79	4,259,727,515
Koperasi Sari Sedana Artha	2018	1202	2,079,473,824	22,870,144,697
	2019	1272	2,160,465,269	26,025,088,436
	2020	1278	2,504,205,216	22,968,994,895
Koperasi Sila Dharma Artha	2018	116	123.614.946	1,848,353,399
	2019	116	183.669.200	2,332,009,263
	2020	116	165.678.893	2,070,834,406

(Sumber : Data KSP Anugerah Swadana Sejahtera, KSP Sari Sedana Artha dan KSP Sila Dharma Artha: 2018-2020)

Tabel 1.1 menunjukkan Jumlah Anggota Koperasi Simpan Pinjam di Desa Cemagi, Kabupaten Badung yang mengalami kenaikan dari tahun 2018 sampai 2020 namun pada Koperasi Sila Dharma Artha yang masih belum menunjukkan perkembangan pada jumlah anggotanya. Berdasarkan tabel 1.1 besarnya jumlah SHU mengalami fluktuasi, terkecuali pada Koperasi Sari Sedana Artha yang menunjukkan peningkatan setiap tahunnya hal ini diindikasikan terjadi karena perkembangan koperasi yang maksimal dibandingkan tahun sebelumnya. Selanjutnya data tabungan anggota pada Koperasi Anugerah Swadana Sejahtera mengalami penurunan dari tahun 2018-2019 sementara pada Koperasi Sari Sedana Artha dan Sila Dharma Artha juga mengalami fluktuasi.

Berdasarkan observasi ditemukan bahwa citra lembaga pada koperasi simpan pinjam di Desa Cemagi masih belum menunjukkan kepribadian sebagai institusi keuangan dibanding dengan kompetitornya, hal ini membuat reputasi koperasi di mata anggota masih diragukan, sehingga anggota memutuskan untuk menabung di Bank konvensional atau lembaga keuangan lainnya. Hal tersebut terlihat dari total tabungan anggota koperasi

simpan pinjam di Desa Cemagi yang mengalami fluktuasi bahkan penurunan selama tahun 2018-2020.

Teori ekonomi makro mengungkapkan bahwa tabungan merupakan sisa pendapatan yang tidak dihabiskan. Tabungan diatur menurut pendapatan, dengan kata lain besarnya tabungan sangat dipengaruhi oleh besarnya pendapatan. Tabungan bersifat positif jika konsumsi pribadi lebih kecil dari pendapatan. Hal ini secara tidak langsung, membuat anggota lebih mendahulukan pendapatan untuk mencapai tingkat tertentu sebelum menabung. Melihat hal tersebut anggota koperasi simpan pinjam Desa Cemagi menjadi tidak konsisten dalam merencanakan masa depan melalui tabungan, karena adanya budaya semacam ini membentuk pandangan beberapa kelompok anggota bahwa tabungan tidak diharuskan.

Sementara pada kinerja layanan (*service performance*) yang diberikan kepada anggota masih belum maksimal dimulai dari kurangnya salam senyum sapa dan penawaran produk tabungan yang dimiliki koperasi sehingga informasi yang dimiliki oleh anggota koperasi mengenai produk tabungan masih minim.

Sehubungan dengan keadaan citra lembaga koperasi yang belum menunjukkan jati dirinya sebagai institusi keuangan di mata anggota, minimnya budaya menabung pada anggota, serta kinerja layanan (*service performance*) yang diberikan pegawai koperasi terhadap anggota belum memuaskan menyebabkan jumlah anggota koperasi menjadi tidak berkembang secara konsisten serta terjadinya penurunan dan fluktuasi terhadap jumlah tabungan koperasi dan SHU maka dari permasalahan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Citra Lembaga, Budaya dan *Service Performance* Terhadap Keputusan Menabung Anggota Koperasi Simpan Pinjam di Desa Cemagi, Kabupaten Badung Tahun 2021-2022”.

Metode Penelitian

Pemeriksaan ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan metodologi kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui variabel independen yakni Citra Lembaga (X_1), Budaya (X_2) dan *Service Performance* (X_3) terhadap variabel *dependen* Keputusan Menabung di Koperasi Simpan Pinjam Desa Cemagi, Badung Tahun 2021-2022”. Menurut (Fausiah Nurlan, 2019) “penelitian kausal adalah penelitian yang ingin melihat penyebab dari suatu variabel tertentu, hal-hal apa saja yang mempengaruhi suatu variabel”. Penelitian kuantitatif berlandaskan dalam filsafat positivisme yang memandang suatu kenyataan bisa diklasifikasikan, relative tetap, konkret, teramati, terukur dan interaksi tanda-tanda karena adanya akibat (Sugiono, 2016).

Populasi pada pengkajian ini merupakan seluruh anggota Koperasi Simpan Pinjam di Desa Cemagi, Kabupaten Badung sebanyak 1.856 anggota. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling*. Penentuan ukuran sampel adalah banyaknya individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya. Mengingat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, oleh karena jumlah populasinya besar maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan Rumus Slovin dengan taraf kepercayaan 90% (taraf signifikansi 0,10). (Sofyan Siregar, 2013), yaitu dengan formulasi sebagai berikut:

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

Dalam hal ini peneliti mengambil 10% atau 0,1 dari jumlah populasi dengan demikian besarnya sampel adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1856}{1+1856(0,1)^2} \\ n &= \frac{1856}{1+1856(0,01)} \\ n &= \frac{1856}{1+18,56} \\ n &= \frac{1856}{19,56} \\ n &= 94,887 \end{aligned}$$

maka dibulatkan menjadi 95

Jadi besarnya sampel yg didapatkan pada penelitian ini sebesar 95 orang dari sebagian anggota Koperasi Simpan Pinjam Desa Cemagi, Kabupaten Badung. Adapun penelitian ini memanfaatkan beberapa teknik pengumpulan data, misalnya observasi, wawancara, dokumentasi dan angket. Tinjauan ini menggunakan alat pemeriksaan analisis deskriptif, uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinearitas, dan uji hipotesis menggunakan SPSS versi 20.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil analisis uji t-test diketahui bahwa nilai t_{hitung} 6,636 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,990 berada pada daerah penolakan H_0 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang angkanya lebih rendah dari tingkat signifikan yang ditentukan yakni ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima yakni terbukti Citra Lembaga (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Menabung (Y). Hal ini menandakan bahwa Citra Lembaga mempengaruhi Keputusan Menabung. Hasil dari penelitian ini didukung adanya pengkajian terdahulu oleh, (Evi Nurkhasanah, 2018) yang menerangkan bahwa citra lembaga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan anggota menabung.

Berdasarkan hasil dari pengujian t-test ditemukan nilai t_{hitung} sebesar 6,927 lebih tinggi dari t_{tabel} yaitu 1,990 berada pada daerah penolakan H_0 . Dengan perolehan angka signifikan sebesar 0,000 dimana nilainya lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditentukan yakni ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima yakni terbukti Budaya (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Menabung (Y). Hal ini menunjukkan bahwa Budaya mempengaruhi Keputusan Menabung. Penelitian ini didukung oleh kajian terdahulu milik (Nadya Bilqis Kafa Muhtar, 2020) yang menunjukkan bahwa variabel budaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung di perbankan syariah.

Hasil pengujian t-test diperoleh nilai t_{hitung} 8,815 lebih tinggi dari t_{tabel} yaitu 1,990 berada pada daerah penolakan H_0 . Melalui perolehan angka signifikan sebesar 0,000 dimana nilainya lebih rendah dari tingkat signifikan yang ditentukan yakni ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima yakni terbukti *Service Performance* (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Menabung (Y). Hal ini menunjukkan bahwa *Service Performance* mempengaruhi Keputusan Menabung. Adapun hasil dari penelitian ini didukung oleh riset sebelumnya oleh, (Bernadetta Rudyasworo, 2012), dengan hasil pengkajian yang membuktikan bahwa keputusan pembelian nasabah dipengaruhi oleh variabel *service performance*.

Hasil uji F_{hitung} diketahui bahwa nilai F_{hitung} 41,930 lebih besar dari f_{tabel} yaitu 2,70 berada pada daerah penolakan H_0 . dengan perolehan nilai signifikan sebesar 0,000

dimana nilainya lebih rendah dari tingkat signifikan yang ditetapkan yakni ($\alpha = 0,05$). Sehingga hipotesis keempat (H_4) diterima yakni terbukti Citra Lembaga (X_1), Budaya (X_2) dan *Service Performance* (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Keputusan Menabung (Y). Hasil diatas menunjukkan bahwa berarti memang benar ada pengaruh yang signifikan antara Citra Lembaga (X_1), Budaya (X_2) dan *Service Performance* (X_3) terhadap Keputusan Menabung (Y) di Koperasi Simpan Pinjam Desa Cemagi, Badung. Hasil penelitian ini terbukti bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Citra Lembaga, Budaya dan *Service Performance* terhadap Keputusan Menabung di Koperasi Simpan Pinjam Desa Cemagi, Badung.

Kesimpulan

Dari data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti kemudian melakukan beberapa pengujian dan menganalisis data mengenai "Pengaruh Citra Lembaga, Budaya dan *Service Performance* terhadap Keputusan Anggota Menabung di Koperasi Simpan Pinjam Desa Cemagi, Badung Tahun 2021-2022" maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel citra lembaga terhadap keputusan menabung. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian t_{hitung} untuk variabel Citra Lembaga (X_1) sebesar 6,636 dan nilai t_{tabel} adalah 1,990 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Dengan signifikan sebesar 0,000 lebih rendah dari dari taraf signifikan yang ditetapkan yakni 0,05 ($0,000 < 0,05$). Ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel budaya terhadap keputusan menabung. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian t_{hitung} untuk variabel Budaya (X_2) sebesar 6,927 dan nilai t_{tabel} adalah 1,990 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Dengan signifikan sebesar 0,000 lebih rendah dari dari taraf signifikan yang ditetapkan yakni 0,05 ($0,000 < 0,05$). Ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel *Service Performance* terhadap Keputusan Menabung. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian t_{hitung} untuk variabel *Service Performance* (X_3) sebesar 8,815 dan nilai t_{tabel} adalah 1,990 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Dengan signifikan sebesar 0,000 lebih rendah dari dari taraf signifikan yang ditetapkan yakni 0,05 ($0,000 < 0,05$). Ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Citra Lembaga, Budaya dan *Service Performance* terhadap Keputusan Menabung. Hal ini dapat ditunjukkan pada hasil uji F_{hitung} sebesar 41,930 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,70 ($F_{hitung} > F_{tabel}$). Melalui signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan yang ditetapkan yakni 0,05 ($0,001 < 0,05$) ini menyatakan bahwa variabel Citra Lembaga (X_1), Budaya (X_2) dan *Service Performance* (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Keputusan Menabung (Y) anggota Koperasi Simpan Pinjam Desa Cemagi, Badung. Berdasarkan hasil koefisien determinasi dengan SPSS Versi 20 besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,566 yang artinya sebesar 56,6% variasi Keputusan Menabung (Y) dipengaruhi oleh Citra Lembaga (X_1), Budaya (X_2), dan *Service Performance* (X_3), sementara sisanya 43,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Daftar Pustaka

- A.Anditha Sari. 2017. *Dasar-Dasar Public Relation Teori dan Praktik*. Jakarta : Deepublish.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1*. Airlangga University Press.
- Asrida, P. D. (2019). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA SWALAYAN AYU NADI PANJER. *Widyadari: Jurnal*

Pendidikan, 20(2).

- Susanti, F., & Ekazaputri, W. (2018). Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Benefita*, 3(3), 433-444.
- Firmansyah, Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Surabaya: Deepublish.
- Harahap, I. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Menabung Di Era Pandemi Covid-19 Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Sibuhuan* (Doctoral dissertation, UMSU).
- Ismunandar, Y. A. L. (2019). PENGARUH FAKTOR BUDAYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LO'I ME'E MBOJO DI KOTA BIMA. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora (JSEH) p-ISSN, 2461, 0666*.
- Janna, N. M., & HERIANTO, H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen: Service Performance ang Customer Satisfaction*. Jakarta: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Amstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Krisna, N. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing, Service Performance dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Wilayah Tangerang Selatan* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Muhtar, N. B. K. (2020). Pengaruh Budaya, Kelompok Referensi, Persepsi Dan Motivasi Terhadap Keputusan Menabung Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung).
- Muchilisin Riadi.2020. "Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik PengambilanRumus)".Tersedia:<https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasidan-sampelpenelitian.html?m=1> (diakses pada tanggal 19 April 2022)
- Nurkhasanah, E. (2018). *Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Anggota Untuk Menabung Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Soyo Mulyo Watulimo Trenggalek*.
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. CV. Pilar Nusantara.
- PP Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam I Oleh Koperasi.
- Rifa'i, Khamdani. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Zifatama Jawara
- Rini Dwiastuti, Agustina Shinta, dkk. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press
- Sugiyono, 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: AlfaBeta, Bandung
- Sugiyono, 2015.*Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: AlfaBeta, Bandung.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS
- Supiani, S., Rahmat, F., & Budiman, F. (2021). Pengaruh Budaya dan Persepsi Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah. *Al-bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 49-58.

- Tsauri, Sofyan. 2014. *Manajemen Kinerja (Performance Management)*. Jember: STAIN Jember Press
- Woro, B., & Widiyanto, I. (2012). *Analisis Kinerja Layanan, Customer Value Dan Keunggulan Produk Terhadap Keputusan Membeli Produk Tabungan Rencana Mandiri (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Semarang Majapahit)* (Doctoral Dissertation, Diponegoro University).