

**KAJIAN HUBUNGKAIT DIMENSI KUALITI PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN
TERHADAP KESETIAAN ANGGOTA KOPERASI**

**YUSMAN BIN YACOB
JATI KASUMA BIN ALI
CHRISTOPHER JOHN BAPTIST
HAMIZAH BIN MOHD NADZIR
MOHAMAD HASWARDI BIN MORSHIDI**

JUN 2014

RINGKASAN EKSEKUTIF

Secara umumnya, kajian ini mengkaji dimensi kualiti perkhidmatan serta hubungannya terhadap kepuasan dan kesetiaan anggota koperasi di Negeri Sarawak. Kajian ini melibatkan 18 koperasi yang menawarkan aktiviti kredit di seluruh Negeri Sarawak pada tahun 2011. Kriteria pemilihan koperasi kredit ini adalah berdasarkan tempoh perkhidmatan kredit selama 3 tahun ke atas dan anggota yang meminjam selama 3 tahun ke atas. Pemilihan responden dalam kalangan anggota koperasi dibuat menggunakan teknik persampelan mudah. Kajian menggunakan kaedah 'mix method' dan proses kajian ini terbahagi kepada tiga tahap utama dalam usaha menyelidik untuk merungkaikan jawapan kepada persoalan-persoalan kajian.

Kualiti perkhidmatan menjadi teras utama bagi menjamin kejayaan sesebuah perniagaan untuk terus bersaing secara kompetitif di pasaran. Sudah semestinya pelanggan yang berurusan dengan sesebuah organisasi itu seharusnya berpuas hati terhadap tahap kualiti perkhidmatan yang disampaikan. Elemen kesetiaan juga perlu wujud bagi memastikan organisasi mampu mengekalkan pelanggan yang sedia ada. Koperasi sebagai sebuah organisasi sosial (*social enterprise*) bermatlamat untuk memenuhi keperluan ekonomi dan sosial anggotanya. Maka, di sini kualiti perkhidmatan dilihat menjadi tunjang kepada pencapaian matlamat tersebut.

Dalam kajian ini, kerangka konseptual kajian diadaptasikan berdasarkan model yang telah dibangunkan oleh Parasuraman et al., (1988) iaitu SERVQUAL dan diadaptasikan dalam pembangunan instrumen penyelidikan. Ia terbahagi kepada lima dimensi iaitu i. Jelas/Nyata/Bersifat Fizikal (*Tangibility*), ii. Kebolehpercayaan (*Reliability*), iii. Tindakbalas (*Responsiveness*), iv. Jaminan (*Assurance*) dan v. Prihatin (*Empathy*). Penemuan kajian telah menemui satu pembolehubah baharu iaitu interaksi peribadi yang menjadi pembolehubah kualiti perkhidmatan yang ditawarkan koperasi. Penemuan pembolehubah baharu ini adalah melalui analisis kajian kualitatif yang dijalankan oleh penyelidik. Ia merupakan satu dimensi yang merujuk kepada satu perhubungan secara tidak formal serta akrab. Kesimpulannya, dimensi interaksi peribadi adalah penting bagi menjamin kualiti perkhidmatan yang baik dalam koperasi.

Sebanyak 400 borang soal selidik telah diedarkan dan seramai 367 orang responden telah memberikan maklumbalas. Melalui 367 responden yang dikaji, 80.7 peratus adalah terdiri daripada anggota biasa, 63.8 peratus adalah lelaki dan kebanyakannya berbangsa Melayu iaitu 57.2 peratus. Majoriti responden berpendapatan lebih daripada RM2,500 sebulan mewakili 44.4 peratus responden keseluruhan. Kebanyakan responden yang mendapatkan pinjaman kredit merupakan penjawat awam yang telah berkahwin dan berusia dalam lingkungan 41-60 tahun serta mempunyai pendapatan yang stabil. Kesetiaan mereka terhadap koperasi yang di anggotai dilihat melalui tempoh kekerapan membuat pinjaman secara berulang kali serta menjadi anggota koperasi melebihi tempoh 10 tahun.

Penemuan kajian juga mendapati terdapat perhubungan yang positif melalui analisis korelasi yang telah diuji di antara pembolehubah kualiti perkhidmatan, kepuasan dan kesetiaan anggota. Sudah pasti sekiranya kualiti perkhidmatan adalah baik, maka ini akan menyumbang kepada kepuasan dan kesetiaan anggota koperasi. Penilaian tahap kepuasan anggota terhadap perkhidmatan kredit menunjukkan secara keseluruhannya, anggota berpuas hati dan menghargai perkhidmatan yang ditawarkan. Kajian ini juga telah menjalankan ujian pengantara (*mediation*) untuk menilai sama ada pembolehubah kepuasan bertindak sebagai pembolehubah pengantara di antara kualiti perkhidmatan dan kesetiaan anggota. Ternyata melalui ujian regresi yang telah dijalankan, kepuasan pelanggan hanya bertindak sebagai 'partial mediation'. Ini bermakna sebahagian kesan terhadap kualiti perkhidmatan dipengantarakan oleh kepuasan anggota manakala sebahagian lain sama ada secara langsung

dipengantarakan pembolehubah-pembolehubah lain yang tidak dikaji secara menyeluruh dalam kajian ini.

Kajian ini telah menyumbang kepada cadangan kajian lanjut. Kajian seterusnya perlu dikembangkan kepada fungsi-fungsi koperasi yang lain seperti pertanian, perumahan, perindustrian, pengguna, pembinaan, pengangkutan dan perkhidmatan bagi menilai kualiti perkhidmatan yang ditawarkan di seluruh Malaysia. Faktor-faktor lain yang menyumbang kepada kepuasan dan kesetiaan anggota boleh diselidiki secara lebih mendalam menggunakan pendekatan kualitatif agar model kajian dapat dikembangkan dalam gerakan koperasi mengikut fungsi perniagaan. Melalui dapatan kajian ini juga mencadangkan agar pembangunan skala bagi mengukur kepuasan dan kesetiaan anggota dikenalpasti dan dibangunkan khusus untuk koperasi yang menjalankan fungsi kredit. Kajian juga mencadangkan faktor reputasi dan penglibatan anggota serta hubungannya terhadap kepuasan dan kesetiaan untuk diintegrasikan dalam model sedia ada bagi menyumbang kepada aspek nilai tambah untuk pembangunan bidang akademik dan industri koperasi sendiri.

Melalui analisis pandangan terbuka oleh responden, kajian ini telah mencadangkan beberapa usaha ke arah meningkatkan kualiti perkhidmatan serta potensi perniagaan koperasi kredit di masa depan. Antara cadangan yang dipertimbangkan adalah supaya koperasi mengadakan promosi bergerak dari semasa ke semasa, aspek latihan dipertingkatkan, memperluaskan kemudahan teknologi maklumat dan komunikasi, serta menawarkan kemudahan kad kredit anggota. Di samping itu, nilai pinjaman perlu dipertingkatkan serta menghadkan hutang dalam tempoh-tempoh tertentu, tempoh kredit dipanjangkan, pengurangan kadar faedah pada kadar berpatutan. Koperasi kredit juga disarankan untuk bergiat aktif dalam usaha mengembangkan perniagaan-perniagaan lain yang boleh membantu koperasi meningkatkan pendapatan dan potensi masa depan. Antaranya terlibat dalam sektor peruncitan, pusat asuhan kanak-kanak, dan sebagainya. Daripada penemuan kajian secara keseluruhan juga, pengkaji telah mempertimbangkan beberapa cadangan untuk diketengahkan kepada pihak-pihak seperti Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM), Maktab Koperasi Malaysia (MKM), Angkasa, Koperasi dan pihak-pihak lain yang bertanggungjawab dalam merealisasikan agenda pembangunan koperasi di Malaysia.