



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi

Nurlaelatul Azizah¹, Makhdalena², Hendripides³

^{1,2,3}Universitas Riau, Indonesia

E-mail: nurlaelatul.azizah5605@student.unri.ac.id, gelatik14@yahoo.co.id, hendripides@lecturer.unri.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-05-07 Revised: 2024-06-27 Published: 2024-07-01 Keywords: <i>Cooperative;</i> <i>Service Quality;</i> <i>Member Participation.</i>	The participation of cooperative members has an important role in the development of cooperatives as an economic entity based on family principles. This research aims to determine the effect of service quality on member participation in the KUD Karya Bersama Services cooperative, Batang Cenaku District, Indragiri Hulu Regency. This research is quantitative research with a descriptive approach. The population of this study was all members of the KUD Karya Bersama Services Cooperative with a total of 263 and a sample of 72. The technique for determining the sample size used the Random Sampling technique. The data collection technique used was a questionnaire. The data analysis techniques used include normality test, linearity test, heteroscedasticity test, simple linear regression test, partial test (t test) and determination test with the help of the SPSS version 26 application. The results of the study show that there is a positive and significant influence between service quality on participation cooperative members, namely 53.7%. This means that the better the quality of service provided by the cooperative, the higher the participation of cooperative members will be.

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-05-07 Direvisi: 2024-06-27 Dipublikasi: 2024-07-01 Kata kunci: <i>Koperasi;</i> <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Partisipasi Anggota.</i>	Partisipasi anggota koperasi memiliki peran penting dalam pengembangan koperasi sebagai sebuah entitas ekonomi yang berazaskan kekeluargaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi Jasa KUD Karya Bersama Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Jasa KUD Karya Bersama dengan jumlah 263 dan sampel berjumlah 72. Teknik penentuan ukuran sampel menggunakan teknik <i>Random Sampling</i> . Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier sederhana, uji parsial (uji t) dan uji determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi yaitu sebesar 53,7%. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan koperasi maka akan semakin tinggi pula partisipasi anggota koperasi.

I. PENDAHULUAN

Koperasi sebagai salah satu bentuk organisasi sosial yang berfokus pada kepentingan anggotanya telah menjadi bagian integral dari sistem ekonomi Indonesia. Koperasi merupakan wujud perekonomian Indonesia yang disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Untuk mewujudkan tujuan koperasi tersebut, pelayanan yang baik dan berkualitas memegang peranan penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan koperasi.

Kepuasan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal dan setia terhadap koperasi. Pelayanan yang diberikan

oleh koperasi menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan partisipasi anggota. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan anggota, meningkatkan loyalitas, dan meningkatkan partisipasi anggota. Partisipasi anggota merupakan hal yang sangat penting bagi koperasi di Indonesia, dimana partisipasi merupakan pemicu majunya sebuah koperasi (Agustin dkk, 2020). Kemudian Hendar & Kusnadi (2005) menyatakan bahwa sukses tidaknya, berkembang tidaknya, bermanfaat tidaknya dan maju mundurnya suatu koperasi akan sangat tergantung sekali pada peran partisipasi aktif dari para anggotanya.

Namun pada kenyataannya dalam perkembangan koperasi di Indonesia masih terdapat beberapa hambatan salah satunya seperti

lemahnya partisipasi anggota dalam kegiatan operasional koperasi. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Aromatika (2013) yang menyatakan bahwa pada koperasi yang ia teliti partisipasi anggotanya masih rendah, hal ini disebabkan karena beberapa faktor, seperti: rendahnya kesadaran anggota, rendahnya motivasi akibat kurangnya pengetahuan anggota serta banyaknya pesaing dari lembaga non-koperasi. Keadaan semacam ini bisa muncul diakibatkan kurangnya kompetensi dan pelayanan pengurus dalam mengelola koperasi (Kismawati, 2019). Partisipasi aktif dari anggota memiliki dampak positif terhadap tercapainya keberhasilan koperasi. Adanya partisipasi anggota didasari dari rasa kepercayaan yang tinggi dari anggota terhadap pelayanan dari pengurus koperasi. Tanpa adanya kepercayaan dari anggota mustahil partisipasi akan terjadi. Anggota yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi kepada koperasi dan pengurus akan sangat membantu dalam memberikan masukan-masukan dan saran-saran yang membangun bagi koperasi.

Setiap anggota koperasi menghendaki layanan usaha koperasi nya dapat memuaskan kebutuhannya. Apabila layanan usaha koperasi mampu memenuhi harapan kepentingan anggota, maka anggota akan lebih banyak melibatkan dirinya dalam kegiatan koperasi tersebut, terutama dalam memanfaatkan layanan usaha koperasi. Salah satu koperasi yang bergerak di bidang jasa ialah Koperasi Jasa KUD Karya Bersama yang berada di Kabupaten Indragiri Hulu dan telah berdiri selama puluhan tahun. Koperasi ini menawarkan beberapa jenis usaha seperti simpan pinjam, waserda, unit sawit, dan lain-lain. Partisipasi anggota pada saat RAT setiap tahunnya berfluktuasi dan tidak konsisten, dimana jumlah anggota mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini dapat dinyatakan bahwa partisipasi anggota masih tergolong rendah. Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi secara umum sangat baik, namun terdapat beberapa anggota yang menyatakan masih kurang dalam pemberian layanan nya. Oleh karena itu KUD Karya Bersama harus memperhatikan pelayanan yang lebih baik lagi. Agar anggota dapat berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang ada di koperasi.

Melihat kondisi tersebut, maka menurut Ropke (2012) mutu partisipasi anggota tergantung dari 3 variabel yaitu: 1) manfaat yang diterima anggota, 2) manajemen organisasi berkaitan dengan pemahaman anggota dan 3) program koperasi berkaitan dengan layanan

usaha koperasi. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota di koperasi dipengaruhi oleh banyak faktor, dan diduga faktor yang paling dominan ialah mutu layanan koperasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Makaliwe dkk (2023), bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota, kemudian penelitian oleh Khairani & Marwan (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang besar terhadap partisipasi anggota, kemudian penelitian oleh Alfiyanti (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan strategi koperasi yang lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi anggota.

Jika didasarkan permasalahan yang dijabarkan diatas, perlu dilakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Jasa KUD Karya Bersama Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu".

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sehingga semua data yang diperoleh dinyatakan dalam bentuk angka. Hasil penelitian dalam bentuk data kuantitatif dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Jasa KUD Karya Bersama Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Jasa KUD Karya Bersama. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Random Sampling*, yaitu penentuan sampel dilakukan secara acak kepada anggota koperasi. Setelah dilakukan perhitungan sampel dengan rumus *Slovin*, peneliti mendapati sampel sebanyak 72 anggota koperasi.

Data yang dikumpulkan berasal dari data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner. Setelah data dikumpulkan, peneliti melakukan analisis data melalui beberapa tahap uji, yakni: 1) uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas), 2) uji regresi linier sederhana, 3) uji parsial (uji t), dan 4) uji koefisien determinasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

Pada bagian ini akan dijelaskan ulasan mengenai hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas.

a) Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

<i>Kolmogrov-Smirnov</i>			
	Statistic	N	Sig.
Partisipasi Anggota	0,053	72	0,200

Sumber : Data Olahan SPSS 26, 2024

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 1 dapat diketahui nilai Sig. > 0,05 (0,200 > 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa data berikut berdistribusi normal.

b) Uji Linearitas

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Nilai Sig.
Kualitas Pelayanan	0,266
Partisipasi Anggota	

Sumber : Data Olahan SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel diatas nilai Sig. dari *deviation from linearity* kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota yakni 0,266 > 0,05, maka kesimpulannya jika pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota adalah signifikan linier.

c) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

	T	Sig.
Kualitas Pelayanan	-.667	0,507

Sumber : Data Olahan SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai sig. dari variabel kualitas pelayanan yakni 0,507 > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

2. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4. Uji Regresi Linier Sederhana

Vab	B	Std. Error	B	T	Sig.	R Square
Cons.	10,538	2,998		3,515	0,001	
X	0,466	0,052	0,733	9,002	0,000	0,537

Sumber : Data Olahan SPSS 26, 2024

Menurut tabel 4, konstanta sebesar 10,538 dan kualitas pelayanan sebesar 0,466. Berdasarkan tabel 4. persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 10,538 + 0,466 X$$

Adapun makna dari persamaan regresi linier sederhana diatas:

a) Nilai konstanta (a) sebesar 10,538 bermakna bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 10,538.

b) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,466 (positif) memperlihatkan jika partisipasi anggota dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Angka berikutnya lebih lanjut memperlihatkan jika partisipasi anggota akan membuat peningkatan sebanyak 0,466 untuk setiap satuan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Uji Parsial (uji t)

Berdasarkan dari tabel 4. Diketahui Signifikansi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi.

4. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan tabel 4. Diketahui R square yakni 0,537 ataupun 53,7%. Artinya kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota sebesar 53,7%. Dan sisanya sebesar 46,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian, seperti: citra koperasi, tingkat pendapatan anggota, motivasi anggota dan pengetahuan anggota tentang koperasi.

B. Pembahasan

Hasil regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi. Berdasarkan hasil tersebut hipotesis menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi Jasa KUD Karya Bersama Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi

anggota koperasi. Begitu juga dengan Anggraini (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 24,3%. Artinya jika pelayanan yang diberikan koperasi baik, maka partisipasi anggota koperasi pun juga akan tinggi.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian, bisa diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang tinggi memiliki pengaruh yang besar dalam meningkatkan partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi. Semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan koperasi maka partisipasi anggota juga akan meningkat di Koperasi jasa KUD karya Bersama.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Koperasi Jasa KUD Karya Bersama guna menjaga kualitas pelayanan dan mempunyai kemampuan untuk lebih meningkatkannya.
2. Diharapkan kepada Koperasi Jasa KUD Karya Bersama untuk lebih meningkatkan partisipasi anggota, dengan cara mengadakan pelatihan atau seminar mengenai hak dan kewajiban anggota dan dapat memberikan penghargaan kepada anggota yang berpartisipasi aktif.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel dalam penelitian seperti: citra koperasi, motivasi anggota dan pengetahuan anggota tentang koperasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustin, N., Kardayo, K., & Sakitri, W. (2020). Partisipasi Anggota Koperasi Direksi Dari Pengetahuan Perkoperasian, Lokasi Usaha, dan Kemampuan Pengurus". *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 421-437. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39266>
- Alfiyanti, A., Gusnardi, G. & Sari, FA. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Terhadap Kinerja Koperasi Silva Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*

(JPDK), 4(6), 10100-10110.
<https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9996>

Anggraini, IL., Nas, S., & Hendripides. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Sawit Jaya Kecamatan Bangkinang Kabupaten Kampar. *Jurnal Online Mahasiswa FKIP UNRI*.

Aromatika. (2013). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada KUD Makmur Jaya Kecamatan Jekulo Kudus. Skripsi, Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Dewanto, SK., Yuliati, N., & Nugroho, SD. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi 64 Bahari Kecamatan Bulak, Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa AGROINFO GALUH*. 119-132. <http://dx.doi.org/10.25157/jimag.v9i1.6522>

Hendar & Kusnadi. (2005). *Ekonomi Koperasi (untuk perguruan tinggi)*. edisi kedua. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Irawan, H., Supriyanto, T., & Ayuniyyah, Q. (2023). Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan (JIIP)*. 3053-3058. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i5.1749>

Khairani, G. & Marwan, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada KSP-PRI Harapan Baru Kota Sawahlunto. *Jurnal Salingka Nagari*, 1(2), 430-439. <https://doi.org/10.24036/jsn.v1i2.56>

Kismawati, RD., Evi, D., & Dasrol. (2019). Tanggung Jawab Hukum Pengurus Koperasi Atas Kerugian Koperasi (Studi Kasus Pada KUD Berkat Ridho Desa Kijang Makmur Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Tahun 2005-2012). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Riau*.

Makaliwe, N., Taroreh, J., & Kumayas, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Citra Karya Abadi di Kelurahan Koya. *Jurnal Pendidikan*

- Ekonomi*, 4(1), 34-43.
<https://doi.org/10.53682/jpeunima.v4i1.7068>
- Ropke, J. (2012). *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen. edisi kedua*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siswanto & Kurniawan, A., (2022). Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Layanan Keuangan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi. *Jurnal Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 125-138.
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v19i2.48370>
- Sugiarti., AU., Makhdalena., & Hendripides. (2023). The Influence of Cooperative Services on the Participation of KPRI Syariah Cooperative Members of the Ministry of Religion of Pekanbaru City. *Jurnal Of Education Technology Information Social Sciences and Health*.
<https://doi.org/10.57235/jetish.v2i2.524>
- Syahza, A.,. (2021). *Metodologi Penelitian. Edisi Revisi*. Pekanbaru: Unri Press.
- Umiyati, H., & Ristiyanti, S. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi. *Jurnal Sekretari dan Administrasi (SERASI)*.
<https://dx.doi.org/10.36080/js.v18i1.1045>