

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Pada Ksu Yeh Vos Ulu Desa Bukian Tahun 2020**

**The Influence Of Services Quality And The Level About Confidence On Member Of The Participation Of Member In KSU Yeh Vos Ulu Bukian Village In 2020**

**Ni Komang Netriani<sup>1\*</sup>, I Ketut Westra<sup>2\*</sup>**

Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia  
JL. Seroja Tonja-Denpasar Utara, Bali (80239)

\*pos-el : [Netriani1899@yahoo.com](mailto:Netriani1899@yahoo.com) [iketutwestra22@gmail.com](mailto:iketutwestra22@gmail.com)

**Abstrak** Hasil uji dari penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota hal ini didasari oleh thitung sebesar 5,196, nilai ini terbukti melebihi melebihi ttabel adalah sebagai berikut 1,996 dengan sebuah nilai yang signifikannya sebagai berikut  $0,000 < 0,05$ ; (2) variabel tingkat kepercayaan anggota sangat benar berpengaruh besar terhadap partisipasi anggota disini hal ini didasari oleh nilai thitung sebesar 10,586 melebihi nilai dari ttabel adalah sebagai berikut 1,996 dengan sebuah nilai yang signifikannya sebagai berikut  $0,000 < 0,05$ ; (3) variabel partisipasi anggota memiliki poin Fhitung sebesar 62, 650 dinilai melebihi daripada Ftabel yaitu 3,13 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ ; (4). Hasil dari pengujian determinasi dari penelitian ini diketahui bahwa nilai dari besarnya *Adjusted R Square* yang diperoleh adalah 0,641 yang memiliki maksud bahwa sebesar 64,1% variable Partisipasi Anggota (Y) dipengaruhi Kualitas Pelayanan (X1) dan Tingkat Kepercayaan Anggota (X2) sedangkan sisanya merupakan faktor yang memiliki nilai sebesar 35,9% dan itu merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diputuskan untuk dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan Anggota dan Partisipasi anggota**

**Abstract.**The analytical technique used is descriptive analysis, testing requirements analysis and testing hypotheses The results of this study indicate that (1) the service quality variable has a influences member participation as evidenced this can fet a look from value of the  $t_{test}$  of 5.196, which is bigger than  $t_{table}$ , which is 1.996 with a point of is will significant value of  $0.000 < 0.05$ ; (2) The member confidence variable has a influences member participation as evidenced this can fet a look from value of the  $t_{test}$  10.586, which is bigger than  $t_{table}$ , which is 1.996 with a point of is will significant value of  $0.000 < 0.05$ ; (3) The service quality and member confidence variable has a influences member participation as evidenced this can fet a look from value of the  $F_{count}$  of 62.650, which is bigger than  $F_{table}$ , which is 3.13 with a point of is will significant value of  $0.000 < 0.05$ ; (4).The final count or result on determination is 0,641, this point can we ;ook on *Adjusted R Square* and this means 64,1% of the member participation influenced bt that two variable.

**Keywords: Service Quality, Member Trust Level and Member Participation**

## **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya seluruh manusia tidak bisa hidup sendiri, semua ini dikarekan manusia merupakan makhluk sosial, yang berarti seluruh kegiatan dan kehidupan manusia tidak dapat ditanggung sendirian.

Prinsip ini juga berlaku pada dunia perkoperasian, dimana koperasi yang pada umumnya merupakan sebuah organisasi yang bersifat kekeluargaan dan menyokong sebuah prinsip sosial tinggi dimana para anggota akan saling membantu dan melengkapi satu sama lain.

Pada koperasi juga terdapat sebuah faktor, dalam penelitian ini faktor yang akan dibahas adalah faktor tentang kualitas pelayanan koperasi, tingkat kepercayaan anggota dan partisipasi anggota pada KSU Yeh Wos Ulu Desa Bukian.

Untuk faktor atau variabel pertama yaitu kualitas pelayanan koperasi, yang berarti dimana sebuah koperasi harus selalu memberi sebuah pelayanan atau tingkat mengayomi yang semakin baik di tiap tahunnya. Selanjutnya ada variabel kepercayaan anggota, dalam faktor ini juga masih berpengaruh dalam faktor yang pertama, apabila kualitas pelayanan bagus maka kepercayaan anggota juga semakin meningkat. Kedua hal ini juga saling mendukung untuk menarik para anggota baru, hal ini masih berhubungan juga dalam faktor selanjutnya yaitu partisipasi anggota, dimana kedua hal yang disebutkan tadi adalah pendukung utama untuk menarik

para anggota koperasi yang baru atau mempertahankan anggota yang lama.

Di KSU Yeh Wos Ulu jumlah suku bunga kredit sebesar 1,8% dan 0,4% untuk simpanan berjangka panjang dan 0,4% untuk simpanan sukarela. Selain kurangnya partisipasi anggota terhadap koperasi, kualitas pelayanan, menjadi salah satu faktor KSU Yeh Wos Ulu sulit untuk mengembangkan usaha karena karyawan koperasi belum melaksanakan pelayanan secara optimal dan juga karyawan bertugas dib bagian simpan pinjam belum melayani anggota secara handal dan tanggap.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat asosiatif dan merupakan sebuah pendekatan yang bertipe kuantitatif.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KSU Yeh Wos Ulu, Bajar Bukian Kawan. Waktu penelitian ini dilakukan tahun 2020, dan bertempat di KSU Yeh Wos Ulu, Banjar Bukian Kawan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung}$  melebihi nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $5,196 > 1,996$ , diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dinilai memiliki hubungan secara parsial terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung}$  melebihi nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $12,378 > 1,996$ , diperoleh

hasil bahwa tingkat kepercayaan anggota dinilai memiliki hubungan secara parsial terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa nilai  $F_{hitung}$  melebihi nilai  $F_{tabel}$  dengan nilai  $62,650 > 3,13$ , diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan anggota dinilai memiliki hubungan secara simultan terhadap partisipasi anggota KSU Yeh Wos Ulu.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis didapati bahwa seluruh tes dan uji dalam penelitian bernilai signifikan nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan melebihi nilai  $t_{tabel}$  dan dapat digambarkan sebagai berikut  $5,196 > 1,996$ . Nilai  $t_{hitung}$  variabel tingkat kepercayaan anggota melebihi nilai  $t_{tabel}$  - dan dapat digambarkan sebagai berikut  $10,586 > 1,996$ . nilai  $F_{hitung}$  variabel harga melebihi nilai  $F_{tabel}$  dan dapat digambarkan sebagai berikut  $62,650 > 3,13$ . Dan hasil dari uji koefisien determinasi didapati memiliki nilai sebesar 64,1% yang dipengaruhi oleh dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan anggota

terhadap partisipasi anggota KSU Yeh Wos Ulu.

### **Saran**

Dalam upaya menumbuhkan partisipasi anggota, koperasi KSU Yeh Wos Ulu hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dan beberapa indikator lagi mengenai kepercayaan anggota. Apabila tingkat persentase variabel diatas semakin baik maka kualitas pelayanan yang diberikan dan juga tingkat kepercayaan terhadap para anggota akan semakin tinggi juga berpengaruh pada faktor partisipasi anggota pada KSU Yeh Wos Ulu.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anoraga,. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar,Saifuddin.2004. *Metode Penelitian*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fransiska Warau, Maria 2018. *Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Sikap Terhadap Koperasi, dan Tingkat Kepercayaan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma*.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendar dan Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi, untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Hidayat. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ida Pratiwi, Ni Made, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Terhadap Kepemilikan Modal Pada Koperasi Serba Usaha Semeton Bali Satya Banjar Anggabaya Penatih*. Skripsi. Denpasar: Jurusan Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Bali.
- , *Skripsi*. Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang.Kartasapoetra. 2003. *Koperasi indonesia*. Jakarta: Asdi mahasatya
- Leny Pratiwi, Ni Putu 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kepercayaan dan Nilai Naabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KOperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Skripsi*. Denpasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana
- Parasuraman. 2005. *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna. Kunci Ilmu*, Yogyakarta
- Raharjo, S. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengeololaan Usaha Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpithi di SMP COMAL*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Semarang: Universitas Ngeri Semarang
- Ropke, 2003. *Ekonomi Koperasi edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat Patria.
- Ropke, 2012 “*Ekonomi Koperasi teori dan Manajemen*”, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sugiyono,2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono , Fandy . 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*.

Arthaniti Studies  
Vol.3 No.1 Maret 2022  
e-ISSN 2774-2415  
p-ISSN 2775-4081  
Hal:1-5

DOI: 10.5281/zenodo.6395464

Yogyakarta: Andi  
Offset

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 25 Tahun 1992 tentang  
Perkoperasian

Undang-undang dasar 1945 Pasal 33  
ayat (1) dan ayat (4) Undang-Undang  
Republik Indonesia No. 17 Tahun 2012  
Tentang Perkoperasian.

Widiyanti , 2012, *SPSS untuk  
penelitian*, Pustaka Baru  
Press: Yogyakarta