

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Cobleng Pamor**

**Effect of Service Quality and Member Participation on the Success of the Cooperative in the Savings and Loan Cooperative (KSP) Cobleng Pamor**

**Putu Satria Satwika Anantha<sup>1\*</sup>, I Dewa Gede Kresna Wirawan\***

Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Mahadewa Indonesia

Jalan Seroja Tonja - Denpasar Utara, Bali (80239)

\*Pos-el : [satria.anantha@gmail.com](mailto:satria.anantha@gmail.com), [kresnawirawan45@gmail.com](mailto:kresnawirawan45@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi pada (KSP) Cobleng Pamor. Untuk mencapai tujuan tersebut, penulis memperoleh data menggunakan metode observasi dan kuisioner. Populasi sebanyak 50 orang yang di jadikan responden. (KSP) Cobleng Pamor yang berada di Denpasar Selatan merupakan koperasi yang memperhatikan kualitas pelayanan dan partisipasi anggotanya untuk mewujudkan keberhasilan dalam berkoperasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Keberhasilan Koperasi (Y) hal ini didasari oleh uji t yaitu,  $4,384 > 2,011$  dengan taraf signifikan ( $0,000 < 0,05$ ). (2) Variabel Partisipasi Anggota (X2) berpengaruh terhadap Keberhasilan Koperasi (Y) hal ini didasari oleh hasil uji t yaitu,  $3,512 > 2,011$  dengan taraf signifikansi ( $0,001 < 0,05$ ). (3) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Partisipasi Anggota (X2) berpengaruh terhadap Keberhasilan Koperasi (Y) Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Cobleng Pamor hal ini didasari oleh uji F yaitu,  $16,446 > 3,20$  dengan taraf signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). (4) Hasil koefisien uji determinasi Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Partisipasi Anggota (X<sub>2</sub>) terhadap Keberhasilan Koperasi (Y) metode (*R square* = 0,412) variasi hubungan 41,2% sedangkan sisanya sebesar 58,8%.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Keberhasilan Koperasi.

## **Abstract**

This study aims to determine the effect of service quality and member participation on cooperative success in the Cobleng Pamor (KSP). To achieve these objectives, the authors obtained data using the method of observation and questionnaires. A population of 50 people were made as respondents. (KSP) Cobleng Pamor located in South Denpasar is a cooperative that pays attention to the quality of service and the participation of its members to realize success in cooperatives. The results showed that (1) the Service Quality Variable (X1) had an effect on Cooperative Success (Y). This was based on the t test namely,  $4,384 > 2,011$  with a significant tariff ( $0,000 < 0,05$ ). (2) Member Participation Variable (X2) influences Cooperative Success (Y), it is based on the results of the t test,  $3,512 > 2,011$  with a significance level ( $0,001 < 0,05$ ). (3) Service Quality Variable (X1) and Member Participation (X2) affect the Success of Cooperative Savings and Loans (KSP) Cobleng Pamor this is based on the F test,  $16,446 > 3,20$  with a significance level ( $0,000 < 0,05$ ). (4) The results of the coefficient of determination of Service Quality (X<sub>1</sub>), Member Participation (X<sub>2</sub>) on the Success of the Cooperative (Y) method (*R square* = 0.412) variation of relationships 41.2% while the remaining 58.8%.

**Keywords :** Service Quality, Member Participation, Cooperative Success.

## PENDAHULUAN

Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasarkan atas asas kekeluargaan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian). Berdasarkan pengertian tersebut koperasi merupakan wujud perekonomian Indonesia yang disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.

Berhasil tidaknya koperasi tergantung dari beberapa faktor, pertumbuhan (keberhasilan) usaha dilihat sebagai usaha peningkatan ukuran kuantitas asset usaha, jasa, pendapatan, SHU, simpan pinjam, kekayaan, modal sendiri. Keberhasilan koperasi secara umum, variabel kinerja koperasi yang diukur untuk melihat perkembangan atau pertumbuhan (*growth*) koperasi di Indonesia sebagai badan usaha terdiri dari kelembagaan (jumlah koperasi perprovinsi, jumlah koperasi perjenis atau kelompok koperasi, jumlah koperasi aktif atau nonaktif), keanggotaan, volume usaha, permodalan, asset dan SHU (Sisa Hasil Usaha).

Keberhasilan koperasi tidak bisa lepas dari adanya partisipasi anggota. Partisipasi anggota dan koperasi adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Partisipasi anggota merupakan kewajiban sekaligus hak anggota yang memiliki pengaruh dalam kegiatan koperasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Pasal 20 yaitu kewajiban anggota yaitu mematuhi Anggaran Dasar (AD) dan Anggaran Rumah Tangga (ART) serta keputusan yang telah disepakati dalam rapat anggota. Anggota juga berkewajiban berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi. Partisipasi aktif dari anggota koperasi memiliki dampak positif terhadap tercapainya keberhasilan koperasi. Adanya partisipasi anggota dalam menjalankan sebuah koperasi harus berdasarkan dari rasa kepercayaan yang tinggi dari para anggota koperasi terhadap koperasi dan pelayan

serta pengurus koperasi. Tanpa adanya kepercayaan dari anggota mustahil partisipasi akan terjadi. Anggota yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi kepada koperasi dan pengurus pada khususnya akan sangat membantu dalam memberikan masukan-masukan dan saran-saran yang membangun bagi koperasi.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di KSP Cobleng Pamor yang berada di Jalan Kresek Nomor 2 Suwung Batan Kendal Denpasar Selatan yang dipimpin oleh bapak I Dewa Gede Kresna Wirawan. Koperasi tersebut berdiri mulai dari Tahun 2006 hingga sekarang, anggota koperasi dan SHU yang telah ditetapkan setiap RAT (Rapat Anggota Tahunan) ini mengalami naik turun atau bersifat fluktuatif. Mulai dari data tahun 2015 KSP Cobleng Pamor ini memiliki SHU sejumlah 222.089.467,15 rupiah, kemudian pada tahun 2016 turun drastis menjadi 178.674.863,78 rupiah, kemudian pada tahun 2017 turun lagi menjadi 169.655.814,37 rupiah, kemudian pada tahun 2018 SHU naik menjadi 228.066.870,06 rupiah. Dapat dilihat juga keberhasilan koperasi di KSP Cobleng Pamor ini menurun diakibatkan terjadinya penurunan dan kenaikan jumlah SHU atau bersifat fluktuatif. Ini disebabkan karena pelayanan koperasi kurang maksimal sehingga partisipasi anggotanya menurun sehingga sulit terjadinya keberhasilan koperasi.

Keberhasilan koperasi sangat di pengaruhi oleh kualitas pelayanan dan partisipasi anggotanya, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan dan juga partisipasi anggotanya merupakan kunci sukses untuk mempertahankan SHU agar tidak turun dan selalu meningkat tiap tahunnya. Jika kualitas pelayanan baik dan anggota koperasi aktif didalam koperasi tersebut maka akan berpengaruh positif terhadap keberhasilan koperasi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti sangat tertarik terhadap masalah tersebut dan peneliti tuangkan ke dalam judul "Pengaruh

Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Cobleng Pamor”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif kasual. Penelitian asosiatif kasual adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain. Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Cobleng Pamor di Denpasar Selatan Jalan Kresek Nomor 2 Suwung Batan Kendal. Dengan waktu penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2019-2020.

Populasi dapat diartikan sebagai unit maupun individu secara keseluruhan yang akan diteliti dalam penelitian tersebut. Berdasarkan definisi di atas yang dimaksud dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSP Cobleng Pamor yang berjumlah 50 anggota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh, yang merupakan bagian dari *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk di pilih menjadi sampel.

Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu Variabel bebas adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya dimana yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Partisipasi Anggota ( $X_2$ ). Variabel terikat adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya, dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah Keberhasilan Koperasi ( $Y$ ).

## **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Cobleng Pamor.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada tahap ini disajikan pembahasan hasil penelitian sebagai berikut : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada KSP Cobleng Pamor yaitu Hasil analisis uji *t-test* diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,384 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,011 berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan nilai signifikan sebesar sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis pertama ( $H_a$ ) diterima yakni terbukti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan koperasi.

Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada KSP Cobleng Pamor yaitu Hasil analisis uji *t-test* diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,512 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,011 berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan nilai signifikan sebesar sebesar  $0,001 < 0,05$  sehingga hipotesis kedua ( $H_a$ ) diterima yakni terbukti tingkat partisipasi anggota berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan koperasi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Pada KSP Cobleng Pamor yaitu Hasil analisis uji  $F_{hitung}$  diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 16,446 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 3,20 berada pada daerah penolakan  $H_0$ . Dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga hipotesis ketiga ( $H_a$ ) diterima. Ini menunjukkan berarti memang benar ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota secara simultan terhadap keberhasilan koperasi pada KSP Cobleng Pamor.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Hasil perhitungan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap keberhasilan koperasi (Y) dengan diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,491 dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu,  $4,384 > 2,011$  dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  yang diajukan ditolak dan  $H_a$  diterima berarti "Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi".

Hasil perhitungan partisipasi anggota ( $X_2$ ) terhadap keberhasilan koperasi (Y) dengan koefisien regresi sebesar 3,512 dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu,  $3,512 > 2,011$  dengan taraf signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  yang diajukan ditolak dan  $H_a$  diterima berarti, "Ada pengaruh signifikan partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi".

Hasil perhitungan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan partisipasi anggota ( $X_2$ ) terhadap keberhasilan koperasi (Y) dengan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu,  $16,446 > 3,20$  dengan taraf signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  yang diajukan ditolak dan  $H_a$  diterima berarti, "Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota secara simultan terhadap keberhasilan koperasi.

Berdasarkan hasil uji determinasi  $R^2$  diketahui bahwa besarnya  $R^2$  adalah sebesar 0,412 ini berarti hubungan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan tingkat partisipasi anggota ( $X_2$ ) terhadap keberhasilan koperasi (Y) pada KSP Cobleng Pamor sebesar 41,2% sedangkan sisanya sebesar 58,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, dikemukakan beberapa yang mungkin dapat digunakan dalam upaya meningkatkan keberhasilan koperasi : Diharapkan mampu meningkatkan

kualitas pelayanan yang ada di koperasi agar dapat meningkatkan keberhasilan koperasi, Diharapkan mampu meningkatkan partisipasi anggota baik dalam membayar simpanan pokok maupun simpanan wajib agar lebih meningkatkan kepemilikan modal pada koperasi, Diharapkan untuk menambah jumlah anggota didalam koperasi tersebut dan Diharapkan karyawan proaktif mencari anggota yang selektif.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anoraga, Pandji, 2007, *Dinamika Koperasi (Cetakan Kelima)*, Jakarta : Rineka Cipta
- Hanel, Alfred, 2005, *Organisasi Koperasi*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Hasibuan, S.P, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Indrawan, Rully, 2013 *Pengantar Koperasi*, Bandung : ARFINO RAYA
- Kartaasapoetra, G, 2007, *Buku Koperasi Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta
- Kasmir, 2013, *Pengantar Manajemen Keuangan*, Jakarta : Kencana
- Kusnadi, Hendar, 2009, *Ekonomi Koperasi: Untuk Perguruan Tinggi (Edisi Kedua)*, Jakarta : FEUI
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, 2015, *Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*, Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christoper H, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Indeks
- Moenir, H.A.S, 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (Edisi Kesembilan)*, Jakarta : Bumi Aksara
- Sitio, Arifin, 2001, *Koperasi Teori Dan Praktek*, Jakarta : Erlangga
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitan Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono, 2012, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung : CV. Alfabeta.
- Ropke, Jochen, 2012, *Ekonomi Koperasi*

*Teori dan Manajemen*, Yogyakarta :  
Graha Ilmu  
Tjiptono, Fandy. 2012. *Service  
Management (Edisi 2)*, Yogyakarta :  
ANDI

Tohar, M, 2001, *Membuka Usaha Kecil*,  
Yogyakarta : Kanisius