

**PENGARUH MANFAAT KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI  
PEDAGANG BUAH SEGAR (KPBS) PARAK LAWEH  
KEC. LUBUG BEGALUNG PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Serjana Pendidikan Studi pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*



**Nama : ROSY FITRIANTI  
Nim / BP : 13285/2009**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

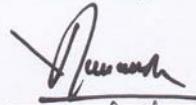
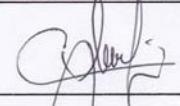
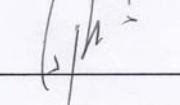
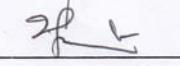
Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Ekonomi Koperasi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

PENGARUH MANFAAT KOPERASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA  
PADA KOPERASI PEDAGANG BUAH SEGAR (KPBS) PARAK  
LAWEH KECAMATAN LUBUK BEGALUNG PADANG

Nama : Rosy Fitrianti  
BP / NIM : 2009 / 13285  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Keahlian : Ekonomi Koperasi  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Mei 2014

Tim Penguji

No. Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Prof.Dr.Yunia Wardi,Drs, M.Si	
2. Sekretaris	: Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd	
3. Anggota	: Perengki Susanto, SE, M.Sc	
4. Anggota	: Yuhendri Leo V, S.Pd, M.Pd	

## ABSTRAK

**Rosy Fitrianti. (2009/13285) Pengaruh Menfaat Koperasi dan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pedagang Buah Segar ( KPBS ) Parak Laweh Kec. Lubuk Begalung Padang.**

**Pembimbing 1. Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M. Si  
2. Tri Kurniawati, S. Pd, M.Pd**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis pengaruh manfaat dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di Koperasi Pedagang Buah Segar (KBPS) Parak Laweh Kec. LUBEG Padang. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KBP) yang berjumlah anggota 68 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian adalah *total sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Sebelum digunakan untuk memperoleh data, angket diuji Validitas dan Realibilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis induktif (inferensial). Untuk menguji hipotesis digunakan Uji t dan Uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara manfaat terhadap partisipasi anggota, dengan  $\text{sig } 0,000 < \alpha = 0,05$ . (2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, dengan  $\text{sig } 0,002 < \alpha = 0,05$ . (3) Terdapat pengaruh bersama-sama yang signifikan antara manfaat dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KBPS) Parak Laweh Kec. LUDEG Padang.  $0,000 < \alpha = 0,05$ .

Berdasarkan hasil penelitian di atas, disarankan kepada pengurus koperasi memberikan manfaat koperasi dan kualitas pelayanan yang baik untuk mendukung anggota untuk dapat berpartisipasi aktif dalam menggerakkan Koperasi.

**Kata Kunci :** partisipasi anggota, manfaat, kualitas pelayanan

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahiwabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Manfaat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak Laweh Kec. Lubug Begalung Padang.Pengaruh”. Salawat dan salam tak henti-hentinya penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si. sebagai pembimbing I, dan ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd. sebagai pembimbing II, yang telah memberikan masukan dan saran serta dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini Selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Armida,S. M. Si dan Bapak Rino, S.Pd, M.Pd, MM selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Bapak dan Ibu Dosen staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis kuliah.
4. Rekan- rekan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2009 yang senasib dan seperjuangan dengan penulis yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.  
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Padang, Juni 2014

**Penulis**

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	9
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
 <b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Teori .....	11
1. Partisipasi Anggota .....	11
2. Manfaat Koperasi Bagi Anggota .....	18
3. Kualitas Pelayanan .....	25
B. Kerangka Konseptual .....	29
C. Penelitian Relevan .....	30

D. Hipotesis .....	31
--------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Jenis dan Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Definisi Operasional .....	35
G. Instrumen Penelitian .....	37
H. Uji Instrumen Penelitian .....	39
I. Teknik dan Analisis Data.....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	49
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	52
1. Deskripsi Data Responden .....	52
2. Analisis Deskripsi .....	52
3. Analisis Induktif.....	71
a. Uji Prasarat Analisis.....	71
1. Uji Normalitas .....	71
2. Uji Homogenitas .....	72
3. Analisis Regresi Berganda .....	73
b. Uji Hipotesisi .....	75
C. Pembahasan .....	77

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	82
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Pertumbuhan Jumlah Anggota KPBS.....	4
1.2. Pendapatan Anggota KPBS Padang.....	6
3.1.Skala Likert .....	38
3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	38
3.3. Uji Validitas.....	40
3.4. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas .....	42
3.5.Uji Reliabilitas .....	43
3.6. Rentangan Klasifikasi Nilai Rerata .....	45
4.1. Distribusu Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2. Distribusi Frekuensi Partisipasi Dalam Permodalan.....	53
4.3. Distribusi Frekuensi Partisipasi Dalam Transaksi .....	55
4.4. Distribusi Frekuensi Partisipasi Memberikan Ide.....	56
4.5. Distribusi Frekuensi Partisipasi Rapat Anggota .....	57
4.6. Perbandingan TCR Masing-masing ndikator Variabel Partisipasi Anggota (Y) .....	58
4.7. Distribusu Frekuensi Manfaat Produk .....	59
4.8. Deskripsi Frekuensi Manfaat Pendapatan Yang di Terimaa Anggota ....	60
4.9.Deskripsi Frekuensi Manfaat Penyediaan Kebutuhan .....	62
4.10. Perbandingan TCR Masing-Masing Indikator Manfaat Koperasi (X1) .	63
4.11. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik.....	64

4.12. Distribusi Frekuensi Keandalan.....	65
4.13. Distribusu Frekuensi Daya Tangkap .....	66
4.14. Distribusi Frekuensi Jmainan .....	68
4.15. Distribusi Frekuensi Empati .....	69
4.16. Perbandingan TCR Masing-masing Indikator Kualitas Pelayanan .....	70
4.17. Uji Normalitas .....	72
4.18. Uji Homogenitas .....	73
4.19. Analisis Regresi Berganda .....	74
4.20. Uji F .....	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1.Kerangka konseptual.....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Angket Penelitian .....	88
2. Tabulasi Data Penelitian.....	95
3. Analisis Deskriptif Per Item .....	102
4. Uji Normalitas .....	114
5. Uji Homogenitas .....	115
6. Uji Regresi Berganda .....	116
7. TCR Partisipasi (Y) .....	117
8. TCR Manfaat Koperasi (X1) .....	119
9. TCR Kualitas Pelayanan (X2) .....	120

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berasaskan kekeluargaan mengutamakan rasa persaudaraan, solidaritas dan persaudaraan di antara para anggota-anggota. Koperasi hadir ditengah-tengah masyarakat dengan menjalankan tugas dan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya masyarakat pada umumnya. Koperasi merupakan suatu badan usaha bersama yang bertujuan dalam bidang ekonomi dengan menumpuh jalan yang tepat dan mantap dengan tujuan membebaskan dari para anggota dari kesulitan-kesulitan ekonomi yang di derita mereka.

Pasal 33 ayat 1 UUD 1994 yang berbunyi “ perekonomian di susun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”. Bentuk badan usaha yang sesuai dengan bunyi dari pasal tersebut adalah koperasi. Hal ini di pertegas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang koperasi, yang menyatakan bahwa: “koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun sebagai badan usaha berperan serta mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam tata perekonomian Internasional yang di susun sebagai usaha bersama berdasarkan asas persaudaraan”.

Sebagai badan usaha rakyat, koperasi perlu membangun diri dan meningkatkan diri, serta mampu bersaing dengan badan usaha lain berdasarkan

prinsip koperasi, sehingga diharapkan koperasi sebagai badan usaha rakyat, mampu berperan sebagai perekonomian Nasional yang berfungsi memperkokoh perekonomian rakyat, dan membangun tatanan perekonomian Nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur koperasi harus berpijak pada landasan yang benar. Landasan koperasi Indonesia adalah Pancasila dan undang-Undang Dasar 1945.

Bertolak belakang dari pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 serta penjelasannya tersebut, koperasi merupakan badan usaha sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi. Hal tersebut menggambarkan bahwa koperasi mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan yang semestinya, dengan demikian koperasi mempunyai ruang gerak dan kesempatan usaha yang luas menyangkut kepentingan kehidupan ekonomi rakyat.

Menurut standar akuntansi keuangan Nomor 27 tahun 1997, tujuan koperasi Indonesia adalah mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Selain itu koperasi juga telah berfungsi sebagai alat kebijaksanaan pemerintah misalnya, sebagai swasembada pangan yang berhasil, dan sudah berhasil yang berfungsi sebagai lembaga pelayanan anggota. Akan tetapi koperasi dalam perananya sebagai unit ekonomi sampai saat ini memang belum dapat dikatakan berhasil.

Sebagi organisasi yang berwatak social,dasar pendirian koperasi berbeda dengan dasar pendirian perusahaan seperti firma dan perseorangan. Pendirian koperasi dilatar belakangi oleh keinginan masyarakat golongan ekonomi lemah untuk memenuhi ekonomi mereka di Indonesia di kenal dengan dua bentuk koperasi, yaitu koperasi primer dan koperasi sekunder.

Koperasi primer adalah koperasi yang beranggotakan orang perorangan, melalui usaha untuk memenuhi kebutuhan anggota secara perorangan. Koperasi sekunder merupakan himpunan koperasi dari tiga koperasi primer. Salah satu bentuk koperasi primer adalah koperasi pedagang buah segar parak laweh kecamatan Lubug Begalung Padang yang merupakan satu kesatuan ekonomi dari anggota untuk anggotadan pada umumnya masyarakat yang ada di sekitar parak laweh Kcm. Lubuk Begalung padang tersebut.

Presiden Nomor 2 tahun 1978 di jelaskan bahwa koperasi adalah suatu organisasi ekonomi yang berwatak social dan merupakan wadah dari pengembangan berbagai kegiatan ekonomi masyarakat yang di selenggarakan oleh masyarakat itu sendiri. Dalam hal ini koperasi harus mampu memberikan berbagai pelayanan dalam berbagi bidang kegiatan ekonomi serta kebutuhan para anggotanya maupun masyarakat sekitarnya.

Pada dasarnya anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus sebagai pelanggan. Sebagai pemilik, anggota memiliki kewajiban untuk membina dan mengembangkan koperasi, sedangkan sebagai pengguna atau pelanggan, anggota memiliki hak untuk mendapatkan layanan koperasi. Untuk

mewujudkan hak dan kewajiban, mau tidak mau anggota harus mengikuti kegiatan yang dilakukan koperasi.

Partisipasi anggota dalam koperasi menjadi hal yang sangat penting dalam pencapaian keberhasilan usaha koperasi, hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota yang sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi. Sebagai pemilik anggota harus berupaya mendukung manajemen organisasi dan permodalan koperasi. Sementara itu sebagai pelanggan koperasi, anggota harus menjamin keberlangsungan usaha koperasi dengan selalu memanfaatkan potensi dan layanan usaha koperasi. Partisipasi anggota dalam manajemen organisasi permodalan dan pemanfaatan layanan usaha koperasi ini akan menjadi salah satu kunci keberhasilan usaha koperasi.

Berikut ini data partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KBPS) Parak Laweh Kec. Lubug Begalung padang yang aktif berpartisipasi terhadap usaha dan kegiatan di koperasi sebagai berikut :

**Tabel. 1.1 Pertumbuhan jumlah anggota KBPS Parak Laweh Padang**

Tahun	Jumlah Anggota	Laju (%)	Pertumbuhan
2008	35	0	
2009	42	16.67	
2010	50	16	
2011	62	19.35	
2012	65	4.61	
2013	68	4.41	
Rata-rata		10.17	

Sumber: Data Jumlah Anggota Koperasi Tahun 2008-2013

Pada table 1.1 dapat di lihat bahwa laju pertumbuhan jumlah anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KBPS) Parak Laweh Kec. Lubug Begalung

Padang periode 2008-2013 cendrung berfluktualisasi dengan rata-rata 10,17%.

Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh tidak aktifnya beberapa anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KBPS) Parak Laweh Kec. Lubug Begalung Padang yang ada serta partisipasi anggota yang masih rendah.

Laju pertumbuhan jumlah anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KBPS) Parak Laweh Padang yang paling tinggi terdapat pada tahun 2011 yaitu 19,35%. Hal ini kemungkinan di pengaruhi oleh relative tingginya partisipasi anggota sedangkan laju pertumbuhan jumlah anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KBPS) Parak Laweh Padang yang paling rendah terdapat pada tahun 2013 yaitu 4,41%. hal ini kemungkinan terjadi karena Koperasi Pedang Buah Segar (KPBS) Parak Laweh Padang merasa tidak memperoleh keuntungan menjadi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KBPS) Parak Laweh Padang dan memilih untuk mundur dari anggota.

Laju pertumbuhan anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak Laweh Padang yang cendrung berflukasi kemungkinan ini di pengaruhi oleh kurangnya partisipasi anggota dan manfaat yang diterima anggota. Apabila anggota mengetahui manfaat yang diterima anggota koperasi maka menumbuhkan niat dan keinginan untuk berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan organisasi koperasi.

Salah satu yang mempengaruhi partisipasi anggota adalah manfaat koperasi yang diterima oleh anggota. Salah satu manfaat yang diterima anggota adalah manfaat pendapatan. Dapat kita lihat tabel dibawah ini pendapatan yang diterima anggota tiap tahunnya:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pendapatan Anggota**  
**Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS)**  
**Parah Laweh Kec. LUBEG Padang**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Persentase %</b>
2010	1.890.000	0
2011	2.932.865	35.56
2012	3.895.250	24.71

Sumber; *Data RAT 2011-2012 KPBS*

Dari tabel diatas dapat kita lihat pendapatan yang diterima anggota pada tahun Rp 1.890.000,- pada tahun 2011 pendapatan yang diterima anggota sebesar Rp 2.932.865,- dengan persentase sebesar 35.56% sedang kan pada tahun 2012 pendapatan yang diperoleh anggota sebesar Rp 3.895.250,- dengan persentase 24.71%.

Dari keterangan diatas dapat kita simpulkan bahwa semakin tinggi pendapatan yang diterima oleh anggota maka akan semakin efektif partisipasi anggota, begitu juga sebaliknya apabila pendapatan yang diterima anggota rendah maka tidak akan efektif partisipasi anggota tersebut dalam menjalankan kegiatan usaha koperasi. Oleh karena itulah usaha koperasi harus mampu menjamin diperolehnya manfaat ekonomi bagi anggotanya, sehingga partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi bisa dipertahankan dan ditingkatkan.

Partisipasi yang baik hanya dapat dicapai apabila anggota ikut serta dalam memanfaatkan segala pelayanan yang diberikan koperasi. Oleh sebab itu kualitas pelayanan juga sangat berperan mempengaruhi partisipasi anggota,pengurus koperasi hendaknya mampu memenuhi segala kebutuhan

para anggotanya untuk mencapai kesejahteraan bersama. Dalam hal kualitas layanan pengurus koperasi yang sangat berperan dan harus mampu mengelola koperasi dengan sebaik-baiknya agar anggota dapat merasakan dan memperoleh manfaatan berada menjadi anggota koperasi, kualitas layanan yang diberikan dapat dilihat dari anggota bukti langsung yang meliputi kualitas fisik, perlengkapan, sarana dan prasarana.

Selain itu yang mempengaruhi partisipasi anggota adalah kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus kepada anggotanya maka anggota akan mudah untuk berpartisipasi aktif dalam menjalankan kegiatan dan usaha koperasi, begitu sebaliknya apabila pengurus memberikan pelayanan yang kurang baik kepada anggota maka anggota tidak mudah untuk berpartisipasi aktif dalam menjalankan kegiatan dan jenis usaha koperasi.

Untuk mendukung pertumbuhan koperasi, anggota sebagai pelanggan atau pemakai harus memanfaatkan setiap pelayanan yang diberikan koperasi, semakin baik pelayanan koperasi maka manfaat yang diperoleh anggota tersebut juga akan lebih baik dan bila hal ini terjadi, maka kesadaran anggota dalam pelaksanaan partisipasi akan semakin meningkat. Oleh karena itu koperasi sebagai pemberi layanan harus memberi layanan yang baik pada anggota dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Dengan pelayanan yang baik dari koperasi akan dapat mendatangkan hasrat dan kepuasaan yang diperoleh anggota dari koperasi.

Rendahnya tingkat partisipasi disebabkan oleh rendahnya motivasi anggota untuk berkoperasi sebagai akibat kurangnya kesadaran dan pemahaman anggota tentang seluk beluk koperasi, bahwa kenyataan yang harus kita akui secara jujur dimana kesadaran anggota koperasi kita untuk menjadi anggota koperasi masih kurang, semakin tinggi kesadara anggota dalam koperasi akan meningkatkan dalam diri anggota tersebut untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi

Setelah penulis pergi opserpasi ke koperasi pedagang buah segar (KPBS), penulis menemukan masalah yang terjadi di KPBS tersebut adalah manfaat koperasi dan kualitas pelayanan

Berdasarkan fenomena diatas. Oleh karena itu penulis merasa perlu mengkaji lebih lanjut dan mengangkatnya dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Manfaat Koperasi dan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak Laweh Kecamatan Lubuk Begalung Padang.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya partisipasi anggota
2. Kualitas pelayana yang belum memuaskan
3. Manfaat yang diterima oleh anggota masih rendah di bandingkan manfaat non koperasi

### **C. Pembatasan Masalah**

Masalah utama peneliti ini adalah partisipasi anggota koperasi pedagang buah segar sebagai variabel terikat (variabel Y), yang dibatasi pengaruhnya pada manfaat koperasi (variabel bebas 1) kualitas layanan (variabel bebas 2)

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Sejauhmana pengaruh manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi pedagan buah segar (KPBS) Parak Laweh Kec. LUBEG Padang?
2. Sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap partisipasi anggota koperasi pedagang buah segar (KPBS) Parak Laweh kec. LUBEG Padang?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan untuk mengetahui:

1. Pengaruh manfaat koerasi dalam mempengaruhi partisipasi anggota koperasi pedagang buah segar (KPBS) Parak Laweh Kec. LUBEG Padang.
2. Pengaruh kualitas layanan dalam mempengaruhi partisipasi anggota koperrasi pedagang buah segar (KPBS) Parak Laweh kec. Lubuk Begalung Padang.

## F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka peneliti ini dapat bermanfaat untuk:

1. Penulis, sebagai prasyarat memperoleh Strata Satu (S1) Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Ekonomi Koperasi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Menjadi masukan yang relevan bagi anggota KPBS Padang untuk mengambil keputusan.
3. Mengembangkan Studi Pendidikan Ekonomi yaitu tentang Ekonomi Koperasi.
4. Bagi penelitian lainnya, sebagai bahan perbandingan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS**

#### **A. KAJIAN TEORI**

##### **1. Partisipasi Anggota**

###### **a. Pengertian Partisipasi**

Partisipasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “*participation*” adalah pengambilan bagian atau pengikutsertaan. Partisipasi merupakan peran aktif yang dilakukan seluruh anggota koperasi yang dimilikinya, baik itu sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan. Dengan partisipasi aktif dikoperasi anggota dapat mengelola koperasinya dan melaksanakan keinginannya dan kepentingan anggota.

Partisipasi merupakan suatu alat untuk lebih memuaskan kebutuhan anggota. Dalam argument ini, masalah biaya partisipasi mungkin akan menjadi masalah yang akan diperdebatkan, bahwa semakin tinggi partisipasi akan semakin tinggi pula kesejahteraan anggota. Akan tetapi, argumrn ini akan berlaku hanya jika untuk berpartisipasi itu tidak memerlukan biaya, atau dengan kata lain tidak menghabiskan sumber daya apapun. Ropke (2003:44)

Jika besar manfaat partisipasi sudah ditentukan, maka “manfaat bersih” (manfaat kurang biaya) yang akan diperoleh, tergantung pada biaya untuk berpartisipasi itu sendiri. Biaya partisipasi tergantung pada waktu, energi, dan sumber-sumber daya langsung yang digunakan oleh

anggota, manajemen, dan pemimpin koperasi untuk berpartisipasi dalam koperasinya.

Menurut Ropke (2003:41) mengatakan bahwa ada beberapa hasil yang harus dicapai pada saat partisipasi yang efektif yaitu :

- a) Para anggota akan memutuskan jumlah fungsi koperasinya (fungsi tunggal atau multi usaha : misalnya kredit, pemasara, dan lainnya)
- b) Para anggota akan memutuskan struktur koperasinya akan menjadi organisasi yang sederhana atau lebih kompleks?
- c) Para anggota memutuskan struktur tujuan dari koperasi itu sendiri.

Apakah koperasi akan menjadi organisasi yang murni ekonomis atau akan diperluas dengan tujuan social politik?

- d) Para anggota akan memutuskan keanggotaan koperasi akan dapat dibuka untuk anggota baru atau tertutup? Anggota dapat memperketat keanggotannya menurut criteria yang dianutnya atau mereka memutuskan keanggotaan inklusif dengan mengizinkan siapa saja dapat menanamkan hal-hal tersebut.

Dengan adanya partisipasi yang efektif dari diri anggota maka anggota dapat memutuskan dalam rapat anggota kebijakan-kebijakan serta bagaimana koperasi berjalan apakah koperasi yang dijalankan hanya dalam satu jenis saja atau dengan banyak jenis bagaimana dengan tujuan yang akan dicapai oleh koperasi apakah hanya bertujuan untuk meningkatkan perekonomian anggotanya saja atau ada tujuan-

tujuan lain selain itu. Untuk itu perlu adanya rangsangan atau motivasi yang diberikan agar anggota mau meningkatkan partisipasi.

Ada beberapa cara dalam meningkatkan partisipasi anggota Hender (2002:81) menyatakan bahwa ada beberapa kegiatan yang dapat dilakukan yaitu :

1. Menyediakan barang-barang atau jasa-jasa yang dibutuhkan oleh anggota yang relative lebih baik dari para pesaing dan pasar.
2. Meningkatkan harga pelayanan kepada anggota misalnya:
  - a) Memetapkan harga jual yang relative lebih murah dari harga umum
  - b) Harga beli yang relative tinggi dari harga umum
  - c) Pemberian kredit yang relative rendah dari para harga umum
  - d) Memberikan diskon atau potongan harga untuk anggota
  - e) Menurunkan biaya yang harus dibayar anggota pada saat pembelian barang atau penjualan ditempat pelayanan anggota atau mendekati tingkat anggota.
3. Menyediakan barang-barang yang tidak tersedia di pasar bebas wilayah koperasi atau tidak disediakan oleh pemerintah
4. Berusaha memberikan deviden peranggota (SHU per anggota) yang meningkat dari waktu ke aktu
5. Memperbesar alokasi dari aktifitas bisnis koperasi dan non anggota melalui pemberian kredit dengan bunga yang relative murah dan jangka waktu pengembalian yang relative lama.
6. Menyediakan berbagai tunjangan (bila mampu) keanggota serta tunjangan hari raya, tunjangan kesehatan dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa koperasi harus bisa menyediakan barang dan jasa lebih baik dibandingkan di

luar koperasi dan harga yang relative lebih murah begitu juga dengan memberikan diskon dan potongan terhadap anggota koperasi.

**b. Jenis Partisipasi**

1. Menurut Ropke (2003:52) partisipasi terdiri dari 3 jenis yaitu: "
  - a) sumber-sumber daya,
  - b) pengembalian keputusan
  - c) manfaat-manfaatketiga aspek partisipasi seiring berhubungan satu sama lainnya, anggota yang tidak menikmati manfaat tidak akan menkobinasikan sumber-sumber daya miliknya. Manfaat koperasi diberikan bagi anggota jika mereka tidak dapat atau tidak mau berpartisipasi.
2. Menurut Hendar (2002:75) menyatakan bahwa partisipasi dipandang dari segi kepentingannya terdiri dari atas 2 yaitu:
  - a) Partisipasi kontributif yaitu: partisipasi anggota yang berkaitan erat dengan anggota sebagai pemilik. Dimana anggotanya memberikan kontibusinya terhadap pembentukan dan perkembangan koperasi dalam permodalan yang berbentuk simpanan, simpanan wajib, simpanan sekarela, atau dana-dana yang lainnya. Begitu juga dalam pengambilan koperasi untuk perkembangan koperasi kedepannya melalui rapat anggota.
  - b) Partisipasi insentif yaitu : partisipasi anggota saat menjadi pelanggan, dimana anggota memanfaatkan jasa pelayanan dari

koperasi dalam menunjang kepentingan dan perkembangan koperasi.

3. Menurut Kartasapoetra dalam Anita (2006:14) menyatakan bahwa partisipasi anggota ada 3 kategori yaitu:

- a) Partisipasi anggota dalam melakukan transaksi dengan koperasi
- b) Partisipasi anggota dalam permodalan
- c) Partisipasi dalam rapat anggota tahunan

Indikasi partisipasi anggota diatas dapat dikategorikan sebagai berikut:

a. Partisipasi anggota melakukan transaksi dalam koperasi

Transaksi koperasi terjadi antara anggota dengan organisasi itu sendiri. Transaksi anggota adalah semua transaksi yang terjadi antara anggota dengan koperasi sebagai akibat terjadinya sesuatu proses tertentu dimaksud dalam bentuk jenis usaha yang ada dalam koperasi atau dalam bentuk lainnya.

b. Partisipasi anggota dalam permodalan

Untuk menjalankan suatu usaha tertentu memerlukan modal. Modal usaha koperasi berasal dari anggota, maka dikatakan juga anggota merupakan investor pada koperasi yang dapat memberikan kontribusi terhadap pembentukan modal. Secara garis besar sumber modal dari koperasi dapat dibagi atas dua kelompok yaitu. Modal interen terdiri dari simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan

sukarela. Modal eksteren merupakan cadangan hibah dan cadangan dalam pemupukan modal koperasi.

c. Partisipasi anggota dalam kehadiran Rapat Anggota Tahunan (RAT)

Setiap keputusan yang diambil dalam koperasi harus melalui rapat anggota, karena keputusan tertinggi berada ditangan rapat anggota. Kehadiran anggota dalam rapat anggota dengan aktif menunjukan partisipasi anggota dalam koperasi. Makin sering anggota hadir dalam rapat anggota dan sering mengemukakan kriti dan ide-ide maka semakin termotivasi pengurus dalam mengelola koperasi.

**c. Alat untuk Berpartisipasi**

Dalam melaksanakan partisipasi seseorang anggota dapat melakukan partisipasi dalam beberapa macam sesuai dengan tujuan dan maksud dari partisipasi itu.

Ada 3 alat utama yang dapat digunakan para anggota koperasi untuk mencapai keputusan yang diperlukan oleh Ac. Hirschman dalam Ropke (2003:54) sebagai berikut:

- a. Vouce, yaitu anggota koperasi dapat mempengaruhi manajemen dengan cara bertanya, dengan cara mencari atau memberikan informasi maupun dengan mengajukan ketidak kesepakatan dan kritik.

- b. Vote, yaitu anggota mempengaruhi atas siapa yang dipilih menjadi manajer, anggota badan pengawas dan pengurus lain dalam koperasinya.
- c. Exit, yaitu anggota dapat mempengaruhi manajemen dengan meninggalkan koperasinya atau dengan cara mengancam keluar dari anggota koperasi maupun mengurangi kegiatan mereka.

Dengan 3 alat partisipasi diatas yaitu, voice, dimana hal ini melibatkan dialog, pemberian ide-ide serta pendapat terhadap koperasi yang dijalankan sesuai dengan keinginan anggota sebelumnya, maupun dengan tujuan dari koperasi sedangkan vote berhubungan dengan memilih siapa yang ingin diajukan atau diinginkan mewakili anggota dalam menjalankan koperasi diman Ropke (2003:54) menjelaskan : “Dalam koperasi kekuasaan memilih dari anggota tidak ada hubungan dengan modal yang diutamakan : *one man, one vote* ( satu orang satu suara )”. Selanjutnya exit yaitu adanya keinginan dari anggota untuk keluar dari koperasi yang dimaksudkan. Hal ini sangat besar sekali dampak bagi koperasi bagaimana dengan keluarnya anggota maka modal dari koperasi akan berkurang, selain itu Ropke (2003:57) menyatakan bahwa: “Dengan pengalihan usahanya pada umber lain anggota dapat memberikan syarat ketidak puasan kepada manajemen menjadi berorientasi kepada kepentingan anggota melalui cara yang memungkinkan dan jelas”. Namun dalam hal ini terjadi biasanya

anggota berusaha mengendalikan manajemen melalui metode yang jelas yaitu dengan mengurangi jumlah usaha dalam koperasi.

## **2. Manfaat Koperasi Bagi Anggota**

### **a. Pentingnya Manfaat Koperasi bagi Anggota**

Manfaat keanggotaan pada suatu koperasi dapat dihitung dengan jalan melihat perbedaan dari hasil usaha anggota kalau menjadi anggota dengan tidak menjadi anggota koperasi tersebut atau menjadi anggota organisasi lain. Manfaat keanggotaan ini sering disebut juga efek koperasi (*cooperative effek*). Efek koperasi dapat dihitung dengan:

Efek koperasi = keuntungan di koperasi lebih besar dari keuntungan non koperasi

Dengan kata lain koperasi merupakan hasil dari pengembangan anggota melalui koperasi. Menurut Ropke (1992), efek koperasi memiliki 2 komponen yaitu:

- a. Koperrasi harus mampu bertahan melawan pesaing-pesaing (uji pasar)
- b. Koperasi harus mampu merangsang anggota untuk berpartisipasi dalam pencapaian partisipasi (uji partisipasi)

Manfaat utama yang diharapkan dari keanggotaan koperasi adalah dukungan koperasi terhadap kelancaran atau kestabilan usaha dan kebutuhan konsumen para anggota menurut Ropke (2005:39) seperti:

- a. Pemasaran hasil produk para anggota dengan harga jual lebih tinggi dan atau lebih stabil.

- b. Pengadaan input untuk anggota dengan harga beli yang lebih rendah daan atau lebih stabil.
- c. Mengadakan kebutuhan konsumsi dengan harga yang lebih murah dan atau stabil.

Menurut pendapa Ropke (2005:45) ada dua kondisi yang harus dipenui bagi suatu koperasi agar menarik bagi para anggota dan calon anggota yaitu:

- a. Koperasi harus dapat menghasilkan paling sedikit kelebihan yang sama dengan perusahaan non koperasi. Koperasi harus sebagai pemenang dalam persaingan dan harus mempunyai potensi yang memberikan “*advantages*” khusus atau keunggulan pada para anggoa.
- b. Bahkan koperasi dapat menangkap pesaing dalam suatu kondisi khusus, tetapi para anggota tidak dapat berpartisipasi dalam keunggulan itu, mereka akan kehilangan interest untuk tetap tinggal dalam koperasi. Para anggota harus mampu mengendalikan manajemen koperasi dengan cara menuntut agar manajemen itu mampu dan bersedia mempromosikan interenst para anggota.

Dengan kata lain koperasi menghadapi dua “ujian” dalam mendapatkan anggota dengan memberikan *net advantages* kepada mereka. Pertama “ uji pasar (market test) yaitu koperasi harus memiliki potensi *advantagest* pesaing dibanding dengan intituisi lainya”. Kedua “uji partisipasi (*participatione test*) yaitu koperasi harus dapat

memanfaatkan keunggulan itu demi keuntungan anggotanya” kedua test itu bersama-sama membentuk uji operasi (operative test).

Manfaat koperasi bagi anggota koperasi dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:

a) Manfaat produk koperasi

Bila koperasi mempunyai keunggulan dalam menawarkan produk kepada anggotanya dibandingkan non koperasi maka dengan sendirinya anggota akan bertransaksi dengan koperasi. Produk merupakan variabel penting dalam bauran pemasaran yang harus diperhatikan dalam koperasi, didalam pemasaran produk terlebih dahulu memperhatikan produk apa saja yang paling banyak dibutuhkan.

Menurut Kotler (2000:448) menyatakan produk yaitu segala sesuatu yang dapat ditawarkan koperasi untuk diperhatikan, dibeli dan dikombinasikan yang mencangkup benda, fisik, jasa, kebribadian, tempat, organisasi dan ide-ide. Sedangkan menurut slanton, et al (1991:222) pengertian produk dibagi dua yaitu, dalam arti sempit produk adalah sekelompok atribut fisik nyata terkait dalam sebuah bentuk yang dapat diidentifikasi, sedangkan dalam arti luas produk adalah sekelompok atribut yang nyata dan tak nyata didalamnya termasuk kemasan, warna, harga, mutu dan merek ditambah dengan pelayanan dan reputasi penjual.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa produk itu merupakan sekelompok atribut yang dapat diidentifikasi baik nyata ataupun tidak nyata ditawarkan kepasar untuk memenuhi kebutuhan bila didalam koperasi anggota membeli produk.

b) Manfaat pendapatan yang diterima anggota

Menurut Sigi,w (2003:254) pendapatan yaitu dana yang diraih dalam satu periode akuntansi biasanya satun tahun yang menambah total aktiva netto dan bisa juga berasal dari penjualan barang atau penyerahan jasa, komisi, bunga, hadiah, perbaikan, ataupun keuntungan dari sumber luar. Sedangkan menurut Hadi dalam Liputo (2000:12) pendapatan merupakan penghasilan yang diperoleh dari pendapatan formal, informal, dan subsisten. Pendapatan formal yaitu pendapatan yang diperoleh dari penghasilan pokok, sedangkan pendapatan informal yaitu pendapatan yang diperoleh dari pekerjaan sampingan dan pendapatan subsistem yaitu pendapatan yang tidak tetap, misalnya penjualan barang yang dipakai, kirim ulang, hadiah dan lain-lain.

Jadi tinggi rendahnya pendapatan masyarakat akan berpengaruh terhadap konsumennya, begitu juga pada koperasi tinggi rendahnya pendapatan yang diterima anggota akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam membayar simpanan wajib, melainkan transaksi dagang dan menghadiri

rapat anggota. Hal ini dipertegas oleh Henrojogi (2004:20) “koperasi itu merupakan suatu wadah bagi golongan masyarakat yang berpendapatan rendah yang dalam rangka usaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan berusaha untuk meningkatkan taraf hidup mereka”. Dari pendapat diatas diambil kesimpulan bahwa jumlah pendapatan yang diterima anggota berpengaruh kepada partisipasi anggota tersebut sehingga pendapatan hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari saja, begitu pula dalam melakukan transaksi, dengan pendapatan yang rendah akan menyebabkan berkurangnya pembelian dan memperbanyak pinjaman. Hal ini akan memungkinkan kemunduran koperasi begitu juga dalam hal menghadiri rapat tahunan.

c) Manfaat penyediaan kebutuhan

Kegiatan koperasi harus mengaju pada prinsip identitas (hakekat ganda) yaitu anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan. Menurut pendapat Hanel (1989:30) bahwa koperasi adalah organisasi otonom, yang berasal dalam lingkungan sosial ekonomi, yang memungkinkan setiap individu & setiap kelompok orang merumuskan tujuan secara otonom dan mewujudkan tujuan itu melalui aktivitas ekonomi yang dilaksanakan bersama.

Dari pendapat ahli dasar secara singkat koperasi dapat difinisikan dengan menuju pada prinsip identitas yaitu anggota

koperasi adalah pemilik sekaligus pelanggan (pelanggan/rekan/karyawan/pekerja dan petugas-petugas yang bersifat menunjang dari koperasi itu).

Namun prinsip-prinsip identitas ini harus diterima dalam arti yang luas karena koperasi itu melakukan juga usahanya dengan bukan anggota dan memperoleh dukungan tambahan dari lembaga-lembaga atau orang-orang yang berkepentingan secara langsung pada pelayanannya,namun menunjang keberhasilan koperasi itu.

*Identity criterien* sangat penting, ini disebabkan bahwa pemilik dan para pelanggan suatu organisasi adalah individu-individu yang identik sehingga mempunyai kesempatan yang lebih besar dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan setiap kegiatan koperasi. Berbeda dengan koperasi dimana para pemegang saham menentukan besarnya hak milik terhadap perusahaan dan besarnya pembagian keuntungan, pada koperasi setiap anggota mempunyai hak yang sama dan besarnya pendapatan ditentukan oleh jasanya. Semakin besarnya terhadap koperasi semakin besar keuntungan yang diperoleh dari koperasi tersebut. Dengan kata lain pada koperatif yang paling besar mayotitas, sedangkan para koperasi anggota mempunyai kesempatan yang sama.

#### **b. Hubungan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota**

Dari pendapat Ropke jelaslah bahwa partisipasi anggota dalam koperasi dipengaruhi oleh manfaat yang diperoleh anggota dari

koperasi, baik manfaat ekonomi maupun non-ekonomi. David Korten dalam Ropke (1997) mengatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan keefektifan partisipasi anggota adalah anggota yang menerima manfaat. Ini berarti bahwa manfaat yang diterima anggota dari koperasi ikut menentukan partisipasinya dalam koperasi. Semakin tinggi manfaat koperasi yang diterima anggota, akan semakin efektif partisipasi anggota tersebut. Sementara itu Yuyun Wirasasmita dalam Rusidi (1992) mengemukakan bahwa partisipasi anggota ditentukan oleh kemampuan koperasi untuk memberikan manfaat khusus yang mungkin tidak dapat diperoleh dari lembaga bukan koperasi.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut jelaslah bahwa partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi dipengaruhi oleh manfaat yang dapat diperoleh anggota dari koperasi tersebut. Aspek manfaat ini kiranya merupakan faktor yang sangat dominan pengaruhnya terhadap partisipasi anggota koperasi. Semakin banyak manfaat ekonomi yang diperoleh anggota dari koperasi, niscaya akan semakin tinggi pula partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi, atau sebaliknya. Oleh karena itulah usaha koperasi harus mampu menjamin diperolehnya manfaat ekonomi bagi anggotanya, sehingga partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi bisa dipertahankan dan ditingkatkan. (Sugiharsono : 8).

### **3. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Pengertian kualitas pelayanan**

Setiap perusahaan didalam menjalankan usahanya memerlukan *service excellence*, yang i di maksud *service excellence* ata pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara layanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Tjiptono, 1990:58).

Hal yang terpenting dalam kualitas pelayanan adalah terhadapnya hubungan yang erat antara kualitas dengan pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan, Kotler (1997:48) mengatakan bahwa semakin tinggi kualitas produk mengakibatkan semakin tinggidaan mendukung harga jasa yang yang lebih tinggi pula.

Menurut Kotler (1997:97) kualitas jasa (*service quality*) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk ayau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan kualitas jasa yang bersifat pada pelanggan. Kita dapat mengatakan jika seseorang menjual telah memberikan kualitas produknya atau pelayanan penjualan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dengan demikian perusahaan dapat dikatakan berkualitas bila perusahaan itu hampir selalu memuaskan kebanyakan kebutuhan pelanggannya.

Menurut Gagliano (Tjiptono 2000:5) mengemukakan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Syarat yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Kualitas teknik (out come) yaitu merupakan hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri
2. Kualitas pelayanan yaitu cara penyampaian yang tidak kasat mata serta tidak dapat dievaluasi secara akurat, maka pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakan, yaitu atribut-atribut yang mewakili proses dan kualitas jasa.

Berdasarkan pengertian kualitas jasa diatas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus kepada pelanggan. Dengan demikian produk-produk yang di desain, diprodiksi serta pelayanan yang diberikan, diarahkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan anggota dan berakhir dengan kepuasan anggota serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (1997:48) yang menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru jauh lebih besar dari pada mempertahankan pelanggan yang ada dan untuk mempertahankan pelanggan dengan jalan menyediakan kebutuhan pelanggan secara kamsimal.

Untuk dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan sesuai dengan harapan anggota, maka diperlukan suatu penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Para Suraman, Zeilthaml dan Berry dalam Rangkuti (2002) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan yaitu:

- a) Bukti fisik yaitu sesuatu yang berwujud seperti fasilitas yang bisa memberikan petunjuk bahwa pelayanan yang dimiliki oleh koperasi itu memang bagus dan sesuai dengan yang diinginkan oleh anggota.
- b) Keadaan (reability) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan memuaskan.
- c) Ketanggapan (responsiveness) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada anggota dengan cepat dan tanggap.
- d) Jaminan (assurance) mencangkup pengetahuan, kemampuan kesopanan serta dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf serta bebas dari bahaya resiko dan keraguan-keraguan.
- e) Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi baik, mengetahui kebutuhan pelanggan serta spesifik sehingga memberikan pelayanan yang memuaskan.

**b. Hubungan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota**

Koperasi sebagai organisasi ekonomi merupakan wadah berbagai kegiatan ekonomi masyarakat bisa diterima oleh anggota karena adanya pelayanan yang diberikan sesuai dengan bentuk dan kebutuhan

yang diberikan oleh anggota sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota.

Hubungan kualitas pelayanan muncul karena fakta bahwa anggota di samping sebagai pemilik juga sebagai pelanggan utama koperasi. Bentuk hubungan pelayanan koperasi terhadap anggota dapat dilakukan melalui bisnis antara usaha anggota dengan badan usaha koperasi.

Menurut Ropke ( 2003 : 22 ) ada dua faktor utama yang mengharuskan koperasi meningkatkan pelayanan kepada anggota :

- 1) Adanya tekanan pesaingan dari organisasi lain (terutama organisasi non koperasi)
- 2) Perubahan kebutuhan manusia sebagai akibat perubahan waktu dan peradaban.

Perubahan kebutuhan ini akan menentukan pola kebutuhan anggota dalam mengkonsumsi produk-produk yang ditawarkan oleh koperasi. Bila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar daripada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasinya akan meningkat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, koperasi memerlukan informasi-informasi yang datang terutama dari anggota koperasi.

Agar dapat berjalan dengan baik maka anggota harus berpartisipasi aktif dalam kehidupan berkoperasi. Namun merangsang

agar anggota berpartisipasi adalah tugas manajemen koperasi. Hal ini menjadi penting sebab keberhasilan koperasi sangat tergantung pada partisipasi anggota.

## B. Kerangka Konseptual

Partisipasi memegang peranan yang sangat penting, di dalam perkembangan koperasi tanpa partisipasi anggota koperasi tidak akan berjalan secara efesien dan sektif dalam melayani kebutuhan anggotanya suatu koperasi akan mampu bersaing dengan lembaga lainnya. Jika anggota berperan aktif dalam mencapai tujuan dari koperasi itu sendiri dengan memanfaatkan keuntungan yang dimiliki.

KPBS memberikan kualitas pelayanan dan keunggulan biaya terhadap partisipasi anggota, dari segi kualitas pelayanan KPBS memberikan berbagai kemudahan dalam prosedur simpan pinjam, dari segi biaya, koperasi memberikan biaya yang lebih murah dibandingkan dengan lembaga lainnya.

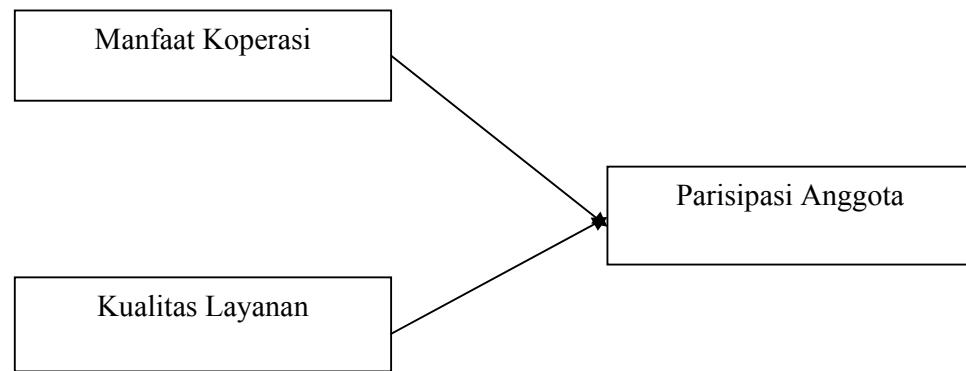
Agar anggota berpartisipasi aktif pada koperasi maka anggota itu harus paham dan mengerti tentang arti, tujuan, manfaat, prinsip-prinsip, cara kerja, struktyaur organisasi, serta hal-hal yang lain yang menangkut koperasi, semakin mengerti anggota tentang seluk beluk koperasi maka akan semakin baik pula partisipasi anggota terhadap koperasi.

Dalam penelitian ini memperlihatkan hubungan antara variabel penyebab (variable eksogen) dengan variable akibat (variable endogen). Dimana variabel penyebab (variabel eksogen) yang terdiri dari manfaat koperasi yang

dilambangkan dengan  $X_1$  dan kualitas layanan dilambangkan dengan  $X_2$ .

Sebagai variabel akibat (variabel endogen) adalah partisipasi anggota dilambangkan dengan  $Y$ . variabel lain yang menjadi variabel pengganggu dilambangkan dengan  $\varepsilon$ .

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa parameter-parameter kualitas layanan, dan manfaat koperasi, memberikan pengaruh langsung terhadap partisipasi anggota. Sebagai acuan berfikir penulis dalam melaksanakan penelitian maka penulis gambarkan kerangka konseptual peneliti pada bagan berikut:



Gambar 2.1  
Kerangka Konseptual

### C. Penelitian Relevan

Untuk menduku penelitian yang penulis lakukan maka diperlukan maka diperlukan penelitian terdahulu yang serupa yang telah dilakukan sebelumnya. Agar dapat dilihat dan diketahui penelitian ini berpengaruh dan mendukung atau tidak dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Emilia Fitri (2008) pengaruh kualitas Pelayanan dan Keunggulan Biaya terhadap Partisipasi Anggota Pada KPN

KARPEND di kecamata Ganting Kabupaten Tanah Datar. Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini di ketahui bahwasanya manfaat koperasi dan keunggulan biaya secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggotadi di KPN KARPEND di Kecamatan Ganting Kabupaten Tanah Datar.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Erita Nesia (2009) pengaruh Manfaat Koperasi terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI UNP di kota Padang. Berdasarkan analisis dalam penelitian ini di ketahui bahwasanya manfaat koperasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota pada KPRI UNP di kota Padang.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ekdawati (2009) pengaruh Tingkat Pemahaman anggota tentang Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi Terhadap Patisipasi anggota pada Koperasi KANDEPAG Tanah Datar. Berdasarkan analisis dalam penelitian ini diketahui biasanya pemahaman anggota tentang hak dan kewajiban terhadap partisipasi anggota berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi KANDEPAG Tanah Datar.

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan pola kajian teoritis dan kerangka konseptul maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Manfaat koperasi berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar di Parak Laweh Kecamatan Lubuk Begalung Padang.

2. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar di Paak Laweh Kecamatan Lubuk Begalung Padang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang di lakukan melalui analisis regresi berganda tentang pengaruh manfaat dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak Laweh Kec. Lubuk Begalung Padang, maka dapat diambil kesimpilan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini ada dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Dimana variabel terikat yaitu partisipasi anggota (Y) dan variabel bebas manfaat (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Indicator dari partisipasi anggota (variabel Y) yaitu, (1) partisipasi dalam permodalan, (X2) partisipasi dalam transaksi, (3) partisipasi dalam memberikan ide, dan (4) partisipasi RAT. Indicator dari manfaat koperasi (X1) yaitu (1) manfaat produk, (2) manfaat pendapatan yang diterima, dan (3) manfaat penyediaan kebutuhan. Dan indicator dari kualitas pelayanan (variabel X2) yaitu (1) bukti fisik, (2) keandalan, (3) daya tanggap, (4) jaminan, dan (5) empati.
2. Hasil peneltian ini membuktikan dugaan hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yaitu bahwa manfaat dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak Laweh Kec. LUBEG padang, adapun sebagai berikut :

- a. Secara persial manfaat koperasi berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak lawh Padang, sesuai dengan indicator manfaat produk, manfaat pendapatan yang diterima dan manfaat penyediaan kebutuhan dengan rerata indicator yaitu 3.66 dan TCR 73.12 % dengan criteria tingkat capaian responden cukup baik dimata anggota berarti manfaat koperasi yang diterima anggota tinggi maka akan semakin tinggi pula partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak laweh Padang. Begitu sebaliknya, semakin rendah manfaat koperasi yang yang diterima anggota maka akan semakin rendah pula partisipasi anggota.
- b. Secara persial kualita pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi angota Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak Laweh Padang, sesuai dengan indicator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan rerata indicator yaitu 3.99 dengan TCR 79.81% dengan criteria tingkat capaian responden baik dimata anggota. Berarti semakin tinggi kualita pelayanan yang di dapat anggota setiap jenis usaha koperasi maka akan semakin tinggi pula partisipasi anggota Koperasi Pedahang Buah Segar (KPBS) Parak laweh Padang, begitu juga sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diterima anggota maka tidak akan efektif partisipasi anggota pada Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak laweh PKec.Lubuk Begalung Padang.

c. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa manfaat dan kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak laweh Ke.Lubuk begalung Padang. Artinya semakin tinggi manfaat dan kualitas pelayanan yang diterima anggota maka akan semakin efektif partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segae (KPBS) Parak laweh Kec. Lubuk Begalung Padang begitu juga sebaliknya, Semakin rendah manfaat dan kualitas pelayanan yang diterima anggota maka tidak akan efektif parisipasi anggota di Koperasi.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Disarankan dimasa yang akan datang penerapan manfaat koperasi oleh pengurus Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak laweh Padang menjadi pertimbangan agar manfaat koperasi yang diterima anggota tersebut sesuai dengan peningkatan partisipasi anggota yang hampir mengalami penurunan.
2. Sehubungan hasil penelitian yang di temukan bahwa secara persial terdapat pengaruh secara signifikan antara manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota. Maka disarankan pada pengurus, pengawas dan Pembina Koperasi Pedagang Buah Segae (KBPS) Parak Laweh Kec. Lubug Begalung Padang memberikan manfaat yang menguntungkan

seperti manfaat produk , manfaat pendapatan yang diterima dan manfaat penyediaan kebutuhan di bandingkan dengan manfaat non koperasi yang diterima anggota dan memperhatikan banyak factor pendukung lainnya yang dapat mempercepat perkembangan koperasi agar anggota berpartisipasi aktif lagi.

3. Disarankan dimasa yang akan datang penerapan kualitas pelayan oleh pengurus Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak laweh Padang menjadi pertimbangan agar manfaat koperasi yang diterima anggota tersebut sesuai dengan peningkatan partisipasi anggota yang hampir mengalami penurunan.
4. Sehubungan hasil penelitian yang dikemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pedagang Buah Segar (KPBS) Parak Laweh Kec. Lubug Begalung Padang. Maka di sarankan kepada pengurus, pengawas dan Pembina koperasi agar meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi bagi anggota yang berpartisipasi.
5. Penelitian ini masih terbatas pada ruang lingkup pembagasan yang kecil dan diharapkan pada peneliti selanjurnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi partisipasi anggota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhirmen.(2004).*Statistik 1.* Padang:UNP.
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V.* Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Aprilia, widyastuti. 2012. *Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota.* Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, ekuitas vol.1 No. 1. Hlm 62-76.
- Emilia,fitri. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Biaya Terhadap Partisipasi Anggota Pada KPN KARPEND di kecamatan Ganting Kabupaten Tanah Datar.* Padang:(skripsi) FEUNP.
- Ekdawaati. 2009. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Anggota Tentang Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi KANDEPAG Tanah Datar.* Padang: Skripsi FE UNP.
- Fitria, Erita Nesia. 2009. *Pengaruh Manfaat Koperasi Terhadap Prtisipasi Anggota Pada KPRI UNP di Kota Padang.* Padang : Skripsi FE UNP.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hassan, Asnawi, dkk, (1990). *Pendidikan Anggota Koperasi.* Jakarta: uslatpenkop.
- Hasan, Iqbal. (2001). *Statistic 2. Edisi Kedua.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendar dan Kusnadi.(2002). *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan tinggi.* Jakarta. FE-UI
- Hendrojogi, Ed (2004). Koperasi: Asas-asas, Teori dan Praktik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (2000). *Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.* Jakarta: Salemba Empat