

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MOTIVASI BERKOPERASI
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI
REPUBLIK INDONESIA BALAI INFORMASI PERTANIAN
(KPRI-BIP) PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Ekonomi (S.Pd) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



**Oleh:
EZI MAIYARNI
NIM: 84700/2007**

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

PERSETUJUAN SKRIPSI

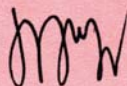
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MOTIVASI BERKOPERASI
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI
REPUBLIK INDONESIA BALAI INFORMASI PERTANIAN
(KPRI-BIP) PADANG**

Nama : Ezi Maiyarni
BP/NIM : 2007/84700
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Konsentrasi : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, September 2014

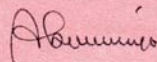
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



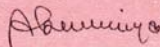
Dr. Marwan, M.Si
NIP. 19750309 200003 1 002

Pembimbing II



Dra. Armida, S, M.Si
NIP.19660206 199203 2 001

Mengetahui,
Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi



Dra. Armida, S, M.Si
NIP.19660206 199203 2 001

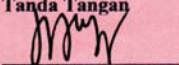
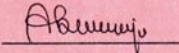
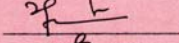
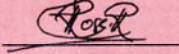
HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MOTIVASI BERKOPERASI
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI PEGAWAI
REPUBLIK INDONESIA BALAI INFORMASI PERTANIAN
(KPRI-BIP) PADANG**

**Nama : Ezi Maiyarni
BP/NIM : 2007/84700
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Konsentrasi : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang**

Padang, September 2014

Nomor Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Marwan, M.Si	
2. Sekretaris	: Dra. Armida. S, M.Si	
3. Anggota	: Yuhendri Leo. V, S.Pd, M.Pd	
4. Anggota	: Rose Rahmidani, S.Pd, MM	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ezi Maiyarni
NIM/Tahun Masuk : 84700 / 2007
Tempat/Tanggal Lahir : Padang Panjang / 06 Maret 1989
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun Program Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani Asli oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang, September 2014
Yang Menyatakan,



Ezi Maiyarni
NIM. 84700/2007

ABSTRAK

Ezi Maiyarni, 2007/84700: Pengaruh Kualitas Layanan dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang.

Pembimbing I : Dr. Marwan, M.Si

Pembimbing II : Dra. Armida. S, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi yang terdaftar pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang sebanyak 45 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* dengan cara undian. Jumlah sampel 31 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Untuk memperoleh instrument yang valid dan reliabel dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan program SPSS Versi 15.00. Untuk menguji hipotesis digunakan uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota pada KPRI-BIP Padang, artinya bila kualitas layanan baik maka partisipasi akan meningkat dan sebaliknya, (2) Motivasi berkoperasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota pada KPRI-BIP Padang, artinya bila motivasi meningkat maka partisipasi juga akan meningkat dan sebaliknya, (3) Kualitas layanan dan motivasi berkoperasi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota pada KPRI-BIP Padang.

Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan pada pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang agar lebih meningkatkan kualitas layanan sehingga motivasi anggota untuk memajukan kegiatan koperasi meningkat dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan koperasi dengan baik.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Motivasi Berkoperasi, Partisipasi Anggota

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT berkat petunjuk dan hidayahNYA, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang”**. 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, dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda beserta keluarga tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Marwan, M.Si selaku pembimbing I dan Dra. Armida. S, M.Si selaku pembimbing II, yang membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu tim penguji yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis kuliah.
7. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
8. Kepala Balai Informasi Pertanian Padang, Pengurus KPRI-BIP Padang, dan anggota KPRI-BIP Padang yang telah memberikan izin dan ikut membantu dalam proses penelitian ini.
9. Rekan-rekan Fakultas Ekonomi, khususnya Prodi Pendidikan Ekonomi yang senasib dan seperjuangan dengan penulis dalam penulisan skripsi ini, yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Kepada seluruh pihak yang tidak disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifanya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata dengan segala kerendahan hati dan kekurangan yang ada, penulis berharap skripsi ini mempunyai arti dan memberikan manfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya. Amin.

Padang, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	
1. Partisipasi Anggota	
a. Pengertian Koperasi.....	12
b. Pengertian Partisipasi	13
c. Model Kesesuaian Partisipasi	20
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota	23

2. Kualitas Layanan	
a. Pengertian	29
b. Dimensi Kualitas Layanan	32
3. Motivasi Berkoperasi	
a. Pengertian Motivasi.....	36
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi	39
c. Motivasi Berkoperasi.....	40
B. Penelitian yang Relevan	45
C. Kerangka Konseptual	45
D. Hipotesis	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	49
B. Tempat dan waktu Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian	49
D. Data dan Sumber Penelitian	50
E. Teknik pengumpulan data	51
F. Variabel dan Definisi Operasional	52
G. Instrumen Penelitian.....	53
H. Uji Coba Instrumen Penelitian	55
I. Teknis Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B. Deskripsi Hasil Penelitian	

1. Analisis deskriptif.....	66
2. Analisis Inferensial	
a. Uji Persyaratan Asumsi Klasik	80
b. Analisis Regresi Berganda.....	83
3. Uji Hipotesis	
a. Uji F.....	84
b. Uji t.....	85
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	86
C. Pembahasan.....	87
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan Modal KPRI-BIP Padang	3
2. Data partisipasi anggota	4
3. Jawaban Pernyataan Berdasarkan Sifatnya	54
4. Kisi-kisi instrumen Penelitian	54
5. Hasil Uji Coba Validitas	56
6. Hasil Uji Coba Reliabilitas	57
7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X_1)	67
8. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan tentang keandalan	69
9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan tentang ketanggapan	70
10. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan tentang jaminan	71
11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan tentang kepedulian	72
12. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan tentang bukti fisik	73
13. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Berkoperasi (X_2)	74
14. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Berkoperasi tentang motivasi ekonomi anggota	75
15. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Berkoperasi tentang motivasi non ekonomi anggota	76
16. Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Anggota (Y)	77
17. Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Anggota sebagai pemilik	78
18. Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Anggota sebagai pengguna jasa	79

19. Hasil Uji Normalitas	80
20. Hasil Uji Heterokedastisitas	81
21. Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
22. Analisis Regresi Berganda.....	83
23. Uji F	84
24. Uji t	85
25. R square.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Hubungan members partisipcion dengan members benefit	6
2. Model kesesuaian partisipasi	20
3. Kerangka Konseptual	47
4. Struktur organisasi KPRI-BIP Padang	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Uji Coba Penelitian	104
2. Tabulasi Uji Coba Angket Penelitian.....	111
3. Uji Validitas dan Realibilitas	114
4. Angket Penelitian.....	117
5. Tabulasi Angket Penelitian	124
6. Frekuensi Variabel	127
7. Hasil Analisis Data.....	139
8. Surat Izin Penelitian	143

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut undang-undang No. 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian pasal 4 disebutkan bahwa, koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan. Kedudukan koperasi peranannya sangat penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokratis ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan. Kehidupan ekonomis seperti itu, koperasi harusnya memiliki ruang gerak dan kesempatan usaha yang luas yang menyangkut kepentingan kehidupan ekonomi rakyat.

Perkembangan ekonomi yang berjalan demikian cepat, pertumbuhan koperasi selama ini belum sepenuhnya menampilkan hasil sesuai dengan peranannya dalam undang-undang No. 17 Tahun 2012. Adapun tantangan utama yang dihadapi koperasi di masa mendatang adalah meningkatkan daya saingnya. Koperasi sebagai satu sistem yang hidup, maka perlu dipahami konsep partisipasi anggota sebagai suatu unsur yang paling utama.

Berkembang atau tidaknya sebuah koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggota dan manajemen yang baik pada suatu koperasi. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain.

Pengurus dan karyawan sebagai pengelola koperasi harus mampu memberikan dorongan agar dapat menarik anggota untuk ikut serta dalam pengembangan koperasi. Untuk menarik minat seseorang agar menjadi anggota koperasi upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan kualitas layanan yang baik bagi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam segala bidang.

Anggota adalah pemilik sekaligus pengguna kualitas layanan. Kesadaran dan penghayatan anggota terhadap koperasinya sangat diperlukan dengan tujuan akhirnya adalah meningkatnya partisipasi anggota dalam usaha koperasinya. Atas dasar itu, partisipasi anggota dalam koperasi diibaratkan darah dalam tubuh manusia. Sehingga pengembangan dan pertumbuhan suatu koperasi tergantung pada partisipasi anggota-anggotanya.

Menurut Hendar dan Kusnadi (2002: 79) menyatakan bahwa "sukses tidaknya, berkembang tidaknya, bermanfaat tidaknya dan maju mundurnya koperasi akan tergantung pada partisipasi anggota". Peran penting koperasi dapat terwujud melalui partisipasi aktif terhadap kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi, baik partisipasi sebagai pemilik koperasi maupun sebagai pengguna jasa koperasi. Maka tugas koperasi menciptakan peran serta atau partisipasi aktif anggota dalam koperasi, sehingga dapat tumbuh dan berkembang untuk kemudian dapat mencapai tujuannya.

Koperasi pada umumnya dan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang pada khususnya, partisipasi anggota menjadi hal yang sangat diperhatikan. Hal tersebut dikarenakan perkembangan koperasi tidak akan dapat tercapai tanpa adanya partisipasi dari

anggotanya. Survei awal peneliti terhadap Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang, peneliti mendapatkan beberapa informasi sebagai berikut, koperasi ini didirikan atas kesepakatan sebagai wadah perjuangan ekonomi untuk mensejahterakan kehidupan pegawai negeri khususnya di Balai Informasi Pertanian Padang ini. Koperasi yang berbadan hukum nomor: 1440/BH/XVII tanggal 04 Januari 1984 ini melakukan usaha dibidang simpan pinjam yang didasarkan pada banyaknya anggota yang memerlukan uang tunai untuk berbagai keperluan, usaha kerjasama dengan cafetaria dimana koperasi menanamkan modal dan mendapat bagian sebesar 35% dari keuntungan, usaha P&D dan usaha penyewaan toko. Adapun tujuan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang adalah untuk mencukupi kebutuhan anggota, untuk mensejahterakan kehidupan anggota dan untuk pengembangan usaha bagi anggota yang mempunyai usaha melalui pinjaman yang diberikan.

Dari data yang peneliti dapatkan partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang dapat dilihat dari perkembangan modal koperasi dari tahun ke tahun pada tabel di bawah ini:

Tabel 1: Perkembangan Modal KPRI-BIP Padang

Tahun	Jumlah anggota	Simpanan Pokok	Simpanan Wajib	Simpanan Sukarela
2009	52	Rp 2.510.000,00	Rp 180.325.300,00	Rp 2.000.000
2010	53	Rp 2.600.000,00	Rp 216.618.500,00	Rp 3.450.000
2011	53	Rp 2.600.000,00	Rp 279.500.300,00	Rp 5.150.000
2012	43	Rp 2.150.000,00	Rp 292.344.900,00	Rp 5.450.000
2013	45	Rp 2.150.000,00	Rp 330.563.600,00	Rp 4.400.000

Sumber: Laporan Tahunan KPRI-BIP Padang (2009-2013)

Berdasarkan Tabel 1, dapat kita lihat terjadi penurunan simpanan pokok tahun 2012 karena ada penurunan drastis jumlah anggota yang keluar dari koperasi dengan berbagai alasan sebanyak 10 orang, sedangkan simpanan wajib mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan adanya kebijakan dari rapat anggota bahwa simpanan wajib disetarakan antara semua golongan pangkat, sehingga simpanan pokok meningkat walaupun ada anggota pasif. Simpanan sukarela mengalami kenaikan selama 4 tahun berturut-turut tetapi mengalami penurunan tahun 2013. Selain itu partisipasi anggota dalam bertransaksi di koperasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2: Data Partisipasi Anggota Dalam Bertransaksi di KPRI BIP Padang

Tahun	Kredit		Transaksi Pembelian P&D
	Uang	Barang	
2009	Rp 624.700.000,00	Rp 30.602.500,00	Rp 5.848.608,00
2010	Rp 657.300.000,00	Rp 14.914.192,00	Rp 5.759.725,00
2011	Rp 696.508.000,00	Rp 16.985.040,00	Rp 5.013.882,00
2012	Rp 713.853.000,00	Rp 21.780.000,00	Rp 3.524.593,00
2013	Rp 845.500.000,00	Rp 6.392.330,00	Rp 3.129.132,00

Sumber: *Laporan Tahunan KPRI-BIP Padang (2009-2013)*

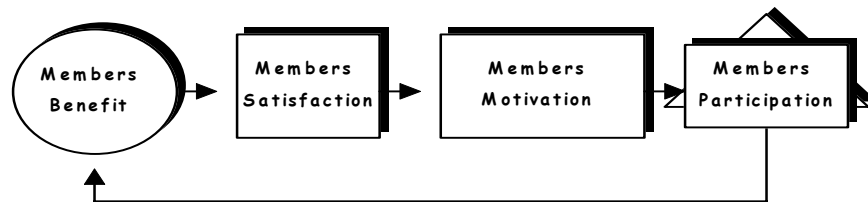
Dari Tabel 2 dapat dilihat peningkatan jumlah pinjaman uang, artinya setiap tahun partisipasi anggota dalam melakukan pinjaman uang meningkat. Sedangkan jumlah pinjaman barang menurun 3 tahun berturut-turut dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2011, dan mengalami kenaikan lagi pada tahun 2012. Tetapi pada tahun 2013 mengalami penurunan, hal ini disebabkan banyaknya penunggakan. Sehingga menghambat kelangsungan modal untuk pengadaan kredit barang seperti *vacum cleaner* dan kompor. Hal yang sama juga terjadi pada piutang P&D, setiap tahunnya mengalami penurunan penerimaan dari anggota.

Berdasarkan data di atas dan dugaan sementara penulis, partisipasi anggota KPRI BIP Padang cukup baik, namun demikian partisipasi anggota dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya yang pertama adalah kualitas layanan yang diberikan koperasi. Menurut Ropke (2003: 52) bahwa "partisipasi dalam organisasi ditandai oleh hubungan identitas yang dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggotanya". Hal ini berarti layanan yang diberikan koperasi harus sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggota.

Dari observasi awal penulis menemukan bahwa layanan yang diberikan oleh pengurus koperasi belum cukup baik, dari segi layanan bukti fisik, penulis menemukan ruang kantor yang belum tertata rapi. Masih adanya barang yang menumpuk. Dari segi kepedulian, jam layanan yang disediakan koperasi belum sesuai dengan keinginan anggota karena tidak adanya pengurus di tempat saat ada yang mencari. Sehingga anggota tidak jadi melakukan transaksi. Dari segi ketanggapan, pengurus/karyawan kurang cepat dalam memberikan layanan kepada anggota koperasi, dari segi keandalan jasa yang disediakan koperasi kurang sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga ada sebagian anggota yang kecewa. Dari segi jaminan, karena susahanya pengurus untuk ditemui menyebabkan tidak adanya jaminan masalah anggota akan selesai dengan tepat waktu dalam pemberian jasa/layanan.

Selain itu masih ada faktor lain yang dapat meningkatkan partisipasi anggota untuk ikut serta dalam kegiatan koperasi yaitu faktor motivasi berkoperasi. Partisipasi anggota mempunyai hubungan sebab akibat dengan

dampak koperasi atau manfaat yang diterima anggota. Tingkat partisipasi anggota ditentukan oleh motivasinya, dan motivasi anggota ditentukan oleh preferensi anggota terhadap manfaat koperasi sebagai anggota melalui tingkat kepuasannya. Sebagai ilustrasi dapat diperhatikan gambar berikut :



Gambar 1 : Hubungan Members Participation dengan Members Benefit

Anggota akan berpartisipasi aktif terhadap koperasinya, baik sebagai pemilik maupun sebagai pengguna jasa, bila anggota tersebut termotivasi (*member's motivation*), karena anggota memperoleh kepuasan dari bergabungnya dengan organisasi koperasi, hal ini akan terjadi bila koperasi mampu memberikan manfaat yang lebih dibandingkan dengan bila anggota bergabung dengan organisasi lainnya. Manfaat yang diperoleh anggota akan menentukan partisipasi anggota dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan koperasi sehingga koperasi harus berusaha memberikan manfaat secara optimal. Bila koperasi sudah memberikan manfaat yang dibutuhkan anggota secara optimal maka motivasi anggota untuk berpartisipasi dalam koperasi akan meningkat. Bila partisipasi anggota meningkat maka koperasi akan berkembang dengan baik. Oleh karena berkembangnya koperasi tidak lepas dari partisipasi anggota maka koperasi diharapkan dapat memberikan layanan yang baik pula bagi anggota.

Dari pengamatan penulis, motivasi anggota dalam melakukan partisipasi di koperasi terlihat dari kemauan anggota dalam membayar simpanan pokok

sebesar Rp 50.000,- dan simpanan wajib Rp 150.000,- sama untuk semua golongan kecuali honorer. Tetapi anggota belum melakukan simpanan sukarela secara keseluruhan, hanya beberapa anggota saja yang melakukan simpanan sukarela. Dari segi motivasi ekonomi, anggota cukup baik. Hal ini terbukti dari meminjamnya anggota dari koperasi untuk memenuhi kebutuhan dana tunai dan anggota juga berbelanja kebutuhan sehari-hari di koperasi. Meskipun demikian, anggota perlu mendapatkan motivasi dalam melakukan partisipasi sehingga dapat memperoleh manfaat baik dari segi ekonomi maupun non ekonomi. Jika anggota sudah merasakan manfaat yang didapatkannya dengan bergabung di koperasi, maka penulis menduga motivasinya akan meningkat sehingga akan mempengaruhi peningkatan partisipasi anggota tersebut.

Dengan demikian penulis menduga dengan pemberian kualitas layanan yang baik untuk anggota diharapkan dapat memenuhi keinginan anggotanya. Bila anggota sudah mendapatkan apa yang diinginkannya maka motivasinya akan meningkatkan partisipasinya dalam berkoperasi. Berdasarkan fenomena yang penulis jabarkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Umumnya partisipasi anggota sudah baik tetapi masih adanya anggota yang terlambat untuk membayar simpanan pada koperasi, sehingga terjadi penunggakan.
2. Masih ada anggota yang belum sepenuhnya sadar bahwa partisipasinya akan menentukan maju atau tidaknya koperasi.
3. Masih ada anggota yang menunggak membayar utang P&D di koperasi.
4. Masih kurangnya anggota yang melakukan simpanan sukarela.
5. Masih adanya layanan yang diberikan koperasi yang belum memenuhi keinginan anggota seperti dari segi bukti fisik, kenyamanan ruang kantor belum memadai karena masih terdapat tumpukan barang.
6. Dari segi kepedulian, jam layanan yang disediakan koperasi belum sesuai dengan keinginan anggota karena tidak adanya pengurus di tempat saat ada yang mencari. Sehingga anggota tidak jadi melakukan transaksi.
7. Dari segi ketanggapan, pengurus/karyawan kurang cepat dalam memberikan layanan kepada anggota koperasi, dari segi keandalan jasa yang disediakan koperasi kurang sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga ada sebagian anggota yang kecewa.
8. Dari segi jaminan, karena susah nya pengurus untuk ditemui menyebabkan tidak adanya jaminan masalah anggota akan selesai dengan tepat waktu dalam pemberian jasa/layanan.

C. Batasan Masalah

Berkaitan dengan identifikasi masalah di atas dan karena keterbatasan penulis baik segi waktu, tenaga dan pengetahuan, serta banyaknya faktor yang

mempengaruhi partisipasi anggota pada koperasi maka peneliti membatasi masalah sesuai dengan fenomena yang peneliti amati yaitu tentang pengaruh kualitas layanan dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah penulis kemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Se jauh mana kualitas layanan dan motivasi berkoperasi berpengaruh terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang?
2. Se jauh mana kualitas layanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang?
3. Se jauh mana motivasi berkoperasi berpengaruh terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang.

2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang.
3. Mengetahui pengaruh motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengguna informasi tentang faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap keefektifan organisasi koperasi.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi penulis

Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar S.Pd pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

b) Bagi pengurus dan anggota koperasi

Dapat memberikan informasi mengenai partisipasi anggota sebagai bahan evaluasi kinerja pengurus Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang. Diharapkan berguna sebagai masukan bagi pengurus untuk lebih meningkatkan layanan sehingga motivasi anggota untuk meningkatkan partisipasi dalam kegiatan memajukan dan mengembangkan usaha koperasi dapat terlaksana dengan baik.

c) Bagi peneliti lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi bahan perbandingan serta referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh kualitas layanan dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota KPRI BIP Padang. Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan dan motivasi berkoperasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap partisipasi anggota KPRI BIP Padang. Hal ini mengartikan bahwa dengan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan partisipasi anggota, serta dengan motivasi berkoperasi yang tinggi akan meningkatkan partisipasi anggota KPRI BIP Padang. Sumbangan efektif kualitas layanan dan motivasi berkoperasi dengan partisipasi anggota sebesar 32,7%. Hal ini berarti masih terdapat 67,3% yang mempengaruhi partisipasi anggota di luar variabel dalam penelitian ini, antara lain faktor anggota koperasi seperti umur, pendidikan, tingkat pengetahuan, serta faktor koperasi seperti manajemen organisasi koperasi dan program koperasi.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang. Artinya semakin baik kualitas layanan maka akan semakin tinggi partisipasi anggota koperasi tersebut. Kualitas layanan sudah cukup baik, hal ini terlihat dari rerata skor yang diperoleh sebesar 3,84 dengan TCR 76,71%. Indikator tertinggi untuk

variabel kualitas layanan adalah ketanggapan, sedangkan indikator terendah adalah bukti fisik.

3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi berkoperasi dengan partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Balai Informasi Pertanian (KPRI-BIP) Padang. Artinya semakin tinggi motivasi berkoperasi maka akan semakin tinggi partisipasi anggota koperasi tersebut. Motivasi berkoperasi sudah cukup baik, hal ini terlihat dari rerata skor yang diperoleh sebesar 3,71 dengan TCR 74,25%. Indikator tertinggi untuk variabel motivasi berkoperasi adalah motivasi non ekonomi, sedangkan indikator terendah adalah motivasi ekonomi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis uraikan, maka untuk meningkatkan partisipasi anggota KPRI BIP Padang di masa yang akan datang, penulis menyarankan:

1. Kepada anggota koperasi

Kepada anggota koperasi KPRI BIP Padang diharapkan untuk dapat meningkatkan partisipasinya dengan cara meningkatkan motivasi berkoperasinya, mengingat pentingnya peranan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota dan kelangsungan jalannya koperasi kedepannya. Anggota diharapkan tidak hanya membayar simpanan pokok dan wajib saja tetapi sedapat mungkin juga melakukan simpanan sukarela sehingga modal koperasi lebih berkembang.

Anggota juga diharapkan mengikuti RAT setiap tahunnya sampai selesai dan memberikan ide, saran ataupun kritik demi kemajuan koperasi. Anggota juga diharapkan sepenuhnya menggunakan hak dan kewajibannya seperti mengawasi jalannya koperasi dan berhak dipilih atau memilih pengurus. Selain itu sebagai pengguna jasa koperasi, anggota dianjurkan untuk lebih memanfaatkan jasa yang ditawarkan koperasi dengan lebih baik.

2. Kepada pengurus koperasi

Kepada pengurus koperasi, penulis berharap agar lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada anggota sehingga motivasi anggota untuk berpartisipasi di koperasi lebih meningkat lagi. Dalam meningkatkan kualitas layanan, penulis harapkan pengurus/karyawan lebih memperhatikan waktu layanan untuk anggota sehingga keluhan dan masalah anggota dapat teratasi dengan cepat dan tepat. Selain itu kesopanan dan penuh perhatian pengurus dalam melayani anggota sangat diharapkan sehingga hubungan baik akan terbentuk dengan anggota. Bila hubungan baik sudah terbentuk maka anggota akan nyaman dalam berpartisipasi di koperasi, sehingga koperasi bisa lebih maju kedepannya. Selain itu motivasi berkoperasi anggota mesti ditingkat misalnya dengan cara memberikan informasi tentang manfaat berkoperasi bagi anggota melalui media atau melalui rapat anggota sehingga anggota berpartisipasi lebih aktif pada koperasi.

3. Kepada peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya masih diharapkan. Penelitian ini masih terbatas pada pengaruh kualitas layanan dan motivasi berkoperasi terhadap partisipasi

anggota sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi, maka diharapkan ada penelitian lanjutan untuk permasalahan yang berbeda dan ruang lingkup yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti. 1998. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anoraga, Pandji dan Djoko Sudantoko. 2002. *Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Metodologi Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Metodologi Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur Metodologi Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Budiwati, Neti. 2009. <http://netibudiwati.blogspot.com/2009/04/bagaimana-mengelola-koperasi.html> diakses tgl 5 maret 2014 jam 08.45 PM
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danim, Sudarman. 2004. *Motivasi, Kepemimpinan, dan Etika dan Efektifitas Kelompok*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Hasibuan, Melayu S.P.2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendar, Kusnadi. 2002. *Ekonomi Koperasi* (edisi revisi). Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hendrojogi. 2004. *Koperasi : Asas-asas, Teori dan Praktek* (edisi revisi). Jakarta: Raja Grafindo.
- Idris. 2008. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*. Padang: UNP PRES
- Joesron, Tati Suhartati. 2005. *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kartasapoetra. 2003. *Praktek Pengelolaan Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers