

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI NEGERI
KARPEND LINTAU SELATAN KECAMATAN LINTAU BUO UTARA**

Skripsi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Ekonomi (S.Pd) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh:

Liratama Restu

2011 / 1103299

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2016

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

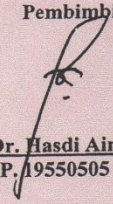
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI NEGERI
KARPEND LINATU SELATAN KECAMATAN LINTAU BUO UTARA

Nama : Liratama Restu
TM / NIM : 2011 / 1103299
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi

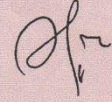
Padang, April 2016

Disetujui Oleh :

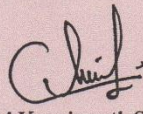
Pembimbing I


Dr. Hasdi Aimon, M.Si
NIP.19550505 197903 1 010

Pembimbing II


Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd
NIP. 19830430 200604 2 002

Mengetahui,
Ketua Prodi Pendidikan Ekonomi


Tri Kurniawati, S.Pd,M.Pd
NIP.19820311 200501 2 005

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

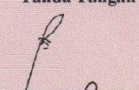
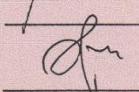
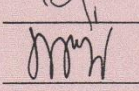
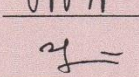
Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI PEGAWAI NEGERI
KARPEND LINTAU SELATAN KECAMATAN LINTAU BUO UTARA**

Nama : Liratama Restu
BP/ NIM : 2011 / 1103299
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, 29 April 2016

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	: Dr. Hasdi Aimon, M.Si	
2.	Sekretaris	: Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd	
3.	Anggota	: Dr. Marwan, M.Si	
4.	Anggota	: Yuhendri Leo Vrista, S.Pd, M.Pd	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Liratama Restu
NIM/Tahun Masuk : 1103299 / 2011
Tempat/Tanggal Lahir : Batusangkar/ 9 Januari 1993
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Keahlian : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpind Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara

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, April 2016
Yang Menyatakan,



Liratama Restu
NIM. 1103299/ 2011

ABSTRAK

Liratama Restu (2011/1103299) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara .Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang. 2016.

Pembimbing I. Dr. Hasdi Aimon, M.Si

II. Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara , (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara, (3) pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan asosiatif. Populasi penelitian ini adalah anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara sebanyak 128 orang. Teknik penarikan sampel dengan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif, Uji asumsi klasik: Uji Normalitas dan Uji Homogenitas, Uji Model, Analisis Jalur, dan Uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara .Berdasarkan hasil penelitian nilai t_{hitung} 2,386, sig 0.019 < 0,05 dan berpengaruh langsung dengan nilai koefisien jalur sebesar (P_{x2x1}) sebesar 0,238. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara dengan nilai t_{hitung} 4,080 sig 0.000 < 0,05 dan berpengaruh langsung dengan nilai koefisien jalur (P_{yx1}) sebesar 0,379. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara, dengan nilai t_{hitung} 2,472 sig 0.018 < 0,05 dan variabel berpengaruh langsung dengan nilai koefisien jalur (P_{yx2}) sebesar 0,223.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa variabel kepuasan anggota memperkuat hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan hasil penelitian di atas, disarankan kepada koperasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal daya tanggap dan kepuasan anggota terutama dalam kesesuaian harapan anggota dengan pelayanan yang diberikan koperasi karena akan bermuara akhir pada partisipasi anggota.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan ke-hadirat Allah SWT pencipta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpind Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara**”. Dan syalawat berangkaian salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan alam, yakni Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada umat manusia untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan dan berakhlakul kharimah.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan bimbingan dan dorongan dari banyak pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
3. Ibu Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd, selaku Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Hasdi Aimon, M.Si selaku Pembimbing I.
5. Ibu Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd selaku Pembimbing II.
6. Bapak Dr.Marwan, S.Pd, M.Si selaku Penelaah Proposal Penelitian.

7. Bapak/Ibu dosen staf pengajar dan staf administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan masukan dan saran terhadap Skripsi ini.
8. Teman-teman sejawat dan seperjuangan yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Teristimewa orang tua, keluarga dan para sahabat yang telah memberikan dorongan, semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga segala bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amin.

Penulis menyadari dengan segala kekurangan dan keterbatasan dari penulis, Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun kesempurnaan Skripsi ini. Harapan penulis semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	13
1. Koperasi.....	13
2. Partisipasi Anggota.....	21
3. Kualitas Pelayanan.....	31
4. Kepuasan Anggota.....	37
B. Hasil Penelitian Sejenis.....	45
C. Kerangka Konseptual.....	46
D. Hipotesis.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
D. Jenis dan Sumber Data.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Definisi Operasional Variabel.....	52
G. Instrumen Penelitian.....	53

H. Uji Instrumen Penelitian.....	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reabilitas.....	56
I. Teknik Analisis Data.....	57
1. Analisis Deskriptif	57
2. Analisis Induktif.....	59
a. Uji Normalitas	59
b. Uji Homogenitas	59
3. Analisis Jalur	60
4 . Analisi Uji f	63
5. Analisis Uji t	64
BAB IV PENGUJIAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	65
B. Hasil Penelitian	67
C. Pembahasan	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Jumlah Pendapatan Jasa Simpan Pinjam KPN Karpeng Lintau Selatan pada tahun 2008 -2014	4
2. Perkembangan KPN Karpeng Lintau Selatan dari tahun 2008-2014	5
3. Observasi Awal Kepuasan Anggota	8
4. Kajian Penelitian yang Relevan	45
5. Skor Jawaban Instrumen	53
6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	54
7. Uji Coba Validitas	56
8. Uji Coba Reliabilitas	57
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	67
11. TCR Indikator Variabel Partisipasi Anggota	68
12. Distribusi Frekuensi Indikator Partisipasi dalam pemupukan modal	69
13. Distribusi Frekuensi Indikator Partisipasi menggunakan jasa koperasi	70
14. TCR Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
15. Distribusi frekuensi Indikator Bukti Langsung.....	72
16. Distribusi frekuensi Indikator Keandalan	73
17. Distribusi frekuensi Indikator Daya Tanggap	74
18. Distribusi frekuensi Indikator Jaminan	75
19. Distribusi frekuensi Indikator Empati	76
20. TCR Indikator Variabel Kepuasan Anggota	77
21. Distribusi frekuensi indikator Konfirmasi Harapan.....	78
22. Distribusi frekuensi indicator Minat Transaksi Ulang.....	79
23. Distribusi frekuensi Indikator Kesiediaan Untuk Rekomendasi	80
24. Uji Normalitas	81
25. Uji Homogenitas	82
26. Koefisien Jalur Variabel pengaruh X1 Terhadap X2.....	83

27. Model Summary Variabel pengaruh X1 Terhadap X2	83
28. Koefisien Jalur Variabel pengaruh X1 dan X2 Terhadap Y	85
29. Uji F.....	88
30. Uji T	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	48
2. Pengaruh variabel X_1 dan X_2 terhadap Y	59
3. Struktur pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Kepuasan Anggota..	60
4. Struktur pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota Partisipas Anggota.....	61
5. Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan (X_2).....	84
6. Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Partisipasi Anggota	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi Angket dan Angket Penelitian.....	102
2. Tabulasi Data Penelitian X_1 , X_2 dan Y	116
3. Tabel Skor Rata-rata Variabel Penelitian.....	129
4. Uji Normalitas	133
5. Uji Homogenitas.....	133
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Partisipasi Anggota (Y)	134
7. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Anggota (X_2) Terhadap Partisipasi Anggota (Y)	137

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum koperasi merupakan suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan secara sukarela dan atas dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggotanya. Badan usaha koperasi mempunyai tujuan utama tidak untuk mencari laba tetapi untuk melayani anggota koperasi agar lebih sejahtera dengan berdasarkan asas kekeluargaan. Hal ini juga sudah ditegaskan dengan UUD 45 khususnya pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.

Koperasi Indonesia menurut Kartasapoetra dkk (2001:3) adalah perkumpulan orang-orang bukan perkumpulan modal. Orang-orang yang kesemuanya menjadi anggota koperasi itu secara bersama-sama bergotong royong berdasarkan persamaan, bekerja untuk memajukan kepentingan-kepentingan ekonomi mereka dan kepentingan masyarakat.

Berkembang atau tidaknya koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggotanya. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Partisipasi anggota koperasi dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam modal, memberikan pendapat di

dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut.

Menurut Ropke (2003:52-53), “Tipe partisipasi anggota terdiri dari partisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber daya yang ada (*resources*), partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan partisipasi dalam berbagi keuntungan (*benefit*)”. Melalui partisipasi, anggota sendiri yang mengisyaratkan dan menyatakan kepentingannya, sumber-sumber daya dapat digerakkan, keputusan-keputusan dapat dilaksanakan dan dievaluasi.

Adapun faktor yang dipertimbangkan anggota dalam berpartisipasi adalah Faktor yang berasal dari dalam anggota sendiri (*intern*) dan faktor yang berasal dari luar anggota (*ekstern*). Adapun faktor *intern* tersebut misalnya: pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan, motivasi anggota, manajemen koperasi, manajer koperasi, sistem keanggotaan yang berlaku, pendidikan perkoperasian, tingkat kepercayaan anggota, kesadaran anggota, dan kepuasan anggota. Sedangkan faktor *ekstern* misalnya: kegiatan anggota, lokasi usaha, lingkungan usaha, sarana dan prasarana, komunikasi, transportasi, dan kewirausahaan pengurus.

Koperasi Pegawai Negeri merupakan koperasi yang beranggotakan para pegawai negeri. Oleh karena kesamaan profesi itulah para pegawai negeri dan tenaga kependidikan yang berwilayah kerja di Lintau Selatan mendirikan koperasi yang bernama KPN Karpend Lintau Selatan. KPN Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara bertujuan terutama meningkatkan kesejahteraan

para pegawai negeri (anggota). KPN dapat didirikan di lingkup departemen atau instansi.

Berdasarkan observasi awal pada bulan oktober 2015 di Koperasi Pegawai Negeri KARPEND Lintau Selatan yang berlokasi di Jalan Raya Lubuk Jantan dan berbadan hukum Nomor 1138/BH-XVII pada tanggal 12 Agustus 1977 bahwa Koperasi Pegawai Negeri KARPEND Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara anggotanya terdiri dari Pendidik dan Tenaga Pendidik di lingkungan UPT Wilayah Kecamatan Lintau Buo Utara terutama yang bertugas di Nagari Balai Tengah, Tepi Selo, dan Lubuk Jantan. Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan adalah koperasi yang beranggotakan pegawai negeri Kecamatan Lintau Buo Utara yang bertujuan untuk mensejahterahkan anggota dan melaksanakan usaha berdasarkan pada prinsip-prinsip koperasi. Kegiatan usaha KPN Karpend Lintau Selatan meliputi Usaha Simpan Pinjam (USP).

Dari hasil observasi awal yang dilakukan diduga bahwa partisipasi anggota dalam KPN KARPEND Lintau Selatan masih perlu di tingkatkan. Partisipasi anggota dalam permodalan mengalami fluktuatif dalam membayar simpanan wajib dan simpanan sukarela. Selain itu, partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi sudah baik.

Tabel 1 Jumlah Pendapatan Jasa Simpan Pinjam KPN Karpemd Lintau Selatan pada tahun 2009-2014

Tahun	Jumlah Anggota	Jasa Pendapatan Simpan Pinjam	%
2009	163	282.862.499	
2010	159	294.649.455	4.17
2011	157	325.510.120	10.47
2012	157	352.824.658	8.39
2013	144	378.719.314	7.34
2014	128	366.402.063	-3.25

Sumber Laporan Tahunan KPN KARPEND Lintau Selatan 2015

Dari Tabel 1 dapat terlihat jika jumlah anggota mengalami penurunan setiap tahunnya. Dari 163 orang pada tahun 2009 dan hanya tersisa 128 orang pada tahun 2014. Jasa pendapatan simpan pinjam mengalami fluktuatif, dimana pada tahun 2011 mengalami kenaikan yang cukup signifikan menjadi 10.47%, sedangkan pada tahun berikutnya perkembangannya turun menjadi 8.39%, bahkan pada tahun 2013 menurun menjadi 7.34%. penurunan terbesar terjadi pada tahun 2014 menjadi -3.25%.

Partisipasi anggota koperasi dapat diwujudkan dalam bentuk tertibnya anggota dalam membayar, simpanan wajib, dan simpanan sukarela, berbelanja di toko koperasi, menghadiri rapat anggota koperasi serta memberikan kritik dan saran dapat membangun perkembangan koperasi. Adanya partisipasi yang aktif dari anggota koperasi diharapkan akan meningkatkan perolehan sisa hasil usaha (SHU)

**Tabel 2 Perkembangan Modal Anggota dan Transaksi KPN
Karpind Lintau Selatan Dari Tahun 2008-2014**

Tahun	Simpanan Wajib	%	Transaksi Anggota	%
2008	817.603.636		1.515.409.540	
2009	1.027.292.162	25.65	1.521.554.900	0.41
2010	1.174.392.041	14.32	2.145.865.500	41.03
2011	1.389.527.029	18.32	1.986.867.436	-7.41
2012	1.682.987.998	21.12	2.269.694.000	14.23
2013	1.778.245.525	5.66	2.553.000.000	12.49
2014	1.771.233.085	-0.39	2.629.821.900	3.01

Sumber Laporan Tahunan KPN Lintau Selatan 2015

Dari Tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa Partisipasi modal dari anggota mengalami fluktuatif. Pada Simpanan wajib kondisinya lebih baik dan cenderung mengalami peningkatan, penurunan hanya terjadi pada tahun 2014 dimana pada tahun sebelumnya sebesar 5.66% turun menjadi -0.39%. Simpanan sukarela juga mengalami situasi serupa, kenaikan paling pesat terjadi pada tahun 2009 sebesar 38.1%, sedangkan penurunan paling besar terjadi tahun 2014 menjadi -1.35%. Transaksi anggota mengalami kenaikan paling signifikan pada tahun 2010 menjadi 41.03%, sedangkan penurunan yang paling besar terjadi pada tahun 2011 menjadi -7.41%.

Agar tujuan koperasi tercapai maka koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada anggota, misalnya dengan menyediakan barang dan jasa yang bermutu baik, harga yang lebih murah, selain itu dengan memberikan potongan harga kepada anggota yang memanfaatkan jasa koperasi.

Sudarsono dan Edilius (2001:88) menyatakan anggota koperasi memiliki hak mendapatkan pelayanan yang sama antar anggota, karena tujuan daripada koperasi ialah melayani kebutuhan anggota dan masyarakat dengan usaha bersama, walaupun untuk mendapatkan barang tersebut keuntungannya hanya kecil. Inilah watak sosial daripada usaha koperasi yang tidak terdapat pada organisasi ekonomi lainnya.

KPN KARPEND Lintau Selatan melayani kebutuhan anggotanya dalam hal menerima simpanan dan kebutuhan dalam bentuk pinjaman atau kredit pada Usaha Simpan Pinjam (USP) pada para anggotanya. Kegiatan pelayanan kredit ini menjadikan sumber keuntungan bagi koperasi. Tujuan pemberian pinjaman tersebut adalah untuk membantu penyediaan modal usaha produktif dan keperluan konsumtif.

Berdasarkan observasi awal, masalah yang sering dijumpai pada KPN KARPEND Lintau Selatan adalah kurang tertibnya angsuran hutang yang dilakukan oleh anggota. Banyak dari anggota yang belum melakukan pinjaman pada koperasi, sementara mereka terus membayar Simpanan wajib, Simpanan Pokok, Simpanan Sukarela, hal ini menyebabkan SHU yang diterima anggota tersebut sedikit dibandingkan anggota yang memanfaatkan jasa koperasi. Diduga anggota yang belum memanfaatkan jasa koperasi kurang puas dengan pelayanan dan SHU yang diterima. Selain itu masih banyaknya pengambilan pinjaman yang belum dilakukan di hari kerja pengurus, sehingga pelayanan terpaksa dilakukan tidak hanya di kantor koperasi. Kantor koperasi hanya buka 1 kali dalam seminggu yaitu pada hari

selasa , dan hanya dibuka dari jam 14.00 sampai jam 17.00. Jadi para anggota yang ingin mengajukan pinjaman hanya dapat dilakukan pada jam kerja saja yaitu hari selasa. Selain itu juga terdapat masalah yaitu pada pelayanan simpan pinjam, dimana terdapat satu karyawan yang hanya menangani jasa simpan pinjam, sehingga pelayanan masih lambat, sedangkan anggota yang menggunakan jasa simpan pinjam semakin meningkat.

Faktor yang menentukan partisipasi anggota selain pelayanan adalah kemampuan koperasi dalam memberikan kepuasan kepada anggotanya. Pelayanan dan kepuasan menjadi hal yang penting bagi koperasi. Hal ini dikarenakan anggota sebagai pengguna jasa selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari berbagai jasa atau produk yang disediakan koperasi

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai sengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong anggota lebih berpartisipasi aktif dalam koperasi. Apabila pelayanan dan kepuasan telah tercapai maka diharapkan terjadinya partisipasi anggota.

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh harga, produk, pelayanan, profesionalisme staf, citra, dan promosi penjualan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pada umumnya difokuskan dalam pengukuran *reliability*, *responsitiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Selain itu, kepuasan konsumen ditentukan oleh citra koperasi. Citra merupakan suatu hal yang mampu mempengaruhi persepsi konsumen dari produk yang ditawarkan

perusahaan. Biasanya persepsi seseorang terhadap perusahaan didasari atas apa yang konsumen ketahui tentang perusahaan .

Tabel 3 Hasil Observasi Awal tentang Kepuasan Anggota dari 30 Orang Anggota KPN Karpeng Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara

Pernyataan	Ya		Tidak	
	Σ	%	Σ	%
1. Kecepatan pelayanan transaksi tidak sesuai yang diharapkan.	17	57%	13	43%
2. Nyaman melakukan transaksi di koperasi	14	47%	16	53%
3. Waktu pelayanan perlu ditambah	20	67%	10	33%
4. Karyawan kurang ramah dalam memberikan layanan	16	53%	14	47%
5. Komunikasi antara karyawan dengan anggota kurang lancar	17	57%	13	43%
6. Fasilitas yang ada di kantor sudah lengkap	11	37%	19	63%
7. Anggota merasa terbebani dengan bunga yang diberikan	7	23%	23	77%

Sumber: Observasi Awal, 2015

Dari Tabel 3 terlihat bahwa 57% anggota merasa kecepatan dalam pelayanan transaksi tidak sesuai yang diharapkan. 53% anggota merasa tidak nyaman melakukan transaksi di koperasi. 67% anggota merasa waktu pelayanan koperasi perlu ditambah. 53% anggota koperasi merasa karyawan kurang ramah dalam memberikan layanan. 57% anggota merasa komunikasi karyawan dengan anggota kurang lancar. 63% anggota merasa fasilitas yang ada di kantor belum lengkap. 77% anggota tidak terbebani dengan bunga yang

diberikan. Dari hasil observasi awal ini terlihat bahwa masih terdapat anggota yang kurang puas dengan dengan koperasi.

Berkaitan dengan permasalahan di atas, maka peneliti melakukan penelitian pada Koperasi Pegawai Negeri KARPEND Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berpengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi. Maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Negeri KARPEND Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan di Koperasi masih kurang efektif karena kantor hanya dibuka pada hari kerja saja yaitu hari Selasa dan hanya dibuka setengah hari saja mulai jam 2 siang
2. Masih terdapat anggota yang kurang puas dengan pelayanan koperasi.
3. Jumlah anggota yang terus berkurang dalam beberapa tahun terakhir dikarenakan anggota yang keluar dari keanggotaan koperasi.
4. Kurangnya kesadaran anggota untuk membayar pinjaman sesuai waktu yang telah ditentukan.
5. Keaktifan anggota dalam membayar simpanan dan memanfaatkan jasa koperasi masih perlu ditingkatkan.

C. Batasan Masalah

Untuk memberikan arahan permasalahan yang diteliti sehingga maksud dan tujuan tercapai serta tidak menyimpang, maka perlu adanya batasan masalah. Adapun masalah yang akan diteliti adalah tentang: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Negeri KARPEND Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara. Karena menurut penulis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota merupakan sesuatu yang berperan penting dalam menentukan tingkat Partisipasi Anggota.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang ada, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara?
2. Sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara?
3. Sejauh mana pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh Kepuasan Anggota terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpend Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambahkan referensi penelitian di bidang perkoperasian.
 - b. Sebagai tambahan bahan pustaka bagi mahasiswa yang ingin mengetahui pengaruh kepuasan anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.
 - b. Mendeskripsikan kondisi kepuasan anggota dan kualitas pelayanan yang berpengaruh pada partisipasi anggota koperasi.

- c. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi koperasi untuk mengambil kebijakan yang berhubungan dengan kepuasan anggota dan kualitas pelayanan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis jalur (*path analysis*) antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpeng Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpeng Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara . Artinya jika kualitas pelayanan diterapkan dengan baik maka anggota akan lebih puas terhadap pelayanan koperasi.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpeng Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara. Artinya jika kualitas pelayanan diterapkan dengan baik maka pengaruhnya akan meningkatkan partisipasi anggota secara langsung.
3. Variabel kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Negeri Karpeng Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran kepada Koperasi Pegawai Negeri Karpeng Lintau Selatan Kecamatan Lintau Buo Utara yaitu:

1. Pihak koperasi perlu lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan pada anggota seperti bersedia menanggapi keluhan anggota terkait proses pinjaman, karyawan yang selalu berada di tempat saat dibutuhkan anggota yang ingin melakukan transaksi, membangun komunikasi yang lancar antara karyawan dengan anggota dan memberikan rasa nyaman kepada anggota saat melakukan transaksi sehingga akan berdampak langsung pada kepuasan anggota dan partisipasi anggota .
2. Agar dapat meningkatkan partisipasi anggota, koperasi memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap anggota, baik dari segi bukti langsung, keandalan , daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan pelayanan baik yang diterima oleh anggota akan memberikan kepuasan bagi anggota yang akan meningkatkan loyalitas dan partisipasinya sebagai anggota koperasi..
3. Penelitian ini memberikan informasi bahwa faktor kualitas pelayanan dan kepuasan anggota mempunyai pengaruh terhadap partisipasi anggota . Partisipasi anggota tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota saja tetapi masih banyak lagi faktor yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga dan Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta dan Bina Aksara
- Anoraga dan Sudantoko. 2002. *Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dhanie Istiani Aromatika. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada KUD MAkmur Jaya Kecamatan Jekulo Kudus. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*
- Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendar dan Kusnadi. (2005). *Ekonomi Koperasi, Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hendrajogi. 2000. *Koperasi Azas Azas, Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Idris. (2010). *Aplikasi Model Analisis dan Kuantitatif dengan Program SPSS (Edisi Revisi III)*. Fakultas Ekonomi Padang:UNP
- I Ketut R Sudiarditha, Dkk. (2013). Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera Kelurahan Cipinang Jakarta Timur. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis* Vol.1 No. 1 Maret 2013. (online) (<http://www.jbep.net/attachments/article/17/I%20KETUT%20R.pdf>. Diakses tanggal 12 Desember 2015)
- Kartasapoetra dkk. 2001. *Koperasian Indonesia Yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat. Jakarta : PT Indeks.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Mutis, Thoby. 1992. *Pengembang Koperasi*. Jakarta: Grasindo