

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI
ANGGOTA KPRI KEMDIKBUD KECAMATAN HARAU
KABUPATEN 50 KOTA**

Skripsi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan*



Oleh :

**NOVIA AFRI LOVITA
00457/2008**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

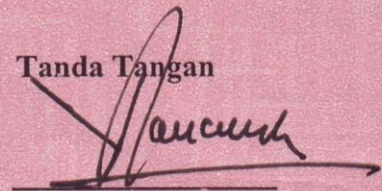
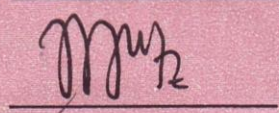
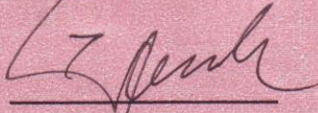
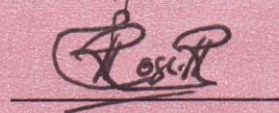
*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Ekonomi Koperasi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI
ANGGOTA KPRI KEMDIKBUD KECAMATAN HARAU
KABUPATEN 50 KOTA**

Nama : Novia Afri Lovita
BP/NIM : 2008/00457
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Konsentrasi : Ekonomi Koperasi
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, September 2013

Tim Penguji

No. Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si	
2. Sekretaris	: Dr. Marwan, M.Si	
3. Anggota	: Prof. Dr. Yasri, MS	
4. Anggota	: Rose Rahmidani, S.Pd, M.M	

ABSTRAK

Novia Afri Lovita (2008/00457) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KPRI KEMDIKBUD Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang. 2013.

Pembimbing I : Prof.Dr.Yunia Wardi, Drs,M.Si
Pembimbing II : Dr.Marwan,M.Si

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih rendahnya partisipasi anggota dalam bertransaksi di koperasi, dimana masih banyaknya anggota yang tidak melakukan transaksi dalam koperasi, berpartisipasi dalam permodalan, hadir dalam RAT serta memanfaatkan layanan yang disediakan oleh koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota.

Jenis Penelitian ini adalah Deskriptif dan Asosiatif. Populasi penelitian adalah anggota koperasi di KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau dengan sampel sebanyak 80 orang. Dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling*. Teknik analisis data yaitu menggunakan analisis deskriptif dan analisis induktif melalui analisis regresi berganda. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis yang menggunakan uji t dan uji f.

Hasil penelitian, didapatkan (1) Kualitas Keandalan Layanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. (2) Kualitas Daya Tanggap Layanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. (3) Kualitas Jaminan Layanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud.(4) Kualitas Empati Layanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. (5) Kualitas Bukti FisikLayanan Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud. (6) Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Kualitas Keandalan, Kualitas Daya Tanggap, Kualitas Jaminan, Kualitas Empati, dan Kualitas Bukti Fisik Signifikan Terhadap Partisipasi anggota KPRI Kemdikbud.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada pengurus untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik seperti menyeleksi karyawan yang masuk untuk bekerja, mengadakan training buat karyawan yang baru dan Para pengelola harus mampu menciptakan inovasi dalam pengelolaan koperasi untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada anggota. Kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti topik yang sama, disarankan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi partisipasi anggota koperasi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, partisipasi anggota

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahiwabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, Salawat dan salam tak henti-hentinya penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kemdibud Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kependidikan 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 Bapak Dr. Marwan, M,Si sebagai pembimbing II, yang telah memberikan masukan dan saran serta dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dan fasilitas

kepada penulis selama penulis belajar di Fakultas Ekonomi dan dalam penyelesaian skripsi ini.

3. Tim Penguji skripsi yang telah memberikan saran dan perbaikan demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Negeri Padang.
5. Ketua Pengurus KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota.
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan, semangat, do'a, dan pengorbanan materi dan non materi sehingga penulis dapat menyelesaikan perluliahan dan penulisan skripsi ini.
7. Sahabat dan rekan-rekan senasib yang sama-sama menimba ilmu pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang serta semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini mempunyai arti dan dapat memberikan manfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya.

Padang, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	11
1. Partisipasi Anggota	11
a. Pengertian koperasi	11
b. Unsur- unsur partisipasi	12
c. Alat partisipasi anggota.....	18
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota.....	19
2. Kualitas Pelayanan.....	22
a. Pengertian kualitas pelayanan.....	22
b. Konsep Kualitas Pelayanan.....	23
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	26
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	31
1. Populasi.	31
2. Sampel.	32
D. Variabel Penelitian.	33
E. Jenis Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Definisi Operasional.....	34
H. Instrumen Penelitian.....	39
I. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	43
J. Teknik Analisis Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau	52
B. Analisis Deskriptif.....	55
1. Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Anggota Koperasi... ..	56
2. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan	57
3. Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan	58
4. Distribusi Frekuensi Variabel Empati	58
5. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan.....	59
6. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik.....	59
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	60
a. Uji Validitas Data.....	60
b. Uji Reliabilitas	61
D. Analisis Induktif (Inferensial).....	62
1. Uji Prasyarat Analisis (Asumsi Klasik)	62
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
4. Uji F	66

5. Uji T.....	66
E. Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Perkembangan Volume Usaha KPRI Kemdikbud	2
2. Data Perkembangan SHU KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau.....	3
3. Data Partisipasi Anggota dalam Rapat Anggota Tahunan.....	4
4. Instrumen Penelitian	39
5. Jumlah Item pada Instrumen Penelitian	43
6. Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Anggota.....	56
7. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan	57
8. Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan	58
9. Distribusi Frekuensi Variabel Empati.....	58
10. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan.....	59
11. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik.	60
12. Nilai Corrected Item-Total Colleration Instrumen Penelitian.....	61
13. Nilai Cronbach's Alpha Instrumen Penelitian.	61
14. Hasil Uji Normalitas Residual.	62
15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
16. Uji Analisis Koefisien Regresi Berganda.	64
17. Adjusted R Square	65
18. Uji F Hitung.	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Kesesuaian Partisipasi	21
2. Kerangka Konseptual	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Uji Coba Penelitian	79
2. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	83
3. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian Variabel Partisipasi Anggota.....	85
4. Hasil Uji Coba Variabel Keandalan (X_1).....	86
5. Hasil Uji Coba Variabel Ketanggapan (X_2).....	88
6. Hasil Uji Coba Variabel Empati (X_3)	90
7. Hasil Uji Coba Variabel Jaminan (X_4).....	92
8. Hasil Uji Coba Variabel Bukti Fisik (X_5).....	94
9. Hasil Uji Coba Variabel Partisipasi Anggota (Y).....	96
10. Kuisisioner Penelitian.....	98
11. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	102
12. Tabulasi Data Variabel Partisipasi Anggota.....	108
13. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan.....	111
14. Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan.....	113
15. Distribusi Frekuensi Variabel Empati.....	115
16. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan.....	117
17. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik.....	119
18. Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Anggota.....	121
19. Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Kualitas Pelayanan.....	124
20. Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Partisipasi Anggota.....	126
21. Hasil Uji Normalitas.....	127

22. Hasil Uji Multikollinearitas.....	128
23. Hasil Uji Hipotesis (Uji R^2 , T dan F)	130

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional dalam perkembangannya dituntut untuk mampu sejajar dengan badan usaha lainnya dalam menghadapi liberalisasi ekonomi dunia. Koperasi hendaknya mampu tampil terdepan sebagai lembaga ekonomi yang tidak hanya bersifat sosial melainkan mampu dalam menciptakan efisiensi ekonomi yang berorientasi pada keuntungan yang bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya.

Peran koperasi dalam pembangunan yaitu sebagai salah satu usaha nasional yang mempunyai kesempatan untuk mengembangkan usahanya dan mampu bersaing sehat dengan usaha negara dan swasta. Kekuatan pada koperasi yang tidak dimiliki oleh perusahaan lain merupakan alat pemersatu kepentingan yang memiliki tujuan dan aktivitas yang sama, serta mempunyai fungsi sebagai pemilik, penuntut keuntungan maupun *customer*. Inilah sebuah prinsip yang tidak dimiliki oleh perusahaan lain.

Berbicara tentang koperasi, pada UU No 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian dijelaskan bahwa pembangunan perekonomian nasional bertujuan untuk mewujudkan kedaulatan politik dan ekonomi Indonesia melalui pengelolaan sumber daya ekonomi dalam suatu iklim pengembangan dan pemberdayaan koperasi yang memiliki peran strategis dalam tata ekonomi nasional berdasarkan asas kekeluargaan dan

demokrasi ekonomi dalam rangka menciptakan masyarakat maju, adil, makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) yang beralamat di Jalan Raya Tanjung Pati KM 7 Kecamatan Harau Kabupaten Lima Puluh Kota yang sudah berbadan Hukum dengan Nomor: 118/PAD/ Lemb.3/ XII/2007 tertanggal 28 Desember 2007. Memiliki beberapa bidang usaha sebagai berikut: Usaha simpan pinjam, Unit usaha pertokoan dan bahan bangunan, Unit usaha pertokoan sembako, Unit usaha foto copy dan perumahan.

Berikut adalah data perkembangan Volume Usaha KPRI KEMDIKBUD Kecamatan Harau Tahun 2009-2011, dapat dilihat pada tabel 1 dimana Volume Usaha koperasi yang merupakan salah satu indikator keberhasilan koperasi yang setiap tahunnya mengalami penurunan.

Tabel 1: Data Perkembangan Volume Usaha KPRI KEMDIKBUD Kecamatan Harau

Tahun	Volume Usaha		%	
	Anggota	Non Anggota	Anggota	Non Anggota
2009	1.250.672.165	1.010.632.164		
2010	537.102.879	350.209.198	-57.05	-65.34
2011	440.301.120	264.317.601	-18.02	-24.52

Sumber : laporan keuangan KPRI KEMDIKBUD 2009-2011

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa volume usaha mengalami penurunan tiap tahunnya, dilihat dari anggota maupun dari

non anggotanya. Penurunan volume usaha dari anggota tertinggi terjadi pada tahun 2009-2010 sebesar 57.05% dan dari non anggota sebesar 65.34% dari tahun sebelumnya. Hal ini diduga karena rendahnya tingkat partisipasi anggota, baik dari partisipasi kontributif maupun partisipasi insentif.

Berikut adalah data perkembangan SHU KPRI KEMDIKBUD Kecamatan Harau Tahun 2009-2011, dapat dilihat pada tabel 2, dimana SHU yang merupakan salah satu indikator keberhasilan koperasi yang setiap tahunnya mengalami penurunan.

Tabel 2. Data Perkembangan SHU KPRI KEMDIKBUD Kecamatan Harau

Tahun	Jumlah anggota	SHU	(%)
2009	423	10.547.862	
2010	407	9.791.500	-7.17
2011	391	9.151.079	-6.54

Sumber : laporan keuangan KPRI KEMDIKBUD 2009-2011

Berdasarkan tabel di atas, SHU mengalami penurunan tiap tahunnya. Penurunan tertinggi SHU terjadi pada tahun 2010 sebesar 7.17 %. Hal Ini diduga karena rendahnya tingkat partisipasi anggota, baik partisipasi kontributif maupun partisipasi insentif. Menurut Hanel (1989:32) dalam Ramudi Arifin (2002:66), menyatakan bahwa keberhasilan suatu koperasi di dalam menjalankan misinya tergantung kepada partisipasi anggotanya baik dalam kedudukannya sebagai pemilik maupun pelanggan koperasi.

Partisipasi anggota memegang peranan yang menentukan perkembangan koperasi. Partisipasi anggota dapat menimbulkan rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban mereka sebagai anggota maupun sebagai pemilik koperasi. Kurangnya partisipasi anggota akan mengakibatkan kemiskinan ide-ide dari anggota yang pada akhirnya akan dapat menghambat perkembangan koperasi. Partisipasi anggota juga merupakan kunci keberhasilan organisasi dan usaha koperasi, yang berarti meningkatkan peran serta anggota secara proaktif dan bertanggungjawab dalam pengembangan organisasi maupun usaha koperasi melalui proses pengambilan keputusan, khususnya dalam Rapat Anggota Tahunan.

Berikut ini data perkembangan partisipasi dalam Rapat Anggota Tahunan pada KPRI KEMDIKBUD Kecamatan Harau tahun 2009-2011, dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3 Data Perkembangan Partisipasi Anggota dalam Rapat Anggota Tahunan

Tahun	Jumlah anggota	Jumlah yang hadir dalam RAT	% Yang hadir dalam RAT	Tanggal penyelenggaraan RAT
2009	423	360	85.11%	13 february 2010
2010	407	280	68.80%	26 maret 2011
2011	391	220	56.27%	10 maret 2012

Sumber : buku notulen Rapat KPRI KEMDIKBUD 2009-2011

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa partisipasi anggota dalam Rapat Anggota Tahunan, memiliki tingkat kehadirannya yang

cukup rendah, terlihat pada persentase kehadiran dalam RAT semakin tahun semakin menurun, itu disebabkan karena banyak anggota koperasi yang tidak menghadiri Rapat Anggota Tahunan yang diselenggarakan oleh manajemen koperasi. Hal ini diduga karena jadwal RAT yang diselenggarakan oleh manajemen koperasi bentrok dengan aktivitas anggota itu sendiri, seperti mengajar, aktivitas dirumah atau disebabkan oleh rasa malas untuk menghadiri RAT, dikarenakan jauhnya tempat koperasi, dan lamanya RAT berlangsung. Selain itu terlihat juga bahwa dalam beberapa tahun terakhir penyelenggaraan Rapat Anggota Tahunan oleh pengurus KPRI KEMDIKBUD sering terlambat dalam menyelenggarakan RAT, Dimana seharusnya Rapat Anggota Tahunan diselenggarakan pada akhir Maret.

Menurut Widiyanti (1991 : 199), partisipasi anggota dapat diukur dari kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaannya secara bertanggung jawab. Bila sebagian besar anggota koperasi sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota dapat dikatakan baik. Akan tetapi jika ternyata hanya sedikit anggota yang menunaikan kewajiban dan melaksanakan haknya secara bertanggung jawab maka partisipasi anggota dapat dikatakan buruk atau rendah.

Tingkat partisipasi anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Venty Ariesha (2008) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi

Anggota di Koperasi Unit Desa Koto Baru Kecamatan Kubung Kabupaten Solok, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Hasil studi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan koperasi, maka semakin tinggi peningkatan partisipasi anggota terhadap koperasi.

Menurut Fandy Tjiptono, (2005:133-135) kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi pokok yaitu: Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik. Kelima dimensi tersebut merupakan kunci pokok bagi koperasi untuk bisa meningkatkan partisipasi anggota. Dimana semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggotanya, maka semakin sering juga anggota dalam berpartisipasi aktif dikoperasi. Tapi realita yang dilihat dikoperasi tersebut masih banyak permasalahan koperasi yang terkait dengan pelayanan koperasi yang kurang memuaskan anggotanya, baik dari sisi pelayanan di swalayan/toko maupun pelayanan administrasi. Banyaknya karyawan di swalayan tidak memudahkan anggota dalam berbelanja, kesibukan karyawan yang tidak menentu membuat anggota kebingungan dalam berbelanja dan bertanya disaat harga barang tidak diketahui.

Selanjutnya Tjiptono (1997:24) mengemukakan kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada anggota melalui produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Adapun untuk mendukung angka penjualan dan sekaligus

menciptakan persepsi baik terhadap KPRI Kemdikbud harus melakukan kebijakan dan usaha yang inovatif, diantaranya pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan koperasi merupakan jasa yang diberikan koperasi dalam menyediakan kebutuhan dan kepentingan anggotanya. Oleh karena itu dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada anggotanya, koperasi harus mewujudkannya melalui penyediaan kebutuhan akan barang dan jasa yang sesuai dengan keinginan anggota. Dengan adanya pelayanan yang baik dari koperasi dapat meningkatkan partisipasi anggota secara penuh dan proaktif serta bertanggungjawab. Namun dalam prakteknya sebagian besar anggota koperasi kurang berpartisipasi secara aktif sehingga koperasi kurang berkembang.

Kualitas Pelayanan perlu dilakukan sebagai bentuk strategi organisasi koperasi dalam memenangkan persaingan di pasar menghadapi pelaku usaha non koperasi lainnya, penerapan pelayanan prima jelas menjadi terobosan yang baik untuk perkembangan koperasi kedepannya, disamping itu dapat juga meningkatkan partisipasi anggota, kerangka kebijakan ini juga akan membangun citra positif terhadap organisasi koperasi di mata masyarakat pada umumnya. Jika koperasi mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap anggota dibandingkan dari non koperasi, maka koperasi mendapatkan partisipasi penuh dari anggotanya. Bukan hanya anggota yang meningkatkan partisipasi pada koperasi, tetapi juga non koperasi pun akan meningkatkan partisipasinya dalam pemenuhan kebutuhan di koperasi.

Bila KPRI Kemdikbud mampu memberikan keunggulan baik dari segi kualitas pelayanan, maka partisipasi anggota juga akan meningkat, jadi perkembangan usaha tidak terlepas dari partisipasi anggota dalam permodalan, memberikan ide dan saran pada koperasi, namun selain itu juga didukung oleh kualitas pelayanan guna meningkatkan partisipasi anggota pada KPRI Kemdikbud kecamatan harau.

Berikut ini rangkaian pelayanan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kemdikbud Kecamatan Harau sebagai berikut: Pelaksanaan pelayanan koperasi yang dilakukan oleh karyawan kepada anggota (pelanggan) yaitu sesuai dengan instruksi pengurus dengan kategori:

- a. Melayani kebutuhan pinjaman anggota sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh pengurus;
- b. Memberikan pelayanan pada unit usaha pada koperasi dengan sebaik mungkin;
- c. Mengupayakan penyediaan kebutuhan anggota;
- d. Memberikan rasa nyaman kepada anggota/pelanggan pada saat melakukan transaksi jual beli dikoperasi;
- e. Memeberikan kenyamanan disaat melakukan transaksi dalam unit simpan pinjam.
- f. Menyediakan sarana dan prasarana fisik yang digunakan untuk menunjang kegiatan operasional koperasi dan memahami kondisi sosial ekonomi

anggota seperti dalam permasalahan penyediaan kebutuhan maupun keuangan yang dihadapi oleh anggota.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian yang diberi judul penelitian “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) KEMDIKBUD Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota**”.

B. Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. Perkembangan Volume Usaha baik dari anggota maupun non anggota mengalami penurunan tiap tahunnya.
2. Sisa Hasil Usaha yang merupakan salah satu indikator keberhasilan koperasi yang mengalami penurunan tiap tahunnya.
3. Partisipasi kehadiran dalam rapat anggota tahunan masih cukup rendah;
4. Penyelenggaraan Rapat Anggota Tahunan masih sering terlambat pada waktu yang telah ditetapkan;

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka banyak permasalahan yang dapat diteliti, mengingat ruang lingkup penelitian yang akan diteliti, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada pengaruh kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap,

jaminan, bukti fisik dan empati) terhadap Partisipasi Anggota KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seauhmana Pengaruh Kualitas Keandalan Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud?
2. Seauhmana Pengaruh Kualitas Daya Tanggap Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud?
3. Seauhmana Pengaruh Kualitas Jaminan Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud?
4. Seauhmana Pengaruh Kualitas Empati Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud?
5. Seauhmana Pengaruh Kualitas Bukti Fisik Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud?
6. Seauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Kualitas Keandalan Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud.

2. Pengaruh Kualitas Daya Tanggap Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud.
3. Pengaruh Kualitas Jaminan Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud.
4. Pengaruh Kualitas Empati Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud.
5. Pengaruh Kualitas Bukti Fisik Layanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud.
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KPRI Kemdikbud.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan menjadi informasi dan rujukan bagi:

1. Penulis, untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan penulis sesuai ilmu yang di dapat di bangku kuliah dalam bidang Ekonomi Koperasi;
2. Bagi pengembang ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam kajian ilmu ekonomi khususnya bidang perkoperasian;
3. Bagi objek penelitian, sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan peningkatan partisipasi anggota koperasi;

4. Peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan, khususnya yang berhubungan dengan eksistensi suatu koperasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap partisipasi anggota di KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas keandalan di koperasi maka semakin banyak anggota yang berpartisipasi di koperasi.
2. Kualitas ketanggapan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap partisipasi anggota di di KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas ketanggapan di koperasi maka semakin banyak anggota yang berpartisipasi di koperasi.
3. Kualitas empati mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap partisipasi anggota di di KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas empati di koperasi maka semakin banyak anggota yang berpartisipasi di koperasi.
4. Kualitas jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap partisipasi anggota di di KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin bagus

kualitas jaminan di koperasi maka semakin banyak anggota yang berpartisipasi di koperasi.

5. Kualitas bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap partisipasi anggota di di KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau Kabupaten 50 Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas bukti fisik di koperasi maka semakin banyak anggota yang berpartisipasi di koperasi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Kepada pengurus koperasi agar lebih meningkatkan dan lebih memperhatikan kelengkapan barang yang tersedia di koperasi, karena apabila anggota membeli barang yang cacat dan tidak sesuai dengan yang dicari atau dipesan maka anggota merasa kecewa. Ini dapat mengurangi minat anggota untuk melakukan partisipasi, akibatnya akan merugikan pihak KPRI Kemdikbud Kecamatan Harau. Dan dalam hal penerimaan karyawan hendaknya benar-benar diseleksi sesuai kriteria yang dibutuhkan oleh koperasi. Agar disaat melayani anggota tidak ada kekecewaan dikala anggota dalam bertransaksi.
2. Kepada karyawan koperasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik dengan lebih baik lagi, guna untuk meningkatkan partisipasi anggota haruslah melihat kecepatan dan ketepatan dalam penyediaan barang yang

dicari atau dipesan oleh anggota. Jadi anggota tidak terlalu lama menunggu karena karyawan tidak mengetahui jenis dan nama barang yang dibelu. Sehingga partisipasi anggota akan meningkat dan anggota akan tetap menggunakan jasa koperasi serta berpartisipasi aktif di koperasi.

3. Kepada anggota diharapkan untuk dapat meningkatkan partisipasi dalam menghadiri RAT dan memberikan ide dan saran. Dengan menghadiri RAT dan memberikan ide atau saran dapat meningkatkan perkembangan informasi yang dapat meningkatkan perkembangan koperasi ke arah yang lebih baik.
4. Kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti topik yang sama, disarankan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arifin, Sri Djatnika. (2000). *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Bandung: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gervasius, Sugiyarso (2011). *Akuntansi Koperasi: Sistem, Metode, dan Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hendar dan kusnadi. (2002). *Ekonomi Kopersi*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Hendrojogi. Edisi Revisi. (2004). *Koperasi: Asas-asas, Teori, dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Husein, Umar (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Idris. 2008. *Aplikasi Model Analisis Dan Kuantitatif Dengan Program SPSS*. FE UNP : Padang.
- Irianto, Agus. 2007. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jajang W. Mahri (2006). *Pelayanan dan Manfaat Koperasi, serta Pengaruhnya terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Kabupaten Tasikmalaya)*. Jurnal Pendidikan dan Koperasi Universitas Pendidikan Indonesia. Diakses melalui www.google.com pada hari kamis tanggal 3 januari 2013.
- Kartasapoetra (1992). *Praktek Pengelolaan Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lina, Anatan (2008). *Service Excellence: Competing Through Competitiveness*. Bandung: Alfabeta.
- Pandji Anoraga dan Ninik Widiyanti (1998). *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ropke, Jochen (2000). *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*. Diterjemahkan oleh Sri Djatnika S.Ariffin. Jakarta:Rineka Cipta.