

**PENGARUH PENGETAHUAN ANGGOTA TENTANG KOPERASI
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI
ANGGOTA PADA KOPERASI SRI MERSING SMK N 1 TEBING
TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

Novita Riansani¹, Henny Indrawati², Hardisem Syabus³
Email : novitariansani@gmail.com, pku_henny@yahoo.com, hardi_545@yahoo.co.id
No. Hp : 085271916871

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: *This study aims to investigate the influence of the cooperative members' knowledge and quality of service to the participation of members of the Cooperative Sri Mersing SMK N 1 High Cliff Meranti Islands District. The population in this study were all members of the Cooperative Sri Mersing SMK N 1 High Cliff totaling 71 members. Sampling using the full sample totaled 64 minus 7 board members. Methods of data collection: questionnaire, test and documentation. Methods of data analysis in this study consisted of quantitative descriptive method, multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results showed that the knowledge of members and the quality of service simultaneously significantly to the participation of members of the cooperative. Analysis of the factors examined in the study showed that the variables are the dominant influence on the participation of members of the Cooperative Sri Mersing SMK N 1 High Cliff Meranti Islands District is the knowledge variable members.*

Keywords: *participation of members, members' knowledge and quality of service*

PENGARUH PENGETAHUAN ANGGOTA TENTANG KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI SRI MERSING SMK N 1 TEBING TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Novita Riansani¹, Henny Indrawati², Hardisem Syabus³
Email : novitariansani@gmail.com, pku_henny@yahoo.com, hardi_545@yahoo.co.id
No. Hp : 085271916871

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Absrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi yang berjumlah 71 anggota. Pengambilan sampel menggunakan metode sampel penuh berjumlah 64 anggota dikurangi 7 orang pengurus. Metode pengumpulan data: metode angket, test dan dokumentasi. Metode analisis data dalam penelitian ini terdiri dari metode deskriptif kuantitatif, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan secara simultan signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi. Analisis terhadap faktor-faktor yang diuji dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap partisipasi anggota Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti adalah variabel pengetahuan anggota.

Kata kunci: partisipasi anggota, pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Dasar perkeekonomian Indonesia tertuang dalam pasal 33 ayat 1 UUD 1945 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Tersirat dari penjelasan tersebut mengemukakan bahwa kemakmuran dan kesejahteraan masyarakatlah yang diutamakan, bukan kemakmuran dan kesejahteraan orang seorang. Berdasarkan penjelasan pasal tersebut maka dapat dikatakan bahwa badan usaha yang sesuai dengan bunyi pasal diatas adalah badan usaha koperasi. Secara tidak langsung, pernyataan tersebut menekankan bahwa keberhasilan pembangunan koperasi sangat banyak ditentukan oleh peran langsung pemerintah dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi, sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan koperasi sangat ditentukan oleh pemerintah.

Koperasi Sri Mersing bergerak dibidang simpan pinjam dan mempunyai badan hukum No. 50/BH/PAD/IV/2013. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah seorang pengurus koperasi, dalam pelaksanaannya koperasi belum dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini terjadi karena didalam pelaksanaannya koperasi belum dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Partisipasi yang baik ialah ketika anggotanya memberikan kontribusi pada koperasi yang dimasukinya serta bertanggung jawab atas kewajibannya, yang ditandai dengan SHU koperasi meningkat tiap tahunnya, jumlah modal koperasi yang meningkat dan lain-lain.

Keberhasilan koperasi dapat diukur dari keluar masuknya karyawan, baik buruknya pelayanan, dan besar kecilnya keuntungan yang diperoleh setiap tahunnya. Keuntungan dalam koperasi lebih dikenal dengan sisa hasil usaha (SHU). Anggota mempunyai peranan yang sangat penting dalam koperasi karena koperasi hanya bisa hidup, tumbuh dan berkembang apabila mendapat dukungan dari anggotanya, yaitu orang-orang yang sadar akan keanggotaannya, mengetahui hak dan kewajibannya, serta mampu dan bersedia mengikuti aturan permainan dalam organisasi koperasi.

Anggota yang berperan sebagai pemilik maupun pelanggan merupakan kunci utama dalam kemajuan koperasi, karena koperasi merupakan kumpulan orang-orang dan bukan merupakan modal yang menitik beratkan pada partisipasi anggotanya. Keberhasilan suatu koperasi tidak terlepas dari partisipasi seluruh anggota, baik partisipasi modal, partisipasi dalam kegiatan usaha, maupun partisipasi dalam pengambilan keputusan karena partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu dalam sebuah koperasi.

Partisipasi yang baik ialah ketika anggotanya memberikan kontribusi pada koperasi yang dimasukinya serta bertanggung jawab atas kewajibannya, yang ditandai dengan SHU koperasi meningkat tiap tahunnya, jumlah modal koperasi yang meningkat dan lain-lain. Namun pada Koperasi Sri Mersing partisipasi anggota sebagai pemilik dan pelanggan masih kurang baik dalam memberikan kontribusi, karena masih ada sebagian anggota yang tidak ikut berpartisipasi dalam RAT dan tidak berbelanja di waserda yang disediakan koperasi, sehingga berdampak pada SHU koperasi yang mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir. Begitu pula dengan jumlah anggota koperasi yang juga mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir.

Dari data yang diperoleh, jumlah SHU dan jumlah anggota mengalami fluktuasi selama lima tahun terakhir juga disebabkan oleh kurang puasnya anggota dalam mendapatkan pelayanan dari pengurus koperasi. Dalam hal kecepatan memberikan pelayanan, masih ada pengurus yang kurang tanggap melayani anggota. Kualitas pelayanan menunjuk pada kemampuan pengurus dalam melaksanakan keseluruhan

tugas-tugas yang biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan. Kualitas Pelayanan ini diukur melalui indikator: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Competence* (Kemampuan), *Credibility* (Kepercayaan), *Tangible* (Bukti Nyata), *Understanding The Customer* (Memahami Konsumen), dan *Communication* (Komunikasi).

Artinya bagaimana koperasi harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja. Hasil analisis akan bermanfaat untuk membuat program pengembangan SDM secara optimum. Pada gilirannya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetisi suatu koperasi. Yang jika dikaitkan ke dalam koperasi akan mempengaruhi tingkat partisipasi anggotanya.

Untuk menghindari gejala diatas pengurus harus tanggap menghadapi masalah yang dihadapi koperasi dengan melakukan beberapa strategi misalnya bagi anggota yang rajin menyimpan simpanan sukarela bunganya harus lebih besar dari anggota yang tidak berperan, dan mereka juga harus lebih diprioritaskan dalam koperasi. Tidak hanya itu, pengurus koperasi juga seharusnya dapat meningkatkan kinerja mereka dalam kegiatan perkoperasian, misalnya dalam hal pelayanan, pemanfaatan waktu, menanamkan rasa simpati dan empati, dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Sumber data dalam penelitian ini adalah Data primer, dalam penelitian ini berupa observasi, kuesioner (angket), test dan wawancara. Data Sekunder dalam penelitian ini berupa RAT koperasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi berjumlah 71 anggota. Pengambilan sampel menggunakan metode sampel penuh yaitu berjumlah 64 anggota dikurangi 7 orang pengurus. Variabel dalam penelitian ini adalah partisipasi anggota sebagai variabel terikat (Y) dengan indikator partisipasi insentif dan partisipasi kontributif. Pengetahuan anggota sebagai variabel bebas (X_1) dengan indikator tujuan koperasi, fungsi koperasi, prinsip koperasi, perangkat organisasi, dan permodalan koperasi. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X_2) dengan indikator keandalan, daya tanggap, keterjaminan, empati, dan keberwujudan fisik. Untuk mengumpulkan data digunakan metode kuisisioner (angket), test dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup yang diisi oleh anggota koperasi.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini terdiri dari metode deskriptif kuantitatif, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis meliputi uji simultan (F), koefisien determinasi (R^2), dan uji parsial (t) dengan menggunakan SPSS 17.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Tabel 1. Hasil analisis regresi linier berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.117	5.524		.564	.575
	Pengetahuan Anggota	.103	.017	.585	6.245	.000
	Kualitas Pelayanan	.233	.063	.346	3.695	.000

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Berdasarkan Tabel 1. persamaan regresi ini bermakna :

Konstanta sebesar 3,117 yang artinya jika variabel pengetahuan anggota (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) nilainya 0, maka variabel partisipasi anggota (Y) nilainya sebesar 3,117. Dengan asumsi variabel yang lain nilainya konstan.

Koefisien regresi variabel pengetahuan anggota (X_1) terjadi peningkatan sebesar 1 satuan, maka variabel partisipasi anggota akan meningkat sebesar 0,103 satuan. Dengan asumsi variabel yang lain nilainya konstan.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) terjadi peningkatan sebesar 1 satuan, maka variabel partisipasi anggota akan meningkat sebesar 0,233 satuan. Dengan asumsi variabel yang lain nilainya konstan.

Tabel 2. Uji Simultan (F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	985.338	2	492.669	101.083	.000 ^a
	Residual	297.307	61	4.874		
	Total	1282.645	63			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Anggota

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 2., dapat dilihat bahwa secara simultan besarnya F_{hitung} untuk model regresi ini adalah 101,083 dengan harga signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F yang diperoleh tersebut signifikan karena harga signifikansinya yang diperoleh kurang dari 0,05 yang berarti bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a . Dengan diterimanya H_a , berarti ada pengaruh yang signifikan antara pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap partisipasi anggota Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi.

Pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (t) menunjukkan hasil bahwa $t_{hitung}(6,245) >$ dari $t_{tabel}(2,000)$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_{a2} diterima, yaitu pengetahuan anggota mempunyai pengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi. Selanjutnya untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan $t_{hitung}(3,695) >$ dari $t_{tabel}(2,000)$ dengan signifikansi sebesar $0,032 < 0,05$ maka H_a diterima, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap partisipasi anggota Koperasi SMK N 1 Tebing Tinggi.

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 ^a	.768	.761	2.20769

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Anggota

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Koefisien determinasi simultan yang dilihat dari R^2 adalah 0,768. Nilai tersebut berarti $0,768 \times 100\%$ yaitu 76,8% variabel partisipasi anggota dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya ($100\% - 76,8\% = 23,2\%$) dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji F, bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $101,083 > 3,148$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan anggota koperasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap partisipasi anggota koperasi (Y). Hal tersebut sejalan dengan penelitian Suadiarditha, dkk (2012) yang berjudul pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi serba usaha (KSU) warga sejahtera, kelurahan cipinang, Jakarta timur. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Hal ini dapat diketahui pada uji F pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota diperoleh F_{hitung} sebesar 137,423 sedangkan F_{tabel} adalah sebesar 3,11 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan partisipasi anggota secara bersama-sama.

Pengujian pengaruh pengetahuan anggota (X_1) terhadap partisipasi anggota yang menghasilkan nilai t_{hitung} 6,245 > t_{tabel} 2,000 maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota secara statistik terbukti berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Besarnya pengaruh pengetahuan anggota yaitu sebesar $(0,585)^2 \times 100 = 34,2225\%$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan anggota berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan A. Rony Yulianto (2013), dan Sudiarditha,dkk (2012), namun tidak sejalan dengan penelitian Milliana (2012).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan anggota tentang koperasi merupakan segala sesuatu yang diketahui mengenai koperasi dan yang berhubungan dengannya, yang ditandai dengan adanya kemampuan untuk mengingat, memahami, dan mengaplikasikan informasi demi kegiatan berfikir mengenai koperasi. Pengetahuan koperasi tersebut berhubungan dengan kemampuan ingatan, pemahaman dan aplikasi dari materi pokok koperasi, landasan, asas dan tujuan, fungsi, peran dan prinsip koperasi, AD/ART, keanggotaan koperasi, perangkat organisasi, modal koperasi, bidang usaha koperasi serta pendirian dan pembubaran koperasi sehingga berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota. (I Ketut,dkk, 2013).

Berdasarkan hasil analisis uji t variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap partisipasi anggota yang menghasilkan nilai t_{hitung} 3,695 > t_{tabel} 2,000 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara statistik terbukti berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Besarnya kualitas pelayanan $(0,346)^2 \times 100 = 11,9716\%$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap partisipasi anggota.

Hal ini juga dapat dilihat pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Isnah Syahraini (2008) bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota sebesar 91,4%.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa sikap atau perbuatan koperasi yang digunakan dalam melayani anggota adalah sikap positif yang dapat menarik anggota untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi (Sulastrri Rini Rindrayani, 2009).

Dilihat dari perhitungan R^2 (R Square Change) diperoleh nilai sebesar 0,768 atau 76,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 76,8%, sedangkan sisanya 23,2% dipengaruhi faktor lain.

Faktor lain yang dimaksud dalam penelitian ini salah satunya adalah berdasarkan teori Hendar dan Kusnadi (2002) partisipasi anggota juga dipengaruhi oleh manajemen organisasi koperasi. Perlu diingat bahwa manajemen koperasi bersifat terbuka dan manajemen itu ditujukan untuk kepentingan/kebutuhan anggota. Ini berarti apa pun yang terjadi dalam manajemen koperasi harus mendukung kepentingan/kebutuhan anggota, dan bisa dipahami oleh anggota.

Berdasarkan regresi linear berganda, maka diperoleh persamaan sebagai berikut:
 $Y = 3,117 - 0,103 X_1 - 0,233X_2$ Dari persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut: Konstanta sebesar 3,117 yang artinya jika variabel pengetahuan anggota (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) nilainya 0, maka variabel partisipasi anggota (Y) nilainya sebesar 3,117.

Jika variabel pengetahuan anggota (X1) terjadi peningkatan sebesar 1 satuan, maka variabel partisipasi anggota akan meningkat sebesar 0,103.

Jika variabel kualitas pelayanan (X2) terjadi peningkatan sebesar 1 satuan, maka variabel partisipasi anggota akan meningkat sebesar 0,233.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Besarnya pengaruh pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota adalah 76,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh penelitian lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Semakin tinggi pengetahuan anggota akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan dan semakin meningkat pula partisipasi anggota.
2. Pengetahuan anggota tentang koperasi berpengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi, hal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan anggota memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap partisipasi anggota. Selain itu dapat dilihat dari nilai t_{hitung} 6,245 lebih besar dari t_{tabel} 2,000 sehingga berpengaruh.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap partisipasi anggota. Selain itu dapat dilihat dari nilai nilai t_{hitung} 3,695 lebih besar dari t_{tabel} 2,000 sehingga berpengaruh.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, penulis merekomendasikan:

1. Kepada Koperasi Sri Mersing agar selalu meninjau ulang kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan tidak bisa diabaikan begitu saja karena pelayanan yang buruk akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota.
2. Kepada pengurus koperasi Sri Mersing hendaknya memperhatikan dan berusaha membantu anggota dalam meningkatkan pengetahuannya tentang koperasi dengan cara menambah pengetahuan anggota melalui penyuluhan tentang sistem perkoperasian.
3. Meningkatkan profesionalitas pengurus dalam membantu anggota dalam hal berkoperasi dengan cara menambah pengetahuan melalui pelatihan atau seminar tentang perkoperasian.
4. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi partisipasi anggota pada koperasi Sri Mersing di SMK N 1 Tebing Tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- A Rony Yulianto, 2013. *Pengetahuan dan Sikap tentang Koperasi serta Implikasinya terhadap Partispasi Anggota Koperasi Mahasiswa pada Koperasi Mahasiswa*. Universitas Pancasakti Tegal. Tegal.
- Hendar dan Kusnadi. 2002. *Ekonomi Koperasi (Untuk Perguruan Tinggi)*. Bumi Aksara. Jakarta.
- 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*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.
- Isna Syahraini. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Kesejahteraan Wanita Air Tiris Kecamatan Kampar*. Skripsi S1 Universitas Riau. Pekanbaru.
- Miliana. 2012. *Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa tentang KOPMA terhadap Partisipasi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi dalam Kegiatan KOPMA Universitas Negeri Padang*. Padang.