

**PENGARUH PENGETAHUAN ANGGOTA TENTANG
KOPERASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI SERBA USAHA
(KSU) WARGA SEJAHTERA, KELURAHAN CIPINANG,
JAKARTA TIMUR**

**APRILIA WIDYASTUTI
8125072757**



**Proposal Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas
Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI DAN KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2011**

**INFLUENCE OF MEMBERED SCIENCE ABOUT
COOPERATIVE AND QUALITY SERVICES TO MEMBERED
PARTICIPATION ON “WARGA SEJAHTERA” MULTI
PURPOSE COOPERATIVE , CIPINANG SUB-DISTRICT –
EAST JAKARTA**

**APRILIA WIDYASTUTI
8125072757**



**Scription submitted as part fulfillment of the requirement for bachelor
degree in Economic Education**

**STUDY PROGRAM OF ECONOMIC
CONCENTERAD OF ECONOMIC AND COOPERATIVE
DEPARTEMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
ECONOMIC OF FACULTY
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2011**

ABSTRAK

APRILIA WIDYASTUTI. *Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur.* Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2011.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi serba usaha (KSU) Warga Sejahtera, kelurahan Cipinang, Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan terhitung sejak bulan Mei 2010 sampai Juni 2011. Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi serba usaha (KSU) Warga Sejahtera Jakarta Timur sebanyak 355 orang anggota. Sampel yang digunakan adalah 84 orang anggota dengan menggunakan teknik acak sistematis (*systematic random sampling technique*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional, sedangkan data yang diperoleh untuk variabel X₁, X₂ dan Y berasal dari data primer dengan instrumen tes untuk variabel X₁ dan instrumen berupa kuisioner dengan skala likert untuk variabel X₂ dan Y yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Pengolahan data menggunakan program SPSS 17.0.

Secara parsial, besarnya pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dengan partisipasi anggota adalah 0,803. Artinya pengaruh antara pengetahuan anggota tentang koperasi dengan partisipasi anggota adalah kuat dan nilainya positif. Nilai positif artinya jika pengetahuan anggota tentang koperasi meningkat, maka partisipasi anggota akan meningkat, begitupun sebaliknya. Sedangkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota adalah sebesar 0,271. Artinya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota adalah lemah dan nilainya positif. Nilai positif artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat, begitupun sebaliknya. Dari Uji F pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota diperoleh F hitung sebesar 137,423 sedangkan nilai F kritis atau F tabel adalah sebesar 3,11, maka F hitung > F tabel, artinya terdapat pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota secara bersama-sama. Nilai R² yang didapat adalah sebesar 0,772. Artinya variabel pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan dapat menerangkan variabilitas sebesar 77,2% dari variabel partisipasi anggota, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adapun persamaan regresi berganda yang didapat adalah $\hat{Y} = 28,725 + 1,742X_1 + 0,209X_2$. Dari analisis diatas dapat dikatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada KSU warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur.

ABSTRACT

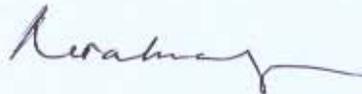
APRILIA WIDYASTUTI. *The Influence of Membered Science about Cooperative and Quality Services to Membered Participation on Warga Sejahtera Multi Purpose Cooperative, Cipinang Sub-District – East Jakarta.* Script, Jakarta : Economics Education Program, Economics and Cooperative Education Concentration, Economics Majors and the Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta. 2011.

The purpose of this research is to know the influence of Membered Science about Cooperative and Quality Services to Membered Participation on Warga Sejahtera Multi Purpose Cooperative, Cipinang Sub-District – East Jakarta. This research has done from during three month since May until June 2011. The population research was all of membered on Warga Sejahtera Multi Purpose Cooperative is 355members and 84 members for sample with used systematic random sampling technique. Method using method with correlational approach, while the data X_1 , X_2 and Y from primary with instrument test for X_1 , and instrument of questionnaire with likert scale for X_2 and Y . It has validity test and realibility test.

Partially, the amount of influence between the membered science about cooperative and the membered participation is about 0,803. It means that the influence of the membered science about cooperative and the membered participation is strong and its positive value. Positive value mean if the membered science about cooperative rises, the membered participation will rise, and so even contrariwise. Meanwhile, the amount of influence between the quality services and the membered participation is about 0,271. It means that the influence of the quality services and the membered participation is weak and has positive value. Positive value mean if the quality services rises, the membered participation will rise, and so even contrariwise. From the F test, the effect of the membered science about cooperative and quality services to membered participation, F is counted for about 137,423 while the F table is equal to 3,11 then F calculated $>$ F table. It means that there is the effect of the membered science about cooperative and quality services to membered participation simultaneously. R^2 value which is obtained is equal to 0,772. It means that the variable membered science about cooperative and quality services, it can explain the membered participation for about 77,2%. Meanwhile, the rest it explained by other variables. The regression equation which obtained is $\hat{Y} = 28,725 + 1,742X_1 + 0,209X_2$. From the above analysis, simultaneously it can have a significant effect between the influence of membered science about cooperative and quality services to membered participation on Warga Sejahtera multi purpose cooperative, Cipinang Sub-District – East Jakarta.

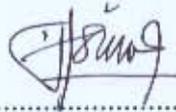
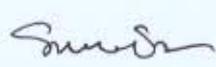
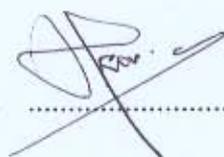
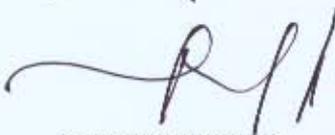
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si.

NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si.</u> NIP. 19720114 199802 2 001	Ketua		23 / 7 / 11
2. <u>Karuniana Dianta, SIP, ME.</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Sekretaris		23 / 7 / 11
3. <u>Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si.</u> NIP. 19580722 198603 2 001	Penguji Ahli		23 / 7 / 11
4. <u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si.</u> NIP. 19560207 198602 1 001	Pembimbing I		23 / 7 / 11
5. <u>Ari Saptono, SE, M.Pd</u> NIP. 19720715 200112 1 001	Pembimbing II		23 / 7 / 11

Tanggal Lulus : 21 Juli 2011

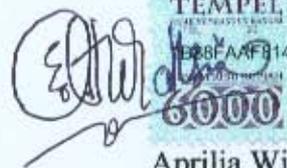
PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2011

Yang Membuat Pernyataan




Aprilia Widyastuti

NIM. 8125072757

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2011

Yang Membuat Pernyataan

Materai 6000

Aprilia Widyastuti

NIM. 8125072757

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Niat, Usaha dan *Doa* adalah tiga kunci sukses
menggapai cita-cita,,

Dan Kegagalan hanya terjadi bila kita **MENYERAH,,**
Karena, Apa yang kamu kerjakan hari ini, adalah
“sebanding” dengan hasil yang akan kamu peroleh di
hari esok,

Maka, Jadikanlah hari ini *Lebih Baik* dari hari
kemarin,

Dan hari esok adalah harapan yang **PASTI AKAN
TERCAPAI !!**

So..Do your Best for get the best Result

*Skripsi ini aku persembahkan untuk Ayah, Ibunda,
Adik-adikku, Mba Sri dan
Mas Gyo, Keluargaku
tercinta dan E.Wijaya*

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2011

Yang Membuat Pernyataan

Materai 6000

Putri Rahmawati
No.Reg. 8125072734

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan ridhonya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, kelurahan Cipinang, Jakarta Timur.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) pada Konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pantas kiranya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. I Ketut R. Suarditha, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan bimbingan materi, arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini,
2. Ari Saptono, SE.,M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II dan sekaligus Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi yang telah memberikan saran dan bimbingan metodologi dan saran dalam penulisan skripsi ini,
3. Dr. Siti Nurjanah, SE.,M.Si, sebagai Koordinator Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi yang banyak memberikan arahan.
4. Dr. Saparuddin M.Si, selaku Kaprodi Pendidikan Ekonomi

5. Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi,
6. Seluruh Dosen-Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Dosen Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi yang telah mengajarkan berbagai hal kepada peneliti,
7. Kedua orang tua peneliti, Ayahanda dan Ibunda serta adikku tersayang yang selalu memberikan semangat dan bantuan baik dari segi moril maupun materil yang telah diberikan kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini,
8. Sahabat-sahabatku, Putri "Pucil" Rahmawati, Febrian"Pepeb"Alisi, Aisa, Nenden, Iis, Trio GengGong(Ka'Achi,Ka'Ambar & Ka'Sinta) dan teman-teman peneliti serta semua mahasiswa/i Pendidikan Ekonomi Koperasi Reguler 2007 yang telah memberikan semangat dan dorongan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada rekan-rekan serta pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga hasil penelitian ini bermanfaat untuk semua pihak yang memerlukan bahan referensi, khususnya di bidang pendidikan. Namun demikian, peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini sehingga tidak menutup kemungkinan untuk melakukan penelitian lanjutan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama.

Jakarta, Juli 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	13
D. Perumusan Masalah	13
E. Kegunaan Penelitian	14
BAB II. PENYUSUNAN DESKRIPSI TEORETIS, KERANGKA BERFIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Teori Partisipasi Anggota	15
2. Teori Pengetahuan Anggota tentang Koperasi	28
3. Teori Kualitas Pelayanan	43
B. Kerangka Berfikir	55
C. Perumusan Hipotesis	59

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	61
B. Tempat dan Waktu Penelitian	61
C. Metode Penelitian	62
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	62
E. Instrumen Penelitian	
1. Partisipasi Anggota	64
a. Definisi Konseptual	64
b. Definisi Operasional	64
c. Kisi-Kisi Instrumen	65
d. Validasi Instrumen Partisipasi Anggota	66
2. Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi	68
a. Definisi Konseptual	68
b. Definisi Operasional	68
c. Kisi-Kisi Instrumen	69
d. Validasi Instrumen Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi	70
3. Kualitas Pelayanan	72
a. Definisi Konseptual	72
b. Definisi Operasional	72
c. Kisi-Kisi Instrumen	73
d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan	75
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	77
G. Teknik Analisis Data	
1. Uji Persyaratan Analisis	77
a. Uji Normalitas	77
b. Uji Linearitas	78
2. Analisis Regresi Berganda	79
3. Analisis Korelasi	80
a. Menghitung Koefisien Korelasi Parsial.....	81

b. Menghitung Koefisien Korelasi Simultan	82
4. Analisis Koefisien Determinasi	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Tempat Penelitian	84
B. Deskripsi Responden	84
C. Deskripsi Data	
1. Partisipasi Anggota	85
2. Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi	88
3. Kualitas Pelayanan	93
D. Analisis Data	98
E. Interpretasi Hasil Penelitian	106
F. Keterbatasan Penelitian	109
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	110
B. Implikasi	111
C. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	117
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Perbandingan UMKM dengan Usaha Besar	3
I.2	Pertumbuhan Koperasi di Wilayah DKI Jakarta	4
I.3	Pertumbuhan Jumlah Anggota Koperasi di Wil. DKI Jakarta	5
I.4	Daftar Jumlah Anggota Koperasi	11
III.1	Indikator-Indikator Partisipasi Anggota	65
III.2	Skala Penilaian Partisipasi Anggota	66
III.3	Indikator-Indikator Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi	69
III.4	Skala Penilaian Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi	70
III.5	Indikator-Indikator Instrumen Kualitas Pelayanan	74
III.6	Skala Penilaian Kualitas Pelayanan	74
IV.1	Distribusi Frekuensi Variabel Y (Partisipasi Anggota)	85
IV.2	Rata-Rata Hitung Skor Indikator dan Sub Indikator Partisipasi Anggota	87
IV.3	Distribusi Frekuensi Variabel X1 (Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi)	89
IV.4	Rata-Rata Hitung Skor Indikator dan Pokok Bahasan Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi	91
IV.5	Distribusi Frekuensi Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)	93
IV.6	Rata-Rata Hitung Skor Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	95
IV.7	Uji Normalitas Data	97
IV.8	Koefisien Regresi Berganda X1 dan X2 ke Y	100
IV.9	ANOVA Regresi X1 dan X2 terhadap Y	102
IV.10	Koefisien Korelasi Parsial	103
IV.11	Tabel Summary Uji Korelasi Simultan	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV.1	Grafik Histogram Variabel Y (Partisipasi Anggota)	83
IV.2	Grafik Histogram Variabel X1 (Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi)	87
IV.3	Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)	91
IV.4	Normal Probability Plot	98
IV.5	Scatter Plot of Residual Untuk Uji Linieritas	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Izin Penelitian	116
2	Surat Keterangan Penelitian	117
3	Kuisisioner Uji Coba Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi	118
4	Kuisisioner Uji Coba Kualitas Pelayanan	120
5	Kuisisioner Uji Coba Partisipasi Anggota	122
6	Data Uji Coba Validitas Pengetahuan Anggota tentang Koperasi (X1)	124
7	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X1	125
8	Rekapitulasi Data Uji Validitas Variabel X1	127
9	Data Uji Reliabilitas Variabel X1	128
10	Perhitungan Varians Total dan Realibilitas Variabel X1	129
11	Data Uji Coba Kualitas Pelayanan (X2)	132
12	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X2	133
13	Rekapitulasi Data Uji Validitas Variabel X2	135
14	Data Uji Reliabilitas Variabel X2	136
15	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X1	137
16	Data Uji Coba Partisipasi Anggota (Y)	138
17	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	139
18	Rekapitulasi Data Uji Validitas Variabel Y	141
19	Data Uji Reliabilitas Variabel X2	142
20	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel Y	143
21	Kuisisioner Instrumen Final Variabel X1	144
22	Kuisisioner Instrumen Final Variabel X2	147
23	Kuisisioner Instrumen Final Variabel Y.....	149
24	Data Penelitian Variabel X1	151
25	Data Penelitian Variabel X2	153

26	Data Penelitian Variabel Y	155
27	Data Mentah Penelitian Untuk Variabel X1, X2 dan Y	157
28	Distribusi Frekuensi Variabel X1	159
29	Grafik Histogram Variabel X1	160
30	Distribusi Frekuensi Variabel X2	161
31	Grafik Histogram Variabel X2	162
32	Distribusi Frekuensi Variabel Y	163
33	Grafik Histogram Variabel Y	164
34	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku	165
35	Perhitungan Skor Indikator yang Dominan Variabel X1	166
36	Perhitungan Skor Materi Pokok Per Indikator yang Dominan Variabel X1	167
37	Perhitungan Skor Dimensi yang Dominan Variabel X2	168
38	Perhitungan Skor Indikator Per Dimensi yang Dominan Variabel X2	169
39	Perhitungan Skor Indikator yang Dominan Variabel Y.....	171
40	Perhitungan Skor Sub. Indikator yang Dominan Variabel Y	172
41	Hasil Output SPSS	174
42	Tabel Nilai r Product Moment dari Pearson	178
43	Tabel Distribusi t.....	179
44	Tabel distribusi F	180

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan di era globalisasi pada saat ini sangatlah sarat dengan persaingan yang berat diantara para pelaku ekonomi, hal inilah yang membuat manusia selalu dihadapkan pada banyak pilihan untuk mencari yang terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup yang semakin beragam dengan biaya yang tidak dapat dikategorikan kecil untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran hidup. Persaingan ini tidak hanya dirasakan pada beberapa pihak atau negara saja, tetapi juga dirasakan oleh semua negara yang ada, baik negara maju ataupun negara berkembang, termasuk Indonesia.

Fakta yang dapat kita lihat bersama yaitu dengan adanya beberapa perjanjian perdagangan yang dilakukan oleh Indonesia yang tergabung dalam negara ASEAN dengan negara China dalam perjanjian ASEAN-China Free Trade Agreement (ACFTA) yang mulai diberlakukan pada 2010 tahun lalu. Di dalam perjanjian ini terdapat kebijakan perdagangan yang memberlakukan system tariff nol persen untuk barang-barang tertentu yang masuk atau keluar sesuai dengan apa yang telah disepakati. Bagi Indonesia, kebijakan ini pada akhirnya menuntut para pelaku ekonomi yang ada di Indonesia untuk dapat meningkatkan daya saingnya agar usahanya tetap bertahan dan menunjukkan eksistensinya.

Dasar perekonomian 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.

Keberadaan koperasi telah sejak lama melekat dalam jati diri bangsa bahkan sedari masa kolonial Belanda. Ketika didirikan pertama kali, koperasi memiliki cita-cita mulia yaitu untuk memenuhi kebutuhan anggotanya baik untuk kebutuhan konsumsi maupun untuk kebutuhan produksi, bahkan koperasi dijadikan sebagai soko guru perekonomian nasional. Tetapi melihat kenyataan yang terjadi pada saat ini peran koperasi sebagai unsur ekonomi kerakyatan nampaknya tidak menonjol. Banyak pihak yang mengemukakan berkaitan dengan ketidakmampuan koperasi untuk ikut membantu pemulihan perekonomian nasional, mereka menyatakan “bahwa intensitas dan kualitas pembinaan koperasi juga ikut menurun karena menurunnya kemampuan keuangan pemerintah.”¹ 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 sebagai suatu badan usaha, juga dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, yaitu “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan

¹ Teuku Syarif, “Koperasi Menuju Otonomi Yang Berdaya Saing”. *Infokop* .Nomor 20, (Jakarta: Kementrian Koperasi Republik Indonesia, 2002), h. 44-50.

kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.”²

Berdasarkan ungkapan tersebut menunjukkan bahwa modal yang utama dan penting dalam koperasi adalah anggota. Sedangkan ungkapan koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasar atas azas kekeluargaan menyatakan bahwa koperasi adalah organisasi ekonomi yang berwatak sosial.

Perkembangan koperasi dari masa ke masa pun belum dapat menunjukkan peningkatan yang signifikan, hal ini terbukti dengan semakin berkurangnya peran koperasi yang diakibatkan oleh lemahnya daya saing koperasi dan rendahnya pertumbuhan koperasi setiap tahunnya. Berdasarkan data 2004 sampai 2009, menyebutkan bahwa ada sedikit dampak positif pengembangan koperasi dalam hal penyerapan tenaga kerja yaitu sebesar 23,39% dari koperasi.³ Mengingat adanya dampak positif inilah hendaknya koperasi tetap dijaga keberadaannya.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa perkembangan Usaha Kecil Menengah dan Koperasi (UKMK) tergolong sangat rendah bila dibandingkan dengan usaha besar, hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.1
Perbandingan UKMK dengan Usaha Besar

Skala Usaha	Jumlah	Kontribusi terhadap		Penguasaan Pangsa Pasar
		PDRB	Pertumbuhan Ekonomi	
UKMK	99,8%	39,8%	16,4%	20%
Usaha Besar	0,2%	60,2%	83,6%	80%

² Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 1992 *Tentang Perkoperasian*, (Jakarta: Balai Latihan Koperasi, 1995) .h.2

³ Adhitya Ramadhan, *Kontribusi Koperasi terhadap UMKM* . <http://www.sentrukukm.com/index.php> (Diakses pada tanggal 13 Maret 2011)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah usaha kecil, menengah dan koperasi yang ada hampir 500 kali lipat dari jumlah usaha besar. Hal tersebut menunjukkan dua hal sekaligus, yaitu superkuatnya sektor usaha besar dan teramat lemahnya Usaha kecil Menengah dan Koperasi (UKMK).⁴

Pertumbuhan koperasi sangat diharapkan mengalami peningkatan setiap tahunnya di semua wilayah yang ada di Indonesia, namun ironisnya pertumbuhan koperasi yang kurang baik justru sangatlah terasa di wilayah ibukota negara Indonesia sendiri, yaitu DKI Jakarta, bagi koperasi yang letaknya jauh dari ibukota perkembangannya justru lebih maju di bandingkan dengan koperasi-koperasi yang ada di Jakarta, contohnya saja seperti koperasi batik yang perkembangannya sangat maju di Jawa Tengah dan Jawa Timur.

Berdasarkan data statistik dari Kementerian Koperasi Republik Indonesia, menyebutkan bahwa pertumbuhan koperasi di wilayah DKI Jakarta dari tahun 2004 sampai tahun 2009 dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel I. 2
Pertumbuhan Koperasi di Wilayah DKI Jakarta

Tahun	Jumlah Koperasi (Unit)	Pertumbuhan (%)
2004	6.717	
2005	6.737	0,56%
2006	6.858	2,27%
2007	6.847	(0,79%)
2008	7.203	8,3%
2009	7.326	1,71%

Sumber: Kementerian Koperasi Republik Indonesia

⁴ Merina Mayasari, *Kontribusi Koperasi Bagi Perekonomian Indonesia*.
<http://www.wartawarga.gunadarma.ac.id> (Diakses pada tanggal 13 Maret 2011)

Fenomena berikutnya adalah pertumbuhan jumlah anggota koperasi di DKI Jakarta yang belum juga menunjukkan peningkatan yang signifikan setiap tahunnya, hal ini menandakan kurangnya kesadaran dan minat warga masyarakat DKI Jakarta untuk berkoperasi. Pertumbuhan jumlah anggota koperasi di wilayah DKI Jakarta dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel I.3
Pertumbuhan Jumlah Anggota Koperasi di Wilayah DKI Jakarta

Tahun	Jumlah Anggota	Pertumbuhan (%)
2004	1.716.756	
2005	1.717.152	0,02%
2006	1.068.682	(37,76%)
2007	971.040	(9,14%)
2008	979.860	0,91%
2009	982.723	0,29%

Sumber: Kementerian Koperasi Republik Indonesia

Melihat kenyataan tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah anggota koperasi di DKI Jakarta sangatlah kecil sekali, prosentasi penurunan jumlah anggota justru lebih besar dibandingkan dengan prosentase kenaikannya yang tidak lebih dari 1% setiap tahunnya.

Pengembangan koperasi yang efektif dan optimal akan berdampak pada kemajuan dan keberhasilan suatu koperasi dalam mencapai tujuannya, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya secara khusus dan masyarakat secara umum. Keberhasilan suatu koperasi juga tidak terlepas dari peran serta anggota-anggotanya. Bagi koperasi, anggota adalah asset atau kekayaan sumber daya manusia yang sangat penting. Selain berperan sebagai anggota koperasi, para anggota juga berperan sebagai pemilik koperasi yang sangat berpotensi dalam

mengembangkan usaha koperasi dan mengawasi jalannya kegiatan perkoperasian secara bersama-sama atas dasar azas kekeluargaan dalam mencapai tujuan bersama.

Hasibuan menyatakan bahwa untuk mengusahakan anggota agar berpartisipasi aktif harus mengetahui apa yang menjadi tujuan koperasi, kegiatan apa saja yang harus dilakukan, apa saja dan berapa yang diperlukan untuk melakukan kegiatan itu, oleh siapa, bilamana dimulai dan kapan selesai dan jika sudah bagaimana pembagian hasilnya.⁵ Dengan mengetahui tujuan dari koperasi, maka diharapkan akan menumbuhkan kesadaran para anggota untuk berkoperasi. Kesadaran para anggota tersebut dapat diwujudkan dengan adanya peran serta atau partisipasi anggota secara langsung dalam kegiatan-kegiatan koperasi. Partisipasi anggota tersebut tidak hanya terlihat dari keikutsertaan anggota dalam Rapat Anggota Tahunan dan pengambilan keputusan saja, melainkan juga terlihat dari pemanfaatan pelayanan yang diselenggarakan oleh koperasi, seperti pembelian barang-barang pada toko koperasi ataupun permintaan kredit atau peminjaman uang apabila koperasi tersebut bergerak dalam unit usaha simpan pinjam.

Pada kenyataannya, banyak sekali dari anggota koperasi yang tidak berpartisipasi aktif dalam koperasinya dan yang paling menonjol terjadi pada koperasi dengan jenis serba usaha. Koperasi Serba Usaha (KSU) adalah koperasi yang memiliki lebih dari satu jenis usaha yang dijalankan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya. Munculnya industri ritel minimarket

⁵ P. Hasibuan, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Yayasan pembinaan Keluarga UPN Veteran, 1986), h.62

dengan pola waralaba seperti AlfaMart, IndoMart, dll sangat meresahkan keberadaan koperasi, khususnya koperasi yang menyediakan kebutuhan sehari-hari seperti KSU ini. Industri ritel ini lebih cepat dan mudah untuk merebut pangsa pasar, hal ini dikarenakan adanya layanan yang baik, tingkat harga yang murah dan tempat yang nyaman. Tiga hal tersebut ternyata mampu membuat konsumen untuk lebih memilih membeli atau berbelanja pada industri ritel ini, tidak terkecuali pula para anggota koperasi. Mereka banyak yang lebih memilih untuk membeli atau berbelanja pada industri ritel daripada membeli atau berbelanja di toko koperasi miliknya sendiri.

Ketua Dewan Koperasi Indonesia Wilayah DKI Jakarta, Nachrowi Ramli mengatakan bahwa sampai tahun 2011 terdapat 5000 dari 7500 KSU di DKI Jakarta berada dalam kondisi tidak sehat atau mati suri. KSU dinyatakan tidak sehat atau mati suri karena tidak bisa menyelenggarakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) karena tidak memiliki biaya untuk sewa gedung. Selain itu mati surinya KSU juga disebabkan karena anggota maupun pengurus tidak memiliki pengetahuan yang baik dalam menjalankan koperasi.⁶

Fakta selanjutnya berdasarkan data Suku Dinas Koperasi Wilayah Jakarta Timur, keberadaan Koperasi Serba Usaha (KSU) di wilayah Jakarta Timur yang hanya berjumlah 69 koperasi dari 1.845 koperasi yang terdaftar. Ironisnya, dari 69 Koperasi Serba Usaha (KSU) yang terdaftar hanya tersisa 10 koperasi yang

⁶ Yanni Yaenah, *Dekopinwil DKI Jakarta berjuang menghidupkan KSU Mati Suri*, <http://www.dekopinDKI.com> (Diakses pada tanggal 30 Mei 2011).

masih aktif dalam melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dan menjalankan kegiatan perkoperasiannya,⁷ sedangkan sisanya hanya meninggalkan nama belaka.

Partisipasi anggota dalam berkoperasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain citra koperasi, tingkat pendapatan anggota, motivasi anggota dalam berkoperasi, pengetahuan anggota tentang koperasi, dan kualitas pelayanan koperasi.

Faktor yang pertama adalah citra koperasi. Citra koperasi di mata masyarakat luas dinilai memburuk, hal ini diakibatkan masih banyaknya cerita tidak sedap mengenai pengelolaan koperasi yang masih jauh dari profesionalisme. Masyarakat luas menilai bahwa para pengurus dan pengelola dalam koperasi sibuk menyusun strategi untuk mendapatkan keuntungannya masing-masing dan nyawa koperasi selama ini hanya bergantung dari dana bantuan yang diberikan oleh pemerintah semata, pandangan yang seperti inilah yang membuat hilangnya kepercayaan masyarakat kepada koperasi yang akhirnya membuat citra koperasi menjadi semakin terpuruk. Citra koperasi yang semakin terpuruk dapat mengakibatkan rendahnya kepercayaan masyarakat termasuk para anggotanya sendiri untuk terlibat dalam kegiatan koperasi.

Partisipasi anggota pada koperasi juga ditentukan oleh tinggi rendahnya pendapatan anggota tersebut, terlebih lagi apabila koperasi tersebut anggotanya heterogen seperti yang terjadi pada (Koperasi Serba Usaha) KSU Warga Sejahtera. Seseorang yang pendapatannya tinggi akan memberikan aspirasi dan

⁷ Data Suku Dinas Koperasi di Wilayah Jakarta Timur Tahun 2010

waktunya dengan porsi yang lebih tinggi untuk ikut serta dalam kegiatan-kegiatan koperasi dibandingkan dengan seseorang yang berpendapatan rendah.

Rendahnya tingkat partisipasi disebabkan oleh rendahnya motivasi anggota untuk berkoperasi sebagai akibat kurangnya kesadaran dan pemahaman anggota tentang seluk beluk koperasi. Seperti yang dikatakan Karta Saputra, bahwa “Kenyataan yang harus kita akui secara jujur dimana kesadaran anggota koperasi kita untuk menjadi anggota koperasi masih kurang.”⁸ Semakin tinggi kesadaran anggota dalam koperasi akan meningkatkan motivasi dalam diri anggota tersebut untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasinya.

Pengetahuan anggota tentang koperasi sangatlah penting seperti yang dikatakan oleh Keith Davis yang mengutip pernyataan dari Robert Tannenbaum yang menyatakan bahwa para anggota hendaknya memiliki pengetahuan, seperti kecerdasan dan pengetahuan teknis untuk berpartisipasi.⁹ Pengetahuan tersebut akan menimbulkan kesadaran dan pemahaman para anggota koperasi tentang seluk beluk koperasi secara mendalam dan memberikan dampak bagi anggota untuk dapat berpartisipasi dalam seluruh kegiatan yang dijalankan koperasi.

Pengetahuan anggota tentang koperasi dapat diperoleh dengan adanya pendidikan perkoperasian yang diberikan untuk para anggota koperasi dengan tujuan untuk menyadarkan para anggota untuk dapat melaksanakan kewajiban serta haknya sebagai anggota koperasi, membangkitkan aspirasi dan pemahaman

⁸ G. Karta Saputra, *Koperasi Indonesia yang berdasar Pancasila dan UUD 1945* (Jakarta; departemen Koperasi, 1991), h.52

⁹ Keith Davis dan John W. Newstrom, *Perilaku dalam Organisasi, Terjemahan Agus Dharma*, (Jakarta: Erlangga, 1994), h. 183

anggota tentang konsep-konsep, prinsip-prinsip dalam pelaksanaan koperasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu keanggotaan koperasi. Jika pengetahuan koperasi yang dimiliki anggota semakin banyak, semakin baik pula kesadaran anggota dan pemahaman anggota terhadap koperasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan keikutsertaan anggota dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi.

Kualitas pelayanan juga menjadi cara bagi koperasi untuk mempertahankan partisipasi anggota dalam berkoperasi. Jika koperasi dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik yang akan menimbulkan rasa aman dan nyaman, maka para anggota koperasi tidak akan ragu-ragu untuk menggunakan dan memanfaatkan kewajiban dan haknya sebagai anggota koperasi. Teuku Syarif mengatakan, “Dengan jumlah anggota yang semakin banyak ternyata koperasi belum mampu meningkatkan pelayanannya.”¹⁰ Hal tersebut menyiratkan pesan bahwa telah banyak koperasi yang memiliki cukup banyak anggota namun koperasi tersebut belum dapat memberikan pelayanan yang baik, sehingga para anggotanya belum dapat merasakan kemanfaatannya berada dalam koperasi tersebut. Jika pelayanan yang diberikan koperasi telah dapat memuaskan anggotanya, maka hal tersebut dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam koperasinya.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Koperasi Serba Usaha (KSU) mengingat semakin rendahnya eksistensi KSU akibat adanya persaingan dengan industri ritel yang membuat KSU mati suri.

¹⁰ Teuku Syarif, *Op.cit*, h. 47

Penelitian ini akan dilakukan pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera Jakarta Timur. KSU Warga Sejahtera memenuhi dan melayani kebutuhan anggota dan masyarakat sekitarnya dengan melakukan tiga jenis usaha yaitu usaha toko, jasa laundry dan usaha simpan pinjam yang diharapkan dapat mendorong partisipasi anggota dalam mengembangkan dan memajukan koperasi.

Berdasarkan hasil laporan pertanggung jawaban Rapat Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera pada periode 2009, koperasi ini memiliki jumlah anggota yang tercatat selama 3 tahun adalah sebagai berikut:

Tabel I.4
Daftar Jumlah Anggota Koperasi

Kriteria	2007	2008	2009
Anggota Aktif	281	273	269
Anggota Pasif	51	64	66
Jumlah Anggota	332	337	335

Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban KSU Warga Sejahtera Tahun Buku 2009.

Dalam pelaksanaan kegiatan koperasi periode 2009 ini terdapat beberapa masalah yang ditemui koperasi salah satunya tercermin dalam tabel di atas yaitu terjadi peningkatan jumlah anggota yang pasif dalam koperasi, selain itu, terjadi penurunan pada jumlah simpanan anggota yang berupa tabungan khusus anggota dari Rp. 7.994.850,00 menjadi Rp. 7.880.000,00. Partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi dan kehadiran dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) hanya sekitar 30-35% dari jumlah anggota.¹¹ KSU Warga Sejahtera juga mengalami persaingan yang cukup berat dengan usaha-usaha lain seperti waralaba yang juga

¹¹ Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus KSU Warga Sejahtera Tahun Buku 2009, h.12

bergerak dalam melayani kebutuhan masyarakat, persaingan ini lebih mengarah pada kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga anggota koperasi lebih memilih untuk membeli ke tempat lain daripada membeli pada koperasinya sendiri. Jika mereka membutuhkan pinjaman dana, barulah mereka ingat dan datang ke koperasi untuk meminta pinjaman dari koperasi sedangkan jika anggota tidak ada keperluan yang bersifat pribadi, anggota tersebut tidak akan ikut serta dalam kegiatan koperasi.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera Jakarta Timur untuk mengetahui pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh citra koperasi terhadap partisipasi anggota?
2. Apakah ada pengaruh tingkat pendapatan anggota terhadap partisipasi anggota?
3. Apakah ada pengaruh motivasi anggota dalam berkoperasi terhadap partisipasi anggota?
4. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi di atas, ternyata partisipasi anggota dipengaruhi oleh banyak faktor yang sangat luas karena adanya keterbatasan dana dan waktu peneliti, maka dengan demikian penelitian ini dibatasi pada permasalahan: “Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Jakarta Timur?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Jakarta Timur?
3. Apakah ada pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Jakarta Timur?

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini berguna untuk menambah referensi dan khasanah ilmu yang berkepentingan khususnya tentang pengetahuan anggota tentang perkoperasian dan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota koperasi. Sehingga penelitian ini dapat menambah pembendaharaan ilmu bagi semua pihak.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini berguna untuk bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terutama yang berkaitan dengan pengetahuan anggota tentang perkoperasian dan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota koperasi. Sehingga penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak.

BAB II

PENYUSUNAN DESKRIPSI TEORETIS, KERANGKA BERFIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teoretis

Pada bagian ini peneliti akan membahas lebih khusus beberapa teori mengenai partisipasi anggota koperasi, pengetahuan anggota tentang koperasi, dan kualitas pelayanan

1. Teori Partisipasi Anggota

Partisipasi dalam organisasi ataupun badan usaha bukan hanya hal yang penting, tetapi juga merupakan hal yang vital dalam pembangunan, perkembangan serta kemajuan organisasi atau badan usaha tersebut. Istilah partisipasi secara harfiah diambil dari bahasa asing yaitu *participation*, yang artinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan.

Pengertian tentang partisipasi pun diartikan dalam bahasa yang berbeda-beda oleh para ahli, Winardi mengatakan, “partisipasi adalah keterlibatan mental maupun emosional seseorang untuk memberikan sumbangan kepada proses pembuatan keputusan mengenai persoalan-persoalan dimana orang yang bersangkutan terlibat secara pribadi didalamnya dan menerima tanggung jawab untuk mengerjakannya.”¹ Sedangkan Jophen Ropke mengartikan “partisipasi sebagai suatu proses dimana sekelompok orang (anggota) menemukan dan mengimplementasikan ide-ide atau gagasan

¹ Winardi, *Azas-Azas Manajemen*,(Bandung : Alumni 1998),h. 323

koperasi”.² Pernyataan ini didukung pula oleh Alex S. Nitisemita yang menyatakan bahwa “partisipasi berarti mengikut sertakan bawahan, baik secara langsung maupun tidak langsung antara lain dalam pengambilan keputusan atau membuat perencanaan”.³ Senada dengan pernyataan tersebut Purwanto menyatakan, “partisipasi adalah keikutsertaan para anggota secara menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijaksanaan dan langkah usaha, dalam pengawasan terhadap jalannya usaha, dalam permodalan usaha, dalam pemanfaatan pelayanan usaha dan dalam menikmati sisa hasil usaha.”⁴ Sedangkan Hendar dan Kusnadi menyatakan bahwa “partisipasi adalah mengikut sertakan semua komponen atau unsur koperasi yang ada baik secara langsung maupun tidak langsung,”⁵ artinya setiap orang dalam koperasi dapat secara langsung menyampaikan ide-ide, gagasan, informasi atau harapannya langsung kepada koperasi tanpa adanya perwakilan ataupun tidak langsung apabila ada wakil yang membawa aspirasi orang lain.

Pendapat tentang arti partisipasi juga dikemukakan oleh Hasibuan yaitu “partisipasi diartikan sebagai peran serta dari anggota yang diukur dari kesediaan anggota untuk memikul kewajiban atau menjalankan keanggotaannya secara bertanggung jawab”.⁶

² Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen, Terjemahan H. Sri Djatniko S. Arifin* (Jakarta : Salemba Empat, 2000),h.62

³ Alex S Nitisemita, *Manajemen Personalialia, Managemen Sumber Daya Manusia* ,(Jakarta: Ghalia Indonesia. 1996).h.155

⁴ U. Purwanto. *Cara Mendirikan dan Mengelola Koperasi di Indonesia*,(Semarang:Aneka Ilmu.1995) h.23

⁵ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi* (Jakarta: FE-UI, 1999), h.16

⁶ P. Hasibuan, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: UPYKP UPN, 1985), h.63

Berdasarkan pengertian partisipasi dari beberapa ahli diatas, maka secara umum dapat dinyatakan bahwa partisipasi seringkali digunakan untuk menyatakan atau menunjukkan peran serta (keikutsertaan) seseorang atau sekelompok orang dalam aktivitas tertentu di segala bidang kehidupan. Misalnya, partisipasi masyarakat dalam pembangunan, yaitu mengikutsertakan masyarakat dalam aktivitas-aktivitas pembangunan untuk mencapai kesejahteraan bersama. Partisipasi karyawan dalam perusahaan yang diartikan sebagai keikutsertaan karyawan dalam berbagai aktivitas perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Begitupula halnya dengan partisipasi yang terjadi didalam koperasi, yaitu mengikutsertakan anggota koperasi tersebut dalam semua kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama.

Partisipasi merupakan bagian yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan maju mundurnya suatu organisasi. Dengan adanya partisipasi segala hal yang menyangkut dengan pelaksanaan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan dapat direalisasikan. Semua aspek dalam program manajemen juga perlu memperoleh dukungan dari semua unsur atau komponen yang ada didalam organisasi agar pelaksanaan program tersebut berhasil dengan baik. Begitu pula halnya dalam koperasi, semua program manajemen yang berupa unsur atau komponen organisasi harus memperoleh dukungan dan peran serta dari seluruh anggotanya.

Oleh karena itu pihak manajemen koperasi harus mengetahui segala informasi khusus yang berasal dari anggota tentang kebutuhan dan

kepentingan anggotanya yang hanya bisa diperoleh apabila partisipasi anggota koperasi berjalan dengan baik. Hal ini didukung oleh Thoby Mutis yang mengemukakan bahwa :

Koperasi merupakan suatu organisasi yang *participatory* tempat kekuasaan tertinggi ada pada suara dalam rapat anggota. Maka perlu dipahami konsep partisipasi anggota sebagai suatu unsur yang paling utama.⁷

Pada koperasi, anggota memiliki peran yang sangat penting bagi keberhasilan koperasi, seperti yang dinyatakan oleh Pandji Anoraga bahwa “partisipasi anggota merupakan kunci dari keberhasilan koperasi, sehingga peran anggota sangat penting”. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Thoby Mutis bahwa “Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu didalam koperasi.”⁸ Berdasar pada pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa anggota bagi koperasi dapat diibaratkan seperti oksigen dalam darah, semakin banyak kadar oksigen dalam darah semakin baik pula kualitas darah dalam tubuh yang otomatis akan berdampak pada semakin baiknya kualitas kesehatan seseorang. Begitupula dalam koperasi, semakin banyak anggota yang berpartisipasi dalam kegiatan koperasi, maka kualitas perkembangan dan keberhasilan koperasi akan semakin baik. Hal inilah yang membedakan koperasi dengan badan usaha lain, koperasi lebih menitikberatkan dasar usaha koperasinya pada anggota yang bertujuan untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran bersama, sedangkan pada badan usaha lain lebih

⁷ Thoby Mutis, *Pengembangan Koperasi* (Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, 1992), h.93

⁸ *Ibid*, h.93

menitikberatkan dasar usahanya pada besarnya modal yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya.

Pentingnya partisipasi juga ditegaskan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 1992 yang menyatakan bahwa, “Setiap anggota wajib berpartisipasi dalam setiap kegiatan koperasi.”⁹ Senada dengan ketentuan Undang-Undang tersebut, Thoby Mutis mengatakan bahwa:

Partisipasi dalam koperasi ditujukan pula untuk menempatkan para anggota menjadi subjek dari pengembangan koperasi, anggota harus terlibat di dalam setiap langkah proses pengembangan koperasi dari tingkat penetapan tujuan, sasaran atau penyusunan strategi, serta pelaksanaan untuk merealisasikan dan pengendalian sosial sesuai kepentingan anggota.¹⁰

Maksud dari pernyataan tersebut menekankan bahwa anggota sebagai pemeran utama dalam koperasi dan setiap orang yang menjadi anggota dalam koperasi, diharuskan untuk memberikan dukungannya dan keikutsertaannya dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi dari tahap penetapan tujuan hingga tahap pelaksanaannya demi mencapai kepentingan anggotanya secara bersama-sama.

Pentingnya partisipasi bagi kehidupan koperasi juga ditegaskan, bahwa koperasi adalah badan usaha atau perusahaan yang pemilik dan pelanggannya adalah sama, yaitu para anggotanya. Hal ini merupakan cerminan dari prinsip identitas koperasi yang digambarkan dalam lambang segi-tiga (*Tri-angel Identity of Cooperative*) yang artinya Pelanggan = Pemilik = Anggota dimana ketiga pihak tersebut subjeknya adalah sama.

⁹ Sutantya Rahardja Hadhikusuma, *Hukum Koperasi Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2000), h. 133

¹⁰ Thoby Mutis, *op.cit.*, h.94

Berdasarkan prinsip identitas tersebut terlihat bahwa koperasi merupakan alat yang digunakan anggota dalam melaksanakan fungsi-fungsi yang telah ditetapkan bersama dalam koperasi dan dapat dikatakan bahwa bermanfaat atau tidaknya, berkembang atau tidaknya, sukses atau tidaknya dan maju mundurnya suatu koperasi sangat ditentukan oleh anggotanya yang berpartisipasi aktif, seperti yang dijelaskan dalam pasal 17 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian sebagai berikut, “anggota koperasi adalah pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi.”¹¹ Sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi, anggota sangat diharapkan berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.

Bagi seseorang yang ingin menjadi anggota koperasi haruslah memenuhi persyaratan-persyaratan khusus yang kriterianya berbeda-beda pada setiap koperasi. Apabila syarat-syarat untuk menjadi anggota koperasi telah terpenuhi, maka nama calon anggota tersebut akan tercatat didalam buku daftar anggota pada koperasi yang bersangkutan. Salah satu kriteria dari persyaratan tersebut tertuang dalam pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 yaitu:

Yang dapat menjadi anggota koperasi adalah Warga Negara Indonesia yang mampu melakukan tindakan hukum atau koperasi yang memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditetapkan dalam anggaran dasar.¹²

Setelah calon anggota resmi menjadi anggota koperasi pada koperasi yang bersangkutan, maka anggota tersebut harus menaati segala peraturan

¹¹ Hendar dan Kusnadi, *op.cit*, h.78

¹² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, *op.cit*, h.7

dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam koperasi yang juga tercantum dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) koperasi.

Dalam AD/ART koperasi terdapat hak dan kewajiban sebagai anggota koperasi yang harus dimiliki dan dilaksanakan oleh para anggota koperasi. Hak dan kewajiban yang dijalankan oleh anggota koperasi sangatlah penting bagi kehidupan koperasi khususnya dalam mempertahankan, mengembangkan dan menumbuhkan koperasi yang sangat bergantung pada kualitas partisipasi anggotanya.

Berikut ini adalah hak dan kewajiban anggota koperasi yang tercantum dalam Undang-Undang Koperasi Nomor 25 tahun 1992 yang dikutip dari buku Arifin Sitio dan Tamba, hak yang dimiliki tiap-tiap anggota koperasi yaitu:

1. Menghadiri, menyatakan pendapat, dan memberikan suara dalam rapat anggota.
2. Memilih atau dipilih menjadi anggota pengurus atau pengawas.
3. Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan dalam anggaran dasar.
4. Mengemukakan pendapat atau saran kepada pengurus diluar rapat anggota baik diminta ataupun tidak diminta.
5. Memanfaatkan koperasi dan mendapat pelayanan yang sama antara sesama anggota.
6. Mendapat keterangan mengenai perkembangan koperasi menurut ketentuan dalam anggaran dasar.

Sedangkan kewajiban anggota yaitu:

1. Mematuhi anggaran dasar dan anggaran rumah tangga serta keputusan yang telah disepakati dalam rapat anggota.
2. Berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi.
3. Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasar atas azas kekeluargaan.¹³

¹³ Arifin Sitio dan Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktek*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 162

Dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai anggota koperasi, maka diperlukan adanya pemahaman secara mendalam mengenai arti pentingnya partisipasi yang baik dari anggota koperasi tersebut. Sehingga melalui pemahaman tersebut diharapkan partisipasi anggota tersebut dapat membawa kemanfaatan bagi diri anggota itu sendiri dan bagi koperasi. Dalam hal ini, Hasibuan mengemukakan pendapatnya tentang partisipasi dalam koperasi sebagai berikut:

Tinggi rendahnya partisipasi anggota terhadap koperasi dapat diukur dari kesetiaan anggota untuk memikul tanggung jawab dan menjalankan keanggotaan secara bertanggung jawab. Apabila sebagian besar anggota telah menjalankan kewajiban dan haknya, maka partisipasi anggota yang bersangkutan baik, namun jika hanya sedikit anggota yang menunaikan kewajiban serta menjalankan haknya maka partisipasi anggota rendah atau buruk.¹⁴

Untuk mengetahui baik atau buruknya partisipasi anggota dalam koperasi, dapat dilihat berdasarkan ciri-ciri anggota koperasi yang berpartisipasi baik seperti yang dikemukakan oleh Ninik Widiyanti sebagai berikut:

1. Melunasi simpanan pokok dan simpanan wajib secara tertib dan teratur.
2. Membantu modal koperasi disamping simpanan pokok dan simpanan wajib sesuai kemampuan masing-masing.
3. Menjadi langganan koperasi yang setia.
4. Menghadiri rapat anggota dan pertemuan secara aktif.
5. Menggunakan hak untuk mengawasi jalannya usaha koperasi menurut AD dan ART, peraturan lainnya dan putusan bersama lainnya.¹⁵

¹⁴ P. Hasibuan, *op.cit.*, h.60

¹⁵ Ninik Widiyanti. *Manajemen Koperasi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2009), h.183

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Kartasapoetra yang menyebutkan bahwa partisipasi anggota aktif dapat diwujudkan dengan:

1. Membayar iuran wajib secara tertib dan teratur.
2. Menabung sukarela sehingga akan dapat menambah modal koperasi.
3. Memanfaatkan jasa koperasi (barang/belanja barang-barang dari koperasi)
4. Memanfaatkan dana pinjaman koperasi dengan taat mengangsur
5. Menghadiri rapat-rapat pertemuan secara aktif.¹⁶

Sedangkan Arifin Sitio dan Tamba mengemukakan bahwa:

Partisipasi anggota pada koperasi tidak hanya dalam hak suara, melainkan dalam bentuk partisipasi modal, partisipasi modal adalah kontribusi anggota dalam memberi modal koperasinya, yaitu dalam bentuk simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, dan simpanan lainnya.¹⁷

Senada dengan pernyataan Arifin Sitio dan Tamba, Ign. Sukamdiyo menyatakan bahwa “bentuk partisipasi anggota dalam permodalan dapat dilakukan dengan berbagai simpanan yang ada dalam koperasi, antara lain: simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, SHU dan cadangan-cadangan”.¹⁸

Keith Davis pun mengungkapkan pendapatnya bahwa ada tiga hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan partisipasi yakni keterlibatan, kontribusi dan tanggung jawab yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pertama, dan barang kali yang utama, partisipasi berarti keterlibatan mental dan emosional dari aktivitas fisik.

¹⁶ G. Kartasapoetra, *Koperasi Indonesia yang Berdasarkan Pancasila dan UU 1045*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h.23

¹⁷ Arifin Sitio dan Halomoan Tamba, *ibid*, h.88

¹⁸ Ing. Sukamdiyo. *Manajemen Koperasi: Pasca Undang-Undang No.25 tahun 1992* (Jakarta : Erlangga, 1997),h.83

2. Kedua, ia memotivasi orang-orang untuk memberikan kontribusi. Mereka diberi kesempatan untuk menyalurkan sumber inisiatif dan kreativitasnya guna mencapai tujuan organisasinya.
3. Ketiga, tunjang terima tanggung jawab, yaitu bahwa partisipasi mendorong orang-orang untuk menerima tanggung jawab dalam aktivitas kelompok.¹⁹

Hal yang serupa juga dikemukakan oleh Arnold, menurutnya ada 3 unsur penting yang harus diperhatikan dalam memberi pengertian partisipasi, yakni:

1. Unsur keterlibatan, yaitu partisipasi sesungguhnya merupakan keterlibatan mental dan perasaan daripada keterlibatan secara fisik
2. Unsur kontribusi, yaitu kesediaan member sumbangan kepada usaha yang dilakukan guna mencapai tujuan kelompok
3. Unsur tanggung jawab, yaitu partisipasi mendorong orang untuk menerima tanggung jawab dalam aktivitas kelompok.²⁰

Berdasarkan pendapat dari beberapa pakar tersebut dapat dikatakan bahwa perwujudan partisipasi anggota terhadap koperasinya dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik dengan memberikan hak suaranya dalam pengambilan keputusan dan kehadirannya dalam rapat saja tetapi juga partisipasi dalam bentuk permodalan koperasi yang dapat dilakukan dengan membayar simpanan-simpanan baik simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela ataupun simpanan lainnya dengan tepat waktu, serta dapat memanfaatkan layanan yang diberikan koperasi.

Dimensi-dimensi partisipasi dapat dipandang dari banyak sisi, yaitu dipandang dari sifatnya, bentuknya, pelaksanaannya dan segi kepentingannya.

Dimensi-dimensi tersebut yaitu:

¹⁹ Keith Davis dan John W. Newstrom, *op.cit*, h.179

²⁰ Hugh H. Arlnold, *Organization Behavior* (Toronto: McGraw Hill Book Company, 1995), h.412

1. Dimensi partisipasi dipandang dari sifatnya, terdiri dari partisipasi yang dipaksakan (*forced*) dan partisipasi sukarela (*foluntary*).
2. Dimensi partisipasi dipandang dari bentuknya, terdiri dari partisipasi formal (*formal participation*) dan partisipasi informal (*informal participation*).
3. Dimensi partisipasi dipandang dari pelaksanaannya, terdiri dari partisipasi langsung dan partisipasi tidak langsung.
4. Dimensi partisipasi dipandang dari segi kepentingannya, terdiri dari partisipasi kontributif (*contributive participation*) dan partisipasi insentif (*incentive participation*).²¹

Dalam dimensi partisipasi yang dipandang dari sifatnya, jenis partisipasi yang dipaksakan (*force participation*) tidak sesuai dengan prinsip keanggotaan koperasi, partisipasi yang sesuai adalah partisipasi yang bersifat sukarela. Sedangkan pada dimensi partisipasi dipandang dari bentuknya yaitu partisipasi formal dan partisipasi informal dalam pengambilan keputusan bisa dilaksanakan pada koperasi secara bersama-sama. Keputusan secara formal dapat terjadi apabila telah tercipta suatu mekanisme formal dalam pengambilan keputusan, seperti serikat pekerja, dewan pengurus, dll. Sedangkan partisipasi informal biasanya hanya berupa perjanjian lisan antara atasan dengan bawahan dalam bidang partisipasi.

Dimensi partisipasi dipandang dari pelaksanaannya dapat dilaksanakan secara langsung maupun secara tidak langsung. Partisipasi langsung dapat dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas koperasi, memberikan saran-saran, dll. Sedangkan partisipasi tidak langsung terjadi apabila jumlah anggota koperasi terlampau banyak sehingga diperlukan perwakilan-perwakilan untuk menyampaikan aspirasinya. Dimensi

²¹ Hendar dan Kusnadi, *op.cit*, h.74

partisipasi jika dipandang dari segi kepentingannya dapat berupa partisipasi kontributif dan partisipasi insentif, kedua partisipasi ini timbul akibat adanya peran ganda anggota sebagai pemilik dan pelanggan koperasi. Partisipasi kontributif mengartikan kedudukan anggota sebagai pemilik koperasi yang memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan koperasi dalam hal keuangan, seperti penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela atau dana-dana lain yang di investasikan pada koperasi serta peran anggota dalam menetapkan tujuan, pengambilan keputusan dan proses pengawasan terhadap seluruh kegiatan koperasi. Sedangkan partisipasi insentif mengartikan kedudukan anggota sebagai pelanggan atau pemakai yang memanfaatkan berbagai pelayanan yang disediakan oleh koperasi dalam menunjang kepentingannya.

Dalam pendapatnya, Jochen Ropke membagi partisipasi anggota menjadi tiga aspek sebagai berikut:

1. Anggota berpartisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber dayanya.
2. Anggota berpartisipasi dalam pengambilan keputusan (perencanaan, implementasi atau pelaksanaan dan evaluasi).
3. Anggota berpartisipasi atau berbagi keuntungan.²²

Berdasarkan pendapat tersebut memfokuskan bahwa koperasi dapat diartikan sebagai suatu proses dimana terdapat sekelompok orang atau anggota menemukan dan mengimplementasikan seluruh ide dan gagasan pada koperasi dan melalui partisipasi inilah anggota sendiri yang mengisyaratkan dan menyatakan kepentingannya, sumber-sumber daya dapat digerakkan,

²² Jochen Ropke. *Op.cit*, h.52

keputusan dapat dilaksanakan dan dievaluasi. Jika partisipasi dilakukan oleh anggota maka kebijakan koperasi tidak lagi berdasar pada perkiraan tentang apa yang diinginkan anggota, tetapi berdasar pada kepentingan dan kebutuhan anggota itu sendiri.

Untuk mewujudkan adanya kesesuaian antara keinginan anggota dengan kegiatan atau program koperasi, maka koperasi harus memiliki kemampuan dalam mengendalikan manajemen, oleh karena itu partisipasi dikatakan sebagai alat bagi anggota untuk dapat mengendalikan kegiatan atau manajemen dalam koperasi terutama dalam hal pengambilan keputusan. Terdapat tiga alat utama yang dapat digunakan anggota koperasi untuk mencapai pengambilan keputusan dalam koperasi yang merefleksikan permintaan mereka, yaitu *voice*, *vote*, *exit*.

Anggota dapat menggunakan *voice* sebagai alat dalam koperasi yang dapat mempengaruhi manajemen dengan cara mengajukan pertanyaan, memberikan atau mencari suatu informasi maupun dalam mengajukan ketidaksepakatan dan kritik. Dengan *vote*, anggota dapat mempengaruhi siapa saja yang akan dipilih menjadi pengurus, manajer, maupun anggota badan pengawas koperasi. Sedangkan dengan *exit*, anggota dapat mempengaruhi manajemen dengan cara meninggalkan koperasi dengan mengurangi keikutsertaan dalam kegiatan koperasi seperti pembelian dan peminjaman dan lebih memilih untuk beralih pada pesaing koperasi, atau dengan cara mengancam keluar dari keanggotaan koperasi.

Berdasarkan uraian beberapa teori dari para ahli yang telah dikemukakan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi anggota adalah segala kegiatan yang menunjukkan peran serta atau keikutsertaan anggota dalam mengembangkan koperasi dengan memberikan keterlibatannya baik mental, emosional maupun fisik, memberikan kontribusinya dalam bentuk sumbangsih dan melaksanakan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan.

2. Pengetahuan Anggota tentang Koperasi

2.1. Teori Koperasi

Organisasi koperasi merupakan salah satu kekuatan ekonomi yang tumbuh dan berkembang di kalangan masyarakat sebagai pendorong tumbuhnya perekonomian nasional sekaligus sebagai soko guru dalam perekonomian di negara Indonesia.

Secara terminologi kata koperasi berasal dari bahasa latin, yaitu “*Coopere*” yang dalam bahasa Inggris disebut “*Co-operaton*” dan dalam bahasa Belanda disebut “*Co-operate*”. “*Co*” berarti bersama dan “*operation*” berarti bekerja, jadi “*cooperation*” berarti bekerja sama. Dalam hal ini yang dimaksud kerjasama adalah kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai kepentingan dan tujuan yang sama.

Definisi koperasi yang lebih detail dan berdampak internasional juga diberikan oleh *ILO (International Labour Organization)* yang menyatakan sebagai berikut:

*Cooperative defined as an association of persons usually of limited mean, who have voluntarily joined together to achieve a common economic end through the formation of a democratically controlled bussines organization, making equitable contribution to the capital required and accepting a fair share of the risk and benefits on the undertaking.*²³

Dalam definisi ILO tersebut, menyatakan bahwa terdapat 6 elemen yang dikandung koperasi sebagai berikut:

1. Koperasi adalah perkumpulan orang-orang (*association of persons*).
2. Penggabungan orang-orang tersebut berdasar kesukarelaan (*voluntarily joined together*).
3. Terdapat tujuan ekonomi yang ingin dicapai (*to achieve a common economic end*).
4. Koperasi yang dibentuk adalah suatu organisasi bisnis (badan usaha) yang diawasi dan dikendalikan secara demokratis (*formation of a democratically controlled business organization*).
5. Terdapat kontribusi yang adil terhadap modal yang dibutuhkan (*making equitable contribution to the capital required*).
6. Anggota koperasi menerima resiko dan manfaat secara seimbang (*accepting a fair share of the risk and benefit of the undertaking*).²⁴

Sedangkan Arifinal Chaniago (1984) mendefinisikan koperasi sebagai berikut:

Koperasi adalah suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum, yang memberikan kebebasan kepada anggota untuk masuk dan keluar, dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya.²⁵

Masih dalam konteks yang sama, Bapak Koperasi Indonesia, Moh. Hatta mendefinisikan koperasi dalam bukunya “Koperasi Membangun dan membangun Koperasi” sebagai berikut :

Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong. Semangat

²³ Arifin Sitio & Halomoan Tamba, *op.cit*, h.16

²⁴ *Ibid*, h. 17

²⁵ *Ibid*, h.17

tolong menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan berdasarkan ‘ seorang buat semua, semua buat seorang’.²⁶

Selain itu, definisi Koperasi Indonesia juga tertuang dalam UU No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yaitu sebagai berikut:

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasar atas asas kekeluargaan.²⁷

Dalam menjalankan kegiatannya, Koperasi Indonesia memiliki landasan yang dijadikan sebagai pedoman untuk menentukan arah dan tujuan koperasi, yaitu berlandaskan pada Pancasila sebagai landasan idiil dan Undang-Undang Dasar 1945 sebagai landasan struktural koperasi. Badan usaha koperasi memiliki tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional yang maju, adil dan makmur. Pernyataan tersebut mengandung arti bahwa meningkatkan kesejahteraan anggota menjadi program yang utama bagi koperasi yang dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan usaha bagi anggotanya dan masyarakat di sekitarnya.

Selain berperan sebagai soko guru perekonomian nasional, koperasi juga memiliki fungsi dan peran yang tertuang dalam pasal 4 UU. No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian yaitu:

- a. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
- b. Berperan serta aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.

²⁶ Hendar dan Kusnadi, *op.cit.*, h.19

²⁷ *Ibid*, h.18

- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.
- d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.²⁸

Melihat penjabaran dari segala fungsi yang terkandung dalam koperasi diatas, terlihat bahwa koperasi sungguh memiliki manfaat yang mulia, koperasi berfungsi untuk dapat membangun dan mengembangkan segala potensi anggotanya agar dapat berperan aktif sehingga dapat meningkatkan kualitas kehidupan manusia yang dengan perlahan dapat wewujudkan kesejahteraan sosial ekonomi berdasarkan pada asas kekeluargaan sesuai dengan soko guru perekonomian nasional.

Selanjutnya agar tujuan, fungsi dan peran koperasi dapat berhasil dilaksanakan dengan baik maka usaha yang dijalankan oleh koperasi haruslah didasarkan pada prinsip-prinsip koperasi. Prinsip koperasi secara umum dikemukakan dan dikembangkan oleh ICA yang dikutip oleh Hendar dan Kusnadi, prinsip-prinsip tersebut yaitu:

- a. Keanggotaan bersifat terbuka dan sukarela (*voluntary and open membership*)
- b. Pengelolaan secara demokratis (*democratic economic participation*)
- c. Partisipasi anggota dalam ekonomi (*member economic participation*)
- d. Kebebasan dan otonomi (*autonomy and independence*)
- e. Mengembangkan pendidikan, pelatihan dan informasi (*education, training and information*)
- f. Kerjasama antarkoperasi (*cooperative among cooperatives*)
- g. Bekerja untuk kepentingan komunitas (*concern for community*).²⁹

²⁸ Undang-Undang RI No.25 Tahun 1992, *op.cit*, h.3

²⁹ Hendar dan Kusnadi, *op.cit*, h. 3-4

Senada dengan prinsip-prinsip koperasi yang dikemukakan oleh ICA tersebut, koperasi Indonesia juga memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut, yaitu:

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
- b. Pengelolaan usaha dilaksanakan secara demokratis.
- c. Pembagian SHU dilakukan secara adil sesuai dengan besarnya balas jasa usaha masing-masing anggota.
- d. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.
- e. Kemandirian.
- f. Pendidikan perkoperasian.
- g. Kerja sama antar koperasi.³⁰

Prinsip-prinsip koperasi inilah yang menjadi ciri khas atau jati diri koperasi. Penjelasan dari masing-masing prinsip tersebut dijabarkan sebagai berikut, pertama, keanggotaan terbuka, maksudnya adalah seseorang tidak boleh dipaksa untuk menjadi anggota koperasi, namun harus berdasar pada kesadaran diri sendiri. Kedua, pengelolaan usaha dilakukan secara demokratis, maksudnya adalah pengelolaan koperasi berdasar atas kehendak dan keputusan anggota, karena anggota adalah pemegang dan pelaksana kekuasaan tertinggi pada koperasi. Ketiga, pembagian SHU berdasar pada banyaknya transaksi yang dilakukan anggota dalam memanfaatkan jasa dan pelayanan yang disediakan koperasi, semakin banyak transaksi anggota semakin besar pula SHU yang diterima anggota. Kemudian selanjutnya yang keempat adalah pemberian balas jasa terhadap modal mengandung arti bahwa modal atau simpanan yang diberikan pada koperasi akan digunakan semata-mata untuk melayani anggota. Sedangkan yang kelima, prinsip kemandirian mengandung

³⁰ Arifin Sitio dan Halomoan Tamba, *op.cit*, h.4

arti bahwa koperasi harus mampu berdiri sendiri dalam hal pengambilan keputusan usaha dan organisasi. Keenam, pendidikan koperasi juga menjadi prinsip dalam koperasi, dalam hal ini ditekankan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia koperasi sangatlah vital bagi kemajuan koperasi. Dan prinsip yang terakhir yaitu kerjasama antarkoperasi, kerjasama ini dimaksudkan untuk saling memanfaatkan kelebihan dan menghilangkan kelemahan masing-masing sehingga hasilnya akan optimal.

Keseluruhan dari tujuan, fungsi dan peran koperasi dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam menjalankan segala kegiatan koperasi, hal ini wajib dilakukan untuk perkembangan dan kemajuan koperasi sehingga keberhasilan koperasi dapat tercapai.

Dari keseluruhan prinsip-prinsip koperasi tersebut juga menekankan bahwa koperasi berbeda dengan badan usaha atau perusahaan lainnya, koperasi dalam menjalankan kegiatannya lebih mengutamakan terciptanya kesejahteraan dan kemanfaatan bersama, terutama bagi anggota pada khususnya dan masyarakat secara umum, sedangkan badan usaha atau perusahaan lain lebih menekankan kegiatannya pada pencarian keuntungan pribadi yang sebesar-besarnya.

Koperasi dalam menjalankan kegiatan usahanya dibagi dalam jenis yang berbeda-beda seperti yang dinyatakan oleh Nurzain dan Djohan dalam bukunya "Materi Pokok Perkoperasian" menyatakan bahwa menurut sifat kegiatan usahanya, koperasi dapat dibagi dalam dua jenis, yaitu:

1. Koperasi tunggal usaha (single purpose)
2. Koperasi serba usaha (multi purpose)³¹

Koperasi tunggal usaha adalah koperasi yang kegiatan usahanya hanya terfokus pada satu macam kegiatan saja, meskipun kebutuhan para anggota dan kesempatan untuk memperluas usaha anda. Sedangkan koperasi serba usaha adalah koperasi yang menyelenggarakan usaha lebih dari satu macam kebutuhan ekonomi atau kepentingan ekonomi para anggotanya. Koperasi ini dibentuk karena semakin meningkat dan beragamnya kebutuhan anggota.

Pengertian koperasi serba usaha yang serupa juga dikemukakan oleh Firdaus dan Santoso:

Yang dimaksud KSU atau koperasi desa adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari penduduk desa yang mempunyai kepentingan yang sama. Koperasi Desa/ KSU menjalankan aneka usaha dalam satu lingkungan, jadi koperasi ini dapat menjalankan beberapa macam usaha dengan keperluan masyarakat dan lingkungan.³²

Dengan adanya KSU di suatu desa akan memberikan beberapa keuntungan:

1. Seorang penduduk cukup menjadi anggota satu koperasi desa
2. Fleksibel mengikuti trend usaha
3. Memiliki beragam alternatif pemasukan
4. Modal koperasi dapat dipakai lebih intensif
5. Tenaga ahli yang sedikit jumlahnya dapat dihimpun
6. Mudah diadakan pembinaan dan penyuluhan
7. Menyerap banyak tenaga kerja
8. Tidak terdapat persaingan antara usaha koperasi serta bersatu menghadapi usaha-usaha dari luar.³³

³¹ Pandji Anoraga dan Ninik Widiyati, *Dinamika koperasi* (Jakarta: Rineka Cipta Bina Adiaksara, 2002),h.36

³² M. Firdaus dan Agus Edhi Santoso, *Perkoperasian, Sejarah, Teori dan Praktek* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h.65

³³ Adi Nugroho, *Sukses Berkoperasi, Pedoman Mengelola Memajukan Koperasi*, (Solo: CV. Aneka, 1996), h.38

Keuntungan-keuntungan tersebutlah yang menyebabkan keberadaan koperasi serba usaha harus lebih diperhatikan, karena koperasi ini sangatlah menunjang kebutuhan masyarakat sekitarnya, terlebih lagi mensejahterakan kebutuhan anggotanya.

Berdasarkan uraian dan pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang terdiri atau beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi yang memiliki fungsi, peran dan tujuan yang sama dan melandaskan kegiannya berdasarkan prinsip koperasi dan asas kekeluargaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

2.2 Teori Pengetahuan Anggota tentang Koperasi

Dalam kehidupan manusia, segala sesuatu selalu ingin diketahui oleh semua manusia, dan untuk dapat mengetahuinya manusia harus belajar dari segala sesuatunya, dari hasil belajar tersebut, maka diperoleh suatu pengetahuan, dari sinilah gejala awalnya muncul pengetahuan. Pengetahuan merupakan hasil pemikiran manusia dalam menjawab berbagai pertanyaan yang tidak diketahuinya. Untuk memperolehnya dibutuhkan kesatuan asasi antara subjek dan objek yang menjadi nampak dalam pengarahannya bawaan manusia untuk bertanya dan mencari tentang dirinya di dunia serta tentang dunia itu sendiri. Oleh sebab itu, ternyata dalam hati dan akal manusia terdapat keinginan atau keterarahan untuk mengetahui dan mengenal terhadap

sesuatu. Ketika hasrat ingin tahu tersebut terjawab, maka dikatakan suatu pengetahuan telah lahir.

Pengetahuan juga dapat digali dari pengalaman yang dialami oleh diri manusia itu sendiri, dari berbagai pengalaman yang dialami pada akhirnya akan memperoleh gambaran dalam pikiran yang disebut pengetahuan. Seperti yang diungkapkan oleh Purwanto, bahwa “Belajar dan pengalaman keduanya merupakan proses yang dapat merubah sikap, tingkah laku dan pengetahuan kita”.³⁴ Pernyataan tersebut menegaskan bahwa pengalaman seseorang juga menentukan tingkat pengetahuan seseorang terhadap sesuatu hal, sehingga pengalaman menjadi salah satu unsur dalam mendapatkan pengetahuan.

Jujun Suriasumantri memberikan pendapatnya tentang hakekat pengetahuan yaitu:

Pengetahuan pada hakekatnya merupakan segenap apa yang kita ketahui tentang suatu objek tertentu, termasuk kedalamnya adalah ilmu, jadi ilmu merupakan bagian dari pengetahuan yang diketahui oleh manusia disamping berbagai pengetahuan lainnya seperti seni dan agama.³⁵

Masih dalam konteks pengetahuan, Bloom, dkk, yang dikutip oleh Dimiyati dan Mudjiono menyatakan bahwa aspek-aspek pengetahuan itu sendiri terdiri dari beberapa tingkatan, yakni :

Kemampuan ingatan tentang hal yang khusus, fakta, peristiwa, pengertian, kaidah, teori, prinsip atau metode. Pemahaman meliputi menafsirkan, memperkirakan, dan memahami isi pokok dsb.³⁶

³⁴ M. Ngalim Purwanto, *Psikologi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990), h.6

³⁵ Jujun Suriasumantri, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2002), h.104

³⁶ Dimiyati dan Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), h. 78

Mendukung pendapat Bloom, Sudirman pun menyatakan bahwa “Pengetahuan berhubungan dengan kemampuan mengingat kembali berupa fakta atau teori-teori.”³⁷ Dengan demikian secara tidak langsung memperlihatkan bahwa semakin banyak hal yang di ingat oleh seseorang, semakin banyak pula pengetahuan yang dimilikinya. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Ivor Davies (1986) yang juga dikutip oleh Dimiyati dan Mudjiono bahwa:

Pengetahuan merupakan pengenalan dan pengingatan kembali terhadap pengetahuan tentang fakta, istilah dan prinsip-prinsip dalam bentuk seperti yang dipelajari.³⁸

Berdasarkan hakekat pengetahuan diatas maka dapat dikatakan bahwa pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai suatu objek, yang menyangkut segala aspek yang terkait dan ada hubungannya dengan objek tersebut. Dimana pada dasarnya suatu pengetahuan akan menjawab jenis pertanyaan tertentu yang diajukan. Sehingga pengetahuan tersebut menjadi khasanah kekayaan mental yang secara langsung atau tidak langsung turut memperkaya kehidupan manusia di dunia. Pengetahuan memiliki tingkatan-tingkatan yang berawal dari sebuah ingatan terhadap kejadian atau hal yang khusus dan mudah diingat, berupa fakta maupun peristiwa sampai pada tahap yang lebih mendalam dari mulai menafsirkan sampai memahami isi pokok yang menjadi pengetahuan.

Muhibbin Syah mengutip pernyataan dari Best (1989) dan Anderson (1990) mengenai pembagian ilmu pengetahuan yang dibagi menjadi dua

³⁷ Sudirman, *Ilmu Pendidikan* (Bandung: remaja Rosdakarya, 1991), h.54

³⁸Dimiyati dan Mudjiono, *op.cit*, h. 188

macam, yaitu “*Declarative knowledge*” dan “*Procedural knowledge*”.³⁹ Penjelasan tersebut dijelaskan oleh Evans (1991), Evan menjelaskan mengenai *declarative knowledge* dan *procedural knowledge* yang dikutip oleh Muhibbin Syah, *declarative knowledge* adalah pengetahuan mengenai informasi faktual yang pada umumnya bersifat statis-normatif dan dapat dijelaskan secara lisan atau verbal, sedangkan *procedural knowledge* adalah pengetahuan yang mendasari kecakapan atau keterampilan perbuatan jasmaniah yang cenderung dinamis.⁴⁰

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa pengetahuan dikelompokkan menjadi dua macam, ada yang bersifat tetap dan sesuai norma yang dapat dijelaskan secara lisan maupun verbal dalam penyampaianya dan ada pula yang bersifat pengetahuan berupa kecakapan atau keterampilan yang diwujudkan dengan perbuatan atau aplikasi dari pengetahuan tersebut.

Pallock seperti yang dikutip oleh Sjamsuri membagi wilayah pengetahuan yaitu :

1. Pengetahuan persepsi (*a posterior*) merupakan pengetahuan yang diperoleh manusia melalui panca inderanya
2. Pengetahuan a priori merupakan pengetahuan yang diperoleh manusia tanpa mengadakan kontak langsung dengan alam atau pengetahuan tanpa dasar pengalaman tetapi didasarkan pada penalaran manusia semata-mata
3. Pengetahuan moral merupakan pengetahuan pengetahuan yang didasarkan atas ketentuan-ketentuan moral
4. Pengetahuan ingatan (*memory*) merupakan suatu bagian yang amat penting dalam proses penalaran
5. Pengetahuan induksi merupakan pengetahuan yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan, hasil pengamatan tersebut

³⁹ Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), h.97

⁴⁰ *Ibid.* h.98

dengan bantuan statistik dapat disimpulkan sehingga bahan yang terpecah dapat dipahami dalam satu pengertian yang utuh.⁴¹

Berdasarkan wilayah pengetahuan yang dikemukakan tersebut, memperlihatkan bahwa pengetahuan dapat diperoleh dari berbagai cara, baik melalui panca indera manusia, kontak langsung dengan alam, pengalaman, berdasarkan ketentuan moral, proses penalaran serta pengamatan. Sedangkan Piaget mengungkapkan tentang belajar untuk mendapatkan pengetahuan meliputi tiga fase, yaitu eksplorasi, pengenalan konsep, dan aplikasi konsep.⁴²

Pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh tersebut sangatlah berguna bagi kehidupan manusia untuk membantu menjawab segala permasalahan yang ada di segala bidang kehidupan. Begitupula dengan kehidupan koperasi. Pengetahuan dalam koperasi sangatlah penting untuk dimiliki oleh seluruh anggota yang ada didalam koperasi, baik anggota, pengurus, manajer, maupun pengawas. Mutis mengemukakan bahwa:

Keberhasilan koperasi dalam mengemban misinya yang luhur banyak bergantung pada pengetahuan anggota dalam memahami, menghayati, dan mengamalkan sendi-sendi dasarnya, dalam hal ini aspek pendidikan yang harus berperan aktif dan dilakukan secara *continue* dan berkesinambungan.⁴³

Berdasarkan pernyataan tersebut menekankan bahwa pengetahuan anggota dalam memahami, menghayati dan mengamalkan seluruh sendi dasar koperasi dalam hal hak dan kewajiban anggota sangatlah menjadi penentu

⁴¹ Sjamsuri S. A, *Pengantar Teori Pengetahuan*, (Jakarta: P2LPTK Depdikbud, 1992), h.16-17

⁴² Dimiyati dan Mudjiono, *op.cit*, h. 13

⁴³ Thoby Mutis, *Pengembangan Koperasi* (Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, 1992), h.173

dalam keberhasilan koperasi yang diwujudkan dalam program pendidikan koperasi yang dilakukan secara berkelanjutan dan berkesinambungan.

Pengetahuan anggota tentang koperasi hendaknya wajib untuk dimiliki, seperti Keith Davis yang mengutip pernyataan dari Robert Tannenbaum bahwa “para anggota hendaknya memiliki pengetahuan, seperti kecerdasan dan pengetahuan teknis untuk berpartisipasi”.⁴⁴ Maksud dari pernyataan tersebut yaitu, seorang anggota dalam organisasi haruslah memiliki pengetahuan berupa kecerdasan dan kemampuan-kemampuan teknis yang berhubungan dengan kegiatan yang dilaksanakan pada organisasinya. Dengan kata lain jika dihubungkan dengan koperasi, maka setiap anggota koperasi haruslah memiliki pengetahuan yang sifatnya berupa kecerdasan individu dan memiliki kemampuan-kemampuan yang sesuai dengan kegiatan koperasi sehingga anggota tersebut dapat berpartisipasi dalam koperasi.

Memperkuat pendapat di atas, Hasibuan mengatakan tentang pentingnya pengetahuan koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai berikut:

Untuk meningkatkan partisipasi anggota, usaha pendidikan perlu mendapat perhatian yang serius. Pendidikan disini tidak harus dalam bentuk formal, tetapi bersifat pengetahuan koperasi, khususnya yang menyangkut tata kehidupan koperasi itu sendiri.⁴⁵

Dalam pernyataan Hasibuan tersebut, pengetahuan anggota tentang tata kehidupan koperasi dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam koperasi dan pengetahuan tersebut diperoleh dari adanya pendidikan yang

⁴⁴ Keith Davis dan John W. Newstroom, *op.cit*, h.183

⁴⁵ P. Hasibuan, *op.cit*, h.17

diberikan oleh koperasi. Hal senada juga diungkapkan oleh Hendar dan Kusnadi tentang pendidikan koperasi, yaitu sebagai berikut:

Bagi anggota yang berpendidikan lebih tinggi akan memanfaatkan partisipasi sebagai sarana penyaluran ide dan gagasan, khususnya bagi kepentingan dirinya. Hal ini dikarenakan tingkat pengetahuan yang dimiliki anggota tersebut melebihi anggota lainnya.⁴⁶

Sejalan dengan pendapat dari Hasibuan, Hendar dan Kusnadi, Ninik memperkuat pendapat tentang cara memperoleh pengetahuan anggota, yaitu sebagai berikut:

Pengetahuan yang diperoleh melalui penyuluhan, pembinaan dan pendidikan koperasi khususnya kepada anggota adalah hal yang amat penting di dalam membawa kesejahteraan dan kemakmuran bersama.⁴⁷

Dalam pendapatnya, Hendar dan Kusnadi memiliki pemikiran yang sama bahwa dengan adanya pengetahuan yang dimiliki anggota tentang koperasi yang diperoleh dengan jalan pemberian pendidikan koperasi akan memungkinkan anggota tersebut untuk dapat berpartisipasi dalam koperasi.

Dalam kegiatan pendidikan anggota terjadi proses pengembangan kemampuan, sikap, serta sejumlah perilaku positif para anggota demi keuntungan mereka dan koperasinya, karena itulah pendidikan anggota harus diorganisasi dan diarahkan untuk mengembangkan pemahaman para anggota akan arti penting peranan lembaga koperasi untuk pembangunan social-ekonomi masyarakat, untuk mengembangkan pemahaman mereka akan tugas, kewajiban dan hak dalam berorganisasi sehingga dapat membangun kesadaran anggota terhadap koperasinya.

⁴⁶ Hendar dan Kusnadi, *op.cit.*, h.72

⁴⁷ Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1990), h.57

Terkait dengan pernyataan di atas, Asnawi Hassan dalam “Pokok-Pokok Pikiran Tentang Kebijakan anggota Bagi Pembangunan Koperasi di Indonesia” mendefinisikan pengertian pendidikan anggota koperasi sebagai berikut:

Keseluruhan proses pengembangan wawasan, kemampuan mental, pengetahuan, keterampilan, sikap dan bentuk-bentuk lain perilaku yang dilaksanakan secara terorganisasi, sistematis dan berkesinambungan serta dirancang untuk mengkomunikasikan suatu kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan pengertian di bidang perkoperasian yang bermanfaat bagi pelaksanaan berbagai kegiatan dalam kehidupan sosial ekonomi koperasi pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.⁴⁸

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa lingkup pendidikan anggota sangatlah luas, bukan hanya mencakup pengurus, badan pemeriksa maupun karyawan koperasi tetapi mencakup seluruh anggota koperasi dan seluruh masyarakat yang pada akhirnya akan meningkatkan kesadaran pemahaman mereka akan tujuan, sasaran, prinsip dan cara kerja koperasi.

Mengingat akan betapa pentingnya pengetahuan tentang koperasi bagi para anggotanya, Pandji Anoraga menegaskan bahwa:

Pengetahuan perkoperasian yang harus diketahui anggota menyangkut peraturan-peraturan dalam ketentuan anggaran dasar menjadi pegangan bagi seluruh anggota koperasi, tidak terkecuali para pengurus, pendiri, karyawan, anggota dan pengelola.⁴⁹

Pengetahuan perkoperasian yang dimiliki anggota merupakan pondasi bagi anggota untuk dapat bergerak di dalam koperasi, dengan pengetahuan

⁴⁸ Departemen Koperasi, *Koperasi Indonesia Tinjauan dan Prospek*, (Jakarta: Balai Nasional Pengkajian Perkoperasian Departemen Koperasi, 1993), h. 97

⁴⁹ Pandji Anoraga dan Djoko Sudantoko, *Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000), h.74

yang dimiliki anggota akan membuat anggota lebih mengerti dan memahami koperasi yang sebenarnya.

Berdasarkan uraian beberapa teori dari para ahli yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengetahuan anggota tentang koperasi adalah segala sesuatu yang diketahui oleh anggota koperasi mencakup kemampuan anggota dalam mengingat, memahami dan mengaplikasikan materi yang diperoleh tentang seluruh tata kehidupan koperasi.

3. Teori Kualitas Pelayanan

Koperasi merupakan badan usaha yang berwatak sosial yang berorientasi pada tujuan untuk menyejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Untuk mewujudkan keuntungan sosial dalam perkembangan dan kemajuan koperasi, hal yang menjadi unsur utama adalah dengan adanya partisipasi anggota koperasi. Partisipasi dari anggota tersebut dapat terwujud dan terlaksana dengan baik apabila suatu koperasi dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Apabila gerakan koperasi hendak mendapatkan sukses, maka sebagai perusahaan, koperasi harus mampu memberikan jasa kepada anggotanya sekaligus juga mampu melayani kepentingan masyarakat sekitarnya.

Dalam koperasi, usaha dan organisasi diurus bersama oleh anggota. Usaha anggota dan usaha koperasi berkaitan erat sehingga tiap anggota menjadi pelanggan kepada koperasi dan usaha koperasi merupakan bagian

bagian dari usaha anggota. Oleh sebab itu kekuatan suatu koperasi tergantung kepada kuantitas dan kualitas anggota koperasi itu masing-masing.

Istilah pelayanan sering diartikan sama dengan jasa, hal ini disebabkan karena aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh sang penyaji jasa terhadap pelanggan atau pemakai jasa adalah pelayanan. Barang dan jasa adalah produk yang berbeda. Barang dan jasa adalah suatu produk yang berbeda. Barang merupakan output yang berwujud fisik dari proses transformasi sumber daya, sehingga bisa dilihat, diraba, disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan dan mendapat sentuhan fisik lainnya, sedangkan jasa bersifat tidak berwujud, tidak dapat dilihat, diraba tetapi dapat dirasakan manfaatnya.

Pelayanan juga merupakan salah satu usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan berhubungan erat dengan kinerja pihak tertentu dalam memberikan layanan kepada pihak lain yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan kualitas banyak diartikan sebagai kesesuaian janji pelayanan pihak yang melayani kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dan diuntungkan. Pengertian tentang pelayanan dan kualitas banyak didefinisikan secara bervariasi oleh beberapa para ahli, seperti yang diungkapkan oleh pakar-pakar berikut ini.

JM. Juran yang dikutip oleh Fandy mengartikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*).⁵⁰ Sedangkan menurut Goetsh dan Davis (1994), “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang

⁵⁰ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip dan Total Quality Service* (Yogyakarta:ANDI, 1997),h.11

memenuhi atau melebihi harapan.”⁵¹ Senada dengan Goetsh dan Davis, Stephen Uselac memperkuat pendapat tersebut dengan menegaskan bahwa “Kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.”⁵² Hal serupa juga dikemukakan oleh John F. Welch, Jr mengatakan bahwa “Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan asing dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.”⁵³

Definisi kualitas juga diungkapkan oleh Cyndee Miller, mengemukakan pengertian kualitas sebagai berikut, “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang nyata atau tersirat.”⁵⁴

Berdasarkan pengetian diatas, bila dikaitkan dengan koperasi maka suatu koperasi akan dikatakan berhasil dan memiliki kualitas apabila dalam koperasi tersebut yaitu para pengurus koperasi mampu memenuhi atau melebihi harapan anggota dan memberikan manfaat yang memuaskan bagi anggotanya, sehingga seseorang yang menjadi anggota koperasi dapat memberikan kontribusinya dalam hal berpartisipasi secara aktif. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota sangatlah penting.

Masih dalam konteks yang sama, Herbert N. Casson mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2000), h. 51

⁵² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 1995), h.3

⁵³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997) h.48

⁵⁴ *Ibid*, h.49

Pelayanan adalah tindakan-tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan dan memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan *good will* (nama baik) serta meningkatkan penjualan dan pendapatan.⁵⁵

Definisi yang diungkapkan diatas memberikan pengertian bahwa pelayanan merupakan alat penunjang dalam kegiatan penjualan barang dan jasa dalam meningkatkan volume penjualan perusahaan yang nantinya akan meningkatkan pendapatan atau keuntungan perusahaan disamping telah memberikan keuntungan kepada para pembelinya.

Beberapa pengertian tentang pelayanan yang dikemukakan oleh para pakar diantaranya, Moenir mengatakan bahwa:

Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang diarahkan secara khusus guna memenuhi kebutuhan umum atau perorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak-pihak yang dilayani.⁵⁶

Berdasarkan pada pengertian tersebut, maka koperasi sebagai badan usaha yang bertujuan untuk menyejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya sudah sepatutnya memberikan pelayanan yang baik dengan mengarahkan kegiatan koperasi untuk dapat memenuhi kebutuhan para anggotanya sehingga anggota merasa dilayani oleh koperasi. Oleh karena itu, peran pengurus dalam mengelola koperasi haruslah ditingkatkan agar tercapai suatu pelayanan yang baik.

Parasuraman menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan

⁵⁵ Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis dalam Berusaha* (Surabaya: Usaha Nasional, 1991), h.13

⁵⁶ H.A.S Moenir, *Kepemimpinan Kerja, Peranan Teknik & Keberhasilan* (Jakarta: Bina Aksara, 1992), h.14

layanan yang dirasakan (*perceived service*).⁵⁷ Maksud dari pernyataan tersebut yaitu jika pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan diterima melampaui harapan pelanggan maka dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dari segi pelayanan, Fandy Tjiptono menuturkan pelayanan yang unggul yakni sikap dan cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan dilihat dari empat kategori yaitu:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan⁵⁸

Pelayanan yang unggul tersebut jika diartikan dalam koperasi menjelaskan bagaimana cara pengurus koperasi dalam melayani anggotanya dilihat dari aspek kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada anggota, ketepatan antara keinginan anggota terhadap kebutuhannya dengan apa yang dipenuhi dan diberikan koperasi dalam hal ini pengurus yang lebih berperan, keramahan yang diberikan pengurus selama melayani kebutuhan anggota dan kenyamanan yang membuat anggota merasa senang dan nyaman memanfaatkan pelayanan dan jasa yang diberikan koperasi.

⁵⁷ Fandy Tjiptono, *op.cit*, h. 50

⁵⁸ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *op.cit*, h.58

Departemen Koperasi dalam buku yang berjudul “Pengetahuan Koperasi” menyebutkan, konsep pelayanan dapat diterapkan pada usaha koperasi yang bergerak dalam bidang:

1. Pelayanan pemasaran, yaitu pelayanan yang berbentuk menjualkan barang dan jasa yang dihasilkan anggotanya
2. Pelayanan pengadaan barang yang dibutuhkan anggotanya
3. Pelayanan jasa lainnya, seperti halnya pinjaman, pengangkutan, asuransi dll.⁵⁹

Pada umumnya setiap pelayanan yang ditawarkan oleh koperasi kepada pelanggan dan sekaligus kepada anggotanya memiliki cakupan yang sangat luas. Hal ini tentunya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan para anggotanya.

Kualitas pelayanan koperasi memiliki dimensi yang berbeda-beda. Berikut ini dikemukakan delapan dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Garvin. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejumlah mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
7. *Eстетika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.⁶⁰

⁵⁹ Departemen Koperasi, *Pengetahuan Koperasi* (Jakarta: Departemen Koperasi, 1980), h.55

⁶⁰ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *op.cit.*, h.27

Demikian pula menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*)⁶¹
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahtamahan dari pengurus.
6. *Communication*, memberikan informasi pada pelanggan, serta mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
9. *Understanding* atau *Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik bisa berupa fasilitas, sarana, komunikasi, perlengkapan.⁶¹

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1998, Zeithmal dan Bitner merangkum 10 dimensi pelayanan yang ada menjadi 5 dimensi pokok yang dikutip oleh Fandy mengemukakan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan, (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap, (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap
4. Jaminan, (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

⁶¹ Fandy Tjiptono, *op.cit*, h.69-70

5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁶²

Sedangkan Harya Kusuma mengemukakan tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari:

1. Fasilitas dan daya tarik
2. Pelayanan
3. Kenyamanan
4. Pelayanan pembelian
5. Pelayanan purna jual.⁶³

Fasilitas dan daya tarik adalah bentuk dari pelayanan yang bertujuan untuk menarik perhatian agar mau masuk ke dalam dan berbelanja. Sedangkan pelayanan yang diberikan koperasi harus langsung dirasakan dan diterima oleh anggota pada saat masuk koperasi serta memberikan kebebasan dan keleluasaan bagi calon pembeli untuk memilih. Kenyamanan yang ditujukan saat berbelanja harus dipertahankan sehingga dapat menimbulkan perasaan yang menyenangkan dan rasa puas di hati anggota. Misalnya dengan menyediakan barang berkualitas baik.

Pelayanan pembelian juga harus sangat diperhatikan, bila pelayanan pembelian baik maka akan banyak pelanggan yang datang dan tidak berpindah pada pesaing lain. Perluasan pelayanan juga menjadi hal yang penting dalam penjualan, perluasan pelayanan tidak hanya bertujuan untuk menarik pelanggan baru, tetapi juga berusaha untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada.

⁶² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *op.cit*, h.70

⁶³Harya Kusuma, *Ilmu Menjual Reklame*(Jakarta: CV. Baru, 1993), h.65

Oleh karena itu, komunikasi dengan pelanggan haruslah dijaga dengan sebaik-baiknya.

Bagi koperasi, pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan partisipasi anggota untuk ikut serta dalam kegiatan koperasi.

Seperti Hendar dan Kusnadi yang menyatakan bahwa:

Apabila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar daripada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasi akan meningkat. Untuk meningkatkan pelayanannya, koperasi memerlukan informasi-informasi yang datang dari anggota koperasi.⁶⁴

Masih dalam konteks yang sama, Hendar dan Kusnadi juga menyatakan bahwa:

Semakin banyak anggota memanfaatkan pelayanan koperasi, manfaat yang diperoleh anggota tersebut semakin banyak, dan bila ini terjadi, kesadaran dan pelaksanaan partisipasi konstruktif akan semakin meningkat. Oleh karena itu anggota perlu dirangsang dengan pelayanan-pelayanan yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan anggotanya.⁶⁵

Pernyataan yang senada juga diungkapkan oleh Thoby Mutis, menurutnya “partisipasi itu tidak muncul dengan sendirinya, dia membutuhkan kepercayaan bahwa pelayanan-pelayanan yang diberikan lebih baik dari pesaing-pesaingnya.”⁶⁶

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas secara tidak langsung menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dari koperasi dalam melayani

⁶⁴ Hendar dan Kusnadi. *op.cit*, h.17

⁶⁵ *Ibid*, h. 94

⁶⁶ Thoby Mutis, *op. cit*, h. 51

segala kebutuhan anggota dapat meningkatkan partisipasi anggota tersebut dalam aktivitas yang dilaksanakan koperasi.

Pelayanan yang diberikan koperasi mengharapkan terciptanya kepuasan anggota atas pemanfaatan segala jasa yang disediakan koperasi seperti yang diungkapkan oleh Edvarson, et,al,(1994) bahwa “Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan, fokus utamanya adalah *customer utility*”⁶⁷ Sedangkan Day (dalam Tse dan Wilton, 1998) menyatakan bahwa:

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk setelah pemakaiannya.⁶⁸

Berdasarkan pernyataan tersebut menegaskan bahwa untuk mewujudkan kepuasan pelanggan maka lembaga koperasi haruslah terlebih dahulu mengetahui informasi tentang apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan baik kebutuhan anggota maupun masyarakat sekitarnya, sehingga anggota merasa puas atas pelayanan yang diberikan koperasi.

H.A.S Moenir mengungkapkan bahwa ada beberapa hal yang dapat menyebabkan ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi, diantaranya dikarenakan oleh:

1. Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam koperasi.
2. Sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang dirasakan tidak sesuai.
3. Kurangnya disiplin pada pengurus terhadap jadwal atau waktu yang ditentukan
4. Adanya kelalaian dalam belajar

⁶⁷ Fandy Tjiptono, *op.cit*, h.54

⁶⁸ *Ibid*, h. 146

5. Aturan sendiri dianggap menyulitkan
6. Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.⁶⁹

Ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat menyebabkan berkurangnya partisipasi anggota dalam koperasi, pelayanan yang kurang baik perlahan akan menimbulkan sikap anggota yang merasa tidak memperoleh manfaat dalam koperasi yang akhirnya akan beralih pada pesaing koperasi yang lebih bisa memberikan pelayanan yang baik, dan hal ini akan merugikan perkembangan dan kemajuan koperasi.

Berdasarkan uraian dari beberapa teori dari para ahli di atas tentang kualitas pelayanan koperasi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan koperasi adalah kemampuan koperasi dalam memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau anggotanya dalam menyediakan kebutuhan mereka melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak-pihak yang dilayani dengan memperhatikan adanya bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan empati.

⁶⁹ H.A.S Moenir, *op.cit*, h.17

❖ **Review Penelitian Terdahulu**

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Multiguna, Kabupaten Magetan. 2007.

Oleh : Rian Dian Raga

Jenis : Skripsi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota pada KPRI Multiguna. Adapun faktor-faktor tersebut antara lain: Pengetahuan Anggota, Kinerja Organisasi dan Pengelolaan Usaha. Penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan sumber data adalah anggota KPRI Multiguna yang berjumlah 437 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data angket dan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dan regresi berganda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan anggota berpengaruh terhadap partisipasi anggota dengan koefisien regresi sebesar 0,543, sedangkan persepsi anggota tentang kinerja organisasi terbukti berpengaruh terhadap partisipasi anggota dengan koefisien regresi sebesar 0,814, dan pengaruh pengelolaan usaha terhadap partisipasi memiliki koefisien regresi sebesar 1,140.

2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KPRI Dwija Mulya, Kecamatan Ngawen, Kabupaten Blora.

Oleh : Bambang Wisnu Wijaya

Jenis : Skripsi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota serta strategi KPRI dalam meningkatkan partisipasi anggota. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota KPRI yang berjumlah 343 orang. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *random sampling area* yang berjumlah 77 orang anggota.

Metode pengumpulan data dengan metode kuisisioner untuk analisis regresi dan wawancara untuk analisis SWOT dan analisis linear sederhana dengan program SPSS *for window release 10*. Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota yang diketahui dari uji F. dari uji F diperoleh nilai F hitung = 60,216 dengan sig.= 0,00, artinya persamaan regresi linier dan berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Besarnya R adalah 0,667 dan R square (KD) sebesar 0,445.

B. Kerangka Berpikir

Keberhasilan, kemajuan dan perkembangan koperasi ditentukan oleh anggotanya. Anggota dalam koperasi berperan sebagai pemilik dan pelanggan, oleh karena itu peran serta atau keterlibatan anggota terhadap kegiatan koperasi sangatlah penting dan menjadi hal bagian yang vital. Keterlibatan anggota dalam koperasi disebut partisipasi.

Partisipasi anggota merupakan segala kegiatan yang menunjukkan peran serta atau keikutsertaan anggota dalam membangun koperasi dengan cara

memberikan keterlibatan mental, emosional maupun fisik, memberikan kontribusi dalam segala aktivitas koperasi dan bertanggung jawab dalam menjalankan hak dan kewajibannya untuk mencapai tujuan bersama koperasi.

Partisipasi anggota dalam koperasi ada anggota yang berpartisipasi aktif namun ada pula yang pasif atau tidak berpartisipasi aktif. Perbedaan tingkat partisipasi anggota ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi dalam melayani kebutuhan anggotanya.

1. Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi terhadap Partisipasi Anggota

Pengetahuan seseorang terhadap organisasinya selalu menjadi hal yang penting dalam hal peningkatan kinerja seseorang pada organisasi tersebut. Begitupula dengan pengetahuan yang dimiliki oleh anggota koperasi terhadap koperasinya. Dengan anggota memiliki pengetahuan yang mendalam tentang seluk beluk koperasi, maka anggota dapat mengerti dan memahami koperasi yang sebenarnya serta dapat mengaplikasikannya sehingga anggota dapat ikut serta dalam memecahkan masalah dan menjawab tantangan yang muncul dalam kehidupan koperasi.

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 kemampuan ingatan, pemahaman dan aplikasi dari materi pokok koperasi seperti tentang pengertian 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. Prinsip. Dan dapat dikatakan bahwa pengetahuan anggota tentang koperasi berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota

Partisipasi yang baik hanya dapat dicapai apabila anggota ikut serta dalam memanfaatkan segala pelayanan yang diberikan koperasi, oleh sebab itu kualitas pelayanan juga sangat berperan mempengaruhi partisipasi anggota. Koperasi hendaknya mampu memenuhi segala kebutuhan para anggotanya untuk mencapai kesejahteraan bersama. Dalam hal kualitas pelayanan, pengurus koperasilah yang sangat berperan dan harus mampu mengelola koperasi dengan sebaik-baiknya agar anggota dapat merasakan dan memperoleh kemanfaatannya berada menjadi anggota koperasi.

Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi dapat dilihat dari adanya bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana. Keandalan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tangkap yang meliputi keinginan para pengelola atau pengurus untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Jaminan yang

mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para pengurus, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dan empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

3. Pengaruh Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota.

Pada umumnya pengurus dalam koperasi tidak memperhatikan adanya perbedaan tingkat partisipasi pada anggota. Mereka tidak memperhatikan apakah yang menjadi anggota didalam koperasi benar-benar mengerti tentang koperasi atau tidak. Oleh karena itulah pengetahuan anggota tentang koperasi haruslah diperhatikan oleh para pengurus koperasi. Anggota yang memiliki pengetahuan tentang koperasi yang rendah menyebabkan anggota tersebut tidak mengetahui koperasi yang sebenarnya, sehingga dapat menyebabkan seseorang yang menjadi anggota koperasi tersebut pasif terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan koperasi.

Selain memperhatikan pengetahuan anggota tentang koperasi, hal yang penting lagi adalah memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Bagi anggota, pelayanan yang baik dari koperasi akan membuat anggota tersebut merasakan adanya manfaat dan keuntungan untuk berada didalam koperasi tersebut dan dapat meningkatkan partisipasinya kepada koperasi. Disinilah tugas dari pengurus dan pengelola koperasi untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para

anggota dalam koperasinya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan anggotanya. Jika para anggota merasa puas dan diuntungkan, maka koperasi tersebut telah berhasil mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan keterlibatan anggota dalam setiap usaha yang dilakukan koperasi.

Jadi berdasarkan pemikiran diatas, dapat diprediksi dengan tingginya pengetahuan yang dimiliki oleh anggota tentang koperasi dan didukung dengan kualitas pelayanan yang tinggi pula dari pengurus akan meningkatkan partisipasi anggota dalam hal keterlibatan, kontribusi dan tanggung jawab sebagai anggota koperasi.

C. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan deskripsi teoretis dan kerangka berfikir diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif antara pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota. Artinya, jika pengetahuan anggota tentang koperasi meningkat maka partisipasi anggota juga akan meningkat, dan sebaliknya.
2. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Artinya, jika kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota juga akan meningkat, dan sebaliknya.
3. Terdapat pengaruh positif antara pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

Artinya, jika pengetahuan anggota tentang koperasi meningkat dan kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota juga akan meningkat, dan sebaliknya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Jakarta Timur.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera yang bertempat di Jl. Bekasi Timur Raya, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur. Tempat penelitian ini dipilih karena koperasi ini merupakan salah satu koperasi serba usaha yang jumlah anggotanya terbanyak ketiga di wilayah Jakarta Timur.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, yakni terhitung sejak bulan Mei sampai Juni 2011. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan tersebut karena merupakan waktu yang paling efektif bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian sesuai dengan jadwal akademik.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Metode survey adalah “penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau suatu daerah”.¹ Alasannya karena penelitian korelasional merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan sebagai variabel X (variabel yang mempengaruhi) dengan partisipasi anggota sebagai variabel Y (variabel yang dipengaruhi).

D. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera Jakarta Timur sebanyak 335 anggota yang terdiri dari anggot aktif sebanyak 269 orang anggota dan anggota pasif sebanyak 66 orang anggota.

Menurut Sugiyono, “Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan ciri-ciri tertentu”². Apabila subjek yang digunakan kurang dari 100 dapat diambil semua, sehingga merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjek besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.³ Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel 25% dari populasi,

¹ Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h.56

² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 72

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006),

sehingga yang diambil sebanyak $25\% \times 355 = 83,75$ yang jika dibulatkan menghasilkan 84 orang anggota koperasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel acak sistematis (*systematic random sampling technique*) yaitu suatu metode pengambilan sampel dimana hanya unsur pertama dari sampel yang dipilih secara acak sedangkan unsur-unsur selanjutnya dipilih secara sistematis menurut suatu pola tertentu. Teknik pengambilan sampelnya adalah sebagai berikut:

- Interval Sampel = $\frac{\text{Populasi}}{\text{Sampel}} = \frac{335}{84} = 3,98$ (dibulatkan menjadi 4)
- Dilakukan pengundian untuk dijadikan sampel pertama dengan nomor urut 1 sampai 4, dan diperoleh nomor 4. Maka yang menjadi responden pertama adalah anggota dengan nomor urut 4. Untuk penentuan responden selanjutnya diperoleh dengan menjumlahkan nomor responden sebelumnya + interval sampel.
- Contoh: Responden ke- 1 dengan nomor urut 4.
 Responden ke- 2 = $4+4 = 8$ (berarti nomor urut 8)
 Responden ke- 3 = $8+4 = 12$ (berarti nomor urut 12)
 seterusnya sampai diperoleh responden ke-84. (ada pada lampiran)

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini meneliti tiga variabel yaitu: Pengetahuan anggota tentang koperasi (variabel X1), kualitas pelayanan (variabel X2) dan partisipasi anggota (variabel Y). Data yang digunakan untuk X1, X2 dan Y adalah menggunakan data primer dengan memakai kuisioner angket yang menggunakan pilihan untuk mempermudah perhitungan, instrumen penelitian untuk mengukur kedua variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Partisipasi Anggota (variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Partisipasi anggota adalah segala kegiatan yang menunjukkan peran serta atau keikutsertaan anggota dalam mengembangkan koperasi dengan memberikan keterlibatannya baik mental, emosional maupun fisik, memberikan kontribusinya dalam bentuk sumbangsih dan melaksanakan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan.

b. Definisi Operasional

Partisipasi anggota adalah peran serta anggota dalam mengembangkan koperasi yang diindikasikan oleh: keterlibatan yang mencerminkan sub indikator kehadiran dalam Rapat Anggota, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, memberikan ide dan gagasan serta kritik, ikut serta dalam penetapan tujuan, sasaran dan strategi, dan memberikan hak suara. Kontribusi yang mencerminkan sub indikator simpanan pokok (tidak dimasukkan dalam instrumen penelitian), simpanan wajib dan simpanan sukarela, Tanggung jawab

yang mencerminkan sub indikator melaksanakan kewajiban, melakukan pembelian barang, penggunaan jasa simpan pinjam.

Partisipasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen berupa kuisioner berbentuk skala *Likert* yang mencerminkan indikator-indikator partisipasi anggota. Penilaian partisipasi anggota dilakukan oleh anggota yang menunjukkan tinggi atau rendahnya partisipasi anggota.

c. Kisi-kisi Instrumen Partisipasi Anggota

Kisi-kisi instrumen partisipasi anggota yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel partisipasi anggota yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final.

Tabel III.1
Indikator-Indikator Partisipasi Anggota (variabel Y)

Indikator	Sub.Indikator	Nomor Butir			
		Uji Coba		Setelah Uji Coba	
		+	-	+	-
1. Keterlibatan mental dan emosional	1. Menghadiri RA	1,3	2	1,3	2
	2. Terlibat dlm pengambilan keputusan	4	5		4
	3. Memberikan ide,gagasan & kritik	6,7	8	5,6	7
	4. Ikut serta dalam penetapan tujuan,sasaran &strategi	9,10		8,9	
	5. Memberikan hak suara	11,12		10,11	
2. Kontribusi dalam permodalan	1. Membayar simpanan wajib	13,15	14	12	13
	2. Melakukan simpanan sukarela	16,18	17	14,16	15
3. Tanggung jawab dlm pemanfaatan usaha koperasi	1. Melakukan pembelian barang	19,20,22	21,23	17,18,20	19,21
	2. Menggunakan jasa simpan pinjam	24,25,27	26,28	23,24	23,25

Dalam mengisi kuisioner dengan model skala *Likert* dalam instrumen penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari butir pertanyaan dan responden dapat memilih 1 (satu) jawaban yang dianggap paling sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1 sampai 5.

Tabel III.2
Skala Penilaian Partisipasi Anggota

No.	Alternatif Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
1	SL : Selalu	5	1
2	S R : Sering	4	2
3	KK : Kadang-Kadang	3	3
4	P : Pernah	2	4
5	TP : Tidak Pernah	1	5

d. Validasi Instrumen Partisipasi Anggota

Proses pentusunan instrumen partisipasi anggota dimulai dengan penyusunan butir-butir instrumen pertanyaan dengan skala *Likert* dengan 5 pilihan jawaban. Penyusunan instrumen tersebut mengacu pada indikator-indikator seperti pada kisi-kisi yang tampak pada Tabel III.1 dan Tabel III.2.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut mengukur indikator-indikator dari variabel partisipasi anggota. Setelah konsep instrumen disetujui, selanjutnya akan diujicobakan kepada 30 orang anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera sebagai sampel uji coba.

Proses validasi instrumen dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba untuk menentukan validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Keterangan :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
 x_i = Deviasi skor dari Xi
 x_t = Deviasi skor dari Xt

Responden uji coba instrumen adalah 30 orang anggota, maka diperoleh kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{butir} = 0,361$ jika $r_{butir} > r_{kriteria}$, maka butir pernyataan dianggap valid dan sebaliknya apabila $r_{butir} < r_{kriteria}$, maka butir dianggap tidak valid atau drop.

Setelah dilakukan ujicoba ternyata terdapat 3 pernyataan yang drop dan 25 pernyataan yang valid. Selanjutnya dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ii} = Koefisien reliabilitas tes
 k = Cacah butir
 Si^2 = Varian skor butir
 St^2 = Varian skor total

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil dari $S_i^2 = 1,80$, $St^2 = 526,97$ dan r_{ii} sebesar **0,964**. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas tesnya termasuk dalam kategori (0,800 – 1,000), maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 25 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur partisipasi anggota.

2. Pengetahuan Anggota tentang Koperasi (variabel X1)

a. Definisi Konseptual

Pengetahuan anggota tentang koperasi adalah segala sesuatu yang diketahui oleh anggota koperasi mencakup kemampuan ingatan, pemahaman dan aplikasi dari materi pokok yang diperoleh tentang seluruh tata kehidupan koperasi.

b. Definisi Operasional

Pengetahuan anggota tentang koperasi adalah segala sesuatu yang diketahui oleh anggota koperasi yang diindikasikan oleh: kemampuan ingatan, kemampuan pemahaman dan aplikasi. Indikator-indikator tersebut dikaitkan dengan materi tentang koperasi seperti tentang pengertian 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.

Pengetahuan anggota tentang koperasi diukur dengan menggunakan instrumen berbentuk tes. Penilaian pengetahuan anggota tentang koperasi dilakukan oleh anggota untuk mengetahui tinggi atau rendahnya pengetahuan yang dimiliki anggota tentang koperasi.

c. Kisi-kisi Instrumen Pengetahuan Anggota tentang Koperasi

Kisi-kisi instrumen pengetahuan anggota tentang koperasi yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan anggota tentang koperasi yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang drop setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis butir soal dan untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen final masih mencerminkan indikator variabel pengetahuan anggota tentang koperasi.

Tabel III.3
Indikator-Indikator Pengetahuan Anggota tentang Koperasi

Indikator	Materi Pokok	Nomor Butir	
		Uji Coba	Setelah Uji Coba
1. Ingatan	1. Pengertian koperasi	1,2	1
	2. Landasan, asas & tujuan	3,4,5	2,3
	3. AD/ART	12,13,14	8,9
2. Pemahaman	1. Fungsi, peran & prinsip	6,7,8,9,10,11	4,5,6,7
	2. Perangkat organisasi	22,23,24,25,26	16,17,18,19
	3. Pendirian & pembubaran koperasi	37,38,39,40	28,29,30
3. Aplikasi	1. Keanggotaan koperasi	15,16,17,18,19,20,21	10,11,12,13,14,15
	2. Modal koperasi	27,28,29,30	20,21,22,23
	3. Bidang usaha koperasi	31,32,33,34,35,36	24,25,26,27

Untuk mengisi tes telah disediakan dua alternatif jawaban dari setiap soal, yaitu jawaban benar -salah. Dan untuk pilihan jawaban dari pernyataan adalah benar, maka skornya bernilai satu sedangkan jika pilihan jawaban dari pernyataan adalah salah, maka skornya bernilai nol. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel III.4 berikut:

Tabel III.4
Skala Penilaian Pengetahuan Anggota tentang Koperasi

Jawaban	Skor
Benar	1
Salah	0

d. Validasi Instrumen Pengetahuan Anggota tentang Koperasi

Proses pengembangan instrumen pengetahuan anggota tentang koperasi dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk tes yang berupa butir pertanyaan yang mengacu kepada indikator-indikator variabel pengetahuan anggota tentang koperasi.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas isi, yaitu seberapa jauh suatu instrumen atau tes mampu mengukur penguasaan terhadap seperangkat materi yang telah ditetapkan hendak diukur, Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen tersebut diujicobakan kepada sampel uji coba di Koperasi Serba Usaha(KSU) Warga Sejahtera.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan rumus:

$$r_{pbis} = \frac{M_p - M_t}{S_t} \sqrt{\frac{p}{q}}$$

Keterangan :

r_{pbis}	= Koefisien korelasi poin biserial
M_p	= Mean skor dari subjek-subjek yang menjawab betul item
M_t	= Mean skor total (skor rata-rata dari seluruh pengikut tes).
S_t	= Standar deviasi skor total
p	= Proporsi subjek yang menjawab betul item tersebut.
q	= 1-p

Responden uji coba instrumen adalah 30 orang anggota, maka diperoleh kriteria batas minimum pertanyaan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan yang dianggap valid. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau di drop.

Setelah dilakukan ujicoba terdapat 10 pernyataan yang drop dan 30 pernyataan yang valid. Setelah itu butir soal yang valid dihitung realibilitasnya dengan rumus KR- 20 (*Kuder Ricardson*) :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum pq}{St^2} \right)$$

Keterangan :

r_{ii}	= Reliabilitas tes secara keseluruhan
p	= Proporsi subjek yang menjawab item dengan benar
q	= Proporsi subjek yang menjawab item dengan salah
St^2	= Varians total

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $St^2 = 52,78$ dan $r_{ii} = 0,96$. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas tesnya termasuk dalam kategori (0,800 – 1,000) maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 30 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur pengetahuan anggota tentang koperasi.

3. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan koperasi adalah kemampuan koperasi dalam memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau anggotanya dalam menyediakan kebutuhan mereka melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak-pihak yang dilayani.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan adalah kemampuan koperasi dalam memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau anggotanya yang diindikasikan oleh: bukti langsung yang mencerminkan sub indikator fasilitas, pegawai, komunikasi, perlengkapan. Kehandalan yang mencerminkan sub indikator kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan dan konsistensi kerja karyawan/pengurus. Daya tangkap yang mencerminkan sub indikator adanya keinginan pengurus untuk membantu pelanggan dan

memberikan pelayanan yang tanggap. Jaminan yang mencerminkan sub indikator memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, sopan santun dalam melayani pelanggan dan bebas dari resiko. Empati yang mencerminkan sub indikator menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan mampu memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan kuisioner menggunakan instrumen berbentuk skala *Likert* yang mencerminkan indikator-indikator kualitas pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan oleh anggota untuk mengetahui tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan koperasi.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final.

Kisi-kisi instrumen pengetahuan anggota tentang koperasi dapat dilihat pada tabel III.5

Tabel III.5
Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Nomor Butir	
		Uji Coba	Setelah Uji Coba
1. Bukti langsung	1. Adanya fasilitas fisik	1,2,3	1,2,3
	2. Adanya perlengkapan pegawai	4,5	4,5
	3. Adanya sarana komunikasi	6,7	6
2. Kehandalan	1. Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera & memuaskan	8,9,10	7,8
	2. Konsistensi kerja pengurus/karyawan	11,12	9,10
3. Daya tanggap	1. Keinginan membantu pelanggan	13,14,15,16	11,12,13,14
	2. Memberikan pelayanan yang tanggap	17,18,19	15,16,17
4. Jaminan	1. Pengurus/karyawan memiliki pengetahuan & kemampuan yg baik	20,21,22,23	18,19,20,21
	2. Sopan santun dalam melayani pelanggan	24,25	22,23
	3. Jasa & produk bebas dari bahaya/resiko	26,27,28,29	24,25,26,27
5. Empati	1. Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan	30,31,32	28,29,30
	2. Perhatikan pribadi	33,34	31,32
	3. Mampu memahami kebutuhan pelanggan	35,36	33

Dalam mengisi kuisioner dengan model skala Likert dalam instrumen penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari butir pertanyaan dan responden dapat memilih 1 (satu) jawaban yang dianggap paling sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1 sampai 5.

Tabel III.6
Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan

Alternatif Jawaban	Skor
SB : Sangat Baik	5
B : Baik	4
KB : Kurang Baik	3
TB : Tidak Baik	2
STB : Sangat Tidak baik	1

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses penyusunan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan butir-butir instrumen pertanyaan dengan skala Likert dengan 5 pilihan jawaban. Penyusunan instrumen tersebut mengacu pada indikator-indikator seperti pada kisi-kisi yang tampak pada Tabel III.5 dan Tabel III.6.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut mengukur indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan. Setelah konsep instrumen disetujui, selanjutnya akan diujicobakan kepada 30 orang anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera sebagai sampel uji coba.

Proses validasi instrumen dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba untuk menentukan validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Keterangan :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
 x_i = Deviasi skor dari Xi
 x_t = Deviasi skor dari Xt

Responden uji coba instrumen adalah 30 orang anggota, maka diperoleh kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah

$r_{\text{butir}} = 0,361$ jika $r_{\text{butir}} > r_{\text{kriteria}}$, maka butir pernyataan dianggap valid dan sebaliknya apabila $r_{\text{butir}} < r_{\text{kriteria}}$, maka butir dianggap tidak valid atau drop.

Setelah dilakukan ujicoba ternyata terdapat 3 pernyataan yang drop dan 33 pernyataan yang valid. Selanjutnya dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan :

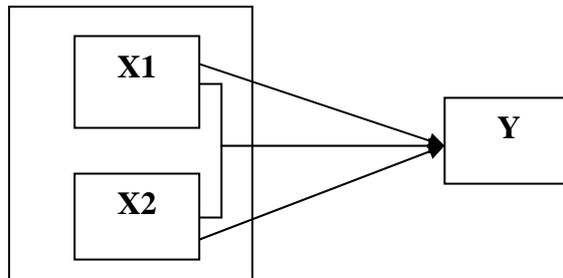
- r_{ii} = Koefisien reliabilitas tes
- k = Cacah butir
- Si^2 = Varian skor butir
- St^2 = Varian skor total

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil dari $Si^2 = 0,36$, $St^2 = 151,72$ dan r_{ii} sebesar **0,949**. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas tesnya termasuk dalam kategori (0,800 – 1,000), maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 33 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas pelayanan.

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Konstelasi hubungan antar variabel dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan arah atau gambaran dari penelitian.

Bentuk konstelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi korelasi, yaitu



Keterangan:

Variabel Bebas (X1) = Pengetahuan Anggota tentang Koperasi

Variabel Bebas (X2) = Kualitas Pelayanan

Variabel Terikat (Y) = Partisipasi Anggota

—————> = Menunjukkan arah pengaruh

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan uji regresi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau *residual* mempunyai distribusi normal.

Untuk mendeteksi apakah model yang kita gunakan memiliki distribusi

normal atau tidak dengan analisis grafik dan uji statistik *Kolmogorov Smirnov* (KS).⁴

Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov* yaitu:

- Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal
- Jika data menyebar jauh dari garis normal

Sedangkan kriteria pengambilan keputusan dengan analisis grafik (*normal probability*), yaitu sebagai:

- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linearitas

Pengujian linearitas dilakukan dengan memuat plot residual terhadap nilai-nilai prediksi. Jika diagram antara nilai-nilai prediksi dan nilai-nilai prediksi dan nilai-nilai residual tidak membentuk suatu pola tertentu, juga kira-kira sebesar 95% dari residual terletak antara -2 dan +2 dalam Scatterplot, maka asumsi linearitas terpenuhi.⁵

⁴ Imam Ghozali, *Ekonometrika Teori Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009), h.113

⁵ Wahid, Sulaiman. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media), h.16

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda biasanya digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat.⁶

Persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dengan :

$$a = \bar{Y} - a_1 \bar{X}_1 + a_2 \bar{X}_2$$

$$b_1 = \frac{(\sum X_2^2 \sum X_1 Y) - \sum X_1 X_2 \sum X_2 Y}{\sum X_1^2 \sum X_2^2 - (\sum X_1 X_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum X_1^2 \sum X_2 Y) - \sum X_1 X_2 \sum X_1 Y}{\sum X_1^2 \sum X_2^2 - (\sum X_1 X_2)^2}$$

Keterangan :

- \hat{Y} = Variabel Partisipasi Anggota
- X_1 = Variabel Pengetahuan Anggota tentang Koperasi
- X_2 = Variabel Kualitas Pelayanan
- a = Nilai harga Y bila $X = 0$ (intersep/konstanta)
- b_1 = Koefisien Regresi Pengetahuan Anggota (X_1)
- b_2 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (X_2)

⁶ Moh. Pabundu Tioka, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi aksara, 2006), h. 94

a. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen apakah signifikan atau tidak.⁷ Dengan taraf signifikan (α) = 5%.

Hipotesis penelitiannya:

- $H_0 : b_1 = b_2 = 0$

Artinya variabel X1 dan X2 secara serentak tidak berpengaruh terhadap Y.

- $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$

Artinya variabel X1 dan X2 secara serentak berpengaruh terhadap Y

Kriteria pengambilan keputusannya, yaitu:

- $F_{hitung} \leq F_{kritis}$, jadi H_0 diterima
- $F_{hitung} > F_{kritis}$, jadi H_0 ditolak

b. Uji t

Uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.⁸ Dengan (α) = 5%, maka hipotesis penelitiannya:

⁷ Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*, (Yogyakarta: Gava Media, 2009), h.40

⁸ *Ibid*, h.50

- $H_0: b_1 = 0$, artinya variabel X1 tidak berpengaruh terhadap Y
 $H_0 : b_2 = 0$, artinya variabel X2 tidak berpengaruh terhadap Y
- $H_a : b_1 \neq 0$, artinya variabel X1 berpengaruh terhadap Y
 $H_a : b_2 \neq 0$, artinya variabel X2 berpengaruh terhadap Y

Kriteria pengambilan keputusannya, yaitu:

- $t \text{ hitung} \leq t \text{ kritis}$, jadi H_0 diterima
- $t \text{ hitung} > t \text{ kritis}$, jadi H_0 ditolak

3. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi, koefisien korelasi ini digunakan untuk mengetahui keeretan hubungan, arah hubungan, dan berarti atau tidaknya hubungan tersebut.

a. Koefisien Korelasi Parsial

Analisis korelasi parsial adalah analisis hubungan antara dua variabel dengan mengendalikan variabel lain yang dianggap mempengaruhi (dibuat konstan).⁹

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

⁹ *Ibid*, h.23

0,40 – 0,599	= sedang
0,60 – 0,799	= kuat
0,80 – 1,000	= sangat kuat

Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya koefisien korelasi secara parsial adalah:

Koefisien korelasi parsial antara Y dan X₁ bila X₂ konstan.

$$r_{y1.2} = \frac{r_{y1-y2} r_{12}}{\sqrt{(1-r_{y2}^2)(1-r_{12}^2)}}$$

Koefisien korelasi parsial antara Y dan X₂ bila X₁ konstan.

$$r_{y1.2} = \frac{r_{y2-y1} r_{12}}{\sqrt{(1-r_{y1}^2)(1-r_{12}^2)}}$$

Keterangan:

r_{y1}	= Koefisien korelasi antara Y dan X ₁
r_{y2}	= Koefisien korelasi antara Y dan X ₂
$r_{y1.2}$	= Koefisien korelasi antara X ₁ dan X ₂

b. Koefisien Korelasi Simultan

Koefisien korelasi simultan digunakan untuk mengetahui hubungan atau derajat keeratan antara variabel-variabel independen yang ada dalam model regresi, dengan variabel dependen secara simultan (serempak), dengan rumus:

$$R_{y1.2} = \sqrt{\frac{r_{y1}^2 + r_{y2}^2 - 2r_{y1} r_{y2} r_{12}}{1 - r_{12}^2}}$$

Keterangan:

- $R_{y1.2}$ = Korelasi antara variabel X1 dengan X2 secara bersama-sama dengan variabel Y
 r_{y1} = Koefisien korelasi antara Y dan X1
 r_{y2} = Koefisien korelasi antara Y dan X2
 r_{12} = Koefisien korelasi antara X1 dan X2¹⁰

4. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.¹¹

¹⁰ Sudjana, Metodologi Statistika, (Bandung: Tarsito, 2002), h.384

¹¹ Duwi Priyatno, Op.Cit, h.56

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera di Jl. Bekasi Timur Raya, Cipinang Atas, Jakarta Timur. KSU Warga Sejahtera memiliki tiga jenis unit usaha, yaitu Unit Toko, Jasa Simpan Pinjam, dan Jasa Laundry. KSU Warga Sejahtera berbadan hukum No. 1196/BH/I.TH.1977 dengan Akte Perubahan No. 103/BH/PAD/KK/09/1998 Tanggal 7 September 1998.

Letak KSU Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur sangat strategis, berada tepat dipinggir Jalan Bekasi Timur Raya yang mempermudah akses untuk menuju ke koperasi, dimana sebelah kanannya berbatasan dengan kantor BRIMOB dan sebelah kirinya berbatasan dengan kompleks Asrama BRIMOB.

B. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota pada KSU Warga Sejahtera yang masih tercatat sebagai anggota koperasi, baik sebagai anggota aktif maupun anggota pasif. Jumlah anggota aktif pada koperasi ini sebanyak 269 orang anggota dan jumlah anggota pasif sebanyak 66 orang anggota. Dimana responden terdiri dari laki-laki dan perempuan. Responden yang diambil sebagai sampel adalah 84 orang anggota yang terdiri dari 35 orang responden perempuan dan 49 responden laki-laki.

C. Deskripsi Data

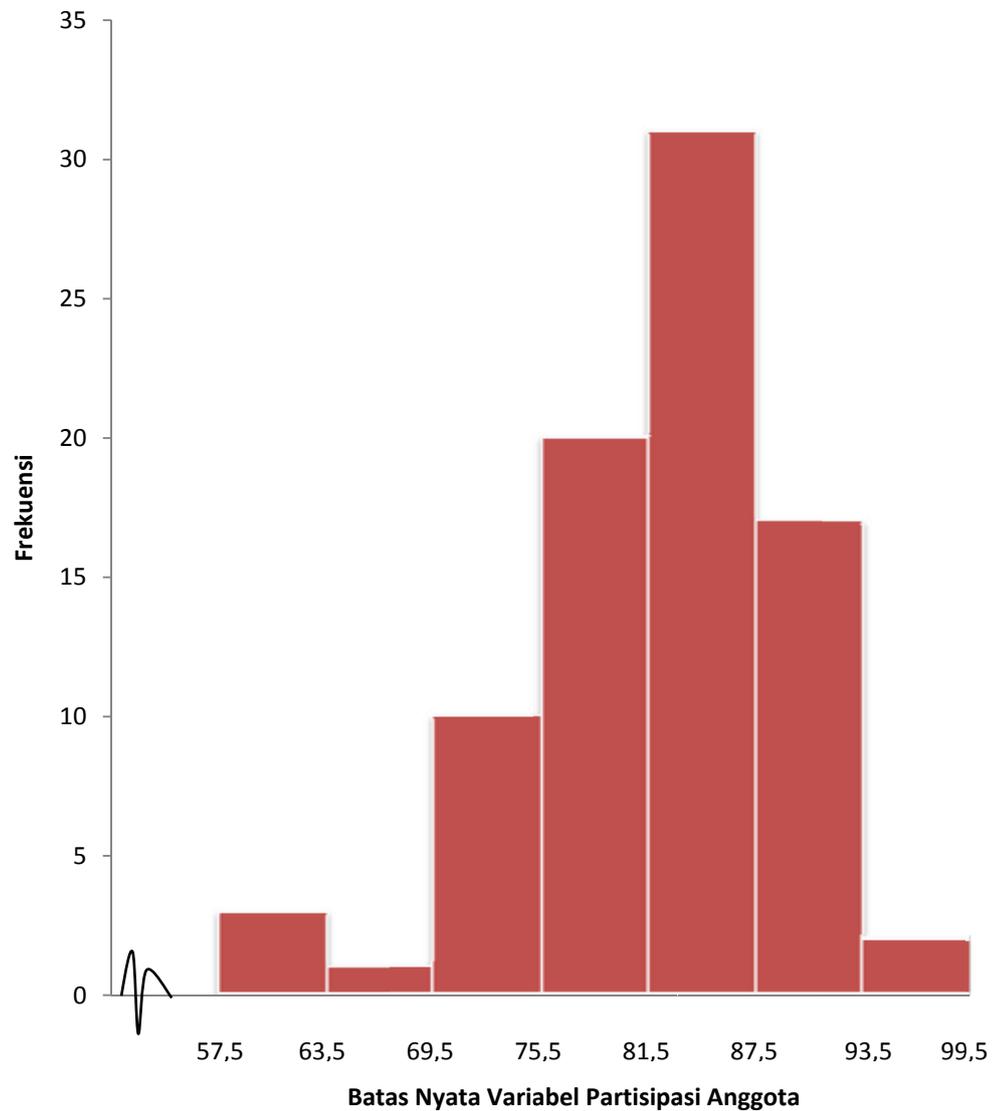
1. Data Variabel Y (Partisipasi Anggota)

Data Partisipasi Anggota diperoleh melalui pengisian instrument penelitian dengan kuisioner yang berisikan 25 pernyataan menggunakan skala Likert yang telah melalui proses validasi dan realibilitas, terbagi dalam 3 indikator, yaitu keterlibatan mental dan emosional, kontribusi dalam permodalan dan tanggung jawab dalam pemanfaatan jasa koperasi dengan kuisioner partisipasi anggota yang diisi oleh 84 responden, mendapatkan skor tertinggi sebesar 98 dan skor terendah sebesar 58, dengan skor rata-rata 82,036; skor varians 62,179 ; dan skor simpangan baku 7,8854. Dari skor rata-rata dapat diperoleh kriteria responden untuk variabel partisipasi anggota yaitu $(82,036/125) \times 100\% = 65,62\%$. Artinya, bahwa tingkat partisipasi anggota pada KSU Warga Sejahtera tergolong cukup rendah.

Distribusi frekuensi data Partisipasi Anggota dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Dimana rentang skor sebesar sebesar 40, banyak kelas adalah 7, dan panjang interval kelas adalah 6.

Tabel IV.1
Distribusi Frekuensi Variabel Y (Partisipasi Anggota)

No.	Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek.Absolut	Frek. Relatif
1	58-63	57,5	63,5	3	3,57%
2	64-69	63,5	69,5	1	1,19%
3	70-75	69,5	75,5	10	11,90%
4	76-81	75,5	81,5	20	23,81%
5	82-87	81,5	87,5	31	36,90%
6	88-93	87,5	93,5	17	20,24%
7	94-99	93,5	99,5	2	2,38%
	Jumlah			84	100%



Gambar IV.1
Grafik Histogram Variabel Y (Partisipasi Anggota)

Berdasarkan grafik histogram gambar IV.1 dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel Partisipasi Anggota yaitu terletak pada interval kelas ke-5 (lima) yakni antara 82-87 dengan frekuensi relative sebesar 36,90% dan frekuensi terendah adalah 1 terletak pada interval kelas ke-2 (dua) yakni antara 64-69 dengan frekuensi relative sebesar 1,19%.

Tabel IV.2
Rata-Rata Hitung Skor Indikator Partisipasi Anggota

Variabel	Partisipasi Anggota		
	Keterlibatan Mental dan Emosional	Kontribusi dalam Permodalan	Tanggung jawab Pemanfaatan Jasa Koperasi
Jumlah Soal	11	4	10
Skor	3034	1107	2654
Rata-rata	275,82	276,75	265,4
Persentase	33,72%	33,83%	32,45%

Tabel IV.3
Rata-Rata Hitung Skor Sub. Indikator Partisipasi Anggota

Indikator	Sub.Indikator	Jmlh Soal	Skor	Rata-Rata	% per Indikator	% per Sub.ind
1. Keterlibatan mental dan emosional	Menghadiri RA	3	884	294,66	21,22%	11,91%
	Terlibat dlm pengambilan keputusan	1	309	309	22,26%	12,48%
	Memberikan ide,gagasan & kritik	3	815	271,66	19,57%	10,98%
	Ikut serta dalam penetapan tujuan,sasaran &strategi	2	448	224	16,13%	9,05%
	Memberikan hak suara	2	578	289	20,82%	11,68%
2. Kontribusi dalam permodalan	Membayar simpanan wajib	2	624	312	56,37%	12,61%
	Melakukan simpanan sukarela	2	483	241,5	43,63%	9,77%
3. Tanggung jawab dlm pemanfaatan usaha koperasi	Melakukan pembelian barang	6	1560	260	48,83%	10,51%
	Menggunakan jasa simpan pinjam	4	1094	272,5	51,17%	11,01%

Berdasarkan rata-rata hitung skor indikator-indikator partisipasi anggota di atas, bahwa partisipasi anggota yang paling tinggi pada indikator kontribusi dalam permodalan yaitu sebesar 33,83%, artinya anggota banyak yang melakukan partisipasi dalam permodalan. Sedangkan partisipasi anggota yang paling rendah adalah pada indikator pemanfaatan jasa koperasi yaitu sebesar 32,45%, hal ini berarti tanggung jawab anggota dalam memanfaatkan jasa-jasa yang disediakan oleh koperasi sangat rendah. Sedangkan secara keseluruhan, partisipasi anggota yang paling tinggi adalah pada sub. indikator membayar simpanan wajib yaitu sebesar 12,61% dan partisipasi anggota yang paling rendah adalah pada sub indikator ikut serta dalam penetapan tujuan, sasaran dan strategi yaitu sebesar 9,05%.

Untuk indikator keterlibatan mental dan emosional sikap anggota dalam partisipasi yang paling tinggi yaitu anggota ikut serta dalam pengambilan keputusan sebesar 22,26%, untuk indikator kontribusi dalam permodalan partisipasi yang paling tinggi yaitu membayar simpanan wajib sebesar 56,37%, dan indikator tanggung jawab dalam pemanfaatan jasa koperasi yang paling tinggi yaitu partisipasi dalam menggunakan jasa simpan pinjam sebesar 51,17%. (proses perhitungan terdapat pada lampiran).

2. Data Variabel X1 (Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi)

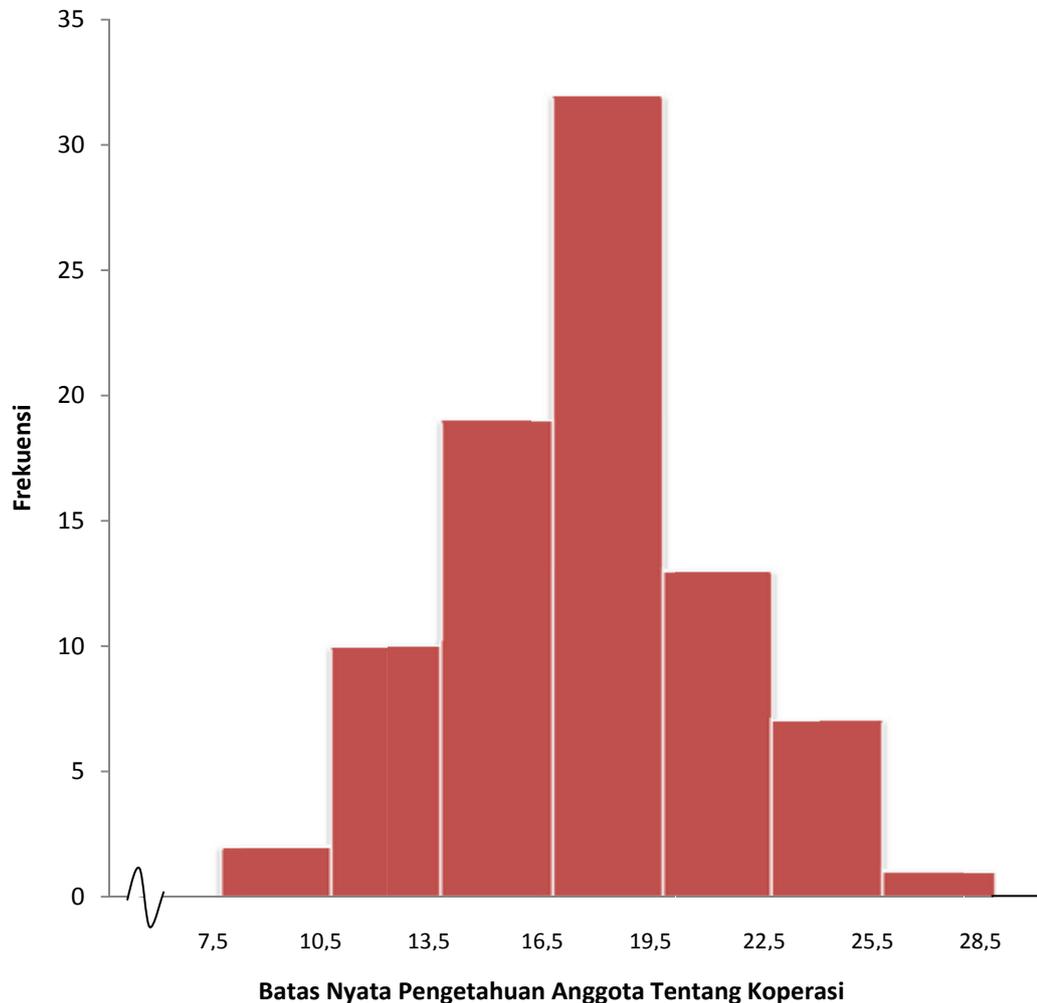
Data Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi diperoleh melalui pengisian instrument penelitian dengan kuisioner yang berisikan 30 pernyataan menggunakan skala penilaian 1-0 dengan menyediakan dua buah

alternative jawaban Benar-Salah yang telah melalui proses validasi dan realibilitas, terbagi dalam 3 indikator, yaitu ingatan, pemahaman dan aplikasi yang dikaitkan dengan materi pokok koperasi dengan kuisisioner pengetahuan anggota tentang koperasi yang diisi oleh 84 responden, mendapatkan skor tertinggi sebesar 26 dan skor terendah sebesar 8, dengan skor rata-rata 17,476; skor varians 12,373; dan skor simpangan baku 3,5175. Dari skor rata-rata dapat diperoleh kriteria responden untuk variabel pengetahuan anggota tentang koperasi yaitu $(17,476/30) \times 100\% = 58,25\%$. Artinya, bahwa tingkat pengetahuan anggota tentang koperasi pada KSU Warga Sejahtera tergolong rendah.

Distribusi frekuensi data Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Dimana rentang skor sebesar sebesar 18, banyak kelas adalah 7, dan panjang interval kelas adalah 3.

Tabel IV.3
Distribusi Frekuensi Variabel X1
(Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi)

No	Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek.Absolut	Frek. Relatif
1	8-10	7,5	10,5	2	2,38%
2	11-13	10,5	13,5	10	11,90%
3	14-16	13,5	16,5	19	22,62%
4	17-19	16,5	19,5	32	38,10%
5	20-22	19,5	22,5	13	15,48%
6	23-25	22,5	25,5	7	8,33%
7	26-28	25,5	28,5	1	1,19%
	Jumlah			84	100%



Gambar IV.2
Grafik Histogram Variabel X1
(Pengetahuan Anggota tentang Koperasi)

Berdasarkan grafik histogram gambar IV.2 dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi yaitu terletak pada interval kelas ke-4 (empat) yakni antara 17-19 dengan frekuensi relative sebesar 38,10% dan frekuensi terendah adalah 1 terletak pada interval kelas ke-7 (tujuh) yakni antara 26-68 dengan frekuensi relative sebesar 1,19%

Tabel IV.5
Rata-Rata Skor Indikator Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi

Variabel	Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi		
	Mengingat	Memahami	Aplikasi
Jumlah Soal	5	11	14
Skor	313	521	634
Rata-rata	62,6	47,36	45,28
Persentase	40,32%	30,51%	29,17%

Tabel IV.6
Rata-Rata Skor Materi Pokok Per Indikator Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi

Indikator	Materi Pokok	Jlmh Soal	Skor	Rata-Rata	% per indktor	% per Materi
1. Ingatan	1. Pengertian koperasi	1	82	82	41,52%	17,45%
	2. Landasan, asas & tujuan	2	87	43,5	22,02%	9,25%
	3. AD/ART	2	144	72	36,45%	15,32%
2. Pemahaman	1. Fungsi, peran & prinsip	4	192	48	34,41%	10,22%
	2. Perangkat organisasi	4	218	54,5	39,07%	11,60%
	3. Pendirian & pembubaran koperasi	3	111	37	26,52%	7,88%
3. Aplikasi	1. Keanggotaan koperasi	6	308	51,33	38,64%	10,93%
	2. Modal koperasi	4	134	33,5	25,22%	7,13%
	3. Bidang usaha koperasi	4	192	48	36,14%	10,22%

Berdasarkan rata-rata hitung skor indikator-indikator pengetahuan anggota tentang koperasi di atas dapat dikatakan bahwa pengetahuan anggota tentang koperasi yang paling tinggi adalah pada indikator ingatan yaitu sebesar 40,32%, berarti pengetahuan yang paling dikuasai oleh anggota adalah pengetahuan ingatan tentang materi pokok koperasi. Sedangkan pengetahuan anggota tentang koperasi yang paling rendah dikuasai oleh

anggota adalah pada indikator aplikasi sebesar 29,17% yang artinya pengetahuan aplikasi tentang materi pokok koperasi kurang dikuasai oleh anggota. Sedangkan secara keseluruhan, materi pokok yang paling dikuasai oleh anggota adalah tentang pengertian koperasi yaitu sebesar 17,45% dan materi pokok yang paling tidak dikuasai oleh anggota adalah tentang modal koperasi yaitu sebesar 7,13%.

Untuk aspek pengetahuan ingatan, materi pokok yang paling dikuasai anggota adalah tentang pengertian koperasi yaitu sebesar 41,52%, sedangkan untuk aspek pemahaman, materi pokok yang paling dikuasai oleh anggota adalah memahami perangkat organisasi koperasi yaitu sebesar 39,07%, selanjutnya untuk aspek aplikasi yang paling dikuasai oleh anggota adalah aplikasi dari materi pokok keanggotaan koperasi yaitu sebesar 38,64%. (proses perhitungan terdapat pada lampiran).

3. Data Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

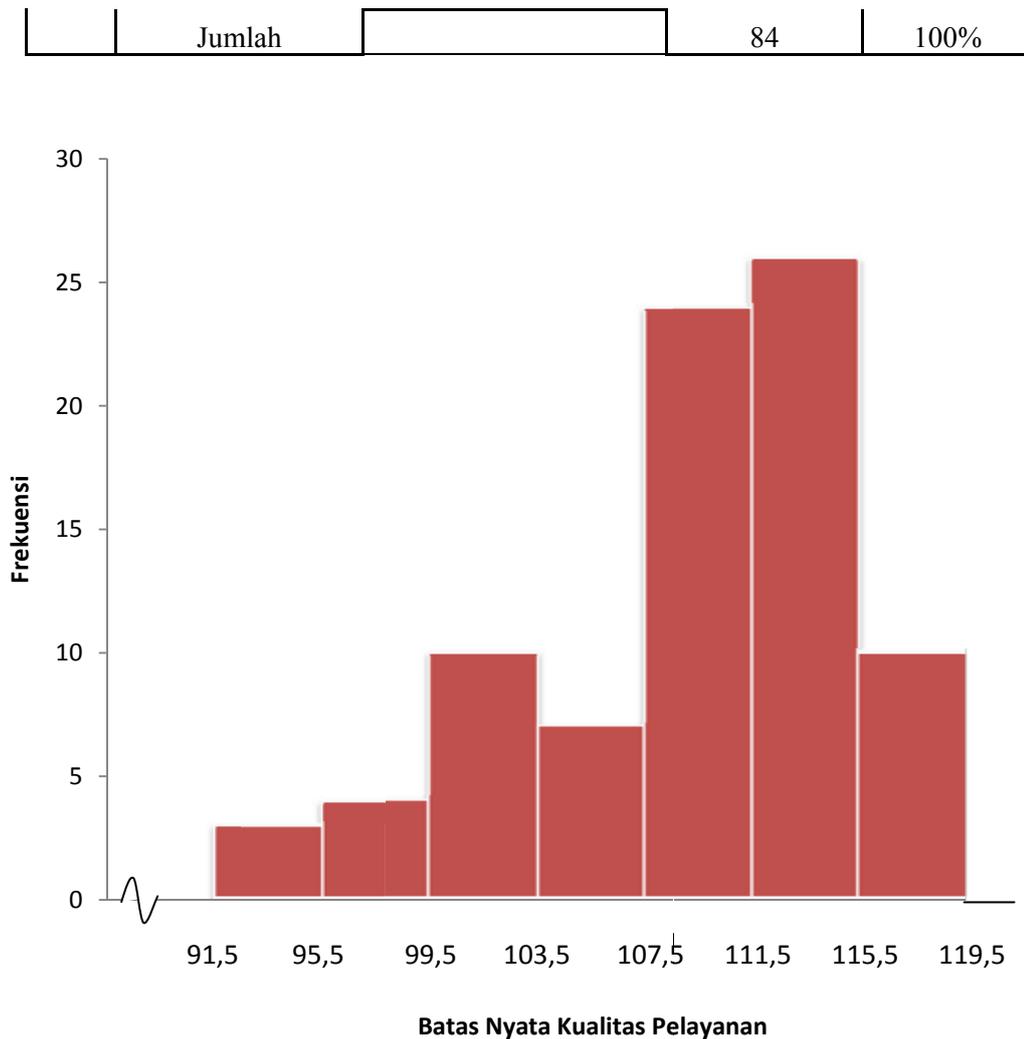
Data kualitas pelayanan diperoleh melalui pengisian instrument penelitian dengan kuisisioner yang berisikan 33 pernyataan menggunakan skala Likert yang telah melalui proses validasi dan realibilitas, terbagi dalam 5 dimensi dengan 13 indikator, yaitu dimensi bukti langsung yang terdiri dari 3 indikator yaitu, adanya fasilitas fisik, adanya perlengkapan pegawai, dan adanya sarana komunikasi. Dimensi kehandalan yang terdiri dari 2 indikator yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan, dan konsistensi kerja pengurus/karyawan. Dimensi daya tanggap yang terdiri dari

2 indikator yaitu, keinginan pengurus/karyawan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi jaminan yang terdiri dari 3 indikator, yaitu pengurus/karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan baik, sopan santun dalam melayani pelanggan, dan jasa dan produk bebas dari bahaya dan resiko. Dimensi empati terdiri dari 3 indikator yaitu, kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, perhatian pribadi dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Kuisisioner kualitas pelayanan diisi oleh 84 responden, mendapatkan skor tertinggi sebesar 119 dan skor terendah sebesar 92, dengan skor rata-rata 102,357; skor varians 37,461; dan skor simpangan baku 6,1205. Dari skor rata-rata dapat diperoleh kriteria responden untuk variabel kualitas pelayanan yaitu $(102,357/165) \times 100\% = 62,03\%$. Artinya, bahwa kualitas pelayanan pada KSU Warga Sejahtera tergolong cukup rendah.

Distribusi frekuensi data kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Dimana rentang skor sebesar sebesar 40, banyak kelas adalah 7, dan panjang interval kelas adalah 6.

Tabel IV.5
Distribusi Frekuensi Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

No	Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frek.Absolut	Frek. Relatif
1	92-95	91,5	95,5	3	3,57%
2	96-99	95,5	99,5	4	4,76%
3	100-103	99,5	103,5	10	8,33%
4	104-107	103,5	107,5	7	11,90%
5	108-111	107,5	111,5	24	28,57%
6	112-115	111,5	115,5	26	30,95%
7	116-119	115,5	119,5	10	8,33%



Gambar IV.3
Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)

Berdasarkan grafik histogram gambar IV.3 dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel Kualitas Pelayanan adalah 26 terletak pada interval kelas ke-6 (enam) yakni antara 112-115 dengan frekuensi relative sebesar 30,95% dan frekuensi terendah adalah 3 terletak pada interval kelas ke-1(satu) yakni antara 92-119 dengan frekuensi relative sebesar 3,57%.

Tabel IV.8
Rata-Rata Skor Dimensi Kualitas Pelayanan

Variabel	Kualitas Pelayanan				
	Bukti Langsung	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati
Jumlah Soal	6	4	7	10	6
Skor	1530	1078	2103	3035	1440
Rata-rata	255	269,5	300,43	303,5	240
Persentase	18,64%	19,66%	21,96%	22,18%	17,15%

Tabel IV.9
Rata-Rata Skor Indikator Per Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Jmlh Soal	Skor	Rata-Rata	% per Dimensi	% per Indktr
1. Bukti langsung	1. Adanya fasilitas fisik	3	832	277,3	39,46%	7,95%
	2. Adanya perlengkapan pegawai	2	545	272,5	38,77%	7,81%
	3. Adanya sarana komunikasi	1	153	153	21,77%	4,38%
2. Kehandalan	1. Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera & memuaskan	2	472	236	43,78%	6,77%
	2. Konsistensi kerja pengurus/karyawan	2	606	303	56,22%	8,70%
3. Daya tanggap	1. Keinginan membantu pelanggan	4	1183	295,75	49,09%	8,48%
	2. Memberikan pelayanan yang tanggap	3	920	306,66	50,91%	8,80%
4. Jaminan	1. Pengurus/karyawan memiliki pengetahuan & kemampuan yg baik	4	1185	296,25	32,13%	8,56%
	2. Sopan santun dalam melayani pelanggan	2	653	326,5	35,41%	9,36%
	3. Jasa & produk bebas dari bahaya/resiko	4	1197	299,5	32,46%	8,58%
5. Empati	1. Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan	3	756	252	35,07%	7,23%
	2. Perhatikan pribadi	2	435	217,5	30,27%	6,24%
	3. Mampu memahami kebutuhan pelanggan	1	249	249	34,46%	7,14%

Berdasarkan rata-rata hitung skor dimensi kualitas pelayanan di atas dapat bahwa kualitas pelayanan yang paling tinggi pada dimensi jaminan sebesar 22,18%, artinya kualitas pelayanan yang paling baik dinilai anggota dari jaminan akan produk yang disediakan oleh koperasi. Sedangkan kualitas pelayanan yang paling rendah pada dimensi empati sebesar 17,55%, artinya kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dinilai kurang baik pada aspek empati yang diberikan pengurus atau karyawan koperasi. Sedangkan secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang dinilai oleh anggota paling baik adalah pada indikator sopan santun dalam melayani pelanggan yaitu sebesar 9,36% dan kualitas pelayanan yang dinilai oleh anggota paling tidak baik adalah pada indikator adanya sarana komunikasi yaitu sebesar 4,38%.

Untuk dimensi bukti langsung, kualitas pelayanan yang terbaik pada indikator adanya fasilitas fisik sebesar 39,46%, sedangkan pada dimensi kehandalan, kualitas pelayanan yang paling baik adalah pada indikator konsistensi kerja pengurus/karyawan sebesar 56,22%, selanjutnya dimensi daya tanggap kualitas pelayanan yang paling baik adalah pada indikator memberikan pelayanan yang tanggap sebesar 50,91%, kemudian dimensi jaminan, kualitas pelayanan yang paling baik adalah pada indikator sopan santun dalam melayani pelanggan sebesar 35,41%, selanjutnya dimensi empati, kualitas pelayanan yang paling baik adalah pada indikator kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan sebesar 35,07%. (proses perhitungan terdapat pada lampiran) .

D. Analisis Data

Dalam penelitian ini data dianalisis terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis yaitu menguji normalitas untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dan menguji linearitasnya.

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov –Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5 % atau 0,05. Kriteria pengambilan keputusannya yaitu jika Signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika Signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil output perhitungan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* data Partisipasi Anggota (Y), Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel IV.7
Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Partisipasi Anggota	Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi	Kualitas Pelayanan
N		84	84	84
Normal Parameters(a,b)	Mean	82,04	17,48	109,36
	Std. Deviation	7,885	3,518	6,121
Most Extreme Differences	Absolute	,093	,096	,143
	Positive	,058	,096	,069
	Negative	-,093	-,077	-,143
Kolmogorov-Smirnov Z		,856	,876	1,314
Asymp. Sig. (2-tailed)		,456	,427	,063

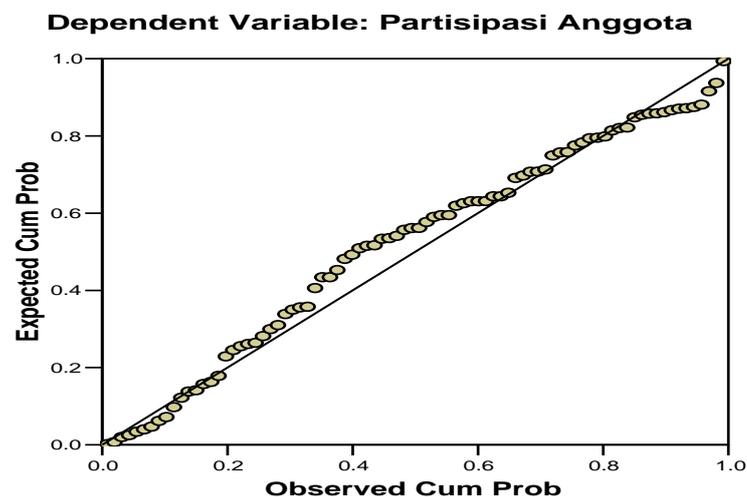
a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat ditarik kesimpulan, karena Signifikansi Partisipasi Anggota bernilai 0,456, Signifikansi Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi bernilai 0,427 dan Signifikansi Kualitas Pelayanan bernilai 0,063 yang lebih dari Signifikansi 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian data dalam penelitian ini dapat digunakan dalam analisis selanjutnya dengan menggunakan metode statistik.

Selain uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, uji normalitas juga dapat dilihat dengan *Normal Probability Plot*. Berikut hasil output yang berupa plot uji normalitas menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

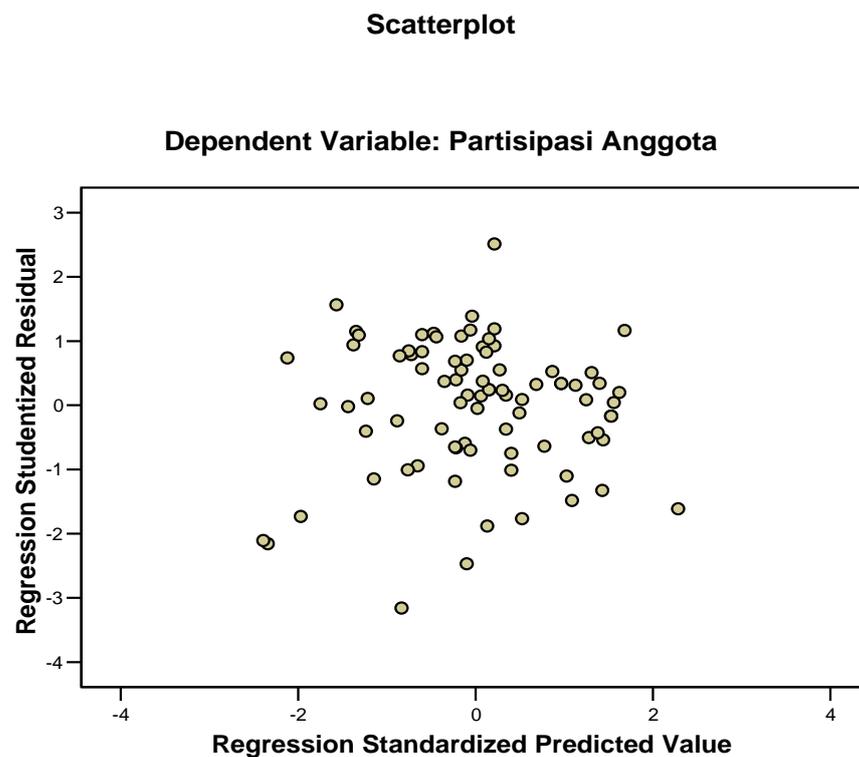


Gambar IV.4
Normal Probability Plot

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linearitas

Pengujian linearitas dapat dilihat dari hasil output Scatterplot of Residual dengan menggunakan SPSS yaitu sebagai berikut:



Gambar IV. 5
Scatterplot of Residual untuk Uji Linearitas

Berdasarkan gambar diatas, terlihat bahwa titik-titik penyebaran terletak antara -2 dan +2, hal ini menyatakan bahwa asumsi linearitas

antara Partisipasi Anggota (Y), Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terpenuhi.

2. Uji Regresi Berganda

a. Analisis Regresi Linear Berganda X1 dan X2 terhadap Y

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan variabel dependen jika variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Di bawah ini adalah hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS, yaitu sebagai berikut:

Tabel IV.8
Koefisien Regresi Linear

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	28,725	7,912		
Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi (X1)	1,742	,144	,777	12,112	,000
Kualitas Pelayanan(X2)	,209	,083	,162	2,529	,013

a Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Nilai-nilai koefisien dapat dilihat pada tabel di atas sehingga dapat diperoleh persamaan linearnya sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 28,725 + 1,742X_1 + 0,209X_2$$

Pada tabel koefisien di atas, nilai konstanta (α) sebesar 28,725, artinya jika pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan nilainya 0, maka Partisipasi Anggota nilainya positif 28,725.

Nilai koefisien (b_1) sebesar 1,742 , artinya jika Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi nilainya ditingkatkan sebesar 1 dan Kualitas Pelayanannya tetap, maka Partisipasi Anggota akan meningkat sebesar 1,742. Nilai koefisien (b_2) sebesar 0,209, artinya jika variabel Kualitas Pelayanan nilainya ditingkatkan sebesar 1 dan Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi nilainya tetap, maka Partisipasi Anggota akan meningkat sebesar 0,209.

b. Uji Koefisien Regresi Partial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

▪ Pengujian b_1 (Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi)

Uji t dapat dilihat dalam Tabel IV.5 Koefisien Regresi Linear di atas, berdasarkan hasil output tersebut diperoleh t hitung sebesar 12,112 dan t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n - k - 1$ atau $84 - 2 - 1 = 81$, maka didapat t tabel sebesar 1,9823.

Dapat diketahui bahwa t hitung ($12,112$) $>$ t tabel ($1,9823$) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Partisipasi Anggota.

▪ **Pengujian b_2 (Kualitas Pelayanan)**

Uji t dapat dilihat dalam Tabel IV.5 Koefisien Regresi Linear di atas, berdasarkan hasil output tersebut diperoleh t hitung sebesar 2,529 dan t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k - 1$ atau $84-2-1 = 81$, maka didapat t tabel sebesar 1,9823.

Dapat diketahui bahwa t hitung (2,529) > t tabel (1,9823) jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Partisipasi Anggota.

c. Uji Koefisien Regresi Simultan

Uji F atau uji koefisien regresi simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Di bawah ini disajikan hasil perhitungan Uji F dengan menggunakan program SPSS, yaitu sebagai berikut:

Tabel IV.9
ANOVA
ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3986,135	2	1993,067	137,423	,000(a)
	Residual	1174,758	81	14,503		
	Total	5160,893	83			

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi
b Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Berdasarkan tabel diatas, F hitung sebesar 137,423. Sedangkan besarnya F kritis dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05, $v_1 = 2$ dan $v_2 = 81$. Didapat F tabel adalah 3,11.

Dapat diketahui bahwa F hitung ($137,423 > F$ tabel (3,11)), artinya hipotesis nol ditolak, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan secara serentak berpengaruh terhadap Partisipasi Anggota.

3. Analisis Korelasi

a. Uji Korelasi Parsial

Korelasi parsial merupakan koefisien korelasi antara dua variabel jika variabel lainnya konstan (sebagai variabel control), pada hubungan yang melibatkan lebih dari dua variabel. Koefisien korelasi parsial terdiri dari:

Tabel IV.10
Koefisien Korelasi Parsial

Model	Coefficients(a)							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	28,725	7,912		3,630	,000			
Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi	1,742	,144	,777	12,112	,000	,869	,803	,642
Kualitas Pelayanan	,209	,083	,162	2,529	,013	,600	,271	,134

a Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Pada Tabel IV.10 diatas dapat terlihat bahwa nilai koefisien korelasi variabel secara parsial sebesar 0,803 untuk korelasi antara pengetahuan anggota tentang koperasi dengan partisipasi anggota. Korelasi tersebut dapat digolongkan dalam hubungan positif yang kuat karena nilai koefisiennya mendekati 1, yang artinya jika pengetahuan anggota tentang koperasi meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat, dan sebaliknya.

Sementara, koefisien korelasi parsial antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota adalah sebesar 0,271. Korelasi tersebut digolongkan dalam hubungan positif yang lemah karena nilainya mendekati 0, yang artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat pula, dan sebaliknya.

b. Uji Korelasi Simultan

Uji korelasi simultan merupakan angka yang menunjukkan keeratan hubungan dan arah hubungan antar dua variabel secara bersamaan dengan variabel lain. Di bawah ini adalah output uji korelasi simultan dengan menggunakan program SPSS:

Tabel IV.11
Summary

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,879(a)	,772	,767	3,808

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi

b Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Untuk mengukur derajat hubungan antara variabel Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Partisipasi Anggota (Y) dapat menilai R yang ada dalam tabel summary IV. 8 di atas. Berdasarkan output SPSS di atas dapat diketahui nilai R sebesar 0,879 berarti nilai R termasuk kategori (0,80 – 1,00), maka keeratan hubungan antara Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Partisipasi Anggota (Y) tergolong sangat kuat.

4. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan suatu model menerangkan variasi variabel dependen.

Dari Tabel IV.8 Summary di atas dapat diketahui nilai R^2 adalah 0,772. Jadi kemampuan dari variabel Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan untuk menjelaskan Partisipasi Anggota secara simultan yaitu 77,2% sedangkan sisanya sebesar dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

E. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan uji persyaratan analisis, yaitu uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* dan uji linearitas dapat ditarik kesimpulan bahwa data variabel pengetahuan anggota tentang koperasi, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota dinyatakan berdistribusi normal karena signifikansi dari

masing-masing variabel lebih dari 0,05. Dan berdasarkan dari Scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik penyebaran data terletak antara -2 dan +2 yang menyatakan bahwa asumsi linearitas variabel pengetahuan anggota tentang koperasi, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian regresi berganda, diperoleh persamaan linier sebagai berikut: $\hat{Y} = 28,725 + 1,742X_1 + 0,209X_2$, yang artinya jika pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan nilainya 0, maka Partisipasi Anggota nilainya positif 28,725. Jika Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi nilainya ditingkatkan sebesar 1 dan Kualitas Pelayanan nilainya tetap, maka Partisipasi Anggota akan meningkat sebesar 1,742. Jika variabel Kualitas Pelayanan nilainya ditingkatkan sebesar 1 dan Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi nilainya tetap, maka Partisipasi Anggota akan meningkat sebesar 0,209.

Berdasarkan uji koefisien regresi partial, variabel pengetahuan anggota tentang koperasi memiliki t hitung = 12,112 dan kualitas pelayanan dengan t hitung = 2,529 dimana secara terpisah menyatakan signifikansinya (t hitung > t tabel) dengan t tabel sebesar 1,9823 artinya masing-masing variabel bebas (Pengetahuan Anggota tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Partisipasi Anggota). Sedangkan dari hasil uji koefisien regresi simultan, variabel bebas (Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan) secara serentak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Partisipasi Anggota yang dilihat dari F hitung (137,423) > F tabel (3,11).

Berdasarkan uji korelasi parsial, korelasi antara pengetahuan anggota tentang koperasi dengan partisipasi anggota memiliki nilai koefisien korelasi variabel sebesar 0,803. Korelasi tersebut dapat digolongkan dalam hubungan positif yang kuat karena nilai koefisiennya mendekati 1, yang artinya jika pengetahuan anggota tentang koperasi meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat, dan sebaliknya. Sementara, koefisien korelasi parsial antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota adalah sebesar 0,271. Korelasi tersebut digolongkan dalam hubungan positif yang lemah karena nilainya mendekati 0, yang artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat pula, dan sebaliknya.

Sedangkan berdasarkan uji korelasi simultan, yang diperoleh dari output program SPSS diperoleh nilai R sebesar 0,879, nilai R ini termasuk dalam kategori (0,800 – 1,000) yang artinya keeratan hubungan antara pengetahuan anggota tentang koperasi, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota tergolong sangat kuat.

Berdasarkan uji koefisien determinasi, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,772 yang artinya bahwa tingkat partisipasi anggota dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan adalah sebesar 77,2% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat diinterpretasikan bahwa pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota, atau dengan kata lain semakin

tinggi pengetahuan anggota dan semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula partisipasi anggota. Demikian pula sebaliknya, semakin rendah pengetahuan anggota tentang koperasi dan semakin rendah kualitas pelayanan maka partisipasi anggota semakin rendah.

F. Keterbatasan Penelitian

Meskipun peneliti telah berhasil menguji hipotesis yang diajukan, namun disadari penelitian ini tidak sepenuhnya mencapai pada tingkat kebenaran mutlak, sehingga tidak menutup kemungkinan dilakukannya penelitian lanjutan. Hal ini disebabkan masih banyak terdapat keterbatasan dalam kegiatan penelitian yang antara lain adalah:

1. Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga dalam menyelesaikan penelitian ini, sehingga intensitas penelitian tidak selancar seperti yang diharapkan.
2. Keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti untuk meneliti lebih dalam.
3. Kesibukan responden dengan pekerjaannya masing-masing dan lokasi tempat tinggal responden yang jauh dari koperasi.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Jakarta Timur, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

- a. Ada pengaruh positif antara pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota, artinya jika pengetahuan anggota tentang koperasi meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat, begitu pula sebaliknya.
- b. Ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat, begitu pula sebaliknya.
- c. Adanya pengaruh positif secara simultan antara pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, artinya jika pengetahuan anggota tentang koperasi meningkat dan kualitas pelayananpun meningkat maka partisipasi anggota pun akan meningkat, begitu pula sebaliknya

B. Implikasi

Pengetahuan anggota tentang koperasi yang tinggi dan kualitas pelayanan yang baik diharapkan akan meningkatkan partisipasi anggota. Walaupun pada kenyataannya setiap anggota memiliki pengetahuan tentang koperasi yang berbeda-beda dan setiap koperasi juga memiliki fasilitas dan pelayanan yang berbeda-beda. Untuk meningkatkan partisipasi anggota, maka setiap koperasi harus memperhatikan pengetahuan yang dimiliki oleh anggotanya tentang koperasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya.

Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa setiap koperasi terutama pengurus harus mengetahui dan memperhatikan pengetahuan yang dimiliki anggotanya, apakah pengetahuan yang dimiliki anggota tentang koperasi tergolong baik atau kurang baik dan pengurus serta karyawan harus bisa mempengaruhi kualitas pelayanan koperasi dengan memberikan pelayanan yang baik ditinjau dari aspek penyediaan fasilitas fisik atau kebutuhan-kebutuhan anggota, melayani anggota sebagai pelanggan dengan cepat, tepat dan sesuai dengan keinginan anggota, memberikan jaminan terbaik atas semua produk atau jasa yang disediakan oleh koperasi dan selalu menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan anggota.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

1. Koperasi sebaiknya meningkatkan partisipasi anggota dengan cara menstimulus munculnya rasa tanggung jawab yang baik dari anggota dalam memanfaatkan jasa koperasi baik dalam hal pembelian barang maupun dalam penggunaan jasa simpan pinjam pada koperasi, serta meningkatkan keterlibatan mental dan emosional anggota dengan cara mengikutsertakan anggota untuk dapat terlibat dalam penetapan tujuan, sasaran dan strategi koperasi.
2. Para pengurus harus lebih memperhatikan dan berusaha membantu anggota dalam meningkatkan pengetahuan anggotanya tentang koperasi terutama dalam meningkatkan kemampuan aplikasi anggota yaitu yang paling utama tentang permodalan koperasi. Selain itu pengurus juga seharusnya memberikan pendidikan perkoperasian kepada anggotanya sehingga pengetahuan yang dimiliki anggota tentang koperasi akan lebih banyak dan meningkat.
3. Para pengurus koperasi hendaknya membuat strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan koperasi sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota dengan memberikan perhatian yang lebih dalam melayani anggotanya dan lebih tanggap dalam

memahami kebutuhan anggota, memberikan fasilitas fisik yang baik dengan meningkatkan sarana komunikasi yang ada pada koperasi, menambah kelengkapan produk dan jasa yang dibutuhkan anggota sebagai pelanggan, meningkatkan kemampuan dan tanggung jawab pengurus dalam melayani anggota, hal-hal tersebut akan menjadi daya tarik bagi anggota untuk berpartisipasi aktif dalam koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Samsuri S. *Pengantar Teori Pengetahuan*. Jakarta: P2LPTK Depdikbud, 1992.
- Anoraga, Pandji dan Djoko Sudantoko. *Koperasi, Kewirausahaan dan Usaha Kecil*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000.
- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta Bina Adiaksara, 2002.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Arnold, Hugh H. *Organization Behavior*. Toronto: Mc.Graw Book Company. 1995.
- Casson, Herbert N. *Petunjuk Praktis dalam Berusaha*. Surabaya: Usaha Nasional, 1991.
- Data Suku Dinas Koperasi Wilayah Jakarta Timur Tahun 2010.
- Departemen Koperasi. *Koperasi Indonesia Tinjauan dan Prospek*. Jakarta: Balai Nasional Pengkajian Perkoperasian, 1993.
- Departemen Koperasi. *Pengetahuan Koperasi*. Jakarta: Departemen Koperasi, 1980.
- Dimiyati dan Mudjiono. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Firdaus, M. dan Agus Edhi Santoso. *Perkoperasian, Sejarah, Teori dan Praktek*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Ghozali, Imam. *Ekonometrika Teori Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.
- Hadhikusuma, Sutantya Rahardja. *Hukum Koperasi Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2000.
- Hasibuan, P. *Managemen Koperasi; Analisa Tugas-Tugas Unsur Managemen Koperasi*. Jakarta: Yayasan Pembinaan Keluarga UPN Veteran, 1986.
- Hendar dan Kusnadi. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: LPFE-UI, 1998.

- Kartasapoetra, G. *Koperasi Indonesia yang Berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. *Statistik Perkoperasian 2004-2010*. Jakarta: Biro Perencanaan Kementrian Koperasi dan UKM, 2010.
- Kotler, Philip. *Managemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997.
- Kusuma, Harya. *Ilmu Menjual Reklame*. Jakarta: CV. Baru, 1993.
- Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus KSU Warga Sejahtera Tahun Buku 2009.
- Mayasari, Merina. Kontribusi Koperasi bagi Perekonomian Indonesia. 2010. <http://www.wartawarga.gunadarma.ac.id>. (Diakses tgl 13 Maret 2011).
- Moenir, H.A.S. *Kepemimpinan Kerja, Peranan Teknik dan Keberhasilan*. Jakarta: Bina Aksara, 1992.
- Mutis, Thoby. *Pengembangan Koperasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, 1992.
- Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Newstroom, John W. dan Keith Davis. *Perilaku Dalam Organisasi*. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Erlangga, 1994.
- Nitisema, Alex S. *Managemen Personalia, Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996.
- Nugroho, Adi. *Sukses Berkoperasi, Pedoman Mengelola, Memajukan Koperasi*. Solo: CV. Aneka, 1996.
- Priyanto, Duwi. *SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media, 2009.
- Purwanto, M. Ngalim. *Psikologi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990.
- Purwanto, U. *Cara Mendirikan dan Mengelola Koperasi di Indonesia*. Semarang: Aneka Ilmu, 1995.
- Ramadhan, Adhitya. *Kontribusi Koperasi Terhadap UMKM*. 2010. <http://www.sentrukum.com/index.php>. (Diakses tgl 13 Maret 2011).

- Ropke, Jochen. *Ekonomi Koperasi; Teori dan Manajemen*. Terjemahan H. Sri Djatniko S. Arifin. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba. *Koperasi, Teori dan Praktek*. Jakarta: Erlanga, 2001.
- Sudirman. *Ilmu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sukamdiyo, Ign. *Managemen Koperasi; Pasca Undang-Undang No.25 Tahun 1992*. Jakarta: Erlangga, 1997.
- Sulaiman, Wahid. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media, 2004.
- Suriasumantri, Jujun. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2002.
- Syah, Muhibbin. *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Syarif, Teuku. "Koperasi Menuju Otonomi Yang Berdaya Saing", *Infokop*. Nomor 20, hal.44-50.
- Tioka, Moh. Pabundu. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 1995.
- Tjiptono, Fandy. *Managemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 1997.
- _____. *Prinsip-Prinsip dan Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI, 1997.
- Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 1992 *Tentang Perkoperasian*. Jakarta: Balai Latihan Koperasi, 1995.
- Widiyanti, Ninik. *Managemen Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1990.
- _____. *Managemen Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009.
- Winardi. *Asas-Asas Managemen*. Bandung: Alumni, 1998.
- Yaenah, Yanni. *Dekopinwil DKI Jakarta berjuang menghidupkan KSU Mati Suri*. 2011. <http://www.dekopinDKI.com> (Diakses pada tanggal 30 Mei 2011).