

PENGARUH KUALITAS TERHADAP PARTISIPSI ANGGOTA PADA KOPERASI PRIMER KARTIKA KOTA SALAK PADANGSIDIMPUAN

Oleh :

Mariyatul Kubtiyah Ritonga¹⁾, Sri Hartini²⁾, Erlina Sari³⁾

^{1,2,3}Fakultas IPSB, Institut Pendidikan Tapanuli Selatan

¹mariyatulritonga@gmail.com

²srihartini050271@gmail.com

³harahaperlinsari80@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Primer Kartika Kota Salak Padangsidimpuan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif yakni untuk melihat pengaruh gambaran kedua variabel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Pengumpulan data dengan cara angket (kuesioner), observasi, . Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang dari populasi anggota keseluruhan yang berjumlah 694 orang . Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota pada koperasi Primer Kartika Kota Salak dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $53,825 > 3,09$ nilai signifikan yang dihasilkan 0,000 lebih kecil dari level of signifikan 0,05. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,154 > 1,984$ dan nilai signifikan yang dihasilkan $0,002 < 0,05$.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Partispasi Anggota*

1. PENDAHULUAN

Jasa pelayanan lembaga keuangan bank dan non bank mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ketahun dan menjadi perhatian masyarakat luas. Bisnis jasa keuangan cukup besar dan menjanjikan sehingga menjadi daya tarik. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya lembaga – lembaga keuangan bank dan non bank yang menggeluti usaha tersebut.

Perusahaan –perusahaan multi nasional yang dikelola dalam system perdagangan bebas lebih mengutamakan prinsip ekonomi yang rasional. Sebagai salah satu badan usaha koperasi juga turut serta dalam persaingan ini dan tidak mempunyai kekuatan sebanding dengan badan usaha lainnya.

Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melandaskan pada prinsip-prinsip koperasi. Koperasi sebagai gerakan yang menjunjung tinggi nilai-nilai kebersamaan dan kerjasama antar anggota sangat diperlukan untuk mewujudkan tujuan utamanya yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Partisipasi anggota dalam sebuah koperasi sangat diperlukan dalam menjalankan kegiatan koperasi. Dalam memicu kegiatan serta untuk mempertahankannya ikatan pemersatu didalam sebuah koperasi partisipasi anggota merupakan unsure utama.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan sebuah usaha. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama

dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dari koperasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memaksimalkan kualitas pelayanan pada koperasi. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang bagi perusahaan memahami apa yang menjadi harapan terhadap kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan di koperasi dapat dilihat langsung dari fasilitas fisik, perlengkapan, sarana dan prasarana. Fasilitas koperasi itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh anggota sebagai pelanggan dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan sebuah usaha. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

Tujuan utama Koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota-anggotanya. Demikian halnya bagi Koperasi Primer Kartika Kota Salak Padangsidimpuan yang sejak awal berdirinya pada tahun 1970 sampai dengan sekarang masih menyediakan kebutuhan pokok dan juga barang dan jasa dihadapkan pada hambatan dari segi infrastruktur dan problema internal, sehingga keinginan untuk mencapai tujuan belum bisa dicapai

karena sejumlah kendala diantaranya ke terbatasan sarana dan prasarana penunjang pelayanan jasa keuangan kepada anggota koperasi. Demikian halnya pada kondisi pelayanan dan fasilitas yang ada pada Koperasi Primer Kartika kota salak Padangsidimpuan

Alasan peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi karena ingin mengetahui bagaimana tanggapan anggota sebagai pelanggan yang ada di koperasi primer kartika kota salak padangsidimpuan selama ini. Untuk itulah peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota yang ada didalam koperasi. Sehingga dapat terciptanya kenyamanan anggota koperasi primer kartika kota salak padangsidimpuan.

Berdasarkan permasalahan diatas s peneliti tertarik untuk mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Primer Kartika Kota Salak Padangsidimpuan".

1. Hakikat Partisipasi Anggota

Partisipasi diambil dari bahasa asing *participation*, yang asrtinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan. Istilah partisipasi dikembangkan untuk menyatakan atau menunjukkan peran serta (keikutsertaan) seseorang atau kelompok prang dalam aktivitas tertentu. Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi itu dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama. Partisipasi merupakan faktor yang penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu organisasi. Melalui segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan direalisasikan. Partisipasi diperlukan untuk mengatasi penampilan yang buruk dari koperasi, menghilangkan salah tindak pihak manajemen dan membuat kebijaksanaan pengelola diperhitungkan. Partisipasi sering dipandang baik sebagai suatu jalan ke arah pengembangan koperasi atau suatu akhir dari sebuah koperasi.

Dari beberapa teori diatas penulis mengambil kesimpulan, partisipasi adalah sebagai kebutuhan dasar dan hak manusia (hak dasar manusia). Terdapat satu lagi alasan mendasar mengapa partisipasi merupakan kondisi yang diperlukan untuk penampilan komparatif, yaitu agar pihak manajemen koperasi tahu apa yang menjadi kepentingan anggotanya dan berapa banyak serta kualitas pelayanan yang bagaimana yang diperlukan oleh para anggota. Manajemen membutuhkan informasi yang cukup banyak untuk pengambilan keputusan dan penentuan kebijakan koperasi. Sebagaimana yang di ungkapkan Ropka (2003) partisipasi dapat digambarkan dalam 3 jenis.

1. Partisipasi anggota dalam mengkontribusikan menggerakkan sumber-sumber dayanya.
2. Partisipasi anggota dalam mengambil keputusan (perencanaan, implementasi atau pelaksanaan evaluasi)
3. Partisipasi anggota dalam menikmati manfaat.

Partisipasi anggota dalam menikmati manfaat yaitu, memanfaatkan segala sarana dan prasarana serta pelayanan yang disediakan oleh koperasi untuk kesejahteraan para anggotanya.

2 Hakikat Kualitas Pelayanan Koperasi

Menurut Tjiptono kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / nasabah

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan. Menurut mereka kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kalitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Sedangkan menurut Kotler (2006:139) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan).

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kuantitatif, yaitu suatu metode yang menggambarkan suatu fakta yang kemudian dianalisis untuk mendapatkan sebuah kesimpulan dari data yang telah diolah. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan metode deskriptif adalah metode statistik

yang menitik yang beratkan pada pengumpulan, penyajian, pengolahan serta peringkasan data yang mana aktivitas ini tidak berlanjut pada penarikan kesimpulan. Atau dengan kata lain metode ini adalah metode untuk menggambarkan suatu populasi tertentu yang sedang diteliti

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : Obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Primer Kartika Kota Salak yang berada di koperasi , jumlah anggota yang berada di koperasi tersebut sebanyak 694 anggota.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah random sampling sebanyak 80 orang.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti melakukan perhitungan untuk me Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistik, yakni menggunakan program Microsoft excel dan program spss njawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang terdapat dalam persamaan regresi linear berganda seperti berikut: $Y = 1,303 + 0,257 (X1) + e$. Angka yang dihasilkan dari pengujian tersebut dijelaskan bahwa nilai konstanta yang diperoleh sebesar 1,303 artinya bahwa jika variabel independen (kualitas pelayanan) tidak ada atau bernilai nol, maka besarnya nilai partisipasi anggota yang terjadi adalah sebesar 1,303.

Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,257 artinya pada variabel kualitas pelayanan terdapat hubungan positif dengan nilai partisipasi anggota(Y). Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan sebesar 1 dari Kuliatas pelayanan akan menyebabkan kenaikan nilai partisipasi anggota sebesar 0,257 dengan asumsi variabel independen tetap.

Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan pada kualiatas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota karena nilai thitung > tabel atau $3,154 > 1,984$ dan nilai signifikan yang dihasilkan $0,002 < 0,05$. Maka hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Hasil pengujian yang

dilakukan berdasarkan menyatakan kualitas pelayanan kepada koperasi Primer Kartika Kota Salak Padangsidimpuan tergolong baik

Lima indikator yaitu bukti fisik, kehandaan, daya tanggap, jaminan dan empati, diperoleh nilai thitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 3,154 dengan nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien kualitas pelayanan positif 0,257 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota berarti dapat diterima. Hasil penelitan ini sesuai dengan pendapat Lili Hasti Safitri (2013)³⁴ dan Jean Elikal Marna (2015)³⁵ yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pengaruh positif terhadap partisipasi anggota atau terbukti kebenarannya dan mendukung penelitian sebelumnya.

Menurut Hendar dan Kusnadi ada dua faktor yang mengharuskan Koperasi meningkatkan pelayanannya kepada anggotanya. Pertama, adanya tekanan persaingan dari organisasi lain (terutama organisasi non Koperasi). Kedua, adanya perubahan kebutuhan manusia sebagai akibat perubahan waktu dan peradaban. Bila Koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar daripada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota pada Koperasi akan meningkat. Apabila Koperasi memiliki kualitas pelayanan yang tinggi, maka keuntung-an yang dapat dinikmati anggota dari pelayanan Koperasi akan besar, dalam arti anggota akan menikmati keuntungan yang besar. Jika anggota dapat menikmati pelayanan yang besar, maka anggota akan aktif berpartisipasi. Semakin banyak manfaat pelayanan yang dapat dinikmati oleh anggota, maka akan semakin besar partisipasi anggota dalam Koperasinya.

Keadaan menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan Koperasi, maka semakin tinggi peningkatan partisipasi anggota terhadap Koperasi, dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi, maka semakin rendah partisipasi dari anggotanya.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan Koperasi berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Primer Kartika Kota Salak Padangsidimpuan. Berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi, maka partisipasi anggota juga akan semakin meningkat.

Dengan demikian dapat disarankan, agar pada Koperasi Primer Kartika Kota Salak Padangsidimpuan. senantiasa mampu meningkatkan pelayanan kepada para anggotanya, sehingga rasa memiliki anggota menjadi lebih baik dan akan berdampak lebih baik terhadap partisipasi anggota. Partisipasi anggota yang baik merupakan modal dasar koperasi untuk lebih berkembang.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Saifuddin . 2013. *Teknologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*. Yogyakarta: Deepublish
- Ekowati, Mas Roro Lilik. 2017. *Kemitraan dalam Otonomi Daerah*. Malang: Intelnesia Media
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Jakarta : Ghalia Indonesia Hendar,SE,Msi dan Kusnadi,SE,. 2005. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas UI
- Husaini dan Purnomo Akbar Setrady. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT BUMI Aksara
- Khaidir. 2017. *Pengaruh Labelisasi Halal, Kualitas Produk, dan Kualita Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Restoran CFC Abadi Jambi*: UIN STS Jambi.
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan, Pengolahan Data dengan SPSS 22,0)*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sudrajat, M. Subono. 2005. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta