



## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Kinerja Koperasi Silva Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti

Alfiyanti<sup>1</sup>, Gusnardi<sup>2</sup>, Filma Alia Sari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Riau

Email : [alfiyanti1751@student.unri.ac.id](mailto:alfiyanti1751@student.unri.ac.id)<sup>1</sup>, [gusnardi@lecturer.unri.ac.id](mailto:gusnardi@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>,  
[Filma.alia@lecturer.unri.ac.id](mailto:Filma.alia@lecturer.unri.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap kinerja koperasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Silva yang berjumlah sebanyak 72 orang, teknik sampel yang digunakan didalam penelitian ini yaitu teknik sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan untuk menganalisis data menggunakan regresi linier berganda. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap kinerja koperasi. Besar pengaruh diketahui dari nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,428 atau 42,8%, sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan dengan koperasi memberikan tempat tinggal yang lebih layak untuk para anggota yang berada ditempat usaha koperasi, serta koperasi bisa menyediakan call center bagi anggota yang ingin menyampaikan keluhan atau masalah. Dalam meningkatkan partisipasi anggota bisa dilakukan dengan mengadakan seminar mengenai hak dan kewajiban anggota serta kesadaran anggota sebagai pemilik maupun pengguna. Selanjutnya dalam meningkatkan kinerja koperasi, selain menumbuhkan kesadaran anggota sebagai pemilik dan pengguna koperasi, koperasi juga harus meningkatkan fasilitas pelayanan serta kebutuhan anggota agar partisipasi anggota lebih baik, sehingga nantinya juga akan berdampak pada meningkatnya kinerja koperasi.

**Kata kunci:** Kinerja Koperasi, Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota

### Abstract

This study aims to determine whether the quality of service and member participation affect the performance of cooperatives. The population in this study were all members of the Silva Cooperative, totaling 72 people. The sample technique used in this study was the census technique where all members of the population were used as research samples. The method used in this research is descriptive method with a quantitative approach and to analyze the data using multiple linear regression. The results of this study indicate that there is an influence of service quality and member participation on cooperative performance. The magnitude of the influence is known from the Coefficient of Determination ( $R^2$ ) of 0.428 or 42.8%, while the remaining 52.7% is influenced by variables other than the variables examined in this study. Service quality can be realized by cooperatives providing more suitable housing for members who are at the cooperative's place of

business, and cooperatives can provide a call center for members who want to submit complaints or problems. Increasing member participation can be done by holding seminars on the rights and obligations of members as well as awareness of members as owners and users. Furthermore, in improving the performance of cooperatives, in addition to growing awareness of members as owners and users of cooperatives, cooperatives must also improve service facilities and member needs so that member participation is better, so that later it will also have an impact on increasing cooperative performance.

**Keywords :** *Cooperative Performance, Service Quality, Member Participation*

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya sumberdaya manusia sangat penting bagi suatu perusahaan atau suatu lembaga dalam mengelola, mengatur, dan menjalankan kegiatan disuatu organisasi agar dapat mencapai kemampuan yang maksimal dan memiliki sikap yang profesional. Menurut Alvi Nugraha (2017) salah satu yang menentukan berhasil atau tidaknya perusahaan ditentukan oleh kinerja manusianya atau karyawannya. Jika kinerja pegawainya baik, maka perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan lebih cepat, tetapi jika kinerja pegawainya buruk maka yang terjadi adalah sebaliknya.

Untuk mengukur kinerja koperasi dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas yang bisa dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau yang diberikan kepadanya. Kualitas kinerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan sedangkan kuantitas kinerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kinerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

Tolak ukur kinerja koperasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh koperasi, seperti berdasarkan data survey awal di Koperasi Silva tentang laporan RAT (Rapat Anggota Tahunan) tahun 2020-2021, diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Anggota, Pendapatan dan SHU dalam rapat anggota (RAT) tahunan Koperasi Silva Kabupaten Kepulauan Meranti dari Tahun 2020 – 2021**

Tahun buku	Jumlah Anggota	Jumlah Karyawan	Pendapatan (Rp)	SHU (Rp)
2020	86	6	6.106.579.083	56.763.084
2021	72	6	5.812.383.150	44.566.952

Sumber: Koperasi Silva (2021)

Berdasarkan Tabel 1 terjadi pengurangan jumlah anggota dari tahun 2020 dan 2021 sebanyak 14 anggota dan jumlah karyawan yang tetap. Permasalahan tersebut berdampak pada penurunan pendapatan dan SHU Koperasi Silva Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Fenomena penurunan jumlah anggota ini disebabkan karena kinerja karyawan yang kurang maksimal dalam melayani anggota koperasi. Anggota juga merasa kurang puas dengan komunikasi pengurus yang kurang kepada anggota pada saat anggota menyampaikan keinginan dan kebutuhan yang diperlukan oleh anggota. Dengan terjadinya penurunan anggota, koperasi akan mengalami penurunan pendapatan yang juga akan mengakibatkan terjadinya penurunan Sisa Hasil Usaha (SHU) karena dengan berkurangnya jumlah anggota akan mengakibatkan menurunnya modal usaha koperasi. Menurut Sri Rahayu (2020) tingkat perputaran kas yang tinggi tentunya akan memberikan peranan positif bagi pendapatan koperasi dan hal ini akan dapat mendukung pencapaian target

keuntungan (SHU) koperasi.

Upaya lain yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan memaksimalkan kualitas pelayanan pada koperasi memperhatikan apa saja kebutuhan ataupun keinginan anggota koperasi. Kenyamanan dan keamanan dalam lingkungan kerja mempengaruhi kapasitas karyawan memberikan pelayanannya terhadap sesama maupun kepada anggota. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Sesuai dengan pandangan Goetsch dan Davis dalam Jean Elikal Marna (2014) kualitas pelayanan di koperasi dapat dilihat langsung dari fasilitas fisik, perlengkapan, sarana dan prasarana. Dalam meningkatkan partisipasi anggota pada Koperasi Silva, para anggota akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan oleh koperasi seperti penampilan karyawan dan keadaan kantor koperasi.

Menurut Manah Tarman (2021) partisipasi anggota dalam koperasi dapat dirumuskan sebagai keterlibatan para anggota secara aktif dan menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijakan, arah dan langkah usaha, pengawasan terhadap jalannya usaha koperasi, penyertaan modal usaha, dalam pemanfaatan usaha, serta dalam menikmati sisa hasil usaha. Semakin banyak dan aktifnya anggota koperasi, maka semakin besar peluang usaha koperasi untuk maju dan berkembang sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Akan tetapi, tanpa partisipasi anggota, kemungkinan atas rendah atau menurunnya efisien dan efektifitas anggota dalam rangka mencapai kinerja koperasi akan lebih besar. Beberapa penelitian yang sudah dilakukan tentang kinerja koperasi oleh beberapa peneliti diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Muhammad As'ari Hasan dkk (2019) tentang pengaruh kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap kinerja koperasi dengan partisipasi anggota mengatakan bahwa kualitas layanan yang baik maupun kepuasan anggota yang semakin baik mampu meningkatkan partisipasi anggota ataupun terhadap kinerja anggota, baik secara langsung maupun melalui mediasi partisipasi anggota.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Silva Selatpanjang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Silva yang berjumlah sebanyak 72 orang. Teknik sampel yang digunakan penelitian ini yaitu teknik sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau angket dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan Partisipasi anggota (X2), terhadap variabel terikat yaitu kinerja koperasi (Y). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel independen terhadap satu variabel dependen yaitu variabel independen (X1) kualitas pelayanan dan (X2) partisipasi anggota, terhadap variabel dependen (Y) kinerja koperasi. Adapun uji Asumsi Klasik yang digunakan yaitu Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen memiliki data berdistribusi normal atau tidak, Uji linearitas diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara variabel yang sedang diteliti uji ini merupakan uji untuk melihat apakah ada hubungan linear dari dua buah variabel yang sedang diteliti, Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Sedangkan untuk pengujian hipotesis menggunakan Uji F untuk mengetahui apakah secara bersama-sama atau simultan pengaruh variabel independen (X1) kualitas pelayanan, (X2) partisipasi anggota terhadap variabel dependen (Y) kinerja koperasi. Uji t

dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai sig t < 0,05 maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika sig t > 0,05 maka hipotesis ditolak, serta Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel independen mampu berkontribusi terhadap variabel dependen dalam satuan persentase.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Berganda

Persamaan regresi penelitian ini adalah untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Uji Regresi Berganda**

Model	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>				
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.896	4.889		2.434	.220
Kualitas Pelayanan	.465	.130	.509	3.572	.000
Partisipasi Anggota	.175	.141	.176	2.239	.000

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Koefisien regresi variable kualitas pelayanan 0,465 dan partisipasi anggota 0,175 artinya setiap penambahan 1% kinerja koperasi dan partisipasi anggota, kinerja koperasi akan meningkat sebesar 0,465 dan 0,175 satuan karena nilai koefisien regresi bernilai positif. Jadi dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap kinerja koperasi.

### Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel independent dan variabel dependent memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *Asymp. Sig* pada hasil uji normalitas dengan menggunakan *One sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Ketentuan suatu model regresi berdistribusi secara normal apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal, begitu juga sebaliknya jika nilai signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3. Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		72
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3.65819785
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.100
	<i>Positive</i>	.100
	<i>Negative</i>	-.072
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.851
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.464

*a. Test distribution is Normal.*

*Calculated from data.*

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Hasil uji normalitas dengan uji statistik *one sample kolmogrov-smirnov* dapat dilihat pada Tabel 3 besarnya nilai *kolmogrov smirnov* adalah sebesar 0,851 dengan nilai signifikansi sebesar 0,464. Residual data berdistribusi normal jika signifikansi  $> \alpha = 0,05$ , dari pengujian diatas dapat dilihat bahwa untuk signifikansi adalah 0,464 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , maka dapat disimpulkan residual data penelitian ini berdistribusi normal. Dengan demikian residual data telah terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga data dapat dilanjutkan ketahap regresi.

### Uji Linearitas

Uji linearitas diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara variabel yang sedang diteliti. Uji ini merupakan uji untuk melihat apakah hubungan linear yang signifikan dari dua buah variabel yang sedang diteliti. Adapun dasar keputusan uji linearitas jika signifikansi pada *Deviation From Linearity*  $> 0,05$  maka hubungan antara variabel adalah linear dan jika signifikansi pada *Deviation From Linearity*  $< 0,05$  maka hubungan antar variabel tidak linear. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. Uji Lineritas Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Koperasi Silva**

ANOVA Table							
			Sum of				
			Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between	(Combined)	408.653	18	77.814	6.951	.005
* Kinerja Koperasi	Groups	Linearity	181.912	1	181.912	14.043	.000
		Deviation from Linearity	226.416	17	11.632	3.004	.124
		Within Groups	493.333	53	9.195		
Total			993.986	71			

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa pada tabel dari *Deviation from linearity* adalah 0,124 artinya, nilai ini lebih besar dari pada 0,05 ( $0,124 > 0,05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja koperasi terdapat hubungan yang linear, maka analisis regresi bisa dilanjutkan. Sedangkan hasil Uji Linieritas Partisipasi Anggota terhadap Kinerja Koperasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5. Uji Linieritas Partisipasi Anggota terhadap Kinerja Koperasi Silva**

ANOVA Table							
			Sum of				
			Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Partisipasi Anggota * Kinerja Koperasi	Between	(Combined)	369.569	18	58.032	4.800	.042
	Groups	Linearity	143.853	1	143.853	14.985	.000
		Deviation from Linearity	200.716	17	29.454	2.436	.373
		Within Groups	530.750	53	12.090		
Total			906.319	71			

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa pada tabel dari *Deviation from linearity* adalah 0,373 artinya, nilai ini lebih besar dari pada 0,05 ( $0,373 > 0,05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel partisipasi anggota terhadap kinerja koperasi terdapat hubungan yang linear, maka analisis regresi bisa dilanjutkan.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel bebas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 6. Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.896	4.889		2.434	.220		
	Kualitas Pelayanan	.465	.130	.509	3.572	.000	.408	2.450
	Partisipasi Anggota	.175	.141	.176	2.239	.000	.408	2.450

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,408 dan partisipasi anggota (X2) sebesar 0,408, artinya nilai ini lebih besar dari 0,1 ( $0,408 > 0,1$ ). Kemudian nilai VIF dari kualitas pelayanan (X1) sebesar 2,450 dan dari partisipasi anggota (X2) 2,450, artinya nilai ini lebih kecil dari 10,00. Oleh karena itu, sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas.

#### Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Partisipasi Anggota (X2) terhadap Kinerja Koperasi (Y) Analisis dilakukan dengan memperhatikan nilai f hitung yang kemudian dibandingkan dengan nilai f tabel. Nilai f tabel pada penelitian ini adalah sebesar 3,13. Adapun hipotesis penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap kinerja koperasi. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 7. Uji F**

		Anova Table				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	712.168	2	356.084	25.859	.000 <sup>a</sup>
	Residual	950.151	69	13.770		
	Total	1662.319	71			

a. *Predictors:* (Constant), Partisipasi Anggota, Kualitas Pelayanan

b. *Dependent Variable:* Kinerja Koperasi

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat nilai f hitung adalah sebesar 25,859 > f tabel 3,13 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,005$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variable bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yakni kinerja koperasi.

## Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel independen yaitu partisipasi anggota, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja koperasi. Analisis dilakukan dengan memperhatikan nilai t hitung yang kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel. Nilai t tabel pada penelitian ini adalah sebesar 1,665 hasil uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 8. Uji T**

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		<i>Sig.</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>T</i>		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
	1 (Constant)	11.896	4.889			2.434	.220
Kualitas Pelayanan	.465	.130	.509	3.572	.000	.408	2.450
Partisipasi Anggota	.175	.141	.176	2.239	.000	.408	2.450

Sumber: Data Olahan SPSS, 2022

Dari Tabel 8 dapat dilihat variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 3,572, partisipasi anggota (X2) sebesar 2.239. Dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,005$ . Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan kinerja koperasi Koperasi Silva Selat panjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

## Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen yaitu partisipasi anggota dan kualitas pelayanan dalam menggambarkan variabel dependen yaitu kinerja koperasi. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 9. Uji koefisien determinasi**



<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.655 <sup>a</sup>	.428	.412	3.71084

a. *Predictors: (Constant), Partisipasi Anggota, Kualitas Pelayanan*

b. *Dependent Variable: Kinerja Koperasi*

Dari Tabel 9 dapat dilihat hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui *R Square* sebesar 0,428 atau 42,8%. Artinya partisipasi anggota dan kualitas pelayanan mempengaruhi kinerja koperasi sebesar 42,8%. Maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat. Sisanya 57,2% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Koperasi Silva

Hasil dari pengukuran besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja koperasi yaitu sebesar 0,465 atau 46,5%, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja koperasi, artinya jika kualitas pelayanan terus meningkat maka kinerja koperasi juga akan meningkat. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri atas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dari indikator kehandalan dengan pernyataan seperti pengurus dan karyawan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan koperasi, ini berarti koperasi sudah memberikan pelayanan kepada anggota secara cepat dan tepat. Selanjutnya pada indikator jaminan dalam pernyataan koperasi memberikan jaminan keahasiaan data anggota, ini dilakukan koperasi agar anggota merasa aman berada pada koperasi silva, hanya saja data anggota bisa diberikan kepada orang lain karna ada kebutuhan tertentu contohnya kebutuhan peneliti untuk melakukan penelitian di koperasi silva. Pada indikator daya tanggap dalam pernyataan koperasi menyediakan waktu untuk berdiskusi dengan anggota, waktu ini diberikan untuk membahas terkait jalannya usaha koperasi maupun permasalahan yang dihadapi oleh anggota. Kemudian pada indikator empati memiliki nilai deskriptif paling rendah diantara indikator pada variabel kualitas pelayanan, artinya pengurus dan karyawan koperasi mempunyai simpati kepada anggota koperasi yang memiliki masalah, akan tetapi pengurus maupun karyawan berarti belum sepenuhnya memiliki sikap peduli dengan anggota koperasi. Selanjutnya pada indikator bukti langsung dalam pernyataan tata ruang koperasi yang baik, ini berarti koperasi memiliki tata ruang yang baik terutama dalam melayani anggota koperasi. Oleh karena itu kualitas pelayanan meskipun sudah tergolong dalam kategori tinggi, namun kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi karena berpengaruh terhadap kinerja koperasi, karena jika kualitas pelayanan meningkat maka kinerja koperasi juga akan berjalan dengan baik dan meningkat.

Hasil ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Dana Krisfandi (2016). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pengurus koperasi KUD Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu berpengaruh secara signifikan. Namun terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan Dana Krisfandi yaitu seperti sampel dalam penelitian ini berjumlah 87 orang responden. Adapun masalah yang ada di Koperasi Unit Desa Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu adalah kurangnya kedisiplinan pengurus dalam bekerja, kurangnya fasilitas penunjang pelayanan, kompetensi pengurus masih rendah, komunikasi pengurus masih kurang dalam memberikan pelayanan. Sedangkan kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil atau prestasi kerja pengurus dalam menaati peraturan-peraturan yang ada di Koperasi Unit Desa Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu.

### **Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Kinerja Koperasi Silva**

Hasil dari pengukuran besarnya pengaruh partisipasi anggota terhadap kinerja koperasi yaitu sebesar 0,175 atau 17,5%, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota berpengaruh terhadap kinerja koperasi, artinya jika partisipasi anggota terus meningkat maka kinerja koperasi juga akan meningkat. Partisipasi anggota dalam penelitian ini terdiri atas partisipasi kontributif (partisipasi anggota dalam rapat anggota, partisipasi anggota dalam permodalan, dan partisipasi anggota dalam pengawasan) serta partisipasi insentif (partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi). Pada indikator partisipasi anggota dalam rapat anggota hasil deskriptifnya adalah yang paling terendah dari indikator lainnya yang ada pada variabel partisipasi anggota, ini berarti dalam rapat anggota tidak dihadiri secara maksimal terutama oleh anggota koperasi. Kemudian indikator partisipasi anggota dalam permodalan berada pada kategori tinggi contoh dari pernyataan saya membayar simpanan wajib secara teratur, ini artinya anggota tidak lupa untuk membayar uang simpanan wajib demi keberlangsungan koperasi. Selanjutnya indikator partisipasi anggota dalam pengawasan pada pernyataan saya ikut mengawasi jalannya keorganisasian koperasi, ini berarti anggota peduli dengan jalannya koperasi dan ikut serta dalam mengawasi jalannya koperasi. Kemudian indikator partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi pernyataan saya ikut menggunakan fasilitas yang disediakan oleh koperasi, ini artinya anggota berpartisipasi dalam menggunakan jasa koperasi contohnya fasilitas yang ada di kantor. Oleh karena itu partisipasi anggota meskipun sudah dalam kategori tinggi, namun partisipasi anggota perlu ditingkatkan lagi karena berpengaruh terhadap kinerja koperasi. Dengan demikian, jika partisipasi anggota meningkat maka kinerja koperasi juga akan meningkat.

Hasil ini didukung dengan hasil penelitian Widya Risfika Utami (2018), bahwa ada pengaruh yang signifikan antara partisipasi anggota dengan kinerja koperasi. Namun terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan Widya Risfika Utami, memang terdapat pengaruh partisipasi anggota terhadap kinerja pengurus koperasi tetapi tidak secara sempurna ini disebabkan adanya indikator-indikator yang belum teralisasi secara menyeluruh dan efektif. Keberhasilan koperasi dipengaruhi oleh anggota yang berpartisipasi aktif dan juga akan mempengaruhi kualitas kinerja yang baik juga. Hadir di Rapat Anggota Tahunan, mengadakan pelatihan dan pendidikan, dapat memberikan saran, mendapatkan informasi, serta mengetahui perubahan-perubahan kebutuhan anggota dan lingkungan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Kinerja Koperasi Silva**

Kualitas pelayanan dan partisipasi anggota mempengaruhi kinerja koperasi sebesar 0,428 atau 42,8%, hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap variabel kinerja koperasi. Hal ini bisa dilihat dari jawaban responden dari variabel kualitas pelayanan dan partisipasi menunjukkan pada kategori tinggi. Dari pernyataan yang juga disebut dipembahasan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja koperasi dan pengaruh partisipasi anggota terhadap kinerja koperasi. Namun masih terdapat dari beberapa pernyataan yang dijawab responden sangat tidak setuju, tidak setuju, dan kurang setuju, maupun jawaban tidak pernah, hampir tidak pernah, dan kadang-kadang, jawaban ini merupakan jawaban yang paling terendah dari 1 sampai dengan 5. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi anggota masih perlu melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan dan partisipasi anggota. Dalam variabel kinerja koperasi menunjukkan pada kategori tinggi, hal ini berarti kinerja koperasi sudah berjalan secara baik pada koperasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota perlu

ditingkatkan agar kinerja koperasi juga mengalami peningkatan.

Hasil ini didukung dengan hasil penelitian Muhammad As'ari Hasan dkk (2019). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik maupun kepuasan anggota yang semakin baik mampu meningkatkan partisipasi anggota ataupun terhadap kinerja anggota, baik secara langsung maupun melalui mediasi partisipasi anggota. Ini berarti kualitas pelayanan yang semakin baik dan partisipasi anggota yang baik akan dapat meningkatkan kinerja koperasi.

## SIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan serta penyajian dan analisa hasil data maka dapat disimpulkan dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Terhadap Kinerja Koperasi Silva Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti" adalah sebagai berikut, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja Koperasi Silva Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Kualitas pelayanan dapat meningkat apabila kinerja koperasi berjalan baik dan berkualitas. Partisipasi anggota berpengaruh terhadap kinerja Koperasi Silva Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Semakin meningkatnya partisipasi anggota maka akan juga meningkatkan kinerja koperasi. Kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap kinerja koperasi. Semakin baik dan berkualitas pelayanan dikoperasi serta baik dan meningkatnya partisipasi anggota pada koperasi maka dapat meningkatkan kinerja koperasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Nugraha, A., & Tjahjawati, S. S (2017). Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(3), 24-23  
Sumber: Koperasi Silva (2021)
- Rahayu, S. (2020). "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Unit Desa Di Lau Gumba Brastagi Sumatera Utara". *JUMANT*, 12(1), 206-218.
- Goncalves, Leoneto Mendes. 2015. "Pengaruh Kompetensi Manajer Manajemen Keanggotaan dan Partisipasi Anggota terhadap Kinerja Koperasi di Timor Leste". *Coopetition, Volume VI, Nomor 2, November 2015*, 83-102. *Kementerian Ekonomi dan Pembangunan Timor Leste*.
- Tarman, M. (2021). "Peranan Kepemimpinan Beretika Pada Koperasi Karyawan STKIP PGRI Bangkalan". *Eco-Socio: Jurnal ilmu dan Pendidikan Ekonomi*, 5(1), 39-49.
- Hasan, M. A., & Muryati, M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Koperasi Dengan Partisipasi Anggota Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan. *Jim (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 5(3), 10-27.
- Krisfandi, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Unit Desa (KUD) Sari Usaha Tani Desa Kota Baru Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi*, 3(1).
- Utami, W. R. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Karyawan Balam Sejahtera (Kopkar Base) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Dalam Perspektif Ekonomi Syariah. (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).