



Said Almaududi¹
 Benar Sembiring²
 Zuhri Saputra
 Hutabarat³

ANALISIS KINERJA PENGURUS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota, mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota dan pengaruh kinerja pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Flamboyan di Kota Jambi. Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh antara kinerja pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi pada koperasi flamboyan di kota jambi sebesar 0,763 (76,3%). Terdapat pengaruh antara kinerja pengurus dan partisipasi anggota dengan koefisien sebesar = 0,0,602. Dan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota dengan koefisien sebesar = 0,511 dengan persamaan regresi sebesar $Y = 0,602X_1 + 0,511X_2$. Adapun F_{hitung} sebesar $26,341 > F_{tabel}$ 3,18. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada pengaruh antar variabel.

Kata Kunci: Kinerja Pengurus, Kualitas Layanan, Partisipasi Anggota

Abstract

This research aims to determine whether there is an influence of management performance on member participation, to find out whether there is an influence of service quality on member participation and the influence of management performance and service quality on member participation in the Flamboyan Cooperative in Jambi City. The results of the analysis show that there is an influence between management performance and service quality on the participation of cooperative members in flamboyant cooperatives in Jambi City of 0.763 (76.3%). There is an influence between management performance and member participation with a coefficient of = 0.0.602. And there is an influence between service quality and member participation with a coefficient of = 0.511 with a regression equation of $Y = 0.602X_1 + 0.511X_2$. The F_{count} is $26.341 > F_{table}$ 3.18. Thus H_0 is rejected and H_a is accepted or there is an influence between variables.

Keywords: Management Performance, Service Quality, Member Participation

PENDAHULUAN

Menurut Thoby Mutis (1992: 93), "Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi". Partisipasi dalam koperasi ditujukan pula untuk menempatkan para anggota menjadi subjek dari pengembangan koperasi, anggota harus terlibat didalam setiap langkah proses pengembangan koperasi dari tingkat penetapan tujuan, sasaran atau penyusunan strategi, serta pelaksanaan untuk merealisasikan dan pengendalian sosial sesuai kepentingan anggota.

Partisipasi anggota dalam koperasi menjadi hal yang sangat penting dalam koperasi. Hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota yang sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi. Sebagai pemilik koperasi, anggota harus berupaya mendukung manajemen organisasi. Sementara itu, sebagai pelanggan koperasi, anggota harus menjamin keberlangsungan usaha koperasi dengan selalu memanfaatkan potensi dan layanan usaha koperasi dan berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan pada koperasi. Dari berbagai pendapat para ahli dapat

^{1,2,3}Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Batanghari Jambi
 email: saidalmaududi@gmail.com

dikatakan bahwa esensi partisipasi anggota koperasi menyangkut tiga aspek, yaitu: (1) Partisipasi anggota dalam manajemen organisasi, seperti penetapan tujuan, pengambilan keputusan dan kebijakan, serta pengawasan/pengendalian;(2) Partisipasi anggota dalam pemupukan modal, seperti penyertaan modal, pembentukan cadangan modal, dan simpanan-simpanan;(3) Partisipasi dalam pemanfaatan layanan usaha koperasi. Oleh karena itu tingkat partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi dapat dilihat melalui ketiga indikator tersebut.

Kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan. Sedangkan menurut (Edy Sukarno, 2000 hal 111), kinerja adalah suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan.

Kinerja koperasi dapat kita lihat melalui laporan tahunan koperasi. laporan tahunan merupakan alat yang sangat penting untuk memperoleh informasi sehubungan untuk mengetahui kinerja dan hasil yang telah di capai oleh koperasi yang bersangkutan, karena laporan tahunan ini sangat berkaitan dengan kemampuan pengurus koperasi dalam menggambarkan koperasi dalam setahun. Dari hasil laporan tahunan ini kita dapat melihat bagaimana kinerja pengurus dalam menjalankan koperasi.

Dalam pelaksanaannya tentu suatu organisasi termasuk koperasi bertujuan mendapatkan hasil ataupun keuntungan dengan pelayanan yang diberikannya. Pelayanan yang diberikan haruslah baik, karena pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi atau berkualitas akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan koperasi. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif dengan metode deskriptif, yaitu berkenaan dengan pertanyaan keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (Sugiyono, 2011 hal 56). Bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Di dalam penelitian ini peneliti mencari Pengaruh Dari Kinerja Pengurus Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota di Koperasi Flamboyan Kota Jambi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data partisipasi anggota koperasi diperoleh data hasil skor penelitian yang telah dilakukan, data partisipasi anggota koperasi tersebut dikelompokkan ke dalam lima kategori, sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{5}$$

$$I = \frac{85 - 65}{5} = 4$$

Hasil uji F dapat dilihat bahwa hasil perolehan Fhitung adalah 26.341 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 maka diperoleh nilai Ftabel = 3.18, dari SPSS tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variable kinerja pengurus dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh secara signifikan secara bersama terhadap partisipasi anggota koperasi karena nilai Fhitung sebesar 26.341 > Ftabel sebesar 3.18 dan nilai probabilitas 0.000 < 0,05

Sedangkan Rsquare menunjukkan nilai sebesar 0,763 atau sebesar 76,3%. Dengan demikian, berarti partisipasi anggota koperasi diprediksi sebesar 76,3% dipengaruhi oleh kinerja pengurus koperasi dan kualitas pelayanan koperasi, dimana sisanya sebesar 23,7% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk variabel penelitian. Dengan kata lain kinerja pengurus dalam suatu koperasi berguna untuk menarik minat anggota koperasi untuk berpartisipasi aktif dalam

koperasi, karena rasa percaya anggota akan bertambah kepada sistem koperasi jika kinerja pengurus didalamnya baik atau bertanggung jawab dalam tugas kepengurusannya di koperasi. Hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota kepada koperasi.

Hasil pengujian statistic menggunakan SPSS pada variabel kinerja pengurus menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja pengurus koperasi (X1) terhadap partisipasi anggota koperasi (Y) yang besar pengaruhnya sebesar $0,6022 \times 100\% = 36,24\%$. Jadi, dapat dikatakan tinggi rendahnya tingkat partisipasi anggota koperasi dipengaruhi oleh kinerja pengurus koperasi.

Hasil pengujian statistic menggunakan SPSS pada variabel kualitas pelayanan menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan koperasi (X2) terhadap partisipasi anggota koperasi (Y) yang besar pengaruhnya sebesar $0,5112 \times 100\% = 26,11\%$. Jadi, dapat dikatakan tinggi rendahnya tingkat partisipasi anggota koperasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan koperasi.

Penelitian ini memaparkan tentang pengaruh antara kinerja pengurus koperasi dan kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi pada koperasi Flamboyan di Kota Jambi (Talang Banjar). Penelitian terdiri dari tiga rumusan masalah yaitu (1) apakah terdapat pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota koperasi; (2) apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi; dan (3) apakah terdapat pengaruh kinerja pengurus dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota koperasi. Dari rumusan masalah tersebut diajukan tiga hipotesis yaitu (1) terdapat pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota koperasi; (2) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi; dan (3) terdapat pengaruh kinerja pengurus dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota koperasi.

Dalam rumusan masalah pertama, yaitu terdapat pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Flamboyan di Kota Jambi, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kinerja terhadap partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Flamboyan di Kota Jambi. Hal ini didukung oleh teori Ninik Widiyanti (1991, hal 199), "partisipasi anggota dapat diukur dari kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaannya secara bertanggungjawab". Rasa percaya anggota akan bertambah kepada sistem koperasi jika kinerja pengurus didalamnya baik atau bertanggung jawab dalam tugas kepengurusannya di koperasi. Hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota kepada koperasi. Dengan hasil perhitungan menggunakan SPSS 16 diperoleh data sig. $0,000 < \alpha = 0,05$.

Rumusan masalah kedua, yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Flamboyan di Kota Jambi, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Flamboyan di Kota Jambi. Hal ini didukung oleh teori Hanel (dalam Hendar dan Kusnadi, 1999), "peningkatan layanan yang efisien melalui penyediaan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi akan menjadi perangsang bagi anggota untuk turut serta memberikan kontribusi (berpartisipasi) bagi pemebentukan dan pertumbuhan koperasi". Oleh karena itu, mutu layanan usaha koperasi tentu akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi.. Dengan hasil perhitungan menggunakan SPSS 16 diperoleh data sig. $0,000 < \alpha = 0,023$.

Rumusan masalah ketiga yaitu apakah terdapat pengaruh kinerja pengurus dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Flamboyan di Kota Jambi, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh antara kinerja pengurus dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Flamboyan di Kota Jambi. Hal ini didukung oleh teori Menurut Swasono (2012), "mengemukakan beberapa alasan mengapa anggota tidak berpartisipasi atau partisipasinya lemah, hal ini disebabkan: (1) kurangnya pemahaman terhadap konsep koperasi, (2) tidak ada pendidikan akan koperasi pada anggota, (3) kurangnya pengalaman dalam melakukan usaha, (4) tidak ada rangsangan atau motivasi untuk bergabung dengan koperasi, (5) komunikasi yang tidak efektif, (6) tingginya biaya operasional sedangkan pelayanan rendah, (7) lokasi yang tidak tepat, (8) manajemen yang rendah". Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengurus atau tepatnya kinerja pengurus koperasi dan kualitas pelayanan dari koperasi dapat

mempengaruhi partisipasi anggota. Dengan hasil perhitungan menggunakan SPSS 16 diperoleh data bahwa F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} ($F_{hitung} = 26,341 > F_{tabel} = 3,18$).

Berdasarkan hasil analisis deskripsi statistik untuk variabel kinerja pengurus sebaran nilai rata-rata (mean) = 81,61; simpangan baku (Std. deviation) = 5,275; rentang nilai yang diperoleh antara nilai tertinggi dikurangi nilai terendah (range) = 24; nilai tertinggi (maximum) = 92; nilai terendah (minimum) = 68; Untuk variabel kualitas pelayanan koperasi sebaran nilai rata-rata (mean) = 86,52; simpangan baku (Std. deviation) = 8,364; rentang nilai yang diperoleh antara nilai tertinggi dikurangi nilai terendah (range) = 35; nilai tertinggi (maximum) = 103; nilai terendah (minimum) = 68. Sedangkan untuk variabel partisipasi anggota koperasi sebaran nilai rata-rata (mean) = 83,48; simpangan baku (Std. deviation) = 8,202; rentang nilai yang diperoleh antara nilai tertinggi dikurangi nilai terendah (range) = 29; nilai tertinggi (maximum) = 97; nilai terendah (minimum) = 68.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kinerja pengurus koperasi (X_1) dan kualitas pelayanan koperasi (X_2) terhadap partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Flamboyan di Kota Jambi (Y) dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja pengurus koperasi (X_1) terhadap partisipasi anggota koperasi (Y) yang besar pengaruhnya sebesar $0,602^2 \times 100\% = 36,24\%$. Jadi, dapat dikatakan tinggi rendahnya tingkat partisipasi anggota koperasi dipengaruhi oleh kinerja pengurus koperasi.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan koperasi (X_2) terhadap partisipasi anggota koperasi (Y) yang besar pengaruhnya sebesar $0,511^2 \times 100\% = 26,11\%$. Jadi, dapat dikatakan tinggi rendahnya tingkat partisipasi anggota koperasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan koperasi.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja pengurus koperasi (X_1) dan kualitas pelayanan koperasi (X_2) terhadap partisipasi anggota koperasi (Y). sebesar $0,763 = 76,3\%$. Ini dapat dikatakan bahwa semakin baik kinerja pengurus dan kualitas pelayanan koperasi, maka akan semakin tinggi partisipasi anggota yang diperoleh koperasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdal, 2012. Hubungan Kinerja Pengurus dengan Partisipasi Anggota Di Koperasi Pegawai Negeri Wajar Dinas P dan K Kota Jambi.
- Anonim, 1992. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.
- Arikunto, S, 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S, 2006. Prosedur Penelitian. Jakarta: Gramedia Press.
- Kartasapoetra, dkk. 1992. Koperasi Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lijan, Poltak S, 2012. Kinerja Pegawai (Teori Pengukuran dan Implikasi). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muthis, Thoby, 1992. Pengembangan Koperasi. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Idiasarana Indonesia.
- Ninik Widiyanti, 1991. Manajemen Koperasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sari (2013), Hubungan Pelayanan Koperasi Sekolah dengan Partisipasi Siswa dalam Berkoperasi di SMP Negeri 1 Tungkal Jaya Kabupaten Musi Bayu Asin (SUMSEL). Universitas Jambi, Jambi.
- Ropke, Jochen, 2003. Ekonomi Koperasi : Teori dan Manajemen. Bandung : Salemba Empat.
- Sugiyono, 2005. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, Johanes, 2012. Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya). Jakarta:Rineka Cipta.
- Suryabrata, 2012. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suwandi, 1982. Seluk Liku Koperasi Sekolah. Jakarta: Bumi Aksara.