

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI WANITA PESONA MARTA DI KECAMATAN MARPOYAN DAMAI PEKANBARU

Riska Yuniati

Dibawah bimbingan : **Drs.Hendripides,M.si** dan **R.M.Riadi.SE.M.Si.Ak**

Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan - Universitas Riau

Jl. Bina Widya KM 12,5 Pekanbaru

www.Unri.ac.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on the participation of members of the women's cooperatives in the district marpoyan charm Roberts damai. Sampel namely: the number of members present at the meeting and a meeting of members to fill konsioner appropriate to its charging instructions in Pekanbaru Marta Cooperative Enchantment numbered 61 people. The data used were obtained through questionnaire research and documentation. The data analysis technique used is multiple linear regression were processed through SPSS version 17 for windows. Results of this study indicate that simultaneous, quality of service is seen from variable reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness has a strong relationship (correlation) of the members of the cooperative participation of Enchantment Marta Pekanbaru. This can be evidenced through multiple coefficient value (R) for 0651. And the coefficient of multiple determination (R²) of 0.424. Artinya variable reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness affect the participation of 42.40% and other factors that have not been thoroughly by (100% -42.40%) = 57.6 % This is evidenced for t-table at 1.67303. X1 t-calculated value is greater than t-table 3.750 > 1.67303, t-calculated value X2 is smaller than t-table 1.391 < 1.67303, t-value X3 count greater than 3,951 t-table > 1.67303, the value of t-X4 count greater than 3,009 t-table > 1.67303, the value of t-X5 count greater than 2,492 t-table > 1.67303. independent variables that have a major influence on participation is X3 empathy, because it has a 3,951.

Keywords: quality of service and participation

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI WANITA PESONA MARTA DI KECAMATAN MARPOYAN DAMAI PEKANBARU

Riska Yuniati

Dibawah bimbingan : **Drs.Hendripides,M.si** dan **R.M.Riadi.SE.M.Si.Ak**

Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan - Universitas Riau

Jl. Bina Widya KM 12,5 Pekanbaru

www.Unri.ac.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi wanita pesona marta di kecamatan marpoyan damai. Sampel yaitu : dari jumlah anggota yang hadir pada pertemuan rapat anggota dan mengisi konsioner yang tepat sesuai dengan petunjuk pengisian nya di Koperasi Pesona Marta Pekanbaru berjumlah 61 orang. Data yang digunakan diperoleh melalui angket penelitian dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda yang diproses melalui SPSS versi 17 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan yang dilihat dari Variabel *reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness* memiliki hubungan yang kuat (korelasi) terhadap partisipasi anggota koperasi Pesona Marta Pekanbaru. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai koefisien berganda (R) sebesar 0.651. Dan nilai koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0.424. Artinya variabel *reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness* berpengaruh terhadap partisipasi 42,40% dan faktor lain yang belum di teliti sebesar $(100\% - 42,40\%) = 57,6\%$ Hal ini dibuktikan untuk t-tabel sebesar 1,67303. nilai t-hitung X_1 lebih besar dari t-tabel $3.750 > 1,67303$, nilai t-hitung X_2 lebih kecil dari t-tabel $1.391 < 1,67303$, nilai t-hitung X_3 lebih besar dari t-tabel $3.951 > 1,67303$, nilai t-hitung X_4 lebih besar dari t-tabel $3.009 > 1,67303$, nilai t-hitung X_5 lebih besar dari t-tabel $2.492 > 1,67303$. variabel bebas yang memiliki pengaruh yang besar terhadap partisipasi adalah X_3 empathy, karena memiliki t hitung 3.951.

Kata Kunci : kualitas pelayanan dan partisipasi

1. PENDAHULUAN

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan, bukan perkumpulan modal. Sebagai gerakan ekonomi rakyat, koperasi berusaha mengembangkan dirinya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya melalui pelayanan kebutuhan mereka. Walaupun koperasi juga mencari keuntungan, namun keuntungan bukanlah tujuan utama koperasi. Yang lebih diutamakan oleh koperasi adalah pemenuhan kebutuhan ekonomi para anggotanya, serta peningkatan kesejahteraan ekonomi anggota masyarakat sekitarnya. Maka keikutsertaan anggota dalam memanfaatkan koperasi sangat dibutuhkan oleh koperasi, karena partisipasi anggota mempunyai peranan yang cukup besar terhadap perkembangan dan kemajuan koperasi. Partisipasi anggota merupakan alat yang sangat penting dalam membangun koperasi. Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikut sertakan anggota koperasi itu dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama Hendar dan Kusnadi (2007:91).

Dipandang dari kenyataannya bahwa untuk mempertahankan diri, pengembangan dan pertumbuhan suatu koperasi tergantung pada partisipasi anggota. Seperti yang telah disebutkan bahwa tujuan dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dengan berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Maka untuk mendukung pertumbuhan koperasi, anggota sebagai pelanggan/ pemakai harus memanfaatkan setiap pelayanan yang diberikan oleh koperasi (Partisipasi intensif).

Semakin banyak anggota memanfaatkan pelayanan koperasi, maka manfaat yang diperoleh anggota tersebut juga akan semakin banyak dan bila ini terjadi, kesadaran dalam pelaksanaan partisipasi kontributif (aktif membayarkan simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela serta dana pribadi guna sebagai modal koperasi) akan semakin meningkat. Oleh karena itu anggota perlu dirangsang dengan pelayanan-pelayanan yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan. Selain anggota sebagai pelanggan/ pemakai, anggota juga sebagai pemilik yang mempunyai fungsi sebagai penyedia kebutuhan modal koperasi Hendar dan Kusnadi (2005:94).

Pada dasarnya anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus sebagai pengguna/pelanggan. Sebagai pemilik, anggota memiliki kewajiban untuk membina dan mengembangkan koperasi, sedangkan sebagai pengguna/pelanggan, anggota memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan koperasi. Untuk mewujudkan hak dan kewajibannya, mau tidak mau anggota harus mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh koperasi. Dengan kata lain, anggota perlu berpartisipasi dalam kegiatan koperasi untuk mewujudkan hak dan kewajibannya.

Menurut Hendar dan Kusnadi (2005:95). Untuk meningkatkan partisipasi, manajemen koperasi perlu meningkatkan rangsangan-rangsangan intensif kepada anggota melalui peningkatan manfaat keanggotaan.

Ada beberapa kegiatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi antara lain:

1. Menyediakan barang-barang atau jasa yang dibutuhkan oleh anggota yang relatif lebih baik dari pada pesaingnya dipasar.
2. Meningkatkan pelayanan kepada anggota.
3. Menyediakan barang-barang yang tidak tersedia dipasar bebas wilayah koperasi atau tidak disediakan oleh pemerintah.

4. Berusaha memberikan deviden per anggota (SHU per anggota) yang meningkat dari waktu ke waktu.
5. Memperbesar alokasi dana dari aktivitas bisnis koperasi dengan non anggota melalui pemberian kemudahan pembayaran.
6. Memberikan berbagai tunjangan (bila mampu) kenggotaan, seperti tunjangan hari raya, tunjangan kesehatan da lain-lain.

Kemampuan koperasi dalam melayani dan memenuhi kebutuhan secara optimal akan menimbulkan kenyamanan para anggota dan mampu memecahkan masalah yang dihadapi anggota sehingga akan menumbuhkan daya tarik anggota yang pada kelanjutannya akan memunculkan partisipasi anggota pada kegiatan usaha koperasi. Karena koperasi sangat mengutamakan pelayanan maka kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan anggota, akan mendorong anggota untuk ikut berpartisipasi terhadap bidang usaha yang ada pada koperasi tersebut. Sebaiknya jika pelayanan yang diberikan tidak maksimal atau buruk sehingga mengakibatkan anggota tidak puas maka hal itu dapat mengakibatkan anggota enggan untuk berpartisipasi pada koperasi. Dukungan dari anggota yang berpartisipasi secara aktif dalam usaha koperasi, merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan jalannya usaha koperasi, maju serta berkembangnya usaha koperasi. Tanpa adanya partisipasi dari anggota, koperasi tidak akan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan sebuah penelitian sebagai tugas akhir dengan memakai judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota dikoperasi Wanita Pesona Marta Kec. Marpoyan Damai Pekanbaru”**. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yakni; Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Pesona Marta Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang signifikan antara signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Pesona Marta Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari pelaksanaan penelitian ini adalah : 1. Bagi Peneliti dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkaji masalah secara ilmiah dan dapat memperluas wawasan tentang koperasi, kualitas layanan koperasi dan partisipasinya. 2. Bagi Koperasi dapat memberi informasi mengenai kondisi kualitas layanan kopersi, partisipasi anggota terhadap bidang simpan pinjam koperasi wanita di kota pekanbaru. 3. Bagi Lembaga Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui dan mengukur seberapa jauh kemampuan mahasiswa dalam melakukan penelitian, mengolah hasil serta menyajikannya sehingga menjadi masukan guna menyempurnakan pembina akademik umumnya dan bidang penelitian pada khususnya.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan april hingga mei 2013. Penelitian ini Lokasi penelitian terletak di Koperasi Wanita Pesona Marta di JL. Soekarno Hatta Kec. Marpoyan damai kota Pekanbaru. **Populasi** Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Wanita Pesona Marta diKec. Marpoyan damai Pekanbaru sebanyak 162 orang. **Sampel** Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah **Sampling Insidental**. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel

berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data Sugiyono (2011: 67). Sesuai dengan tujuan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi ini, maka peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan program SPSS 17 for windows.

Analisis Persamaan Regresi Berganda

Persamaan regresi berganda ini dapat dirumuskan: regresi berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

Keterangan:

Y = Partisipasi anggota koperasi

A = Konstanta

X₁ = Variabel keandalan (*reliability*)

X₂ = Variabel jaminan (*assurance*)

X₃ = Variabel empati (*empathy*)

X₄ = Variabel bukti fisik (*tangible*)

X₅ = Variabel daya tanggap (*responsiveness*)

Untuk keperluan analisis regresi maka data dari skala yang merupakan data ordinal ditransformasikan menjadi data interval dengan menggunakan bantuan program MSI.

III HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi dapat dilihat dari uji **Uji F (anova)** Uji F atau anova digunakan untuk mengkaji apakah dimensi kualitas pelayanan yang dilihat dari variabel *reliability, assurance, empathy tangible, responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi pesona marta pekanbaru. Sebelum dilakukan pengujian, perlu dirumuskan formula hipotesis sebagai berikut: H₀: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang terlihat dari variabel keandalan, jaminan, empaty, bukti fisik, daya tanggap terhadap partisipasi anggota koperasi pesona marta. H_a: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terlihat dari variabel keandalan, jaminan, empaty, buktifisik, daya tanggap terhadap partisipasi anggota koperasi pesona marta. H₀ dapat dihitung apabila F-hitung kecil atau sama F-tabel dan H_a diterima apabila F-hitung lebih besar dari pada F-tabel. Melalui bantuan program SPSS for Windows versi 17.00 diperoleh uji F sebagaimana dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.4.3 anova^b

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 44.295 | 5 | 8.859 | 8.097 | .000 ^a |
| | Residual | 60.176 | 55 | 1.094 | | |
| | Total | 104.471 | 60 | | | |

a. Predictors: (Constant), daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empaty, keandalan

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 44.295 | 5 | 8.859 | 8.097 | .000 ^a |
| | Residual | 60.176 | 55 | 1.094 | | |
| | Total | 104.471 | 60 | | | |

a. Predictors: (Constant), daya tanggap, jaminan, bukti fisik , empathy, keandalan

b. Dependent Variable: partisipasi

Sumber :Data Olah SPSS for windows 17.0

Berdasarkan hasil uji regresi diketahui nilai F hitung sebesar 8.097 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. sedangkan nilai f-tabel dapat dicari pada tabel f dengan rumus $df \text{ pembilang} = \text{jumlah variabel} - 1$ atau $6 - 1 = 5$ dan $df \text{ penyebut} = n - k - 1$ atau $61 - 5 - 1 = 55$ (n adalah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). dengan alfa 5 % maka diperoleh F-tabel 2,34. dengan demikian maka f-hitung $>$ f tabel yaitu $8.097 > 2,34$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terlihat dari variabel keandalan, jaminan, empati, bukti fisik, daya tanggap terhadap partisipasi anggota koperasi pesona marta.

Dapat juga dengan cara membandingkan antara nilai taraf signifikan (0,000) dengan tingkat signifikan probabilitas, yaitu probabilitas adalah 0,000. artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. **Uji-T (korelasi parsial)** Uji-T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait secara individual dan untuk mengetahui variabel bebas yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel terikat dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terkait dengan asumsi variabel bebas lainnya bersifat tetap atau konstan. T-tabel dapat di cari pada 5 % dengan $(df) = n - k - 1$ atau $61 - 5 - 1 = 55$ (n=jumlah responden dan k= jumlah variabel independen) hasil diperoleh untuk t-tabel dari (0,000 :55) 1,67303. Untuk menganalisis masing-masing variabel bebas tersebut, perlu dibuat formulasi hipotesis sebagai berikut: H_0 : Variabel faktor-faktor kualitas pelayanan variabel *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota. H_a : Variabel kualitas pelayanan *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness* berpengaruh secara signifikan. X_1 Keandalan (*reliability*) Pada *reliability* (X_1), nilai t hitung yaitu 3.750 dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil pada tingkat 5%. Nilai ini lebih besar dari t-tabel yaitu 1,67303, hal ini disebabkan H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga variabel *reliability* (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi. X_2 Jaminan (*assurance*) Pada *assurance* (X_2), nilai t hitung yaitu -1.391 dengan taraf signifikan 0,17 lebih besar pada tingkat 5%. Nilai ini lebih besar dari t-tabel yaitu 1,67303, hal ini disebabkan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga variabel *assurance* (X_2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi. X_3 Empati (*empathy*) Pada *empathy* (X_3), nilai t hitung yaitu 3.951 dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil pada tingkat 5%. Nilai ini lebih besar dari t-tabel yaitu 1,67303, hal ini disebabkan H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga variabel *empathy* (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi. X_4 Bukti Fisik (*tangible*) Pada *tangible* (X_4), nilai t hitung yaitu 3.009 dengan taraf signifikan 0,004 lebih kecil pada tingkat 5%. Nilai ini lebih besar dari t-tabel yaitu 1,67303. hal ini disebabkan H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga variabel *tangible* (X_4) berpengaruh secara

signifikan terhadap partisipasi. X_5 Daya tanggap (*responsiveness*) Pada *responsiveness* (X_5), nilai t hitung yaitu 2.492 dengan taraf signifikan 0,016 lebih kecil pada tingkat 5%. Nilai ini lebih besar dari t-tabel yaitu 1,67303. hal ini disebabkan H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga variabel *Responsiveness* (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi. Dari uji T dapat dilihat variabel bebas yang memiliki pengaruh yang besar terhadap partisipasi adalah X_3 *empathy*, karena memiliki T-hitung 3.951.

IV KESIMPULAN DAN SARAN

Semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari Variabel *reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness* memiliki hubungan yang kuat (korelasi) terhadap partisipasi anggota koperasi Pesona Marta Pekanbaru. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai koefisien berganda (R) sebesar 0.651. Dan nilai koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0.424. Artinya variabel *reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness* berpengaruh terhadap partisipasi 42,40% dan faktor lain yang belum diteliti sebesar (100%-42,40%) =57,6% Dapat diketahui untuk t-tabel sebesar 1,67303. nilai t-hitung X_1 lebih besar dari t-tabel $3.750 > 1,67303$, nilai t-hitung X_2 lebih kecil dari t-tabel $-1.391 < 1,67303$, nilai t-hitung X_3 lebih besar dari t-tabel $3.951 > 1,67303$, nilai t-hitung X_4 lebih besar dari t-tabel $3.009 > 1,67303$., nilai t-hitung X_5 lebih besar dari t-tabel $2.492 > 1,67303$. variabel bebas yang memiliki pengaruh yang besar terhadap partisipasi adalah X_3 *empathy*, karena memiliki t hitung 3.951.

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut :

Bagi Anggota koperasi wanita pesona marta

- a. Anggota hendaknya aktif membayar piutang yang diberikan dan meningkatkan simpanan sukarelanya sebagai penambah modal.
- b. Meningkatkan semangat berkoperasi dengan cara aktif menyumbangkan saran dan ide-ide demi kemajuan dan perkembangan koperasi kedepannya.

Bagi koperasi wanita pesona marta

- a. Meningkatkan kualitas pelayanannya kepada anggota, dengan memperhatikan beberapa hal yang meliputi suasana ruangan, penampilan pelayanan selalu diperhatikan.
- b. Meningkatkan partisipasi anggota dengan cara memberikan penghargaan kepada anggota yang berpartisipasi aktif, hal ini akan membawa dampak untuk menarik partisipasi anggota.

DAFTAR PUSTAKA

Hendar dan Kusnadi.,2005,*Ekonomi koperasi*,(untuk perguruan tinggi).

Hendar dan Kusnadi.,2010,*Ekonomi koperasi*.,Penerbit FE-UI,Jakarta, indonesia.

Sugiyono.2011.*metode penelitian pendidikan* (pendekatan kuantitatif.kualitatif, dan R&D). penerbit Alfabeta,Bandung

Sugiyono.,2009 ,*Metode penelitian administrasi* ,Penerbit cv alfabet.bandung