

**THE INFLUENCE OF SERVICE AND MEMBER PARTICIPATION TO
BUSINESS SUCCESS OF KUD KARYA SEMBADA
BATANG BATINDIH VILLAGE RUMBIO JAYA DISTRICT
KAMPAR REGENCY**

Dewi Trisnawati¹, Suarman², Hendripides³

Email: dtrisnawati9@gmail.com¹, suarman@lecturer.unri.co.id², hendripides@yahoo.com³
No. Hp: 082390656062

*Economic Education Studies Program
Faculty of Teacher Training and Education
Riau University*

Abstrack: *This research aims to determine the influence of service and member participation to business success. This research was conducted at KUD Karya Sembada Batang Batindih Village Rumbio Jaya District Kampar Regency with 107 research samples obtained by using simple random sampling method. The data used are primary data and secondary data with data collection methods using questionnaires and documentation. Data analysis techniques used are Descriptive Analysis and Multiple Linear Regression Analysis processed through SPSS 20.0 Program. The results of this research refer to that service and members participation have a significant influence on the business success of cooperative. This means that if the service cooperative be better to members and the cooperative have a better members participation, then the level business success of cooperative will be better too. Thus, to achieve a good level of business success required support from members and cooperative management.*

Keywords : *Service, Member Participation, Business Success*

PENGARUH PELAYANAN DAN PARTISIPASI ANGGOTA TERHADAP KEBERHASILAN USAHA KUD KARYA SEMBADA DESA BATANG BATINDIH KECAMATAN RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR

Dewi Trisnawati¹, Suarman², Hendripides³

Email: dtrisnawati9@gmail.com¹, suarman@lecturer.unri.co.id², hendripides@yahoo.com³

No. Hp: 082390656062

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan partisipasi anggota terhadap keberhasilan usaha koperasi. Penelitian ini dilakukan pada KUD Karya Sembada Desa Batang Batindih Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dengan 107 sampel penelitian yang diperoleh menggunakan metode *simple random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda yang diproses melalui Program SPSS 20,0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan usaha koperasi. Artinya semakin baik pelayanan koperasi terhadap anggota dan semakin tingginya partisipasi anggota maka semakin tinggi pula tingkat keberhasilan usaha koperasi tersebut. Dengan demikian untuk mencapai tingkat keberhasilan koperasi yang baik diperlukan adanya dukungan dari anggota dan pengurus koperasi.

Kata kunci: Pelayanan, Partisipasi Anggota, Keberhasilan Usaha

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan salah satu badan usaha, disamping badan usaha lain seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), maupun Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) seperti Perseroan Terbatas, CV dan lainnya. Menurut Undang – Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan.

Keberhasilan koperasi tergantung pada tingkat partisipasi anggotanya (Osterberg dan Nilson, 2009). Dalam hubungannya dengan keberhasilan usaha koperasi, Ropke (2012) menyatakan bahwa konsep keberhasilan usaha bersifat relatif. Dalam konteks koperasi sebagai suatu organisasi ekonomi, keberhasilan usahanya dapat diukur dengan sisa hasil usaha (SHU)nya.

Menurut Makhdalena (2009) ada beberapa variabel keberhasilan usaha, diantaranya:

1. Volume usaha
2. Kekuatan modal
3. Kemampuan memupuk modal
4. SHU
5. Bagian SHU yang diterima anggota

Menurut Hendar dan Kusnadi (2009), partisipasi memegang peranan yang menentukan dalam perkembangan koperasi, tanpa partisipasi anggota, koperasi tidak akan dapat bekerja secara efisien dan efektif. Indikator partisipasi anggota antara lain partisipasi sebagai pemilik/kontributif (partisipasi anggota dalam Rapat Anggota, partisipasi anggota dalam permodalan, partisipasi anggota dalam pengawasan) dan partisipasi sebagai pengguna/insentif (partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi).

Selain partisipasi anggota, yang mampu mempengaruhi keberhasilan usaha koperasi adalah pelayanan (Ni Made Krisna Sari, 2016). Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang dan jasa. Pelayanan mempunyai kedudukan yang sangat menentukan bagi suksesnya koperasi sebagai pemenuhan kebutuhan ekonomi anggota. Kegiatan pelayanan ini tentu sekaligus diharapkan dapat menjadi sumber keuntungan bagi perusahaan koperasi (Sitio dan Tamba, 2007). Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2006) pelayanan suatu badan usaha dapat diukur dengan alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*) antara lain *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan kepastian), *Empathy* (kemudahan akses), dan *Tangibles* (fasilitas fisik).

Masalah pelayanan yang bisa berakibat pada kurangnya partisipasi anggota terutama dalam menggunakan jasa koperasi dapat berdampak pada pendapatan dari usaha-usaha yang dijalankan koperasi yang akan berdampak pada SHU, karena SHU KUD Karya Sembada juga bersumber dari usaha-usaha tersebut. Berikut adalah data perkembangan SHU yang diperoleh KUD Karya Sembada yang terhitung dari tahun 2010 – 2015 yang disajikan dalam Tabel 1 :

Tabel 1 SHU KUD Karya Sembada per Bulan Desember (dalam rupiah)

Tahun	SHU yang diperoleh	Perkembangan SHU	
		(Rp)	(%)
2010	190.734.154	-	-
2011	250.382.841	59.648.687	31,27
2012	452.935.886	202.553.045	80,90
2013	444.181.818	(8.754.068)	(1,93)
2014	411.395.771	(32.786.047)	(7,38)
2015	344.147.600	(67.248.171)	(16,35)

Sumber: KUD Karya Sembada, 2010 – 2015

Berdasarkan data pada Tabel 1, SHU yang diperoleh koperasi mengalami penurunan di tahun 2013-2015. Penurunan SHU juga terjadi karena koperasi juga harus membayar hutang kepada lembaga-lembaga keuangan yang bersangkutan atas uang/modal yang mereka pinjam.

Partisipasi anggota di beberapa kategori mengalami peningkatan seperti peningkatan dalam menggunakan jasa koperasi dan peningkatan dalam hal permodalan. Namun, SHU koperasi justru mengalami fluktuasi selama tahun 2011-2015, yang berarti hal ini mengindikasikan bahwa koperasi belum berhasil mensejahterakan anggotanya secara utuh. Oleh karena itu salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk mencapai keberhasilan koperasi yang utuh adalah meningkatkan pelayanan koperasi terhadap anggota agar anggota berpartisipasi secara utuh pula dalam semua kategori partisipasi anggota dalam koperasi.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan dan partisipasi anggota terhadap keberhasilan usaha Koperasi Unit Desa (KUD), dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Usaha KUD Karya Sembada Desa Batang Batindih Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di KUD Karya Sembada Desa Batang Batindih Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. Waktu penelitian di KUD Melati pada bulan Mei 2017 sampai dengan selesai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KUD Karya Sembada Desa Batang Batindih Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar sebanyak 430 anggota. Sampel penelitian sebanyak 107 responden. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan data menggunakan teknik dokumentasi dan angket. Data diperoleh dari LPJ koperasi dan angket yang disebar oleh peneliti dan di isi oleh responden. Data di analisis secara deskriptif dan analisis statistik menggunakan regresi linier berganda dan uji t untuk menguji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

a. Pelayanan (X_1)

Berdasarkan jawaban dari angket masing-masing anggota yang menjadi responden dalam penelitian mengenai pelayanan terhadap anggota Koperasi Unit Desa Karya Sembada didapatkan gambaran pada Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingkat Pelayanan Terhadap Anggota pada KUD Karya Sembada

No.	Klasifikasi	Kategori	Frekuensi i	Persentase e (%)	Mean
1	55 – 67	Sangat tinggi	22	20,56	49,71
2	42 – 54	Tinggi	77	71,96	
3	29 – 41	Rendah	7	6,54	
4	16 – 28	Sangat Rendah	1	0,93	
Jumlah			107	100	

Sumber: Olahan Data SPSS 20,0.

Berdasarkan Tabel 2 dengan rata – rata sebesar 49,71 terlihat bahwa secara umum pelayanan terhadap anggota pada Koperasi Unit Desa Karya Sembada tergolong tinggi.

b. Partisipasi anggota (X_2)

Berdasarkan jawaban dari angket masing-masing anggota yang menjadi responden dalam penelitian mengenai pelayanan terhadap anggota Koperasi Unit Desa Karya Sembada didapatkan gambaran pada Tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Partisipasi Anggota pada KUD Karya Sembada

No.	Klasifikasi	Kategori	Frekuensi i	Persentase (%)	Mean
1	98 – 120	Sangat tinggi	41	38,32	96,02
2	75 – 97	Tinggi	63	58,88	
3	52 – 74	Rendah	3	2,8	
4	29 – 51	Sangat Rendah	0	0	
Jumlah			107	100	

Berdasarkan Tabel 1.3, dengan rata – rata sebesar 96,02, secara umum partisipasi anggota KUD Karya Sembada tergolong tinggi.

b. Keberhasilan Usaha (Y)

Berdasarkan jawaban dari angket masing-masing anggota yang menjadi responden dalam penelitian mengenai pelayanan terhadap anggota Koperasi Unit Desa Karya Sembada didapatkan gambaran pada Tabel 1.4 berikut ini:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Tingkat Keberhasilan Usaha KUD Karya Sembada

No.	Klasifikasi	Kategori	Frekuensi i	Persentase (%)	Mean
1	63 – 77	Sangat tinggi	37	34, 58	59,67
2	48 – 62	Tinggi	61	57	
3	33 – 47	Rendah	9	8,41	
4	18 – 32	Sangat Rendah	0		
Jumlah			107	100	

Sumber: Olahan Data SPSS 20,0

Berdasarkan Tabel 4, dengan rata – rata sebesar 59,67 terlihat bahwa secara umum keberhasilan usaha Koperasi Unit Desa Karya Sembada tergolong dalam kriteria tinggi.

Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20,0 diperoleh hasil seperti pada Tabel 1.6, maka diperoleh penjelasan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 17,301 + 0,328X_1 + 0,261X_2$$

Penjelasan diatas mengandung makna bahwa:

1. Konstanta sebesar 17,301 artinya jika pelayanan dan partisipasi anggota nilainya nol, maka keberhasilan usahanya sebesar 17,301.
2. Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,328, artinya jika pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka keberhasilan usaha akan mengalami peningkatan sebesar 0,328 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Koefisien regresi variabel partisipasi anggota sebesar 0,261, artinya jika partisipasi anggota mengalami kenaikan satu satuan, maka keberhasilan usaha akan mengalami peningkatan sebesar 0,261 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi yang diberikan oleh variabel pelayanan dan partisipasi anggota terhadap keberhasilan usaha koperasi KUD Karya Sembada secara simultan. Besarnya sumbangan atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi (R^2) seperti pada Tabel 1.5 berikut:

Tabel 5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,558 ^a	,311	,298	5,299

a. Predictors: (Constant), Partisipasi anggota, Pelayanan

Sumber: Olahan Data SPSS 20,0

Besarnya kontribusi pelayanan dan partisipasi anggota terhadap keberhasilan usaha KUD Karya Sembada dapat diketahui dari koefisien determinasi secara simultan (R^2) yaitu sebesar 0,311 atau 31,1% pada Tabel 4.28. Dengan demikian pelayanan dan partisipasi anggota memberikan kontribusi terhadap keberhasilan usaha KUD Karya Sembada sebesar 31,1% dan sisanya sebesar 68,9% dipengaruhi oleh variabel lain seperti manajerial pengurus dan lingkungan kerja namun tidak dikaji dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Analisis parsial korelasi (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara sendiri-sendiri (parsial) dengan berasumsi bahwa variabel yang lain dianggap konstan. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji t_{hitung} dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut:

Tabel 6 Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	17,301	5,313			3,257	,002		
	Pelayanan	,328	,105	,261		3,107	,002	,942	1,062
	Partisipasi	,261	,050	,435		5,184	,000	,942	1,062
	anggota								

a. Dependent Variable: Keberhasilan usaha

Sumber: Olahan Data SPSS 20,0

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= (\alpha/2) ; n - k - 1 \\
 &= (0,05/2) ; 107 - 2 - 1 \\
 &= 0,025 ; 104 \\
 &= 1,6596 \text{ (lihat } t_{\text{tabel}})
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 6 bahwa secara parsial besarnya t_{hitung} untuk variabel pelayanan (X_1) yaitu sebesar 3,107 dengan harga signifikansi sebesar 0,002 dan secara parsial besarnya t_{hitung} untuk variabel partisipasi anggota (X_2) yaitu sebesar 5,184 dengan harga signifikansi sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan:

- 1) Variabel pelayanan (X_1), $t_{\text{hitung}}(3,107) > t_{\text{tabel}}(1,6596)$ dan nilai signifikansi $(0,002) < 0,05$ yang berarti pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan usaha (Y).
- 2) Variabel partisipasi anggota (X_2), $t_{\text{hitung}}(5,184) > t_{\text{tabel}}(1,6596)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$ yang berarti partisipasi anggota (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan usaha (Y).

Uji Simultan F

Pengujian hipotesis secara simultan dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara dua variabel bebas, yaitu pelayanan dan partisipasi anggota secara bersama-sama terhadap variabel terikat (keberhasilan usaha).

Tabel 7 Uji Simultan F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1320,223	2	660,111	23,512	,000 ^b
Residual	2919,852	104	28,076		
Total	4240,075	106			

a. Dependent Variable: Keberhasilan usaha

b. Predictors: (Constant), Partisipasi anggota, Pelayanan

Sumber: Olahan Data SPSS 20,0

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 7, dapat dilihat bahwa secara simultan besarnya F_{hitung} untuk model regresi ini adalah 23,512 dengan harga signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F yang diperoleh tersebut signifikan karena harga signifikansinya yang diperoleh kurang dari 0,05 yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan diterimanya H_a , berarti ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan partisipasi anggota secara simultan terhadap keberhasilan usaha KUD Karya Sembada.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu dengan didukung oleh data-data yang ada, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat pelayanan koperasi terhadap anggota KUD Karya Sembada tergolong tinggi dengan persentase sebesar 71,96% dengan rata – rata sebesar 49,71 yang diperoleh dari analisis deskriptif. Sedangkan tingkat partisipasi anggota pada KUD Karya Sembada tergolong tinggi dengan persentase sebesar 58,88% atau dengan rata – rata sebesar 96,02 yang diperoleh dari analisis deskriptif. Dan tingkat keberhasilan usaha pada KUD Karya Sembada juga tergolong tinggi dengan persentase sebesar 57% dengan rata – rata sebesar 59,67.
2. Secara parsial pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keberhasilan usaha Koperasi Unit Desa Karya Sembada dengan kontribusi sebesar 0,328 atau sebesar 32,8%. Partisipasi anggota berpengaruh secara signifikan terhadap keberhasilan usaha Koperasi Unit Desa Karya Sembada dengan kontribusi sebesar 0,261 atau sebesar 26,1%.
3. Pelayanan dan partisipasi anggota secara simultan memberikan kontribusi terhadap keberhasilan usaha Koperasi Unit Desa Karya Sembada sebesar 31,1% dan sisanya sebesar 68,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Rekomendasi

1. Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, maka rekomendasi penelitian ini ditujukan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan pengembangan lebih lanjut dari penelitian ini dengan menggunakan sampel yang lebih banyak dan menambahkan variabel lain.
2. Meskipun pelayanan di KUD Karya Sembada tergolong tinggi, namun koperasi tidak harus berpuas diri karena koperasi harus mempertahankan tingkat pelayanannya yang dinilai sudah baik oleh anggota. Bahkan koperasi masih harus melakukan peningkatan – peningkatan yang berkaitan dengan indikator pelayanan koperasi bersangkutan.
3. Partisipasi anggota KUD Karya Sembada merupakan partisipasi anggota yang tergolong tinggi sehingga perlu dipertahankan. Koperasi juga harus meningkatkan partisipasi anggotanya dengan cara mengadakan seminar pendidikan mengenai hak dan kewajiban anggota serta mengenai identitas ganda anggota yaitu sebagai pemilik dan pengguna koperasi yang nantinya diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran anggota untuk lebih berpartisipasi atau berkontribusi secara aktif dan teratur dalam koperasi.
4. Untuk mempertahankan dan terus meningkatkan keberhasilan usaha, disamping terus memupuk kesadaran anggota sebagai pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi, koperasi juga harus melakukan peningkatan dan penyesuaian fasilitas pelayanan terhadap kebutuhan anggota agar partisipasi anggotanya lebih baik dari waktu ke waktu sehingga nantinya juga akan berdampak pada meningkatnya keberhasilan usaha koperasi itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2006. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Hendar dan Kusnadi. 2009. *Ekonomi Koperasi Edisi Kedua untuk Perguruan Tinggi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Jochen Ropke. 2012. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen Edisi Kedua*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Laporan Pertanggung jawaban Pengurus. 2010 - 2015. Kampar. KUD Karya Sembada.
- Makhdalena. 2009. Pengaruh Volume Usaha dan Biaya Usaha terhadap Keberhasilan Usaha pada KOPKAR di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi FE Unsil* 4(1) : 566.

- Ni Made Krisna Sari. 2016. Pengaruh Partisipasi Anggota, Pelayanan, dan Permodalan terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Dharma Sesana Desa Lebih Kabupaten Gianyar. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi* 7(2) : 2.
- Osterberg, Peter and Nilsson, J., 2009. Members Perception of Their Participation in the Governance of Cooperatives: The Key to Trust and Commitment in Agricultural Cooperatives. *Agri-Business* 25 (2) : 181 – 197.
- Sitio Arifin dan Halomoan Tamba. 2007. *Koperasi Teori dan Praktik*. Erlangga. Jakarta.