

**THE EFFECT OF MEMBER KNOWLEDGE ABOUT COOPERATION  
AND QUALITY OF SERVICE ON MEMBER PARTICIPATION IN  
KOPERASI TAHU TEMPE INDONESIA (KOPTTI) SARI JAYA,  
PEKANBARU CITY**

**Topit Ariantoso<sup>1)</sup>, Gusnardi<sup>2)</sup>, Mujiono<sup>3)</sup>**

Email: [topitariantoso@gmail.com](mailto:topitariantoso@gmail.com)<sup>1)</sup>, [gusnardi.akuntan@gmail.com](mailto:gusnardi.akuntan@gmail.com)<sup>2)</sup>,  
[mujiono2476.polbeng@gmail.com](mailto:mujiono2476.polbeng@gmail.com)<sup>3)</sup>

Nomor Hp: 082384821355

*Economic Education Studies Program  
Faculty Of Teacher Training And Education  
Riau University*

**Abstract:** *This study aims to determine the effect of members' knowledge about cooperatives and service quality on member participation in Koopersi Tahu Tempe Indonesia (KOPTTI) Sari Jaya Kota Pekanbaru. This research is a research based on the philosophy of quantitative positivism, the population of this study is 35 respondents and the population is taken as a saturated sample (census technique). Data collection techniques using documentation and questionnaires. Data analysis using multiple regression analysis. The results of this study indicate that members' knowledge has an effect on member participation, service quality has an effect on member participation and member knowledge and service quality has an effect on member participation.*

**Keywords:** *Member Knowledge, Quality of Service, Member Participation*

**PENGARUH PENGETAHUAN ANGGOTA TENTANG KOPERASI  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI  
ANGGOTA PADA KOPERASI TAHU TEMPE INDONESIA  
(KOPTTI) SARI JAYA KOTA PEKANBARU**

**Topit Ariantoso<sup>1)</sup>, Gusnardi<sup>2)</sup>, Mujiono<sup>3)</sup>**

Email: [topitariantoso@gmail.com](mailto:topitariantoso@gmail.com)<sup>1)</sup>, [gusnardi.akuntan@gmail.com](mailto:gusnardi.akuntan@gmail.com)<sup>2)</sup>,  
[mujiono2476.polbeng@gmail.com](mailto:mujiono2476.polbeng@gmail.com)<sup>3)</sup>

Nomor Hp: 082384821355

Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi tahu tempe indonesia (KOPTTI) sari jaya kota pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme* kuantitatif, populasi penelitian ini berjumlah 35 responden dan populasi diambil sebagai sampel jenuh (teknik sensus). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi dan angket. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan anggota berpengaruh terhadap partisipasi anggota, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota dan pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

**Kata Kunci :** Pengetahuan Anggota, Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota

## **PENDAHULUAN**

Koperasi sebagai suatu badan usaha, juga dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, yaitu koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Koperasi indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta untuk membangun tatanan perekonomian indonesia dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur, untuk menjadi indonesia maju. Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berdasarkan kekeluargaan dengan mengutamakan rasa persaudaraan, solidaritas dan persaudaraan diantara para anggota.

Pada pengamatan terdahulu Sudiarditha (2013), ditemukan bahwa pengetahuan anggota dan sikap terhadap partisipasi anggota koperasi mahasiswa universitas negeri padang relatif rendah. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pengetahuan anggota tentang koperasi dan sikap mahasiswa yang rendah dari pengurus dan akhirnya mengakibatkan partisipasi yang rendah dalam hal keterlibatan, kontribusi dan tanggung jawab sebagai anggota koperasi. Selain pengetahuan, kurangnya partisipasi anggota juga disebabkan dari rendahnya motivasi berkoperasi, sebagai akibat dari kurangnya pemahaman dan pengetahuan anggota terhadap koperasi (Nurhalim, 2011). Secara teoritis dan empiris, keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsinya merupakan kontribusi langsung dari perilaku pegawainya. Oleh karena itu, pegawai yang berkerja perlu dikembangkan sebaik-baiknya melalui peningkatan kompetensinya. Sehingga setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya dan menunjukan kinerja yang tinggi dalam pelayanan

Partisipasi yang baik ialah ketika anggotanya memberikan kontribusi pada koperasi yang dimasukinya serta bertanggung jawab atas kewajibannya, yang ditandai dengan SHU koperasi meningkat tiap tahunnya, jumlah modal koperasi yang meningkat dan lain-lain. Namun pada Koperasi Tahu Tempe indonesia (KOPTTI) Sari Jaya, partisipasi anggota sebagai pemilik dan pelanggan masih kurang baik dalam memberikan kontribusi, karena masih ada sebagian anggota yang tidak ikut berpartisipasi dalam RAT dan tidak berbelanja yang disediakan koperasi, sehingga berdampak pada SHU koperasi yang mengalami

fluktuasi dalam lima tahun terakhir. Begitu pula dengan jumlah anggota koperasi yang juga mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir. Dari data yang diperoleh, jumlah SHU dan jumlah anggota mengalami fluktuasi selama lima tahun terakhir juga disebabkan oleh kurang puasnya anggota dalam mendapatkan pelayanan dari pengurus koperasi. Dalam hal kecepatan memberikan pelayanan, masih ada pengurus yang kurang tanggap melayani anggota. Kualitas pelayanan menunjuk pada kemampuan pengurus dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan. Menurut Subandi (2015) Kualitas Pelayanan ini diukur melalui indikator: *Tangible* (berwujud), *Emphaty* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reability* (keandalan) dan *Assurance* (keterjaminan).

Berikut ini tersaji tingkat partisipasi anggota Koperasi Tahu Tempe Indonesia (KOPTTI) Kota Pekanbaru.

Tabel 1 Perkembangan Simpanan Pokok, Simpanan Wajib, dan Simpanan Sukarela Anggota. Koperasi Tahu Tempe Indonesia (KOPTTI) Sari Jaya Kota Pekanbaru.

Tahun	Simpanan pokok	Simpanan wajib	Simpanan sukarela
2015	5.100.000	173.386.000	277.693.054
2016	4.900.000	187.681.000	241.605.672
2017	3.700.000	166.819.000	204.800.520
2018	3.800.000	179.249.000	196.896.120
2019	3.600.000	186.949.000	218.309.120

*Sumber : Koperasi Tahu Tempe Indonesia ( KOPTTI ) Sari Jaya (2015 s.d. 2019)*

Berdasarkan Tabel 1. dapat dijelaskan bahwa terjadinya fluktuasi pada pendapatan dari tahun ketahunnya terdapat penurunan baik simpanan pokok, simpanan wajib maupun simpanan sukarela anggota. Dengan melihat tabel partisipasi anggota dalam perkembangan anggota dan perkembangan simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela mengalami penurunan. Keadaan demikian menimbulkan pertanyaan, mengapa dari tahun ketahun jumlah anggota mengalami penurunan. Apakah ada pengaruh pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota yang mengakibatkan berkurangnya jumlah anggota dari daftar simpanan wajib, simpanan pokok beserta simpanan sukarejanya dari tahun ketahun.

Penggerak koperasi (pengurus dan karyawan) melakukan kinerjanya sesuai dengan tugas dan keahlian masing-masing. Pengurus yang mengambil kebijakan, sedangkan

karyawan yang melakukan kebijakan tersebut. Tentunya kebijakan yang diambil oleh pengurus adalah kebijakan yang akan menjadikan unsur koperasi lebih aktif dan kemajuan bagi koperasi. Koperasi tidak hanya bersaing dengan sesama koperasi melainkan juga dengan badan usaha lain, maka dari itu koperasi memerlukan pengurus yang memiliki sumber daya yang baik, cakap dalam berkomunikasi dengan sesama pengurus maupun anggota serta memiliki pengetahuan tentang perkoperasian

Keberhasilan koperasi dapat diukur dari keluar masuknya karyawan, baik buruknya pelayanan, dan besar kecilnya keuntungan yang diperoleh setiap tahunnya. Keuntungan dalam koperasi lebih dikenal dengan sisa hasil usaha (SHU). Anggota mempunyai peranan yang sangat penting dalam koperasi karena koperasi hanya bisa hidup, tumbuh dan berkembang apabila mendapat dukungan dari anggotanya, yaitu orang-orang yang sadar akan keanggotaannya, mengetahui hak dan kewajibannya, serta mampu dan bersedia mengikuti aturan yang ditetapkan dalam organisasi koperasi.

Dasar perkeekonomian Indonesia tertuang dalam pasal 33 ayat 1 UUD 1945 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Tersirat dari penjelasan tersebut mengemukakan bahwa kemakmuran dan kesejahteraan masyarakatlah yang diutamakan, bukan kemakmuran dan kesejahteraan orang seorang. Berdasarkan penjelasan pasal tersebut maka dapat dikatakan bahwa badan usaha yang sesuai dengan bunyi pasal diatas adalah badan usaha koperasi. Secara tidak langsung, pernyataan tersebut menekankan bahwa keberhasilan pembangunan koperasi sangat banyak ditentukan oleh peran langsung pemerintah dalam kegiatan- kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi, sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan koperasi sangat ditentukan oleh pemerintah.. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Pasal 17 Ayat 1 tentang Perkoperasian telah mengamanatkan bahwa “anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi”.

Untuk itu, partisipasi anggota koperasi perlu ditingkatkan, salah satunya dengan cara meningkatkan pengetahuan tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan maupun anggota. Caranya adalah dengan memperhatikan pengetahuan anggota tentang koperasi dan menilai dalam kualitas pelayanan, dengan cara lain untuk meningkatkan

partisipasi anggota koperasi adalah dengan meningkatkan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan (Dewi Puspa, 2019).

Pada penelitian terdahulu, yang dilakukan Sakdiyah (2019) ditemukan masalah yang dihadapi koperasi pada umumnya adalah keterampilan dan keahlian yang dimiliki oleh para anggota masih terbatas baik keterampilan dalam mengelola koperasi maupun kemampuan dalam menjalankan bisnis serta partisipasi dalam kegiatan organisasi juga masih harus ditingkatkan. Jika hal ini terus dibiarkan akan menjadikan produk yang dihasilkan relatif stagnan, baik ditinjau dari kuantitas dan kualitasnya. Kualitas pelayanan koperasi merupakan salah satu faktor yang dianggap penting bagi peningkatan partisipasi anggota dalam koperasi. Menurut Jochen Ropke (dalam Eka 2016). bahwa, “Partisipasi dalam organisasi ditandai oleh hubungan identitas yang dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggotanya” Dari hal tersebut maka dapat diketahui anggota yang belum terlayani ini memang betul-betul merasa bahwa koperasi kurang memperhatikan kebutuhan dan kepentingan anggotanya atau karena motivasi dalam berorganisasi masih kurang”. Salah satu lembaga jasa di Indonesia adalah koperasi, yang merupakan suatu badan kemasyarakatan dan juga badan perusahaan yang berdasarkan asas kekeluargaan. Karena sifat koperasi yang sedemikian, menuntut para pengelola koperasi untuk selalu memberikan yang terbaik bagi anggotanya. Koperasi didirikan oleh para anggotanya bukan untuk mencari keuntungan tetapi untuk memperoleh pelayanan yang sebaik - baiknya di dalam memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas layanan dan partisipasi anggota merupakan unsur yang utama guna menunjang keberhasilan Koperasi dan meningkatkan pertumbuhan sisa hasil usaha. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas juga penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan partisipasi yang dalam hal ini adalah para anggotanya.

## **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi tahu tempe indonesia ( KOPTTI ) sari jaya kota pekanbaru. Menurut Sugiyono (2014) Penelitian ini merupakan penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme* kuantitatif, penelitian ini karena Penentuan sampel dalam penelitian ini merujuk pada teori Arikunto(2012) “Apabila responden kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga

penelitian ini adalah penelitian populasi, jika jumlah subjeknya lebih dari 100 maka ambil sebanyak 10%-25% atau lebih, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Koperasi Tahu Tempe Indonesia (KOPTTI) Sari Jaya Kota Pekanbaru, yaitu sebanyak 35 orang responden. Data yang di gunakan adalah data primer yang di peroleh dengan menggunakan instrumen angket yang di sebarakan kepada responden dan data sekunder yaitu data yang sudah tersedia tahu tempe indonesia ( KOPTTI ) sari jaya kota pekanbaru yaitu data simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela yang tersedia di RAT ( Rapat Anggota Tahunan).

## HASIL PENELITIAN

### 1. Uji Parsial ( Uji t )

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variable pengetahuan anggota terhadap partisipasi anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

Tabel 2. Uji T (Parsial)

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-23179020.483	2360884.480		-9.818	.000
	Pengetahuan Anggota	430641.708	57574.788	.560	7.480	.000
	Kualitas Pelayanan	503868.971	73340.436	.515	6.870	.000

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber :Data Primer Olahan SPSS (2020)

1. Pengujian pengaruh pengetahuan anggota ( $X_1$ ) terhadap partisipasi anggota yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  7,480 >  $t_{tabel}$  2,03693 maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota secara statistik terbukti berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Besarnya pengaruh pengetahuan anggota yaitu sebesar  $(0,560)^2 \times 100 = 31,36\%$
2. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap partisipasi anggota yang menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  6,870 >  $t_{tabel}$  2,03693 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara statistik terbukti berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Besarnya kualitas pelayanan  $(0,515)^2 \times 100 = 26,5225\%$

## 2. Uji Simultan ( Uji F )

Tabel 3. Uji F (Silmultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4471583037349 82.600	2	22357915186749 1.300	101.894	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7021545021204 2.195	32	2194232819126.3 19		
	Total	5173737539470 24.800	34			

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Anggota

Sumber :Data Primer Olahan SPSS (2020)

Berdasarkan Tabel 3. diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000 diketahui nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ , maka sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan secara silmultan berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Dan dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar  $101,894 > F_{tabel}$  3,28 maka disimpulkan bahwa pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan secara silmultan berpengaruh terhadap partisipasi anggota.

## 3. Uji Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi dalam variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) mampu menjelaskan bersama-sama variabel dependen (Y) atau seberapa baik model regresi yang telah dibuat cocok dengan data.

Tabel 4 Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 <sup>a</sup>	.864	.856	1481294.305

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Anggota

Sumber :Data Primer Olahan SPSS (2020)

Dari Tabel 4. dapat diketahui untuk  $R^2$  (R Square) diperoleh angka sebesar 0,864 atau 86,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan anggota dan kualitas

pelayanan memiliki kontribusi sebesar 86,4%, sedangkan sisanya 13,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti seperti citra koperasi, tingkat pendapatan anggota dll.

#### 4. Analisis Regresi Berganda

Tabel 5. Koefisien Regresi Berganda Pengetahuan Anggota dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-23179020.483	2360884.480		-9.818	.000
	Pengetahuan Anggota	430641.708	57574.788	.560	7.480	.000
	Kualitas Pelayanan	503868.971	73340.436	.515	6.870	.000

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

Sumber : Data Primer Olahan SPSS (2020)

Hasil analisis uji regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 5. yang diketahui bahwa konstanta sebesar -23179020,483 dan nilai pengetahuan anggota sebesar 430641.708 serta kualitas pelayanan sebesar 503868.971. Hasil tersebut dapat dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda:

$$Y = -23179020,483 + 430641,708X_1 + 503868,971X_2$$

Arti angka – angka dalam persamaan regresi diatas adalah:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar -23179020,483. Artinya adalah apabila ilmu pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan diasumsikan sebesar nol (0), maka partisipasi anggota sebesar -23179020,483.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan anggota sebesar 430641,708. Artinya adalah setiap peningkatan pengetahuan anggota sebesar satu satuan maka akan meningkat partisipasi anggota sebesar 430641,708 satuan.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 503868,971. Artinya adalah setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan partisipasi anggota sebesar 503868,971. satuan.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Pengetahuan Anggota terhadap Partisipasi Anggota Koperasi.

Pengujian pengaruh anggota ( $X_1$ ) terhadap partisipasi anggota yang menghasilkan nilai  $t_{hitung} 7,480 > t_{tabel} 2,03693$ . Maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota secara statistik terbukti berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan pernyataan di atas konsisten dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh pengetahuan anggota terhadap partisipasi anggota dibuktikan dengan perolehan nilai  $t_{hitung} 10.250 > t_{tabel} 2,000$ . Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Sudiarditha dan Ari (2013) dengan Uji  $t$  dapat dilihat berdasarkan hasil output tersebut diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 12,112 dan  $t_{tabel}$  dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n-k - 1$  atau  $84-2-1 = 81$ , maka didapat  $t_{tabel}$  sebesar 1,9823. Dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} (12,112) > t_{tabel} (1,9823)$  jadi hipotesis nol ditolak, kesimpulannya yaitu pengetahuan anggota tentang koperasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota. Sehingga tampak jelas variabel pengetahuan anggota memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa pengetahuan anggota tentang koperasi merupakan segala sesuatu yang diketahui mengenai koperasi dan yang berhubungan dengannya, yang ditandai dengan adanya kemampuan untuk mengingat, memahami, dan mengaplikasikan informasi demi kegiatan berfikir mengenai koperasi. Pengetahuan koperasi tersebut berhubungan dengan kemampuan ingatan, pemahaman dan aplikasi dari materi pokok koperasi, landasan, asas dan tujuan, fungsi, peran dan prinsip koperasi, AD/ART, keanggotaan koperasi, perangkat organisasi, modal koperasi, bidang usaha koperasi serta pendirian dan pembubaran koperasi sehingga berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota. (Sudiarditha, 2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sakdiyah (2019), Novita Riansani (2013) dan penelitian Nikita (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan anggota terhadap partisipasi anggota

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota.**

Berdasarkan hasil analisis uji t variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap partisipasi anggota yang menghasilkan nilai  $t_{hitung} 6,870 > t_{tabel} 2,03693$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara statistik terbukti berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Besarnya kualitas pelayanan  $(0,515)^2 \times 100 = 26,5225\%$ . Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Lasti Sulastri (2015) dengan Uji t dapat dilihat berdasarkan hasil output tersebut yang menghasilkan nilai  $t_{hitung} 7,304 > t_{tabel} 1,994$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara statistik terbukti berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Besarnya kualitas pelayanan  $(0,662)^2 \times 100 = 43,8244\%$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Riau. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Tahu Tempe Indonesia (KOPTTI) Sari Jaya Kota Pekanbaru. Hasil penelitian diatas sejalan dengan teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa sikap atau perbuatan koperasi yang digunakan dalam melayani anggota adalah sikap positif yang dapat menarik anggota untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi. Kemudian para anggota koperasi tertarik untuk partisipasi dalam koperasi bila mereka memperoleh manfaat yang dapat dalam kegiatan usahanya seperti bonur/korting, pelayanan yang menarik dan menyenangkan, serta informasi yang jelas dari koperasi (Eka,2016).

Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rilis Lawitta (2012) yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Bina Sejahtera Kelurahan Tangkerang Selatan Pekanbaru, dan penelitian Doni Asria (2015). yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan anggota terhadap partisipasi anggota.

## **3. Pengaruh Pengetahuan Anggota dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota.**

Berdasarkan hasil uji F,  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $(101.894 > 3.28)$  artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dependen (pengetahuan anggota dan kualitas

pelayanan) terhadap partisipasi anggota koperasi. Dilihat dari perhitungan  $R^2$  (R Square) diperoleh angka sebesar 0,864 atau 86,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 86,4%, sedangkan sisanya 13,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti seperti citra koperasi, tingkat pendapatan anggota dll.. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Riansani (2013) dengan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yang dilihat dari R Square adalah 0,768. Nilai tersebut berarti  $0,768 \times 100\%$  yaitu 76,8% variabel partisipasi anggota dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 76,8\% = 23,2\%$ ) dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain yang dimaksud dalam penelitian ini salah satunya adalah berdasarkan teori Hendar dan Kusnadi (dalam Riansani,2013) partisipasi anggota juga dipengaruhi oleh manajemen organisasi koperasi. Perlu diingat bahwa manajemen koperasi bersifat terbuka dan manajemen itu ditunjukkan untuk kepentingan/kebutuhan anggota Hal tersebut sejalan dengan penelitian Sudiarditha (2013) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur. Dan juga dari penelitian. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara pengetahuan anggota dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh pengetahuan anggota dan kualitasn pelayanan terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi tahu tempe indonesia (KOPTTI) sari jaya kota pekanbaru. Pada hasil secara silmultan pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi tahu tempe indonesia (KOPTTI) sari jaya kota pekanbaru,

memiliki kontribusi sebesar 86,4%, sedangkan sisanya 13,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti seperti citra koperasi, tingkat pendapatan anggota dll.

### **Saran**

1. Kepada Koperasi Tahu Tempe Indonesia (KOPTTI) Sari Jaya Kota Pekanbaru sebaiknya meningkatkan partisipasi anggota dengan cara menstimulus munculnya rasa tanggung jawab yang baik dari anggota dalam memanfaatkan jasa koperasi baik dalam hal pembelian maupun dalam penggunaan jasa simpan pinjam pada koperasi, serta meningkat keterlibatan mental dan emosional anggota dengan cara mengikutsertakan anggota untuk dapat terlihat dalam penetapan tujuan, saran dan strategi koperasi.
2. Kepada para pengurus Koperasi Tahu Tempe Indonesia (KOPTTI) Sari Jaya Kota Pekanbaru hendaknya lebih memperhatikan dan berusaha membantu anggota dalam meningkatkan pengetahuan anggotanya tentang koperasi terutama dalam meningkatkan kemampuan aplikasi anggota yang paling utama tentang permodalan koperasi.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi Tahu Tempe Indonesia (KOPTTI) Sari Jaya Kota Pekanbaru hendaknya membuat strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan koperasi sehingga dapat meningkatkan kemampuan anggota dengan memberikan perhatian yang lebih dalam melayani anggotanya dan lebih tanggap dalam memahami kebutuhan anggota.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Metodologi Penelitian* Jakarta: Rineka cipta.
- Dewi Puspa. 2019. Pengaruh Kinerja Pengurus dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Dosen dan Karyawan Unit Simpan Pinjam Stie Indragiri Rengat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Dan Bisnis (JIM2B)* 2(1): 38-49.
- Doni Asria. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Koperasi pada Koperasi Wanita Nurul Amal Kota Pekanbaru. Diunduh pada Tanggal 5 januari 2019
- Eka. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Pengurus Kopermas Borneo Sejahtera terhadap Partisipasi Anggota. Diunduh pada Tanggal 5 januari 2019
- Nikita. 2017. Pengaruh Pengetahuan dan Sikap terhadap Partisipasi Masyarakat pada Pengelolaan Bank Sampah di Kecamatan Batu Aji Kota Batam. *Jurnal Dialektika Publik*. ISSN. 2528-3332

- Novianita dan Syamsu Hadi. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha (Shu) Anggota Kud Banyumanik Kota Semarang.(online) <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>. (Diakses 06 februari 2017).
- Nurhalim S. 2011. Hubungan Antara Pengetahuan Tentang Perkoperasian Dengan Partisipasi Anggota Dalam Berkoperasi. Jurnal Ilmiah Econosains, (Online), Volume 9,No1,(<http://jurnal.unj.ac.id/un>
- Riansani. 2013. Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Sri Mersing SMK N 1 Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Skripsi tidak dipublikasikan. FKIP Universitas Riau. Pekanbaru.
- Rilis Lawitta. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Bina Sejahtera Kelurahan Tangkerang Selatan Pekanbaru. Diunduh pada Tanggal 5 januari 2019
- Sakdiyah. 2019. Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Subur Makmur Banda Aceh. *Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi* 7(1): 47-51.
- Subandi. 2015. *Ekonomi Koperasi (Teori Dan Pratek)*. Bandung: alfabeta.
- Sudiarditha dan Ari . 2013. Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis* 1(1): 63-73.
- Sugiyono. 2014. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Lasti Sulastri. 2015. Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Skripsi tidak dipublikasikan. FKIP Universitas Riau. Pekanbaru.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992: Tentang Perkoperasian