

**ANALISIS PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
PERKOPERASIAN TERHADAP PELAYANAN KOPERASI
KEPADA ANGGOTA SE-KECAMATAN UKUI
KABUPATEN PELALAWAN**

Istiqomah¹, Rina Selva Johan², Hendripides³

Email : istiqomahukui@gmail.com, rsjohan@gmail.co.id, hendripides@yahoo.com

No. Hp : 085356869679

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

***Abstract:** This study was conducted to examine the effect of Education and training for Service Cooperative. The population used in this study there are 42 cooperative management 15 cooperative at Subdistrict Ukui, Pelalawan, the sample in this study were 36 cooperative management, type of data used is quantitative. Data analysis technique using multiple linear analysis, t test and f test with significance level of 0,05%. The result showed that the education and training simultaneously affect the service. Based on the partial results of the study showed education no significant effect on the service, meanwhile training significant effect on the service. The coefficient of determination shows that the education and training care service affect 65,1% and the remaining 34,9% are not described in this research model.*

***Keywords:** Education, Training and Service*

ANALISIS PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PERKOPERASIAN TERHADAP PELAYANAN KOPERASI KEPADA ANGGOTA SE-KECAMATAN UKUI KABUPATEN PELALAWAN

Istiqomah¹, Rina Selva Johan², Hendripides³

Email : istiqomahukui@gmail.com, rsjohan@gmail.co.id, hendripides@yahoo.com

No. Hp : 085356869679

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Pelayanan Koperasi. Populasi yang dijadikan dalam penelitian ini ada 42 pengurus koperasi dari 15 Koperasi di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan, sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 pengurus koperasi. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t dan uji f dengan taraf signifikan 0,05%. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Pendidikan dan Pelatihan secara simultan berpengaruh terhadap Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial menunjukkan Pendidikan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan, sedangkan Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan. Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa Pendidikan dan Pelatihan mempengaruhi Pelayanan sebesar 65,1% dan sisanya 34,9 % tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Pendidikan, Pelatihan dan Pelayanan.

PENDAHULUAN

Manusia merupakan aset organisasi yang paling penting yang harus dimiliki oleh perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen dari setiap organisasi. Dalam era kompetisi dan globalisasi, para pengelola perusahaan atau organisasi menyusun strategi bagaimana menarik pembeli atau pelanggan sebanyak-banyaknya agar menggunakan barang/jasa yang diproduksinya. Usaha yang dilakukan adalah melalui perbaikan manajemen, peningkatan mutu sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses produksi, dan yang paling penting adalah profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan.

Koperasi sebagai soko guru perekonomian nasional dalam perkembangannya dituntut untuk mampu sejajar dengan badan usaha lainnya dalam menghadapi liberalisme ekonomi dunia. Koperasi hendaknya mampu tampil terdepan sebagai lembaga ekonomi yang tidak hanya bersifat sosial (*social oriented*) melainkan mampu dalam menciptakan efisiensi ekonomi yang berorientasi pada keuntungan (*profit oriented*).

Keberhasilan koperasi tidak lari dari partisipasi anggota. Partisipasi anggota akan tinggi jika anggota merasakan manfaat dari koperasi sehingga pelayanan koperasi harus ditingkatkan. Pelayanan koperasi kepada anggota adalah wujud dari usaha-usaha koperasi dalam usaha untuk mencapai tujuan mempromosikan anggota. Pelayanan yang baik dari koperasi akan menimbulkan daya tarik bagi para anggota koperasi untuk berpartisipasi dalam koperasi. Para anggota akan mempertahankan keanggotaannya dan terus mengadakan transaksi dengan koperasi apabila mereka memperoleh manfaat artinya sesuai kebutuhan dan kepentingannya yaitu memperoleh barang dan jasa yang harga, mutu, dan syarat-syaratnya lebih menguntungkan daripada yang diperoleh dari pihak lain yaitu nonkoperasi.

Kecamatan Ukui terdiri dari 11 Desa/Kelurahan yang memiliki 20 koperasi dan hanya 15 koperasi yang masih aktif. Koperasi yang tidak aktif disebabkan pembentukan koperasi itu sendiri tidak dibuat sesuai dengan aturan perundang-undangan dan bahkan disalahgunakan untuk kepentingan tertentu dan menimbulkan konflik dengan pelaku usaha, maupun yang melanggar hukum. Selain itu berdasarkan pengamatan peneliti, di koperasi-koperasi yang masih aktif masih ditemukan beberapa fenomena pelayanan koperasi yang kurang memuaskan diantaranya fasilitas koperasi yang belum memadai dan masih ditemukan koperasi yang menetapkan harga barang yang lebih tinggi dari perusahaan nonkoperasi terutama pada bidang usaha waserda.

Komposisi terbesar pengurus koperasi di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan adalah Sekolah Menengah Atas (SMA). Dengan pendidikan akhir SMA saja masih dianggap belum cukup karena sektor pendidikan formal belum sepenuhnya melahirkan lulusan yang bermutu tinggi pada setiap tingkatan, program pendidikan juga belum sepenuhnya menjawab kebutuhan tenaga terampil yang dibutuhkan oleh pasar kerja sehingga dibutuhkan alternatif lain untuk mengimbangi ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus maju.

Fenomena-fenomena tersebut jika dibiarkan terus menerus akan mengakibatkan terkendalanya perkembangan dari koperasi untuk mewujudkan tujuan koperasi. Oleh karena itu pengurus dan karyawan yang berkualitas sangat diperlukan dalam menjalankan manajemen koperasi. Manajemen koperasi adalah berbagai aktivitas yang dilakukan oleh manajer (pengelola) koperasi dalam merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan dan melakukan pengawasan terhadap semua orang yang menjadi

pembantunya agar usaha koperasi yang digarap dapat mencapai tujuan (Hendar, 2010). Oleh karena itu pengelola koperasi tidak hanya dituntut memiliki ilmu pengetahuan yang cukup tentang cara mengelola perusahaan koperasi, tetapi juga dituntut mengemas seni manajemen dengan kreativitas dan inovasi yang tinggi. Hal ini penting agar manajemen memperoleh kekuatan yang dinamis, terkendali, dan peka terhadap perubahan-perubahan lingkungan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan peran koperasi yang sesungguhnya, pendidikan koperasi dan pelatihan harus dirancang sedemikian rupa. Pendidikan koperasi pada dasarnya merupakan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan untuk membuat para anggota, perangkat organisasi koperasi seperti pengurus, badan pemeriksa, dan dewan penasehat, termasuk staf karyawan koperasi sehingga mereka sadar akan idiologi koperasi, praktek usaha dan metode kerjanya. Sedangkan pelatihan koperasi orientasinya pada kerja dengan maksud untuk memperbaiki keahlian pekerja sehingga dapat lebih mampu dalam melaksanakan pekerjaannya. Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu alat untuk menyesuaikan antara tugas dan pekerjaan dengan kemampuan, keterampilan atau kecakapan dan keahlian dari setiap pengurus sebagai kegiatan pengenalan terhadap pekerjaan tertentu bagi yang bersangkutan. Baik tidaknya kinerja pengurus jelas akan mempengaruhi kesetabilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Mengingat peran pendidikan dan pelatihan sangat penting bagi sebuah koperasi dalam hal mempersiapkan pengurus dan karyawan yang berkualitas sehingga pengurus dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggotanya, maka dilakukan penelitian lebih lanjut yaitu seberapa besar pengaruhnya terhadap pelayanan koperasi di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini diberi judul: **“Analisis Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Perkoperasian Terhadap Pelayanan Koperasi Kepada Anggota Se-Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan”**.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data dan informasi yang langsung diperoleh dari responden penelitian yang berupa tingkat pendidikan dan pelatihan yang diikuti karyawan. Data sekunder yaitu data dan informasi yang diperoleh dari DISKOP Pelalawan dalam bentuk yang sudah jadi untuk melengkapi data primer berupa nama-nama koperasi se-Kecamatan ukui dan kegiatan pelatihan yang pernah dilaksanakan DISKOP Pelalawan..

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus koperasi se-Kecamatan Ukui kabupaten Pelalawan yang berjumlah 42 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 orang pengurus koperasi diambil dengan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel yang diambil berdasarkan karakteristik tertentu. adapun karakteristik sampel adalah pengurus pernah mengikuti pelatihan.

Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang diperoleh dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, kuesioner dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Analisis univariat dalam penelitian ini dilakukan dengan membuat tabel distribusi frekuensi yang selanjutnya akan disimpulkan dengan mengambil nilai modus (M_0) yang merupakan nilai data yang mempunyai frekuensi terbesar dalam satu kumpulan data.

Analisis Bivariat

Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya persentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilakukan dengan cara menghitung koefisien determinasi.

Uji Hipotesis

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis menyatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis menyatakan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendidikan

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan pengurus koperasi se-Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan termasuk kategori sedang (SMA) sebesar 50% atau sebanyak 18 responden. artinya responden memiliki kemampuan mengadakan hubungan timbal balik dengan lingkungan sosial budaya, dan alam sekitar, serta dapat mengembangkan kemampuan lebih lanjut dalam dunia kerja atau pendidikan tinggi (Ihsan Fuad, 2001). Tingkat SMA saja tidak cukup untuk menjalankan kegiatan perkoperasian karena badan usaha koperasi berbeda dengan badan usaha lainnya. Pelatihan perkoperasian bagi pengurus koperasi menjadi salah satu alternatif agar para pengurus koperasi lebih memahami ideologi dari perkoperasian.

Tabel 4.4 Hasil Analisis Variabel Pendidikan Di Koperasi Se- Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan

Kategori pendidikan	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Rendah	Sekolah Dasar (SD)	1	2,8
	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	8	22,2
Sedang	Sekolah Menengah Atas (SMA)	18	50,0
	Diploma (D3)	2	5,6
Tinggi	Sarjana (S1)	7	19,4
	Pascasarjana (S2)	-	-
	Doktor (S3)	-	-
Jumlah		36	100

Pelatihan Perkoperasian

Tabel. 4.9 Rekapitulasi Skor Nilai Relatif Variabel Pelatihan Perkoperasian Pengurus Di Koperasi Se-Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

No	Indikator	Kategori Skor Jawaban					Jumlah
		Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi	
1	Frekuensi mengikuti pelatihan	16,70%	8,30%	33,40%	33,30%	8,30%	100,00%
2	Kesesuaian pelatihan dengan kebutuhan peserta.	0	0	13,90%	50,00%	36,10%	100,00%
3	Pelatihan dapat meningkatkan keterampilan	0	0	5,50%	66,70%	27,80%	100,00%
4	Hasil diterapkan ditempat kerja	0	0	5,60%	61,1%	33,30%	100,00%
Rata-Rata		4,18%	2,08%	14,60%	52,78%	26,38%	100,00%

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa pada umumnya pengurus di koperasi se Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan menilai bahwa pelatihan perkoperasian penting untuk meningkatkan pelayanan. Hasil rata-rata dari penjumlahan skor jawaban tertinggi pada variabel pelatihan perkoperasian adalah kategori tinggi yaitu sebesar 52,78% yang artinya pengurus memberikan tanggapan positif terhadap pelatihan perkoperasian.

Pelayanan

Tabel 4.15 menunjukkan hasil rata-rata dari lima indikator variabel Pelayanan. Hasil rata-rata tertinggi yaitu sebesar 63,00% terletak pada kategori skor jawaban tinggi yang dapat disimpulkan bahwa pada umumnya pelayanan pengurus di Koperasi se-Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan memiliki tingkat pelayanan tinggi. Hasil penilaian pelayanan ini berdasarkan penilaian pelayanan metode Penilaian Diri (*Self Appraisal*), bentuk instrumen penelitian berupa angket dan disebarakan di koperasi se-Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

Tabel 4.15 Rekapitulasi Skor Nilai Relatif Variabel Pelayanan Pengurus Di Koperasi Se-Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

No	Indikator	Kategori Skor Jawaban					Jumlah
		Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi	
1	Reliability	0	0	2,80%	75%	22,20%	100%
2	Responsibility	0	0	0	86,10%	13,90%	100%
3	Assurance	0	0	5,60%	58,30%	36,10%	100%
4	Empathy	0	0	44,4%	55,60%	0	100%
5	Tangible	0	0	58,3%	41,7%	0	100%
Rata-Rata		0%	0%	22,22%	63,00%	14,44%	100%

Analisis Bivariat

Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.416	2.238		10.015	.000
	X1	.242	.133	.263	1.828	.077
	X2	.755	.181	.601	4.174	.000

a. Dependent Variable: Y

Analisis ini untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berpengaruh. Seperti terlihat pada output coefficients diatas.

Berdasarkan tabel.4.17 maka dapat disajikan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 22,416 + 0,242 X_1 + 0,755 X_2$$

- Nilai konstanta ($a = 22,416$); artinya jika pendidikan (X_1) dan Pelatihan (X_2) nilainya adalah 0, maka pelayanan (Y) nilainya adalah 22,416.
- Koefisien regresi variabel pendidikan (X_1) sebesar $b_1 = 0,242$. Artinya, jika variabel pendidikan mengalami peningkatan 1 jenjang pendidikan, maka variabel pelayanan (Y) akan naik sebesar 0,242 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model adalah tetap.
- Koefisien regresi variabel pelatihan (X_2) sebesar $b_2 = 0,755$; artinya jika variabel pelatihan mengalami kenaikan 1%, maka Pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,755% dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 ^a	.651	.630	2.748027

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien determinasi yang digunakan adalah R Square sebesar 0,651 atau 65,1%. Dapat disimpulkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (pendidikan dan pelatihan) terhadap variabel dependen (pelayanan) sebesar 65,1%, sedangkan sisanya sebesar 34,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji f (Uji Signifikan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	465.611	2	232.806	30.828	.000 ^a
	Residual	249.204	33	7.552		
	Total	714.816	35			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui F hitung sebesar 30.828 dengan signifikan 0,000. F tabel dapat diperoleh dengan: $\alpha = 0,05$, df 1 (jumlah variabel - 1) = 2, dan df 2 ($n-k-1$) = $36-1-2 = 33$, hasil yang diperoleh untuk F tabel adalah 3.28, dimana n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel bebas dan 1 adalah konstan. Dengan demikian diketahui F hitung (30,828) > F tabel (3.28) dengan sig.(0,000) < 0,05. Artinya bahwa pendidikan dan pelatihan secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap pelayanan.

Uji t

Berdasarkan hasil output dapat diketahui:

a. Pengujian variabel pendidikan

Diketahui dari kolom *coeffienst* terdapat nilai sig 0,077. Nilai sig lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,077 > 0,05$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima. Variabel pendidikan (X_1) mempunyai $t_{hitung} = 1,828$ dan $t_{tabel} = 2,034$. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,828 < 2,034$ dapat disimpulkan bahwa variabel pendidikan (X_1) tidak memiliki kontribusi terhadap pelayanan (Y). Jadi dapat disimpulkan secara parsial pendidikan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan. Pendidikan formal

yang dimiliki oleh pengurus hanya memberikan dasar-dasar ilmu untuk mempersiapkan dasar-dasar yang diperlukan oleh dunia kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Tilaar (2001) pendidikan mempunyai peranan dan fungsi untuk mendidik seorang warga negara (*citizenship*), sedangkan mempersiapkan tenaga kerja yang mempunyai karakteristik yang diinginkan oleh lapangan kerja industri, bukanlah merupakan tanggung jawab yang utama.

Koperasi merupakan badan usaha yang berbeda dengan badan usaha lainnya. Perbedaan tersebut diantaranya adalah adanya prinsip-prinsip koperasi yang memang harus dijadikan dasar kegiatan oleh berbagai koperasi di dunia. Kemudian dalam hal pemilihan pengurus koperasi yang diatur dalam UU RI No 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, pengurus koperasi dipilih dari dan oleh anggota koperasi dalam rapat anggota. Hal ini memungkinkan pendidikan formal tidak menjadi pedoman bagi anggota koperasi dalam menentukan kepengurusan koperasi. Jika anggota sudah menyepakati dalam rapat anggota, hasil keputusan tidak bisadiganggu gugat.

b. Pengujian variabel pelatihan

Diketahui dari kolom *coeffienst* terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Variabel pelatihan (X_2) mempunyai $t_{hitung} = 4,174$ dan $t_{tabel} = 2,034$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,174 > 2,034$ dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan (X_2) memiliki kontribusi terhadap pelayanan (Y). Jadi dapat disimpulkan secara parsial pelatihan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa pelatihan yang pernah diikuti oleh para pengurus koperasi se-Kecamatan Ukui memberikan dampak atau manfaat untuk meningkatkan keterampilan pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Ike Kusdyah Rachmawati (2008), mengatakan pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan prilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

Koperasi memiliki dua jenis pelanggan yaitu pelanggan internal (anggota) dan pelanggan eksternal (non anggota). Hal ini sesuai dengan pendefinisian koperasi menurut Ropke dalam (Hendar, 2010) koperasi merupakan suatu organisasi bisnis yang para pemilik/anggotanya adalah juga pelanggan utama perusahaan tersebut. Hal ini menyebabkan adanya keistimewaan pola pengelolaan sebuah koperasi, sehingga diperlukannya perlakuan khusus bagi pengurus koperasi. Perlakuan khusus bagi pengurus tidak cukup diperoleh dari pendidikan formal saja, melainkan perlunya pelatihan yang sesuai dengan tugas masing-masing pengurus. Hal ini didukung oleh Ike Kusdyah Rachmawati (2008), yang mengatakan bahwa pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan prilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.416	2.238		10.015	.000
	X1	.242	.133	.263	1.828	.077
	X2	.755	.181	.601	4.174	.000

a. Dependent Variable: Y

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Hasil penelitian ini telah menjawab permasalahan dalam latar belakang. Penilaian pelayanan pengurus koperasi dengan menggunakan penilaian diri (*self appraisals*) berdasarkan secara keseluruhan indikator pelayanan termasuk tinggi. Namun jika dilihat penilaian berdasarkan per-indikator masih ditemukan yang belum maksimal, yaitu pelayanan pengurus koperasi pada indikator empaty dan tangble belum maksimal, karena penilaian responden (pengurus koperasi) masih ada yang tergolong dalam kategori sedang.
- 2) Hasil penelitian ini telah menjawab rumusan masalah pada pendahuluan, yaitu pendidikan dan pelatihan mempengaruhi pelayanan secara simultan (bersama-sama) dan secara parsial (masing-masing) hanya variabel pelatihan yang mempengaruhi pelayanan.
- 3). Berdasarkan hasil analisis regresi liner berganda diperoleh angka R yang menunjukkan hubungan antara pendidikan dan pelatihan terhadap pelayanan adalah sangat kuat. Sedangkan R² (R Square) menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (pendidikan dan pelatihan) terhadap variabel dependen (pelayanan) sebesar 65,1%, sedangkan sisanya sebesar 34,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

Rekomendasi

Bedasarkan hasil penelitian dan keterbatasan pada penelitian ini, maka rekomendasi dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak yang ingin melakukan penelitian tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap pelayanan dapat melakukan pengembangan lebih lanjut. Diantaranya dengan menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak, menambahkan variabel independen yang lain, menggunakan indikator yang tidak di bahas dalam penelitian ini atau menambah kegiatan pelatihan dan menggunakan jenis koperasi atau perusahaan yang berbeda.

Sedangkan rekomendasi untuk koperasi, meskipun pendidikan hanya sekedar memberikan dasar-dasar yang diperlukan untuk menunjang dunia kerja, sebaiknya

pengurus koperasi juga harus memiliki jenjang pendidikan yang tinggi guna mempermudah dalam menangkap dan memahami kegiatan pelatihan yang diikutinya. Sedangkan untuk indikator variabel pelayanan yang belum maksimal (empathy dan tangible), pengurus koperasi harus menjalin hubungan kerja dengan distributor barang yang lebih besar, menambah dan memperbaiki fasilitas koperasi yang belum lengkap dan memadai sehingga anggota akan merasa lebih nyaman berpartisipasi kepada koperasi.

Penilaian pelayanan menggunakan penilaian diri (*Self Appraisals*) diharapkan koperasi-koperasi yang ada di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan secara kontinu dapat menerapkan berbagai metode penilaian pelayanan dan meminimalisir bias penilaian pelayanan, sehingga penggunaan sumberdaya manusia menjadi lebih maksimal dan dapat berkompetisi di era persaingan ekonomi yang semakin erat.

DAFTAR PUSTAKA.

- Fuad Ihsan. 2001 . *Dasar-Dasar Kependidikan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- H.A.R Tilaar.2001.*Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Era Globalisasi*. PT Grasindo.Jakarta.
- Hendar.2010 . *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Erlangga. Jakarta.
- Hendrojogi .2012. *Koperasi: Asas-Asas, Teori, dan Praktek*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Ike Kusdyah Rachmawati. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Andi Offset.Yogyakarta.
- Intan Marsaulena. 2013. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Mentor Pada Lembaga Bimbingan Belajar Quantum Revolution Pekanbaru. *Skripsi*. FKIP Universitas Riau. Pekanbaru.
- Kunartinah. 2010. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan , Pembelajaran Organisasi Terhadap Kinerja dengan KompetensiSebagai Mediasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* 17(1): 74-84. Unversitas Stikubank. .
- Sugiyono.2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992.http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_25_92.htm (diakses 02 Januari 2015).