

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI DAN HUBUNGANNYA DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA

(*Suatu Kasus pada Beberapa Koperasi Unit Desa di Kabupaten Bandung*)

Moch. Dudih. S^{*)}

ABSTRAK

Dasar pikiran yang melandasi penelitian ini adalah pendapat yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan KUD dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya faktor profesionalisme pengurus, tingkat pendidikan pengurus dan faktor modal. Kualitas pelayanan ini diduga kuat memiliki hubungan atau keterkaitan dengan partisipasi anggota.

Untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 76.49 % artinya tingkat kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota sebesar 76.49 % sedangkan sisanya sebesar 23.51 % ditentukan oleh faktor lain. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat partisipasi anggota.

Pendahuluan

Koperasi merupakan bangun perusahaan yang sesuai dengan kehendak pasal 33 UUD 1945, di mana kemakmuran masyarakatlah yang lebih diutamakan, bukan kemakmuran orang perorang. Oleh sebab itu sistem perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarlan azas kekeluargaan. Koperasi telah ditempatkan baik sebagai sokoguru perekonomian nasional maupun sebagai bagian integral perekonomian nasional. Koperasi Unit Desa (KUD) merupakan salah satu pelaku pembangunan ekonomi khususnya ekonomi masyarakat pedesaan. Agar dapat memberikan peran tersebut KUD harus dibina dan ditempatkan serta diberi kesempatan seluas-luasnya untuk melakukan kegiatan-kegiatan ekonomi

yang menunjang program pembangunan ekonomi terutama mensejahterakan kehidupan masyarakat di pedesaan.

Pada saat ini KUD diharapkan dapat berperan serta secara aktif dan jelas untuk ikut serta membantu mengatasi krisis ekonomi yang sedang melanda negara Indonesia, karena secara substansial koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang dan badan hukum koperasi yang kegiatannya berlandaskan pada prinsip-prinsip koperasi. Secara yuridis keberadaannya dilindungi oleh hukum positif kita yaitu Undang Undang Dasar 1945 dan secara moral prinsip-prinsip yang dianut koperasi sangat sesuai dengan karakter bangsa Indonesia yaitu gotong royong dan kekeluargaan sehingga dengan demikian

^{*)} Moch. Dudih S. adalah Dosen Program Pendidikan Ekonomi Koperasi, Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS UPI Bandung

sebenarnya koperasi merupakan salah satu alternatif untuk dapat menggerakkan roda perekonomian Indonesia khususnya di pedesaan, karena pedesaan merupakan sentra industri dan produksi yang banyak menyerap tenaga kerja (padat karya). Hal ini akan memberikan dampak yang sangat positif untuk memberdayakan potensi yang dimiliki masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya.

Menyadari pentingnya peranan koperasi untuk ikut serta menciptakan masyarakat yang maju dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka pertumbuhan dan perkembangannya mutlak untuk ditingkatkan baik oleh masyarakat maupun pemerintah. Namun dalam kenyataannya sebagian besar koperasi khususnya KUD yang tersebar di wilayah Indonesia dan Kabupaten Bandung dihadapkan pada permasalahan-permasalahan di antaranya :

1. Terjadinya beberapa penyelewengan yang terungkap. Hal ini menimbulkan citra yang kurang baik terhadap koperasi dan berasal dari dalam koperasi sendiri pada umumnya disebabkan karena bangun perusahaan koperasi sampai sekarang sebagian dimanfaatkan oleh golongan ekonomi lemah yang pendidikan dan pengalamannya tentang berorganisasi di bidang ekonomi sangat kurang atau sama sekali tidak ada (*Soedarsono Hadisapoetro*, 1986 : 33).
2. Modal koperasi atau KUD masih sangat terbatas karena kurangnya partisipasi anggota dalam pemupukan modal dan kepercayaan pemilik uang atau lembaga perbankan terhadap kemampuan koperasi atau KUD (*Surat Sekretaris DITJEN Bina Lembaga Koperasi* No. 1029/BLK.I/VII/1989 : Buletin Koperasi Edisi 1989)
3. Kurangnya partisipasi anggota koperasi dalam kegiatan koperasi karena kurangnya kesadaran rasa ikut memiliki koperasi (*Departemen Koperasi*, 1988 : 81).
4. Partisipasi anggota pada sebagian besar KUD dalam menghadiri rapat anggota, dalam pembelian dan penjualan dari

dan ke KUD relatif masih rendah (*Harosno*, disunting *Syafradji*, 1988 : 83).

5. Kelemahan-kelemahan di bidang manajemen yang memberikan citra koperasi kurang baik (*Herman Soewardi*, INFO-KOP, 1988 : 21).
6. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan koperasi atau KUD yang menyebabkan menurunnya tingkat partisipasi anggota, sehingga menyulitkan perkembangan koperasi (*Sri Murniati*, 2000 : 46).

Lebih lanjut Muharyo (2001 : 134) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan baik koperasi maupun KUD masih belum menggembirakan atau dengan kata lain tingkat kualitas pelayanan kepada anggota masih jauh dari yang diharapkan, sehingga mengakibatkan anggota tidak mendapatkan kepuasan yang pada gilirannya akan mempengaruhi partisipasi anggota baik partisipasi finansial maupun partisipasi non finansial.

Dari gambaran di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa selain kualitas pelayanan yang masih rendah, ternyata masih banyak pula KUD yang lemah dalam manajemen walaupun telah ada peraturan pemerintah yang secara langsung melindungi KUD untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada anggota yang diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota kepada koperasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, beberapa persoalan yang hendak dicarikan jawabannya maka dapat ditentukan perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan KUD terhadap para anggotanya.
2. Seberapa besar faktor-faktor tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan KUD
3. Sejauhmana hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota KUD.

Kajian Pustaka

Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang mempunyai karakteristik sebagai berikut :

1. Adanya kelompok koperasi yang terdiri dari orang-orang yang merasakan keterkaitan karena adanya kesamaan tujuan yang ingin dicapai.
2. Kelompok koperasi ini bercirikan motivasi swadaya yaitu berusaha memenuhi tujuannya melalui kerjasama di antara mereka.
3. Adanya perusahaan yang bersifat permanen yang didirikan, dibiayai dan diawasi secara bersama dan berfungsi sebagai sarana pencapaian tujuan dan kebutuhan para anggota.
4. Adanya suatu hubungan khusus antara perusahaan bersama di atas dengan para anggota yaitu untuk meningkatkan kepentingan anggota atau sering disebut promosi anggota.

Secara empirik perkembangan koperasi antara lain ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para pengelola koperasi baik pengurus maupun manajer kepada para anggota yaitu dalam hal :

1. Melaksanakan tugas dan kewajibannya untuk melayani anggota baik sebagai pemilik (*owner*) maupun sebagai pelanggan (*customer*).
2. Melaksanakan tugasnya untuk mengelola koperasi dan usahanya.
3. Melaksanakan wewenang sebagai pengurus atau pengelola untuk melakukan tindakan dan berbagai upaya bagi kepentingan dan kemanfaatan koperasi sesuai dengan tanggung jawabnya.
4. Memaksimalkan kualitas pelayanan terhadap anggota dengan tujuan untuk meningkatkan rasa memiliki di kalangan anggota.

Aspek sumber daya manusia (SDM) dalam koperasi yang menentukan kualitas pelayanan antara lain adalah profesionalisme dan tingkat pendidikan pengurus. Profesionalisme seringkali diidentikan dengan

kemampuan untuk melakukan suatu tindakan sesuai dengan keahlian yang dimilikinya, seperti dikemukakan oleh Harsono (2000 : 141) yang menyatakan bahwa :

“Profesionalisme merupakan suatu sikap yang ditunjukkan dengan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu tindakan atau pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki yang didasarkan pada kreativitas dan dimaksudkan untuk memberikan nilai tambah”.

Faktor profesionalisme pengurus atas pengelola koperasi seringkali menjadi kendala yang dihadapi oleh sebagian besar koperasi khususnya KUD, hal ini disebabkan para pengurus KUD pada umumnya adalah *elit setempat* yang kharisma dan kewibawan serta kedudukannya di suatu wilayah atau lembaga maka dijadikan pengurus tanpa mempertimbangkan aspek profesionalisme.

Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 32 ayat 1 memberikan peluang kepada pengurus untuk mengangkat pengelola (manajer) yang diberi wewenang dan kuasa untuk mengelola koperasi khususnya usaha koperasi. Untuk sebagian besar koperasi khususnya KUD hal ini sulit untuk dapat direalisasikan sesuai dengan harapan karena dihadapkan pada berbagai kendala baik menyangkut aspek dana maupun sumber daya manusia yang komit terhadap koperasi.

Demikian pula kualitas pelayanan oleh pengurus atau pengelola dalam kegiatan KUD dipengaruhi juga oleh tingkat pendidikannya. Sebagai pengurus atau pengelola mereka harus mampu melayani anggota secara optimal dan profesional artinya pengurus atau pengelola memiliki kemampuan untuk melaksanakan prinsip-prinsip koperasi atau dengan kata lain dengan memiliki tingkat pendidikan yang memadai diharapkan mengerti konsep-konsep koperasi seba-

gai perhimpunan yang mempunyai tujuan bersama khususnya di bidang ekonomi. Muekner (1985 : 11) mengemukakan sesuai dengan persyaratan-persyaratan minimum yang berhubungan dengan koperasi sebagai perkumpulan orang, maka para pengurusnya harus memiliki suatu tingkat pendidikan tertentu.

Dengan tingkat pendidikan yang memadai (Hannel, 1988 : 74) mengutarakan bahwa pengurus akan mampu serta secara aktif dalam mengelola koperasi serta secara aktif dalam mengelola koperasi serta melaksanakan fungsi pelayanan kepada anggota baik aspek teknis maupun aspek ekonomis dari pelaksanaan suatu usaha koperasi.

Faktor lain yang dapat menentukan kualitas pelayanan koperasi adalah faktor modal. Aspek modal merupakan salah satu kelemahan atau keterbatasan yang dialami koperasi disamping kelemahan kemampuan pengelolaan. Mohammad Hatta (1987 : 15) menyebutkan "faktor-faktor kegagalan koperasi telah banyak diperdebatkan dimana hampir sebagian besar menyimpulkan kesulitan modal dan adanya mismanajemen sebagai faktor penghambat utama dalam upaya memajukan koperasi."

Lebih lanjut Muekner dan Stockhaussen (1988 : 4) berpendapat bahwa modal koperasi selalu dalam keadaan lemah struktural (*structural weakness*). Adapun yang menjadi kelemahan modal tersebut adalah :

1. Koperasi selalu mengalami kekurangan modal secara kuantitatif.
2. Jumlah modal koperasi selalu dalam keadaan berubah-ubah, kadang-kadang meningkat kadang-kadang menurun (tidak stabil) atau berfluktuasi.

Kedua kondisi tersebut akan memiliki akibat terhadap koperasi. Kondisi pertama yaitu koperasi selalu mengalami kelemahan modal yaitu koperasi selalu mengalami *under capitalization* dan akibatnya tujuan koperasi sulit dicapai. Kondisi kedua yaitu modal koperasi selalu mengalami fluktuasi akan mengganggu kelangsungan investasi

usaha, misalnya banyak anggota yang mengambil modal padahal proyek baru berjalan, akibatnya kelangsungan akan terganggu.

Kedua kondisi ini diperkirakan akan sangat mengganggu jalannya roda organisasi koperasi, sehingga mengakibatkan pelayan kepada anggota akan terganggu dan pada gilirannya akan menurunkan kualitas pelayanan koperasi kepada anggota.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan koperasi antara lain ditentukan oleh faktor sumber daya manusia (SDM) baik menyangkut aspek profesionalisme maupun tingkat pendidikan pengurus disamping faktor sumber daya finansial atau modal koperasi. Kualitas pelayanan koperasi yang diterima oleh para anggota akan menentukan tingkat partisipasi anggota, seperti dikemukakan Hartoyo (2001 : 14) bahwa tinggi rendahnya tingkat partisipasi anggota ditentukan oleh baik buruknya kualitas pelayanan koperasi.

Choirul Djahuri (1985 : XII) menyatakan partisipasi anggota pada akhirnya merupakan kata kunci untuk menuju sukses koperasi. Partisipasi dalam pengertian ini Ima Suwardi berpendapat harus selalu konsisten dengan sendi-sendi dasar koperasi sebagaimana disebutkan dalam UU No. 12 Tahun 1967 yang diperbaharui oleh UU No. 25 Tahun 1992. Bukan partisipasi semu atau dalam istilah yang diajukan Herman Soewardi sebagai partisipasi *unjuk hormat* atau sekedar tata krama ketimuran. Menunjukkan partisipasi dalam organisasi koperasi bukanlah suatu hal yang sederhana, karena membutuhkan motivasi bahkan insentif. Untuk terlibat dalam suatu organisasi yang sedikit banyak bercorak ekonomi orang mulai memperhitungkan manfaat atau keuntungan apa yang dapat diperoleh sebagai imbalan keikutsertaannya.

Kerangka Penelitian

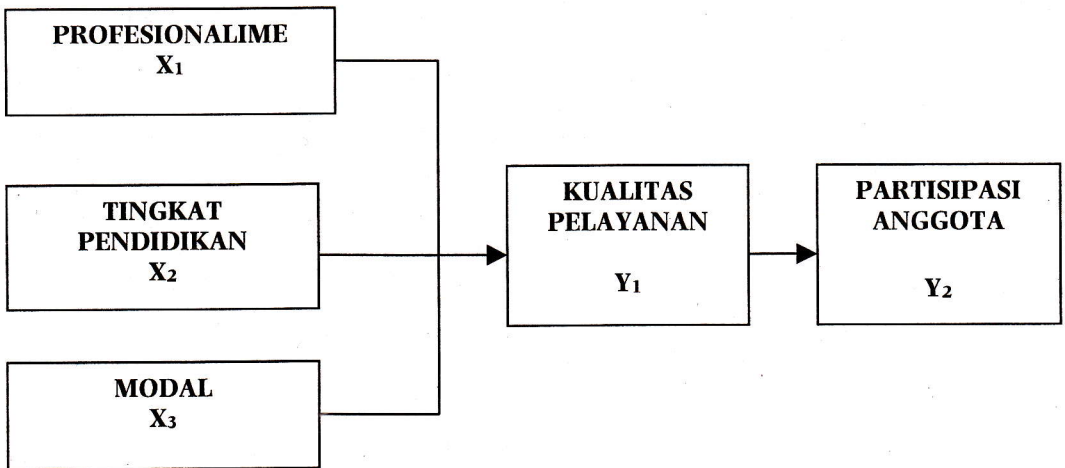
Dasar pikiran yang melandasi penelitian ini adalah pendapat yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan KUD dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya faktor profesionalisme pengurus, tingkat pendidikan pengurus dan faktor modal. Kualitas pelayanan ini diduga kuat memiliki hubungan atau keterkaitan dengan partisipasi anggota. Dengan demikian secara garis besar bagan alur berfikir dalam kerangka pemikiran ini dapat digambarkan pada gambar 1 berikut ini :

Teknik Penarikan Sampel

Populasi sasaran penelitian ini adalah dari jumlah Koperasi Unit Desa yang ada di Kabupaten Bandung sebanyak 46 buah KUD diambil sebanyak 10 KUD, sehingga dengan demikian jumlah 10 KUD tersebut akan mencerminkan ukuran populasi penelitian. Dimana ke 10 KUD yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah :

1. KUD Sarwa Mukti Cisarua
2. KUD Tani Mukti Ciwidey
3. KUD Pasir Jambu

Gambar 1
Bagan alur Kerangka Pikiran



Gambar di atas menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan koperasi akan dipengaruhi oleh :

1. Faktor Profesionalime (X_1)
2. Tingkat Pendidikan Pengurus (X_2)
3. Modal Koperasi (X_3)

4. KUD Walatra Pangalengan
5. KUD Karya Teguh Lembang
6. KUD Ciparay
7. KUD Shita Cicalengka
8. KUD Sinar Sejahtera Pacet
9. KUD Rik Rik Gemi
10. KUD Tani Mukti Banjaran

Demikian pula halnya kualitas pelayanan (Y_1) memiliki hubungan dengan partisipasi anggota (Y_2)

Populasi dibagi dalam strata (sub populasi) berdasarkan klasifikasi yang dibuat oleh Dinas Koperasi dan PPM. Dalam prosedur ini seluruh populasi sasaran yang terdiri dari 46 KUD dialokasikan ke dalam strata KUD yang termasuk dalam klasifikasi

A.1 sebanyak 38 Unit dan KUD yang termasuk klasifikasi A.2 sebanyak 8 Unit.

Sampel dipilih dari masing-masing strata dengan teknik *Stratified Two Stages Cluster Sampling* dengan teknik alokasi proporsional. Ukuran sampel ditetapkan melalui rumus ukuran sampel minimal untuk koefisien korelasi, dengan menentukan kuasa uji sebesar $\alpha=0,05$ dan $\beta=0,05$ dengan perkiraan koperasi $p = 0,35$ maka diperoleh ukuran sampel sebesar 84. Dalam survai ini harus mengambil sampel sebesar $n=84$, tetapi karena dalam pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Stratified Two Stages Cluster Sampling*, n harus dikalikan dengan *deff* (*design effect*) yang besarnya dua, artinya $n \times \text{deff}=168$ dibulatkan $n=170$.

Pembahasan Hasil Penelitian

Seperti dikemukakan dalam kerangka pemikiran bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan koperasi adalah Profesionalisme Pengurus (X_1), Tingkat Pendidikan Pengurus (X_2) dan Modal Koperasi (X_3) selain itu Kualitas Pelayanan (Y_1) memiliki hubungan dengan Partisipasi Anggota (Y_2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam karakteristik pada masing-masing responden. Adanya variabilitas data ini tentunya menyebabkan adanya variabilitas dalam data kualitas pelayanan. Lebih lanjut data tentang karakteristik responden ini akan diuraikan di bawah ini :

Pengaruh Profesionalisme Pengurus terhadap Kualitas Pelayanan

Profesionalisme pengurus merupakan suatu sikap yang berkaitan dengan kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan profesinya, dalam kaitan ini pekerjaan atau tugas yang harus dilaksanakan adalah melaksanakan fungsi pelayanan kepada anggota. Untuk mengukur dan

mengetahui sampai sejauhmana pengaruh profesionalisme pengurus (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y_1), dengan menggunakan uji statistik analisa jalur (*path analysis*) diperoleh koefisien jalur (P_{yxX_1}) yang merupakan besarnya pengaruh X_1 terhadap Y_1 sebesar 0.0734 atau 7,34 % artinya faktor profesionalisme pengurus mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 7.34 %.

Melihat koefisien jalur sebesar 0.0734 atau 7.34 % mengindikasikan bahwa pengaruh profesionalisme pengurus terhadap kualitas pelayanan dapat dikategorikan kecil. Hasil analisis data ini memberikan kesimpulan bahwa profesionalisme pengurus bukan merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan karena berdasarkan pengamatan di lapangan pada umumnya pengurus melaksanakan fungsi pelayanannya didasarkan pada kebiasaan atau yang sudah baku. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Abdul Azim (1999 : 67) yang menyebutkan bahwa hampir sebagian besar pengurus koperasi dalam melaksanakan fungsi pelayanannya lebih banyak didasarkan kepada kebiasaan yang sudah baku tanpa mempertimbangkan aspek profesionalisme artinya apabila anggota memiliki kepentingan kepada koperasi, maka pengurus selalu berusaha untuk melayaninya sesuai dengan kemampuan dan kepentingannya artinya bagaimana agar anggota dapat dipenuhi kebutuhannya.

Bertitik tolak dari hasil penelitian tersebut di atas maka faktor profesionalisme pengurus mutlak harus ditumbuh kembangkan, karena dengan sikap profesionalisme yang dimiliki oleh pengurus diperkirakan kualitas pelayanan akan semakin baik dan akan memberikan dampak yang positif terhadap perkembangan koperasi baik menyangkut aspek usaha maupun aspek organisasi.

Pengaruh Tingkat Pendidikan Pengurus Terhadap Kualitas Pelayanan

Tingkat pendidikan pengurus sebagai variabel bebas dalam penelitian ini, dalam kerangka pemikiran disebutkan bahwa memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui dan menelusuri sampai sejauhmana pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan uji statistik dengan menggunakan analisa jalur (*path analysis*) diperoleh koefisien jalur sebesar 0.2865 atau 28.65 % artinya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pengurus sebesar 28.65 %. Melihat fenomena ini ternyata tingkat pendidikan pengurus cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebab seperti dikemukakan oleh Harsono (1985 : 56) dengan tingkat pendidikan yang memadai pengurus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang prinsip-prinsip berorganisasi khususnya organisasi koperasi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka sudah merupakan hal yang mutlak bahwa pengurus koperasi diharapkan memiliki tingkat pendidikan yang memadai, karena dengan tingkat pendidikan yang memadai diperkirakan mereka akan memahami dan mengetahui apa yang menjadi tugas dan wewenang serta tanggung jawabnya untuk mengelola koperasi khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.

Pengaruh Modal Koperasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Faktor modal koperasi merupakan salah satu faktor yang menentukan kelangsungan hidup suatu koperasi, di dalam kerangka pemikiran disebutkan bahwa pada umumnya koperasi senantiasa mengalami kekurangan modal (*under capitalization*) yang akan mengakibatkan koperasi sulit berkembang. Penelitian ini sesuai dengan permasalahan masalah, akan mencoba untuk mengukur dan mengetahui sampai sampai sejauh-

mana pengaruh faktor modal koperasi terhadap kualitas pelayanan koperasi, berdasarkan uji statistik analisa jalur (*path analysis*) diperoleh koefisien jalur sebesar 0.5748 atau 57.48 % artinya kualitas pelayanan koperasi dipengaruhi oleh faktor modal sebesar 57.48 %. Melihat besarnya pengaruh modal terhadap pelayanan koperasi yang mencapai 57.48 % mengindikasikan bahwa faktor modal merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan artinya besar kecilnya jumlah modal yang dimiliki koperasi akan menentukan tinggi rendahnya kualitas pelayanan koperasi.

Faktor modal dalam koperasi pada umumnya lebih mengandalkan dari simpanan pokok dan wajib dari anggota disamping modal pinjaman baik yang berasal dari lembaga keuangan maupun dari anggota sendiri dan sumber-sumber lain. Berdasarkan pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa modal koperasi lebih didominasi oleh modal pinjaman, sesuai dengan penelitian Dudih (1999 : 125) struktur permodalan atau perbandingan antara modal sendiri dengan modal pinjaman berbanding 28.25 % modal sendiri dan 71.75 % modal pinjaman, melihat fenomena ini sebenarnya koperasi memiliki beban yang cukup berat karena harus membiayai penggunaan modal pinjaman. Dengan demikian maka para pengurus harus jeli pelayanan yang bagaimana yang harus dibiayai oleh modal sendiri dan pelayanan mana yang harus dibiayai oleh modal pinjaman. Sutaryo Salim (1992 : 68) menyebutkan bahwa penggunaan modal sendiri sebaiknya difokuskan untuk membiayai program jangka panjang dan modal sendiri digunakan untuk membiayai program jangka pendek, sehingga tidak akan mengganggu fungsi pelayanan kepada para anggota.

Secara keseluruhan pengaruh variabel bebas yaitu Profesionalisme Pengurus (X_1), Tingkat Pendidikan Pengurus (X_2), dan Modal Koperasi (X_3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y_1) ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 0.9347 atau 93.47 % arti-

nya kualitas pelayanan secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel bebasnya sebesar 93,47 % sedangkan sisanya sebesar 6.53 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota

Pelayanan koperasi kepada anggota merupakan unsur yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan untuk mencapai tujuan koperasi yang diharapkan, karena koperasi merupakan badan usaha yang lebih menitik beratkan pada aspek memaksimalkan pelayanan dibandingkan dengan maksimisasi Sisa Hasil Usaha, sehingga dengan demikian apabila kualitas pelayanan baik diperkirakan tujuan yang diharapkan akan tercapai dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 170 orang responden dari 10 KUD di Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden atau sebanyak 118 orang responden atau 69.41 % menyatakan bahwa kualitas pelayanan koperasi cukup baik dan hanya 11 orang atau 6,47 % menyatakan sangat baik. Melihat kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mutlak harus ditingkatkan. Apakah dengan kondisi demikian ada korelasi dan pengaruh terhadap partisipasi anggota, untuk melihat dan mengukur sampai sejauhmana hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota, berdasarkan uji statistik korelasi *product moment* diperoleh koefisien korelasi sebesar 0.8647, angka ini menunjukkan tingkat korelasi yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat partisipasi anggota.

Untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 0.7649 atau 76.49 % artinya tingkat kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota sebesar 76.49 % sedangkan

sisanya sebesar 23.51 % ditentukan oleh faktor lain.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan koperasi adalah faktor profesionalisme, tingkat pendidikan dan modal koperasi. Dari ketiga faktor-faktor tersebut yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini yang paling dominan adalah faktor atau variabel modal.
2. Besarnya pengaruh faktor atau variabel profesionalisme menunjukkan pengaruh yang kecil atau hanya 7,34 % sedangkan faktor atau variabel tingkat pendidikan dan modal koperasi masing-masing sebesar 28.65 % dan 57.48 % terhadap kualitas pelayanan.
3. Tingkat keeratn hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota menunjukkan tingkat yang sangat kuat artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat partisipasi anggota.

Adapun saran-saran yang dapat disajikan adalah sebagai berikut :

1. Pengurus KUD diharapkan mampu meningkatkan profesionalismenya, dengan harapan agar dalam pengelolaan koperasi dapat berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip koperasi serta dapat memuaskan semua pihak.
2. Melihat kenyataan di lapangan bahwa faktor modal merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, maka seyogyanya pengurus mampu menggali sumber-sumber permodalan yang mudah dan murah dengan demikian diharapkan dengan kondisi modal yang kuat diiringi oleh tingkat profesionalisme yang tinggi maka diper-

kirakan kualitas pelayanan akan meningkat.

3. Para pengurus KUD hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota, dengan cara melaksanakan prinsip kesesuaian antara usaha koperasi dengan kebutuhan anggota, sehingga dengan demikian diharapkan partisipasi anggota akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 1985 *Basic Aspect of Cooperative Organization and Policies for Their Promotion In Developing Countries*, Marburg.
- _____, 1985 *Koperasi Indonesia Antara Harapan dan Kenyataan* dalam INFOKOP Media Pengkajian Perkoperasian Indonesia No. 2 Tahun ke II.
- _____, 1992 *Undang Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian*.
- Abdul Azim, 1999, *Koperasi sebagai Bangun Usaha Ekonomi Kerakyatan*, Penerbit Bhineka Jakarta.
- Chorul Djambhuri, 1985, *Ke Arah Pemahaman Bangun Perusahaan Koperasi*, Badan Penelitian dan Pengembangan Koperasi Departemen Koperasi, Jakarta.
- Davis Keith, John W Newstrom, 1989 *Human Behavior at Work* Eight Edition, Mc. Graw Hill Book Company, New York.
- Dudih, Moch. 1999, *Analisis Penggunaan Modal Sendiri dan Modal Asing dalam Hubungannya dengan Keberhasilan Usaha KUD*, Thesis, Program Pasca Sarjana Iniversitas Padjdjaran Bandung.
- Hannel, 1983, *Manual for Evaluation of KUD's In Indonesia; A Practical Guide for The Use Of Evaluation In The Field . Primary Cooperation Development*, Project KUD/PKK, FAO/UNPAD Bandung.
- Harsono, 1985 *Faktor-faktor yang Menentukan Keberhasilan Koperasi di Kabupaten Malang*, Disertasi Doktor, UGM Yogyakarta.
- Herman Soewardi, 1985, *Menuju Ke Arah Pola Parisipasi yang Ideal dalam Koperasi dalam Chorul Djambhuri, Kearah Pemahaman Bangun Perusahaan Koperasi*, Badan Penelitian dan Pengembangan Koperasi Departemen Koperasi, Jakarta.
- Ima Suwandi, 1982 *Koperasi, Organisasi Ekonomi Yang Berwatak Sosial*, Bharata Jakarta,
- Johanes Kuhn, 1987, *Cooperative Organization for Rural Development Organization and Management Aspect*, Marburg Bandung.
- Muenkner, Hans H, 1985, *Cooperative Principle and Cooperative Law*, Friedrick Stiffung Bonn.
- Roepke J. 1989, *The Economics Theory Of Cooperatives* University Of Marburg West Germany.
- Sutaryo Salim, 1999 *Modal Koperasi dan Keberhasilan Usaha Koperasi Makalah Disampaikan dalam Pertemuan Rotary Club Tanggal 12 Oktober 1999.*
- Undang-Undang No. 12 Tahun 1967 Tentang Pokok-pokok Perkoperasian.*