

**KUALITAS PELAYANAN, PARTISIPASI ANGGOTA DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP SHU KOPERASI FUNGSIONAL  
(Studi Kasus KPRI di Kabupaten Badung Provinsi Bali)**

**Ni Made Winny Dwi Kusumarini\*  
Ni Made Tisnawati**

Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Udayana

\*email: a.karisma@yahoo.com / Telp.082146466932

**ABSTRAK**

Koperasi merupakan salah satu wadah ekonomi yang menjadi kekuatan perekonomian di Indonesia. Jumlah unit KPRI di Kabupaten Badung terendah dibandingkan dengan Kabupaten/Kota lainnya di provinsi Bali. Kualitas pelayanan dan partisipasi anggota diharapkan akan mampu meningkatkan jumlah sisa hasil usaha (SHU) yang diperoleh koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh langsung kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha (SHU) dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha (SHU) melalui partisipasi anggota. Penelitian ini dilakukan pada tujuh Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) yang aktif dan melaksanakan RAT tahun 2014 di Kabupaten Badung. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dengan mengambil 98 sampel dengan menggunakan metode *purposive proporsional random sampling* sedangkan metode analisis yang digunakan yaitu analisis Faktor Konfirmatori dan Analisis Jalur atau *path analysis* untuk mengetahui pengaruh langsung serta Uji Sobel untuk mengetahui pengaruh tidak langsung. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap sisa hasil usaha (SHU). Kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung signifikan terhadap sisa hasil usaha (SHU) melalui partisipasi anggota. Berarti partisipasi anggota merupakan variabel intervening dari kualitas pelayanan dan sisa hasil usaha (SHU).

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, partisipasi anggota, sisa hasil usaha (SHU)

**ABSTRACT**

*The cooperative is one of the strengths of economic container in the Indonesia economy. The number of units in the district Badung KPRI lowest compared with other district/city in the province of Bali. Service quality and member participation is expected able to increase the amount of net income (SHU) obtained cooperatives. This study aims to determine the direct effect of service quality and participation of the members of net income (SHU) and the*

*indirect influence between the quality of service to net income (SHU) through the participation of members. This study was conducted in seven Employees Cooperative Republic of Indonesia ( KPRI ) are active and carry out RAT 2014 in Badung . The data used in this study are primary data , by taking 98 samples using the method of proportional random purposive sampling while the analysis method used is the analysis of Confirmatory Factor Analysis and Path or path analysis to determine the influence of direct and Sobel test to determine the effect is not immediate. The analysis showed that the quality of services and significant positive direct effect on the participation of members. Quality of service and the direct participation of members of a positive and significant impact on operating results (SHU). Indirectly affect service quality significantly to net income (SHU) through the participation of members. Means the participation of members of an intervening variable of service quality and operating results (SHU).*

**Keywords:** *quality of service, the participation of members, net income (SHU)*

## **PENDAHULUAN**

Menghadapi permasalahan ekonomi setiap negara mempunyai cara yang berbeda-beda dalam mengatasinya. Wadah ekonomi sangat dibutuhkan dalam rangka menjalankan sistem ekonomi negara. Terdapat tiga wadah ekonomi di Indonesia, yaitu perusahaan negara (BUMN), perusahaan swasta (BUMS) dan koperasi. Koperasi adalah bisnis yang dikendalikan secara demokratis, yang dimiliki oleh orang-orang yang menggunakan layanan atau memperoleh manfaat dari koperasi, Scarinci *et al* (2003). Menurut Gregory dan Michael *et al* (2009) Koperasi mengatur dirinya sendiri berdasarkan prinsip kepemilikan pengguna, yaitu sebagai pengguna kontrol dan pengguna manfaat. Koperasi merupakan soko guru perekonomian nasional, sehingga koperasi dalam ekonomi bangsa Indonesia sangat penting khususnya bagi para anggotanya. Koperasi mempunyai andil besar

di berbagai daerah untuk mensejahterakan anggota maupun yang bukan anggota. Sebagai soko guru perekonomian, koperasi berperan sebagai pilar penyangga perekonomian daerah, untuk menampung kegiatan perekonomian pada masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Mereka masyarakat kecil didalam koperasi berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Proses pengambilan keputusan dalam koperasi dilakukan secara demokratis yaitu dengan memberikan masing-masing hak suara kepada anggotanya.

Macam-macam jenis koperasi berkembang di Kabupaten Badung, diantaranya KSP, KUD, KPRI, koperasi sekunder, koperasi pertanian, koperasi wanita, KUD dan lain-lain. Semua jenis koperasi memiliki kelebihan masing-masing, seperti KPRI dengan kegiatan usahanya di segi ekonomi yaitu simpan pinjam dan waserda. Jumlah KPRI per Kabupaten/Kota di Provinsi Bali disajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Jumlah KPRI Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Tahun 2014**

Kabupaten	Jumlah KPRI (Unit)	Jumlah Anggota (orang)	SHU
Buleleng	52	9.331	4.398.626.652
Jembrana	28	10.456	3.242.224.874
Tabanan	28	7.411	954.971.809
Badung	15	9.119	2.480.426.682
Denpasar	109	21.561	8.460.730.285
Gianyar	31	49.807	1.600.602.922
Bangli	22	3.489	1.048.198.249
Klungkung	27	3.988	1.596.370.253
Karangasem	24	9.100	548.763.081

Sumber :Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Bali, 2015

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah KPRI di Kota Denpasar merupakan jumlah KPRI terbanyak yaitu 109 unit sedangkan di Kabupaten Badung jumlah

KPRI hanya 15 unit. Jumlah unit KPRI di Kabupaten Badung sangat jauh tertinggal di bandingkan dengan Kota Denpasar dan Kabupaten lainnya. Jumlah unit KPRI di Kabupaten Badung yang sedikit tidak dibarengi oleh jumlah anggota KPRI di Kabupaten Badung. Jumlah anggota KPRI di Kabupaten Badung terbesar keempat setelah Denpasar, Buleleng dan Jembrana. Hal ini menunjukkan dengan jumlah unit yang paling sedikit di bandingkan Kabupaten/Kota lainnya, Kabupaten Badung mampu menyerap banyak anggota koperasi sehingga sisa hasil usaha (SHU) yang diperoleh pun cukup tinggi. Potensi besarnya jumlah anggota koperasi ini perlu diikuti oleh keaktifan partisipasi anggota dalam keberlanjutan usaha KPRI.

Koperasi sebagai salah satu bagian penerapan sistem ekonomi pancasila, perlu memahami konsep partisipasi anggota sebagai unsur yang paling utama sehingga pengembangan dan pertumbuhan suatu koperasi tergantung pada partisipasi anggota-anggotanya. Partisipasi anggota merupakan kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaanya secara bertanggung jawab, Widiyanti (1991).

Pentingnya partisipasi anggota terhadap keberlanjutan usaha koperasi, khususnya KPRI sangat menentukan, sebagaimana yang terjadi pada keberadaan KPRI di Kabupaten Badung. Meskipun SHU tergolong besar, namun mengalami kendala pada banyaknya KPRI yang tidak aktif. Berdasarkan informasi dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Badung bahwa dari lima belas unit KPRI di Kabupaten Badung hanya tujuh unit yang aktif dan telah melaksanakan RAT pada

tahun 2014, delapan unit lainnya dinyatakan tidak aktif dan tidak melaksanakan RAT tahun 2014 bahkan diantaranya ada yang tidak melaksanakan RAT selama 6 tahun terakhir.

Banyak anggota koperasi yang hanya ikut bergabung namun tidak ikut berperan aktif dalam sebuah koperasi. Ketidaktifan anggota koperasi dapat dilihat dari kurangnya anggota koperasi yang menghadiri RAT dan ikut memberi saran saat RAT. Banyak anggota koperasi yang hanya ikut menghadiri RAT namun tidak memberikan kontribusinya demi kemajuan koperasi.

*“Saya tidak pernah menghadiri RAT karena tidak pernah dapat pemberitahuan dari koperasi, saya menjadi anggota koperasi hanya agar mempermudah mendapatkan pinjaman dan melakukan kredit”.*

(Made, 27, KPRI Darma Sedana).

**Tabel 2**  
**Tingkat Partisipasi Anggota dalam RAT tahun 2014**

No	Nama Koperasi	Tanggal RAT	Undangan	Kehadiran	% Kehadiran
1	KPRI. Werdhi Wisata	21/2/2014	292	147	50,3 %
2	KPRI. Politeknik Bali	8/3/2014	277	203	73,2%
3	KPRI. Pemasarakatan	15/3/2014	157	98	62,4%
4	KPRI. Artha Nadhi	19 /1/2014	79	58	73,4%
5	KPRI Bumi Bhakti	7/4/2014	93	69	74,1%
6	KPRI Karya Bina Sejahtera Unud	6/3/2014	300	225	75%
7	KPRI. Darma Sedana	30/1/2014	170	101	59%

*Sumber* :Tujuh KPRI di Kabupaten Badung, 2015

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada KPRI.Werdhi Wisata tingkat partisipasi anggota kehadiran RAT hanya 50,3 %, persentase paling rendah dibandingkan tujuh KPRI lainnya. KPRI Karya Bina Sejahtera Unud pada Tabel 2

memiliki persentase partisipasi kehadiran RAT sebesar 75%, hal ini menunjukkan dibandingkan dengan tujuh KPRI yang di jelaskan pada Tabel 2 tingkat kesadaran anggota akan pentingnya partisipasi saat RAT, seperti kehadiran saat RAT sudah cukup tinggi. Kenaikan sisa hasil usaha koperasi dapat membuat koperasi berkembang menjadi lebih baik dan juga menguntungkan bagi setiap anggotanya. Melalui partisipasi koperasi terhadap kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi merupakan wujud dari peran penting koperasi tersebut.

Salah satu faktor yang dianggap penting bagi peningkatan partisipasi anggota dalam koperasi adalah kualitas pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota koperasi. Kualitas pelayanan koperasi dapat menarik minat anggota koperasi untuk bergabung dan berpartisipasi aktif dalam KPRI. Mengingat keberadaan lembaga keuangan ini merupakan industri jasa dimana kepuasan anggota merupakan faktor yang terpenting, maka penelitian terhadap kualitas pelayanan sangat penting dilakukan. Tujuannya adalah adanya peningkatan mutu layanan dan dalam jangka panjang dapat mempertahankan jumlah anggota pada koperasi. Kualitas pelayanan pada koperasi masih dirasakan kurang bagi beberapa anggota koperasi, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara langsung terhadap salah satu anggota koperasi.

*“Jika dilihat dari gedung koperasi saya rasa kurang, karena sempit dan barang-barang kurang ditata dengan rapi”.*

(Anonim, 38, Anggota KPRI. Artha Nadhi)

SHU adalah selisih antara penghasilan yang diterima selama periode tertentu dan pengorbanan yang dikeluarkan untuk memperoleh penghasilan

(Rudianto, 2001:7). SHU sangat penting untuk diteliti tidak hanya karena menentukan keberhasilan usaha koperasi, namun juga keberlanjutan KPRI tersebut. Tujuh unit KPRI yang aktif dan melaksanakan RAT tahun 2014 di Kabupaten Badung juga tidak jauh dari berbagai masalah internal yang dihadapi seperti rendahnya partisipasi anggota dalam menghadiri RAT dan memberisaran saat RAT, serta kondisi gedung yang masih kurang baik.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha (SHU) Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung ?, 2) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung ?, 3) bagaimana pengaruh partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha (SHU) Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung ?, 4) bagaimana pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan melalui partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung ?

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan: 1) untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha (SHU) Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung, 2) untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung, 3) untuk menganalisis partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha (SHU) Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung, dan 4) untuk menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas

pelayanan melalui partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung.

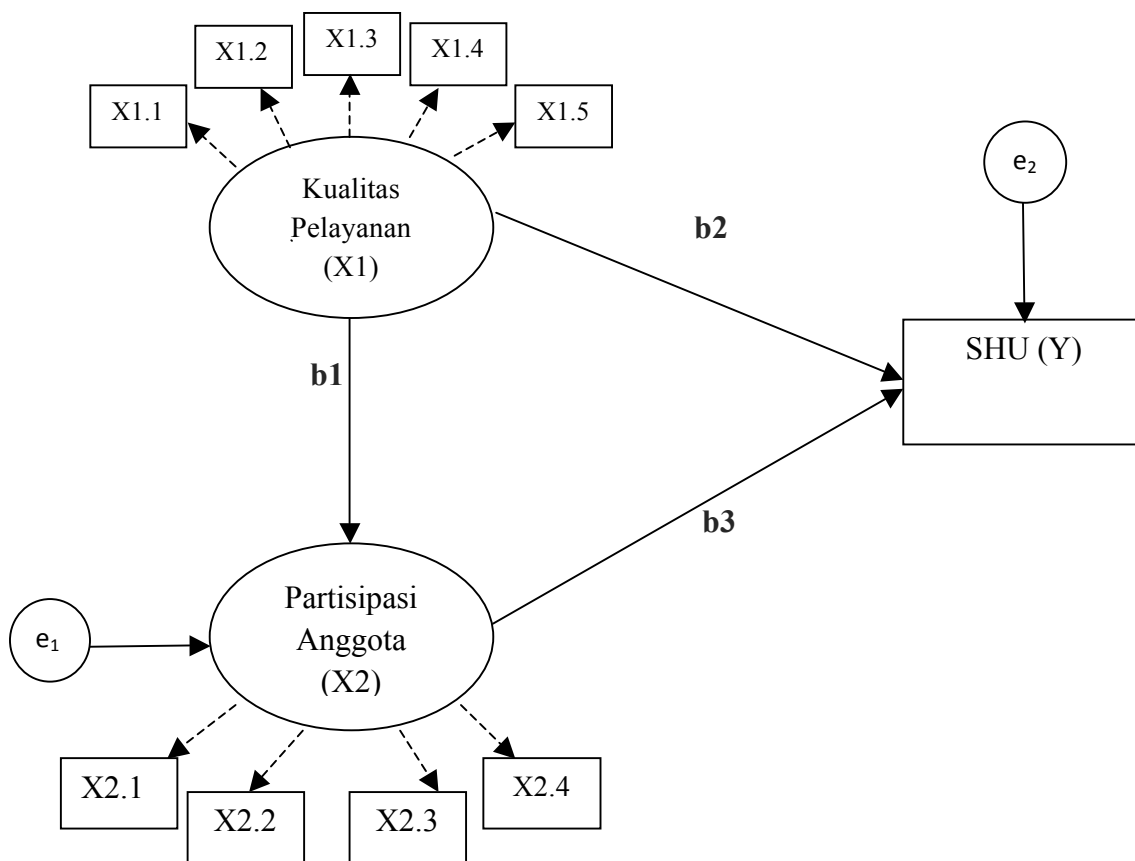
## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada KPRI di Kabupaten Badung dengan menggunakan objek penelitian terdiri dari kualitas pelayanan, partisipasi anggota, sisa hasil usaha dan nasabah KPRI yang aktif dan melaksanakan RAT tahun 2014 di Kabupaten Badung. Data dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder dan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah KPRI se Kabupaten/Kota, jumlah KPRI di Kabupaten Badung dan data PDRB Kabupaten Badung tahun 2009-2013. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan kuisioner yang telah disebarakan kepada responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah KPRI di Kabupaten Badung. Sampel didefinisikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010:116). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 orang yang diambil masing-masing dari tujuh KPRI yang aktif dan melaksanakan RAT tahun 2014 di Kabupaten Badung. Pengambilan sampel berdasarkan nama koperasi dengan menggunakan metode *purposive proporsional random sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik Observasi, wawancara dan kuisioner.



**Model Analisis Jalur**



Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Faktor digunakan untuk memperoleh skor faktor dari variabel laten dibentuk oleh variabel indikator dan Analisis Jalur digunakan untuk mengetahui hubungan langsung variabel independen terhadap variabel dependen dan hubungan tidak langsung yang melalui variabel intervening.

Berdasarkan Gambar 1 dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut:

$$X_2 = b_1 X_1 + e_1 \dots\dots\dots(1)$$

$$Y = b_2 X_1 + b_3 X_2 + e_2 \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

- X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan
- X<sub>1.1</sub> = Bukti Fisik (*Tagibles*)
- X<sub>1.2</sub> = Keandalan (*Reability*)
- X<sub>1.3</sub> = Ketanggapan (*Responsiviness*)
- X<sub>1.4</sub> = Jaminan (*Assurance*)
- X<sub>1.5</sub> = Empati (*Empathy*)
- X<sub>2</sub> = Partisipasi Anggota
- X<sub>2.1</sub> = Kehadiran Mengikuti RAT
- X<sub>2.2</sub> = Keaktifan memberi saran dalam RAT
- X<sub>2.3</sub> =Pemanfaatan jasa koperasi
- X<sub>2.4</sub> =Melakukan transaksi simpan pinjam
- Y = Sisa Hasil Usaha
- Y1.1 = Mendapatkan SHU tepat waktu dan teratur
- Y1.2 = Menjadi anggota untuk mendapatkan SHU, pinjaman dan kredit
- Y1.3 = Mendapatkan SHU > Rp 200.000
- b<sub>1</sub> = Koefisien jalur X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>
- b<sub>2</sub> = Koefisien jalur X<sub>1</sub> dan Y
- b<sub>3</sub> = Koefisien jalur X<sub>2</sub> dan Y
- e<sub>1</sub>,e<sub>2</sub> = *Error*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

KPRI sebelumnya bernama Koperasi Pegawai Negeri (KPN), setelah berlakunya Undang-undang (UU) No. 25 tahun 1992 tentang perkoprasian berubah nama menjadi KPRI. Berdasarkan SK Menteri Koperasi No. 139/M/XI/1984, pengklasifikasian koperasi dibedakan menjadi tiga golongan yaitu berdasarkan penilaian aspek kelembagaan, aspek usaha, dan aspek khusus. Setelah berlakunya UU No. 25 tahun 1992, maka penilaian untuk pengklasifikasian ditiadakan. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi campur

tangan pemerintah dalam kegiatan internal koperasi untuk mencapai tujuannya yaitu meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

### Analisis Faktor Konfirmatori

1) Uji *Kaiser Meyer Olkin* digunakan untuk mengetahui kecukupan sampel.

Analisis faktor dianggap layak jika besaran KMO memiliki nilai minimal 0,5.

Hasil uji KMO dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 3**  
**Hasil Uji KMO**

KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)	Cutt-off Value	Nilai	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	$\geq 0,50$	0,742	Baik
Partisipasi Anggota ( $X_2$ )	$\geq 0,50$	0,654	Baik
Sisa Hasil Usaha (Y)	$\geq 0,50$	0,641	Baik

Sumber : Hasil pengolahan data

Hasil uji yang ditunjukkan dalam Tabel 3 memperlihatkan semua variabel memiliki  $KMO > 0,50$  berarti masing-masing variabel memiliki kecukupan sampel untuk analisis faktor.

2) *Measures of Sampling Adequacy* (MSA)

Kelayakan model uji faktor untuk masing-masing variabel dapat dilihat dari nilai *Measures of Sampling Adequacy* (MSA).

**Tabel 4**  
**Nilai MSA**

No	Variabel	Nilai MSA
X1	$X_{1,1}$	0.691
	$X_{1,2}$	0.701
	$X_{1,3}$	0.812
	$X_{1,4}$	0.788
	$X_{1,5}$	0.787
X2	$X_{2,1}$	0.637
	$X_{2,2}$	0.693
	$X_{2,3}$	0.650
	$X_{2,4}$	0.668
Y	$Y_{1,1}$	0.696

	Y <sub>1,2</sub>	0.605
	Y <sub>1,3</sub>	0.645

Sumber : Hasil pengolahan data

Nilai MSA yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian dari masing-masing variabel lebih >0,5 artinya masing-masing model layak digunakan dalam analisis faktor.

### Analisis Jalur

Analisis jalur (*Path Analysis*) adalah perluasan dari analisis regresi linear berganda untuk menguji hubungan kausalitas antara 2 atau lebih variabel. Perhitungan koefisien *path* dilakukan dengan analisis regresi melalui *software SPSS 17.0 for Windows*, diperoleh hasil yang ditunjukkan pada Tabel 5 berikut :

**Tabel 5**  
**Hasil Analisis Jalur Persamaan Regresi 1**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.236	1.037		5.047	.000
Kualitas Pelayanan	.518	.050	.730	10.465	.000

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 1 seperti yang disajikan pada Tabel 5, maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut :

$$X_2 = aX_1$$

$$X_2 = 0,730X_1$$

**Tabel 6**  
**Hasil Analisis Jalur Persamaan Regresi 2**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.257	1.141		.1102	.273
Kualitas Pelayanan	.225	.071	.336	3.176	.002
Partisipasi Anggota	.400	.100	.425	4.007	.000

Sumber : Hasil pengolahan data

Hasil analisis jalur substruktur 2 seperti yang disajikan pada Tabel 6, maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut :

$$Y = cX_1 + b X_2$$

$$Y = 0,336X_1 + 0,425 X_2$$

Berdasarkan model substruktur 1 dan substruktur 2, maka dapat disusun model akhir diagram jalur. Untuk menyusun model diagram jalur, terlebih dahulu dihitung nilai standar eror sebagai berikut :

$$e_i = \sqrt{1 - R_i^2}$$

$$e_1 = \sqrt{1 - R_1^2} = \sqrt{1 - 0,533} = 0,683$$

$$e_2 = \sqrt{1 - R_2^2} = \sqrt{1 - 0,502} = 0,705$$

Berdasarkan perhitungan pengaruh error (ei), didapatkan hasil pengaruh error (e1) sebesar 0,683 dan pengaruh error (e2) sebesar 0,705. Hasil koefisien determinasi total adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} R^2_m &= 1 - (e_1)^2 - (e_2)^2 \\ &= 1 - (0,683)^2 - (0,705)^2 \\ &= 1 - (0,466) - (0,497) \\ &= 1 - 0,963 = 0,037 \end{aligned}$$

Nilai determinasi total sebesar 0,037 mempunyai arti bahwa sebesar 3,7% variasi sisa hasil usaha (SHU) dipengaruhi oleh variasi kualitas pelayanan dan

partisipasi anggota, sedangkan sisanya sebesar 23,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### **Pengujian Pengaruh Langsung**

1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,730. Nilai Sig. t  $0,000 < 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung.

Partisipasi yang baik hanya dapat dicapai apabila anggota ikut serta dalam memanfaatkan segala pelayanan yang diberikan koperasi, oleh sebab itu kualitas pelayanan juga sangat berperan mempengaruhi partisipasi anggota. Dalam hal kualitas pelayanan, pengurus koperasi adalah yang sangat berperan dan harus mampu mengelola koperasi dengan sebaik-baiknya agar anggota dapat merasakan dan memperoleh kemanfaatannya berada menjadi anggota koperasi Sudiarditha (2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung. Positif artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Susanti (2012) yang menyebutkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Hasil penelitian Rini (2014) di Cianjur menyatakan

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Kualitas layanan merupakan faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota pada koperasi, dengan layanan yang memuaskan anggota dapat merasakan manfaat lebih dari koperasi. Layanan yang berkualitas dan memuaskan perlu dilakukan untuk mempertahankan kepuasan anggota sebagai pelanggan. Apabila layanan sudah memuaskan pelanggan maka hal tersebut dapat mempertahankan loyalitas anggota pada koperasi Tjiptono (2005:121).

2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU).

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,021 dengan nilai koefisien beta 0,336. Nilai Sig. t  $0,002 < 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sisa hasil usaha. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ramadhan (2013) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha koperasi. Rusdiyanto (2009) dan Savitri dkk (2012) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap sisa hasil usaha.

3) Pengaruh partisipasi anggota terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU).

Berdasarkan hasil analisis pengaruh Partisipasi Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,425. Nilai Sig. t

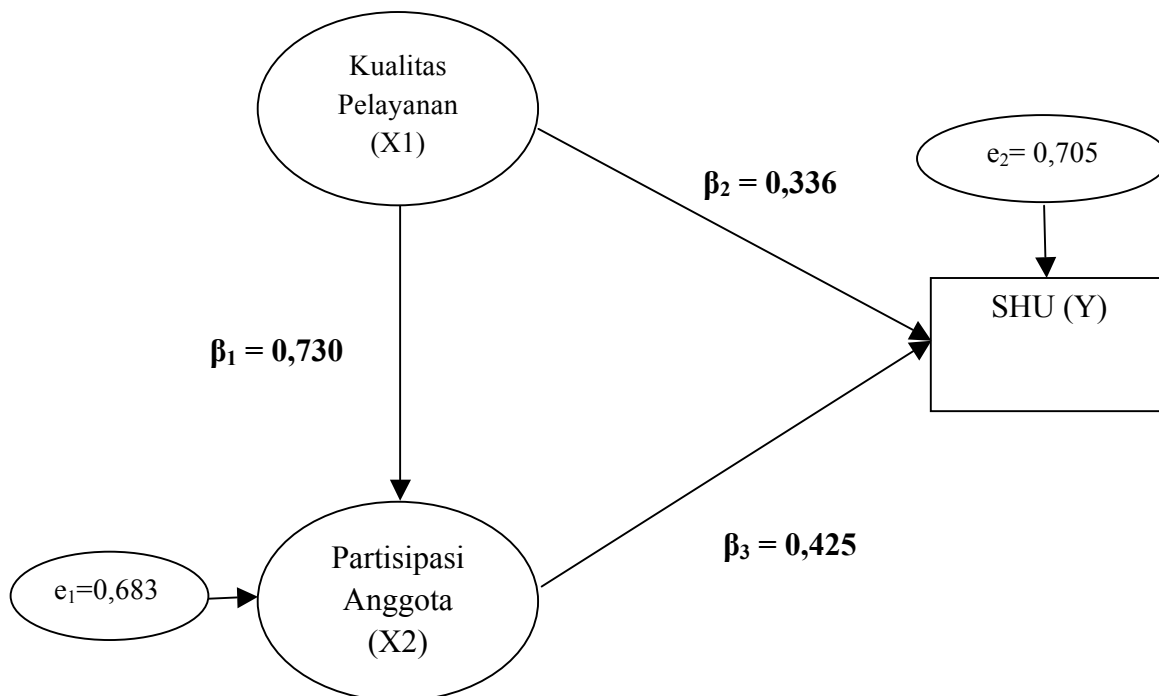
$0,000 < 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berarti bahwa partisipasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU).

Rasa memiliki dan membutuhkan koperasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana pengurus dapat menarik minat dan memotivasi anggotanya, sehingga anggota akan berpartisipasi secara aktif. Sisa hasil usaha koperasi tergantung dari tingkat partisipasi anggotanya. Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan mempertahankan keberlangsungan koperasi, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mutis (1992).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap sisa hasil usaha. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iswahyudi (2013) bahwa partisipasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap sisa hasil usaha. Widarti (2010) menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha. Hasil koefisien jalur pada hipotesis penelitian dapat digambarkan pada Gambar 2.



**Gambar 2 Model Akhir Analisis Jalur**



**Pengujian Pengaruh Tidak Langsung**

(1) Statistik Uji

$$S_{b_1b_3} = \sqrt{b_3^2 S_{b_1}^2 + b_1^2 S_{b_3}^2}$$

$$S_{b_1b_3} = \sqrt{(0,425^2)0,050^2 + (0,336^2)0,100^2}$$

$$S_{b_1b_3} = 0,0397$$

Keterangan :

$S_{b_1b_3}$  = besarnya standar *error* tidak langsung

$S_{b_1}$  = standar *error* koefisien  $b_1$

$S_{b_3}$  = standar *error* koefisien  $b_3$

$b_1$  = jalur  $X_1$  terhadap  $X_2$

$b_3$  = jalur  $X_2$  terhadap  $Y$

$b_1b_3$  = jalur  $X_1$  terhadap  $X_2$  ( $b_1$ ) dengan jalur  $X_2$  terhadap  $Y$  ( $b_3$ )

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka menghitung nilai z dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut :

$$z = \frac{b_1b_3}{Sb_1b_3}$$

$$z = \frac{(0,730)(0,425)}{0,0397}$$

$$z = 7,8148$$

## (2) Simpulan

Secara absolut Z hitung sebesar  $7,8148 > 1,64$ . Artinya partisipasi anggota ( $X_2$ ) merupakan variabel intervening pada kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap sisa hasil usaha (Y) atau dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap sisa hasil usaha melalui partisipasi anggota.

Adapun hasil pengujian hipotesis penelitian untuk pengujian pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha melalui partisipasi anggota, yaitu sesuai hasil penelitian, partisipasi anggota ( $X_2$ ) merupakan variabel intervening dalam kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap sisa hasil usaha (Y) Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung. Ini dikarenakan peningkatan kualitas pelayanan yang di berikan koperasi guna meningkatkan sisa hasil usaha mempengaruhi partisipasi anggota koperasi, secara langsung variabel independen berpengaruh sangat nyata terhadap variabel mediasi dan variabel mediasi berpengaruh sangat nyata terhadap variabel dependen, maka keadaan ini disebut *partial mediation*.

Sesuai dengan Tabel 8, bahwa nilai pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha melalui partisipasi anggota yaitu sebesar 0,310 yang mempunyai arti bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan melalui partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha adalah sebesar 31,0 persen.

**Tabel 8**  
**Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Partisipasi Anggota (X<sub>2</sub>), dan Sisa Hasil Usaha(Y)**

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Partisipasi Anggota ( $\beta_1 \times \beta_3$ )	Pengaruh Total
X <sub>1</sub> → X <sub>2</sub>	0,730	-	0,730
X <sub>1</sub> → Y	0,336	-	0,336
X <sub>2</sub> → Y	0,425	0,310	0,735

Sumber : Gambar 2

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bagian-bagian sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diperoleh yaitu:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung.
- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap sisa hasil usaha Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung.
- 3) Partisipasi anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap sisa hasil usaha Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung.

- 4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap sisa hasil usaha melalui partisipasi anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kabupaten Badung.

Berdasarkan hasil analisis dan simpulan di atas maka dapat diajukan beberapa saran yaitu kualitas pelayanan yang diberikan koperasi perlu ditingkatkan. Pendekatan diri kepada anggota perlu dilakukan, kenyamanan dan kecepatan dalam proses transaksi agar semua anggota merasakan keuntungan menjadi anggota koperasi. Melihat bahwa masih adanya anggota koperasi yang menyatakan masih kurangnya kenyamanan terhadap ruangan koperasi yang kurang tertata dengan baik, sehingga karyawan koperasi harus menata ruangan dengan baik agar terlihat rapi dan anggota merasa nyaman saat berkunjung ke koperasi. Kenyataannya masih ada beberapa anggota yang kurang aktif memberikan sumbangan pemikiran berupa saran atau ide saat RAT. Sebaiknya para anggota lebih sadar dan aktif memberikan saran saat RAT, bukan hanya sekedar datang dan duduk tanpa memberikan kontribusi apapun. Kesadaran akan keaktifan anggota menghadiri RAT dan memberikan saran atau ide saat RAT akan muncul dari diri sendiri anggota, namun karyawan dan pengurus koperasi bisa saja memberikan souvenir bagi anggota yang aktif memberikan saran atau ide saat RAT, sehingga dapat menjadi daya tarik anggota untuk kontribusi penuh dalam memajukan keberlangsungan usaha koperasi dan meningkatkan semangat berkoperasi.

## DAFTAR RUJUKAN

- Iswahyudi, Anwar. 2014. Pengaruh Partisipasi Anggota terhadap Bagian Selisih Hasil Usaha Anggota KPRI Tegap Pituruh. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Purworejo*.
- Mutis, Thoby, 1992. *Pengembangan Koperasi : Kumpulan Karangan*. Jakarta : Gramedia Widisarana Indonesia
- Ramadhan, Ibnu Cahyono. 2013. Pengaruh Modal Sendiri, Jumlah Anggota, Pendapatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha dan Implikasi terhadap Kesejahteraan Anggota pada Koperasi Primer LPMP DKI Jakarta. *Skripsi Universitas Gunadharma*.
- Rini, Yulia Eka. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi dan Kemampuan Manajerial Pengurus terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Skripsi*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rudianto. 2001. *Akuntansi Koperasi*. Jakarta : Erlangga.
- Rusdiyanto. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pencapaian Sisa Hasil Usaha (Studi Kasus pada Koperasi Unut Desa Batu). *Skripsi*
- Savitri, Ichdah Ayu, Sucihatningsih dan Margunani. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha Koperasi Serba Usaha Kecamatan Grinsing Kabupaten Batang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 1(2). Universitas Negeri Semarang
- Scarinci, Cynthia. 2003. *Small Business Alternative the Cooperative*
- Suditarditha, Saptono dan Widyastuti. 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), UNJ.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 15. Bandung : Alfabeta.
- Susanti, Ira. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pengurus terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam Rabi Jonggor Kecamatan Gunung Tuleh Kabupaten Pesaman Barat. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Padang*
- Tjipno, Fandy. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Widari, Sri. 2010. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Sisa Hasil Usaha (SHU) pada KPRI di Kabupaten Wonogiri tahun 2009. *Skripsi*. Universitas Sebelah Maret Surakarta.

Widiyanti, Ninik. 1991. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta