

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGELOLAAN USAHA TERHADAP  
PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI  
(Studi Survey Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah  
Kabupaten Bandung)**

**Dani Rachman**

e-mail : [dani.rachman1993@gmail.com](mailto:dani.rachman1993@gmail.com)

**Shopiatun Nissa**

e-mail : [Shopiatun024@gmail.com](mailto:Shopiatun024@gmail.com)

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bale Bandung

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha terhadap partisipasi anggota koperasi di Kabupaten Bandung. Metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis. Populasi penelitian adalah seluruh koperasi yang mewakili penelitian 2 koperasi yaitu Koperasi Pegawai Pemerintahan Kabupaten Bandung “*Repeh Rapih Kerta Raharja*” dan Koperasi Simpan Pinjam Nahdlatul Tujjar di Kabupaten Bandung, dengan sampel sebanyak 50 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, hanya kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi, sedangkan pengelolaan usaha tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya bagi koperasi untuk terus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada anggotanya.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, pengelolaan usaha, partisipasi anggota koperasi

**I. PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Perekonomian Indonesia mengalami resesi dalam beberapa tahun terakhir. Hal tersebut diakibatkan oleh terjadinya krisis ekonomi di beberapa negara yang berpengaruh terhadap Indonesia. Akibat krisis ekonomi, banyak dunia usaha dan perusahaan yang kesulitan beroperasi karena situasi perekonomian yang tidak stabil, sehingga banyak perusahaan yang terpaksa menutup usahanya karena tidak mampu lagi menanggung biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan operasionalnya.

Menurut Undang – undang Republik Indonesia, pada dasarnya setiap orang membutuhkan orang lain dalam kehidupan sehari-hari untuk meningkatkan kesejahteraan dengan cara bekerjasama. Kerjasama ini diadakan orang karena adanya kesamaan jenis kebutuhan hidup mereka. Maka dalam bidang perekonomian dibentuk koperasi sebagai salah satu badan usaha. Koperasi adalah badan usaha yang

beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas 2 asas kekeluargaan. Di dalam koperasi partisipasi anggota koperasi merupakan salah satu penentu keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuan, dengan partisipasi aktif dari anggota, dapat menggerakkan koperasi sesuai dengan yang dicita-citakannya, sehingga mencapai keberhasilan yang baik dari segi usaha.

Hasil wawancara bersama pengawas koperasi ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi partisipasi anggota koperasi, diantaranya kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha. Faktor pertama yang mempengaruhi partisipasi anggota suatu koperasi adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan informasi dari pengelola koperasi ditempat-tempat penelitian, diperoleh informasi bahwa ada 2 faktor utama yang mengharuskan koperasi meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota yaitu: Karena adanya tekanan dari pesaing (organisasi non koperasi) dan Perubahan kebutuhan manusia sebagai akibat dari adanya perubahan waktu.

Menurut Mutis (1992), Partisipasi anggota koperasi merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi. Amalia mengatakn dalam penelitiannya koperasi sebagai *business entity* dan *social entity* dibentuk oleh anggota-anggotanya untuk mencapai manfaat tertentu melalui partisipasi. Oleh karena itu, koperasi harus memiliki kegiatan-kegiatan tertentu untuk menjabarkan bentuk-bentuk partisipasi dan memacu manfaat bersama, ketika berbagai manfaat diperoleh melalui upaya-upaya bersama para anggota

Permasalahan yang akan dikaji adalah masih kurangnya partisipasi anggota Koperasi, hal tersebut ditunjukkan dengan masih kurangnya kesadaran dalam menggunakan jasa koperasi dan banyaknya anggota memilih pembelian diluar koperasi, serta masih kurangnya kesadaran dalam permodalan. Partisipasi anggota koperasi merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi.

Menurut Tjiptono (2017) mengatakan Kualitas Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan anggota, yang pada giliran akan meningkatkan partisipasi mereka dalam kegiatan koperasi. Sedangkan Menurut Ary Sandi (2015) mengatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha koperasi memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung.
2. Bagaimana Pengaruh Pengelolaan Usaha Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung.
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengelolaan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

### **2.1 Tinjauan Pustaka**

#### **2.1.1 Pengertian Kualiatas Pelayanan**

Menurut Goetsch dan Davis, menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Endar Sugiarto, pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain

(konsumen, tamu, pasie, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam kegiatan usaha koperasi, apabila kegiatan usaha koperasi menginginkan dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama, maka harus memberikan pelayanan yang terbaik agar para pelanggan merasa puas.

Menurut Fandy Tjiptono pada tahun 2017, kualitas pelayanan memiliki lima dimensi atau indikator utama, yaitu: bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

### **2.1.2 Pengertian Pengelolaan Usaha**

Pengelolaan usaha koperasi adalah serangkaian proses dan kegiatan yang dilakukan oleh manajemen koperasi untuk mengatur, mengoperasikan, dan mengendalikan sumber daya serta kegiatan usaha koperasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengelolaan ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan evaluasi terhadap seluruh aktivitas usaha koperasi.

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015), pengelolaan usaha koperasi adalah proses pengaturan dan pengendalian sumber daya koperasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama anggota koperasi. Hal ini mencakup segala upaya manajemen untuk memaksimalkan kesejahteraan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ary Sandi Raharjo dan Harnanik pada tahun 2015, pengelolaan usaha secara umum dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu: pengelolaan unit usaha, pengelolaan keuangan, dan pengelolaan pemasaran.

### **2.1.3 Pengertian Partisipasi Anggota Koperasi**

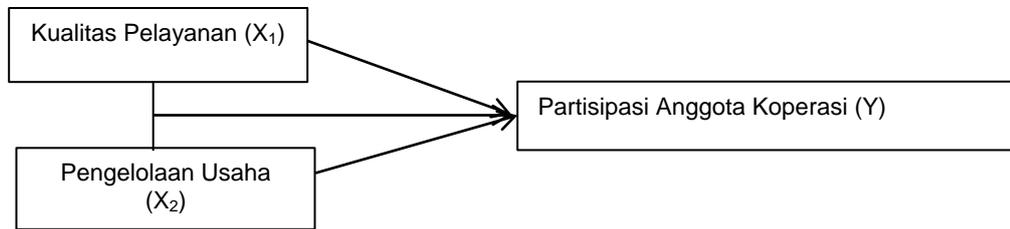
Partisipasi anggota koperasi adalah keterlibatan orang atau sekelompok orang dalam kegiatan koperasi, baik dalam permodalan, penggunaan jasa-jasa koperasi, maupun keterlibatan pada kegiatan rapat-rapat anggota untuk mencapai tujuan bersama, yaitu mendapatkan kemakmuran. Partisipasi anggota koperasi dapat diperlihatkan dengan cara rutin ketika melaksanakan kewajiban sebagai anggota, yaitu membayar simpanan (pokok dan sukarela), dan berkontribusi menyokong permodalan melalui simpanan sukarela, menggunakan layanan koperasi secara maksimal, serta ikut mendukung melalui transaksi pada usaha-usaha koperasi.

Menurut Kusnadi (2005), Partisipasi merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu organisasi. Sedangkan menurut Anoraga (2003), Partisipasi anggota koperasi adalah kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggungjawab. Anggota disini adalah anggota koperasi. Jadi, partisipasi anggota koperasi adalah ikut sertanya anggota dalam menjalankan hak dan kewajiban secara mental atau emosional untuk meningkatkan atau mempertahankan atau mencapai tujuan koperasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Marna dan Wardi pada tahun 2014, partisipasi anggota koperasi dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu: partisipasi dalam bidang organisasi, partisipasi dalam bidang permodalan, dan partisipasi dalam bidang usaha.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu :



Gambar 2.1  
Paradigma Penelitian

## 2.3 Hipotesis

Berdasarkan penjelasan di atas dan berdasarkan kerangka pemikiran yang ada, maka peneliti mencoba merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif secara parsial antara kualitas pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung.
2. Terdapat pengaruh positif secara parsial antara Pengelolaan Usaha Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung.
3. Terdapat pengaruh positif secara simultan antara Kualitas Pelayanan Dan Pengelolaan Usaha Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung.

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh yaitu berupa data primer, dimana data diperoleh secara langsung melalui wawancara, survei, dan observasi. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dan gabungan ketiganya. Instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner menggunakan skala *likert*.

### 3.1 Populasi dan Sempel

#### 3.1.1 Populasi

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh koperasi simpan pinjam aktif yang sudah tersertifikasi di Kabupaten Bandung.

#### 3.1.2 Sempel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan penelitian menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang *representative*. Adapun kriteria

yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu anggota aktif koperasi, yang paham akan tujuan dan fungsi koperasi, lamanya menjadi anggota minimal 2 tahun, usia anggota minimal 20 tahun, pekerjaan, Pendidikan minimal SMP. Maka diperoleh sampel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Sampel Penelitian**

Koperasi	Ketua	Pengurus	Anggota	Jumlah
Koperasi Pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung “Repeh Rapih Kerta Raharja”	1	2	22	25
Koperasi simpan pinjam Nahdlatul tujjar	1	2	22	25
Total Sampel				50

Sumber :Data diolah 2024

### 3.2 Metode Analisis

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan gabungan metode observasi, wawancara, dan kuesioner. Instrumen penelitian utama berupa kuesioner yang menggunakan skala Likert dengan kategori sebagai berikut :

- Untuk jawaban Sangat Setuju diberi bobot 5
- Untuk jawaban Setuju diberi bobot 4
- Untuk jawaban Cukup setuju diberi bobot 3
- Untuk jawaban Tidak setuju diberi bobot 2
- Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

#### 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono, regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2$$

Sumber : Sugiyono (2017:275)

#### 3. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) adalah pernyataan tidak adanya perbedaan antara parameter dengan statistik (data sampel) sedangkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah pernyataan ada perbedaan antara parameter dan statistik. Hipotesis yang dirumuskan dapat diuji melalui pengujian hipotesis berikut ini :

**a. Uji t (Parsial)**

Uji t statistik digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh signifikan secara parsial dari variabel Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ . Jika Nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara statistik.

**b. Uji F (Simultan)**

Uji F atau yang sering disebut uji simultan, uji model, atau ANOVA digunakan untuk menguji hipotesis bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dengan kata lain, uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibangun dapat menjelaskan variasi dalam variabel terikat secara signifikan.

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Hasil Penelitian**

**4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif**

Secara umum, kualitas pelayanan koperasi saat ini dapat dikategorikan baik. Namun, terdapat potensi peningkatan, terutama dalam hal responsivitas pengurus terhadap keluhan anggota. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih optimal, beberapa upaya perlu dilakukan, seperti pelatihan berkelanjutan bagi pengurus, pemanfaatan teknologi informasi, dan peningkatan sarana dan prasarana. Komitmen koperasi untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan harus tetap dipertahankan.

Pengelolaan usaha koperasi secara keseluruhan dinilai sudah baik. Namun, terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam hal penetapan harga produk. Agar lebih kompetitif dan memenuhi harapan anggota, koperasi perlu melakukan analisis pasar secara mendalam serta menyesuaikan strategi penetapan harga. Selain itu, pemberian tunjangan hari raya kepada anggota merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan loyalitas mereka.

Partisipasi anggota koperasi secara keseluruhan sudah baik. Namun, tingkat pemanfaatan layanan pinjaman masih dapat ditingkatkan. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan anggota melalui transparansi informasi dan program edukasi. Selain itu, peningkatan kualitas produk dan layanan pinjaman, kemudahan akses, serta pelayanan prima juga sangat penting. Dengan demikian, diharapkan partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan pinjaman akan semakin meningkat, sehingga memberikan manfaat yang lebih besar bagi seluruh anggota koperasi.

Untuk mencapai keberhasilan yang lebih besar, koperasi perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, perbaikan pengelolaan usaha, serta peningkatan partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan yang disediakan. Dengan demikian, koperasi dapat semakin tumbuh dan berkembang serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi seluruh anggota.

#### 4.1.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut hasil pengujian analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 20:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10427.218	5764.026		1.809	.077
1 Kualitas Pelayanan	.375	.113	.431	3.323	.002
Pengelolaan Usaha	.271	.148	.238	1.833	.073

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota Koperasi

Sumber : pengelolaan data dengan SPSS Versi 20

Berdasarkan hasil perhitungan secara manual maupun SPSS di atas maka di dapat persamaan sebagai berikut :

$$Y = 10,4272825 + 0,37458482 X_1 + 0,271 X_2$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 10,4272825  
Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen ditiadakan atau Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Pengelolaan Usaha ( $X_2$ ) Nilainya 0, Maka Partisipasi Anggota Koperasi ( $Y$ ) adalah 10,4272825
2. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,37458482  
Koefisien regresi ( $b_1$ ) tersebut hasilnya positif. Hal ini menunjukkan indikasi adanya hubungan yang searah, artinya jika nilai variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) naik 1% (0,01) maka akan menyebabkan kenaikan Partisipasi Anggota Koperasi sebesar 0,37458482.
3. Koefisien regresi Pengelolaan Usaha ( $X_2$ ) sebesar 0,271  
Koefisien regresi ( $b_2$ ) tersebut hasilnya positif. Hal ini menunjukkan indikasi adanya hubungan yang searah, artinya jika nilai variabel Pengelolaan Usaha ( $X_2$ ) naik 1% (0,01) maka akan menyebabkan kenaikan Partisipasi Anggota Koperasi sebesar 0,271 dengan asumsi variabel lain tetap.

#### 4.1.3 Pengujian Hipotesis

##### 4.1.3.1 Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis penelitian, maka dilakukan pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Pada tabel 4.1 di atas nilai  $t_{hitung}$  untuk Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah 3.323 pada  $t_{tabel}$  dengan dk 47 dan taraf signifikansi 0,05 diperoleh 2,011 (lihat  $t_{tabel}$  pada lampiran). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.323 > 2,011$ ) dan  $0,02 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi secara parsial pada Koperasi di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung.
- b. Pada tabel 4.1 serta hasil perhitungan di atas, nilai  $t_{hitung}$  untuk Pengelolaan Usaha ( $X_2$ ) adalah 1.833 pada  $t_{tabel}$  dengan dk 47 dan taraf signifikansi 0,05

diperoleh 2,011 (lihat  $t_{tabel}$  pada lampiran). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1.833 < 2,011$ ) dan  $0,073 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengelolaan Usaha terhadap Partisipasi Anggota Koperasi secara parsial pada Koperasi di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung.

#### 4.1.3.2 Uji F (Simultan)

Berikut hasil pengujian Uji F (Simultan) menggunakan SPSS 20:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Perhitungan Uji-F**  
**Pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	644231873.986	2	322115936.993	10.979	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1378942333.534	47	29339198.586		
	Total	2023174207.520	49			

a. Dependent Variable: Partisipasi Anggota Koperasi

b. Predictors: (Constant), Pengelolaan Usaha, Kualitas Pelayanan

Sumber : Pengolahan data dengan SPSS Versi 20

Berdasarkan gambar diatas terlihat jika hasil  $t_{hitung}$  untuk variabel Partisipasi Anggota Koperasi (Y) berada pada daerah penolakan  $H_0$  yang disebabkan oleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dimana  $10,979 > 3,195$  Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang berarti secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha terhadap Partisipasi Anggota Koperasi secara simultan pada Koperasi di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung.

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat, maka pembahasan untuk menjawab permasalahan dan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah di Kabupaten Bandung

Hasil uji parsial penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel Partisipasi Anggota Koperasi (Y). Menurut Tjiptono (2017) Kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi anggota, membuat mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Kepuasan anggota yang tinggi meningkatkan loyalitas dan kepercayaan mereka terhadap koperasi. Partisipasi anggota yang aktif dalam kegiatan koperasi, seperti rapat, pengambilan keputusan, dan gotong royong, sangat penting untuk keberhasilan dan pertumbuhan koperasi. Oleh karena itu, koperasi perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan partisipasi anggota koperasi, yang pada akhirnya akan mendukung kemajuan koperasi secara keseluruhan.

Kondisi juga dibuktikan dengan beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan kualitas pelayanan berpengaruh penting terhadap partisipasi anggota koperasi. Penelitian Sari (2017) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota koperasi. Selanjutnya Almaududi (2024) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan partisipasi anggota Koperasi Flamboyan di kota Jambi dengan koefisien sebesar 0,511.

Dengan demikian hasil penelitian pada Koperasi di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi. Hal ini dilihat bahwa semakin baik

kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi maka semakin tinggi partisipasi anggota koperasi.

Hal ini menunjukkan bahwa anggota koperasi yang menganggap puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi. dengan kata lain partisipasi aktif anggota koperasi memang sangat penting untuk kemajuan koperasi. oleh karena itu, koperasi perlu terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar koperasi merasa puas dan termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.

## **2. Pengaruh Pengelolaan Usaha terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah di Kabupaten Bandung**

Pada analisis ini menunjukkan hasil uji T penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengelolaan Usaha ( $X_2$ ) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel Partisipasi Anggota (Y). Hasil tersebut didukung oleh penelitian Wuryani (2020) yang menyatakan bahwa meningkatkan pengelolaan usaha koperasi tidak secara langsung meningkatkan partisipasi anggota koperasi, hal ini bertentangan dengan beberapa peneliti terdahulu yang menunjukkan hasil positif.

Adapun penelitian lain yang mengatakan bahwa pengelolaan usaha berpengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi, sebagaimana dalam penelitian yang dilakukan oleh Mardalena (2017) menyimpulkan bahwa pengelolaan usaha koperasi yang baik dan efisiensi memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi. Hal ini berarti bahwa semakin baik pengelolaan usaha maka semakin tinggi pula partisipasi anggota koperasinya.

Berdasarkan hasil penelitian pada Koperasi di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung, terdapat temuan yang menarik terkait hubungan antara pengelolaan usaha dan partisipasi anggota koperasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan usaha tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi. Artinya, meningkatnya kualitas pengelolaan usaha, dalam penelitian ini, tidak secara langsung meningkatkan partisipasi anggota koperasi.

Hal ini disebabkan oleh kurangnya kejelasan informasi tentang manfaat pengelolaan usaha bagi anggota, pengaruh faktor eksternal yang lebih kuat, kurangnya mekanisme partisipasi anggota koperasi yang efektif, ketidakcocokan antara pengelolaan usaha dan kebutuhan anggota, dan kemampuan serta profesionalisme pengurus koperasi yang kurang memadai.

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada Dinas Koperasi dan UMKM di Kabupaten Bandung**

Hasil analisis verifikatif, menunjukkan ada hubungan yang sangat kuat dan positif antara variabel kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha dengan partisipasi anggota koperasi secara simultan. Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha secara bersama-sama akan meningkatkan partisipasi anggota koperasi. Secara simultan kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha berpengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi.

Menurut Ary Sandi Raharjo (2015) Kualitas pelayanan yang baik dan pengelolaan usaha yang efektif dapat meningkatkan partisipasi anggota koperasi. Kedua faktor ini memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong anggota untuk lebih aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan koperasi. Dimensi SERVQUAL seperti keandalan, daya tanggap, keterjaminan, empati, dan keberwujudan fisik memainkan peran penting dalam

meningkatkan kualitas pelayanan yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan partisipasi anggota koperasi.

Meskipun kualitas pelayanan, pengelolaan usaha, dan partisipasi anggota merupakan faktor kunci keberhasilan koperasi, penelitian ini menemukan sejumlah hambatan yang seringkali menghambat pencapaian tujuan tersebut. Kualitas pelayanan yang tidak konsisten, seperti ketidakramahan petugas, terbatasnya produk dan layanan, serta kesulitan dalam mengakses informasi, menjadi keluhan umum anggota. Pengelolaan usaha yang kurang profesional, ditandai dengan lemahnya tata kelola perusahaan, kurangnya akuntabilitas, dan terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten, juga menjadi tantangan besar. Rendahnya tingkat literasi keuangan anggota mengakibatkan kesulitan dalam memahami produk dan layanan keuangan koperasi, serta kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan.

## **V. SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis uji pengaruh parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada koperasi-koperasi di bawah naungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan koperasi, semakin baik pula partisipasi anggota koperasi demikian pula sebaliknya.
2. Dari hasil analisis uji pengaruh parsial menunjukkan bahwa variabel Pengelolaan Usaha tidak memiliki pengaruh terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada koperasi-koperasi di bawah naungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung. Artinya, meskipun pengelolaan usaha dijalankan dengan baik, hal tersebut tidak secara langsung meningkatkan Partisipasi Anggota Koperasi demikian pula sebaliknya.
3. Secara simultan, variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi pada koperasi-koperasi di bawah naungan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bandung. Artinya, baik Kualitas Pelayanan maupun Pengelolaan Usaha merupakan faktor penting yang mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi. Semakin baik penerapan Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha, semakin tinggi pula tingkat Partisipasi Anggota Koperasi.

### **5.2 Saran**

Saran yang dapat dijadikan masukan dari penulis adalah sebagai berikut :

1. Penerapan Kualitas Pelayanan lebih efektif adalah dengan meningkatkan unsur-unsur pendukung Kualitas Pelayanan seperti sumber daya manusia, Prosedur operasional dan teknologi infrastruktur, agar pendataan lebih terperinci sehingga informasi yang dihasilkan akurat dan dapat diandalkan dalam hal pengambilan keputusan mengenai keluhan yang dirasakan oleh anggota koperasi itu sendiri.
2. Lebih meningkatkan pengelolaan usaha secara berkala terhadap pengelolaan pemasaran baik itu harga beli maupun harga jual agar kinerja penjualan dapat terkontrol, dengan demikian bagian pemasaran dapat menaksirkan penghasilan yang akan didapat dan strategi penjualan yang harus dilakukan agar target penjualan tetap terpenuhi.

- 3 Untuk meningkatkan partisipasi anggota koperasi, perlu dilakukan upaya komprehensif yang berfokus pada perbaikan kualitas pelayanan, pengelolaan usaha yang baik, serta pemberdayaan anggota melalui sosialisasi dan pelatihan. Tujuannya adalah membuat koperasi lebih menarik dan mendorong anggota untuk terlibat secara aktif. Dengan menyediakan layanan yang prima, mengelola usaha secara efisien, dan memberdayakan anggota, koperasi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas anggota. Langkah-langkah ini akan membuat anggota merasa lebih dihargai dan memiliki rasa memiliki yang kuat terhadap koperasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Christanto, S., Yudhistira, O. (2023). Hubungan tingkat pengetahuan keluarga terhadap perawatan di rumah pada penderita *Thalasemia* RSUD Provinsi NTB. Penerbit: *Innovative: Journal of Social science research*.
- Goetsch. Davis, "Manajemen mutu untuk era informasi (edisi ke-6)", yogyakarta 2004, hal. 51.
- Mardalena. *Pengelolaan Usaha Koperasi terhadap partisipasi anggota*, Jurnal bisnis dan manajemen Universitas Pendidikan Indonesia, 1 (1) hal 1-10. 2017
- Marlina, H. (2023). Pengaruh citra merek, kualitas dan harga terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha NMAX. Penerbit: *Innovative: Journal of Social science researc*.
- Raharjo, A. S. dan H. (2015). *Economic Education Analysis Journal*. 4(2), 549–561. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Sari. (2017) *Pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi pada koperasi simpan pinjam coblong pamor*, Jurnal Administrasi dan kebijakan public, Vol. 6, no. 2, Hal 173-184. <https://doi.org/10.59672/arthaniti.v1i01.968>
- Sugiarto, E, "psikologi pelayanan dalam industri jasa", Jakarta:gramedia pustaka umum, 2002 hal 36.
- Sugiyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Menurut Persepsi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Parit Culum. 1– 10.
- Sugiyanto. (2018) *Pengaruh kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha terhadap partisipasi anggota koperasi jasa simpan pinjam (studi kasus pada koperasi simpan pinjam setia budi dan cabang pembantu parung bogor)*, 2018. <http://dx.doi.org/10.24127/jp.v12i1.10335>.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategis Pemasaran* (Yogyakarta:Andi Offset), edisi 4.  
*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 (Pasal 33 Ayat 1) Tentang Keuangan Mikro.* (n.d.). <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2013/1TAHUN2013UUPenjel.htm> (Diakses pada tanggal 19 Maret 2024, Jam 19.39)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian (Bab 5 tentang keanggotaan Pasal 20).* (n.d.). <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1992/25tahun~1992uu.htm> (Diakses pada tanggal 19 Maret 2024, Jam 20.59)
- Wuryani, E. (2020). Management Of Cooperatives In Improving Financial Performance In East Java, Indonesia. 390(Icracos 2019), 99–102. <https://doi.org/10.2991/Icracos-19.2020.20>