



**PENGARUH LINGKUNGAN USAHA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP SISA HASIL USAHA
ANGGOTA MELALUI PARTISIPASI ANGGOTA DI KUD
BANYUMANIK SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Angela Merici Natalia

NIM 7101415202

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari : Senin

Tanggal : 17 September 2019



Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si

NIP.198201302009121005

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Rusdarti, M.Si

NIP. 195904211984032001

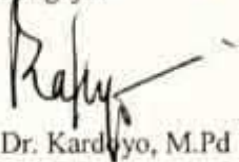
PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Oktober 2019

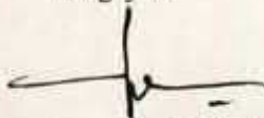
Penguji I



Dr. Kardiyono, M.Pd

NIP. 196205291986011001

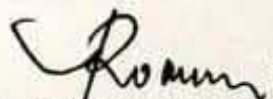
Penguji II



Inaya Sari Melati, S.Pd., M.Pd

NIP. 198912182015042003

Penguji III



Prof. Dr. Rusdarti, M.Si

NIP. 195904211984032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D.

NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angela Merici Natalia

NIM : 7101415202

Tempat, Tanggal Lahir : Wonosobo, 26 Desember 1996

Alamat : Suropati RT02/RW09, Sapuran, Wonosobo

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 13 September 2019



Angela Merici Natalia

7101415202

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan !” (Yeremia 17:7)

Persembahan:

1. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa mendoakan, dan membimbing setiap langkah hidup saya
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang

PRAKATA

Segala puji bagi Tuhan yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan berkatNya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Lingkungan Usaha dan Kualitas Pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota melalui Partisipasi Anggota di KUD Banyumanik Semarang*” ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Semarang.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, saran, dan kerjasama berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penyusun sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto MBA., Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk melakukan penelitian.
4. Prof. Dr. Rusdarti, M.Si, dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan, arahan, saran serta motivasi yang bermanfaat kepada penyusun selama penyusunan skripsi ini.

5. Dr.Kardoyo, M.Pd, dosen penguji 1 yang telah memberikan arahan dan masukan
6. Inaya Sari melati, S.Pd., M.Pd, dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan dan masukan
7. Bapak Marsana, Ketua KUD Banyumanik Semarang yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian skripsi ini
8. Anggota KUD Banyumanik Semarang yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden.
9. Teman-teman Pendidikan Ekonomi Koperasi A 2015 yang telah menjadi kawan perjuangan selama menempuh pendidikan.
10. Keluarga UKKK Unnes yang telah menjadi rumah kedua dan memberi banyak pengalaman di luar kegiatan perkuliahan.
11. Michael Ivan Aji Utama dan para sahabatku yang senantiasa memberi doa, motivasi, semangat, kasih sayang, dan dukungan di setiap langkahku.
12. KOKERMA Semarang yang telah memberi bantuan materiil dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, Oktober 2019

Penyusun

SARI

Natalia, Angela Merici. 2019. “Pengaruh Lingkungan Usaha dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota Melalui Partisipasi Anggota di KUD Banyumanik Semarang ”. *Skripsi*. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Prof. Dr. Rusdarti, M.Si

Kata Kunci : Lingkungan Usaha, Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha Anggota.

Koperasi merupakan badan usaha yang memiliki tujuan untuk menyejahterakan anggotanya berdasarkan asas kekeluargaan. Salah satu hak yang diperoleh anggota ialah pembagian sisa hasil usaha berdasarkan jasa anggota. Sisa hasil usaha yang diperoleh masing-masing anggota berbeda satu sama lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lingkungan usaha dan kualitas usaha melalui partisipasi anggota sebagai variabel mediasi terhadap sisa hasil usaha anggota KUD Banyumanik Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 560 anggota KUD Banyumanik Semarang sebagai populasi. Dengan menggunakan rumus Slovin, diambil 85 anggota sebagai sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah angket dan dokumentasi. Data dianalisis dengan analisis deskriptif, analisis jalur (*path analysis*), dan uji Sobel.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel lingkungan usaha masuk dalam kriteria baik, kualitas pelayanan masuk dalam kriteria sangat baik, dan partisipasi anggota masuk dalam kriteria sangat baik. Analisis jalur menunjukkan hasil lingkungan usaha berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 27,5%. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 11%. Lingkungan usaha berpengaruh langsung terhadap sisa hasil usaha anggota sebesar 27,4%, berpengaruh tidak langsung sebesar 12,2% melalui partisipasi anggota dan memiliki pengaruh total sebesar 39,6% terhadap sisa hasil usaha anggota. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap sisa hasil usaha anggota sebesar 5,4%, berpengaruh tidak langsung sebesar 7,7% melalui partisipasi anggota dan memiliki pengaruh total 13,1% terhadap sisa hasil usaha anggota. Sedangkan partisipasi anggota berpengaruh sebesar 5,4% terhadap sisa hasil usaha anggota.

Kesimpulan dari penelitian ini ialah bahwa lingkungan usaha memiliki pengaruh signifikan baik secara langsung terhadap sisa hasil usaha anggota maupun tidak langsung melalui partisipasi anggota. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan baik secara langsung terhadap sisa hasil usaha anggota dan tidak langsung melalui partisipasi anggota. Disarankan bagi anggota koperasi untuk meningkatkan partisipasinya di koperasi sehingga dapat meningkatkan sisa hasil usaha anggota. Disarankan pula bagi pengurus koperasi hendaknya lebih memperhatikan lingkungan usaha yang berkaitan dengan anggota dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga partisipasi anggota semakin meningkat diikuti peningkatan sisa hasil usaha anggota dengan memperhatikan aspek-aspek di dalamnya.

ABSTRACT

Natalia, Angela Merici. 2019. "The Effect of Business Environment and Service Quality on the Remaining Operations of Cooperative Members through Member Participation in KUD Banyumanik Semarang". *Essay*. Department of Economic Education. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor: Prof. Dr. Rusdarti, M.Si.

Keywords: Business Environment, Service Quality, Member Participation, and Net Income of Members.

Cooperative is a business entity that has the aim to improve the welfare of its members based on the principle of kinship. One of the rights obtained by members is the distribution of net income of members based on member services. The net income of members obtained by each member are different from each other. The purpose of this study was to analyze the effect of the business environment and service quality through member participation as a mediating variable to the surplus of the Banyumanik KUD Semarang members.

This study used quantitative methods with 560 members of Banyumanik KUD Semarang as population. Using the Slovin formula, 85 members were taken as a sample. Data collection methods used were questionnaires and documentation. Data were analyzed by descriptive analysis, path analysis (path analysis), and Sobel test.

Descriptive analysis results show that business environment variables are included in good criteria, service quality is included in very good criteria, and member participation is included in very good criteria. Path analysis shows the results of the business environment affect the participation of members by 27.5%. Service quality affects the participation of members by 11%. The business environment has a direct effect on the net income of members by 27.4%, an indirect effect of 12.2% through member participation and has a total effect of 39.6%. Service quality has a direct effect on the net income of members of 5.4%, an indirect effect of 7.7% through member participation and has a total effect of 13.1%. Meanwhile, the participation of members has an effect of 5.4% on the net income of members.

The conclusion of this study is that the business environment has a significant influence both directly on the net income of members or indirectly through member participation. Service quality has a significant effect both directly on the net income of members and indirectly through member participation. It is recommended for cooperative members to increase their participation in cooperatives so as to increase the net income of members. It is also suggested for cooperative management should pay more attention to the business environment relating to members and improve the service quality so that member participation is increasingly followed by an increase in the net income of members by paying attention to aspects in it.

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN..... | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| PRAKATA | vi |
| SARI | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 9 |
| 1.3 Cakupan Masalah | 10 |
| 1.4 Perumusan Masalah | 11 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.6 Kegunaan Penelitian | 12 |
| 1.7 Orisinalitas Penelitian | 13 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1 Kajian Teori Utama | 17 |
| 2.1.1 Pengertian Koperasi | 17 |
| 2.1.2 Jenis-jenis Koperasi | 19 |

| | |
|---|----|
| 2.1.3 Prinsip Koperasi..... | 22 |
| 2.1.4 Fungsi dan Peran Koperasi..... | 22 |
| 2.1.5 Perangkat Organisasi Koperasi..... | 22 |
| 2.2 Sisa Hasil Usaha Anggota..... | 24 |
| 2.2.1 Pengertian Sisa Hasil Usaha Anggota..... | 24 |
| 2.2.2 Pembagian Sisa Hasil Usaha Anggota | 25 |
| 2.2.3 Prinsip-prinsip Pembagian SHU Anggota..... | 27 |
| 2.2.4 Usaha untuk Meningkatkan Keberhasilan Koperasi..... | 28 |
| 2.3 Lingkungan Usaha..... | 30 |
| 2.3.1 Pengertian Lingkungan Usaha | 30 |
| 2.3.2 Aspek Lingkungan Usaha | 31 |
| 2.3.3 Indikator Lingkungan Usaha | 35 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan | 36 |
| 2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 36 |
| 2.4.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan..... | 37 |
| 2.4.3 Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... | 38 |
| 2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 39 |
| 2.5 Partisipasi Anggota..... | 39 |
| 2.5.1 Konsep Dasar Partisipasi..... | 39 |
| 2.5.2 Kewajiban dan Hak Anggota Koperasi..... | 41 |
| 2.5.3 Alat Partisipasi..... | 42 |
| 2.5.4 Indikator Partisipasi Anggota | 43 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran Teoretis..... | 51 |

| | |
|--|-----------|
| 2.7 Hipotesis..... | 54 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 56 |
| 3.1 Jenis dan Desain Penelitian | 56 |
| 3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 56 |
| 3.2.1 Populasi | 56 |
| 3.2.2 Sampel..... | 57 |
| 3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 58 |
| 3.3 Variabel Penelitian..... | 58 |
| 3.3.1 Variabel Bebas (X)..... | 59 |
| 3.3.2 Variabel Intervening | 61 |
| 3.3.3 Variabel terikat (Y)..... | 62 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 62 |
| 3.4.1 Angket | 62 |
| 3.4.2 Dokumentasi..... | 63 |
| 3.5 Metode Analisis Instrumen | 64 |
| 3.5.1 Validitas..... | 64 |
| 3.5.2 Reliabilitas | 65 |
| 3.6 Metode Analisis Data..... | 66 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif Persentase | 66 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik..... | 68 |
| 3.6.3 Uji Hipotesis | 69 |
| 3.6.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 70 |
| 3.6.5 Uji Sobel..... | 71 |

| | |
|--|------------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 72 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 72 |
| 4.1.1 Gambaran Umum KUD Banyumanik Semarang..... | 72 |
| 4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif..... | 73 |
| 4.1.3 Uji Asumsi Klasik..... | 85 |
| 4.1.4 Hasil Analisis Uji Hipotesis | 90 |
| 4.1.5 Pengujian Variabel Mediasi dengan Uji Sobel..... | 97 |
| 4.2 Pembahasan..... | 99 |
| 4.2.1 Pengaruh Lingkungan Usaha terhadap Partisipasi Anggota di KUD Banyumanik Semarang | 99 |
| 4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota di KUD Banyumanik Semarang | 101 |
| 4.2.3 Pengaruh Lingkungan Usaha terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota Melalui Partisipasi Anggota di KUD Banyumanik Semarang..... | 103 |
| 4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota Melalui Partisipasi Anggota di KUD Banyumanik Semarang..... | 105 |
| 4.2.5 Pengaruh Partisipasi Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota di KUD Banyumanik Semarang..... | 107 |
| BAB V PENUTUP | 110 |
| 5.1 Simpulan | 110 |
| 5.2 Saran | 111 |
| Daftar Pustaka | 113 |
| LAMPIRAN | 117 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| 1.1 Data Jumlah Total Penjualan dan Pendapatan KUD Banyumanik Tahun 2015-2018 | 4 |
| 1.2 Data Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib KUD Banyumanik | 5 |
| 1.3 Data Sisa Hasil Usaha (SHU) KUD Banyumanik Tahun 2015-2018..... | 8 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan | 43 |
| 3.1 Hasil Uji Validitas | 64 |
| 3.2 Hasil Uji Reliabilitas | 65 |
| 4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif | 72 |
| 4.2 Deskripsi Rata-Rata Perolehan SHU Anggota KUD Banyumanik Semarang | 74 |
| 4.3 Deskripsi Variabel Lingkungan Usaha KUD Banyumanik Semarang | 75 |
| 4.4 Deskripsi Variabel Lingkungan Usaha Sub Indikator Lingkungan Ekonomi | 76 |
| 4.5 Deskripsi Variabel Lingkungan Usaha Sub Indikator Lingkungan Teknologi | 76 |
| 4.6 Deskripsi Variabel Lingkungan Usaha Sub Indikator Lingkungan Demografik | 77 |
| 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan KUD Banyumanik Semarang..... | 78 |
| 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Sub Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>).... | 78 |
| 4.9 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Sub Indikator Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>) | 79 |
| 4.10 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Sub Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>) | 79 |
| 4.11 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Sub Indikator Empati (<i>Empaty</i>) | 80 |
| 4.12 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Sub Indikator Keberwujudan Fisik (<i>Tangible</i>) | 80 |
| 4.13 Deskripsi Variabel Partisipasi Anggota KUD Banyumanik Semarang | 81 |
| 4.14 Deskripsi Partisipasi Anggota Sub Indikator Partisipasi dalam Rapat Anggota .. | 82 |
| 4.15 Deskripsi Partisipasi Anggota Sub Indikator Partisipasi dalam Permodalan | 83 |

| | |
|---|----|
| 4.16 Deskripsi Partisipasi Anggota Sub Indikator Partisipasi dalam Menggunakan Jasa Koperasi | 83 |
| 4.17 Hasil Uji Normalitas dengan Partisipasi Anggota sebagai Variabel Dependent | 84 |
| 4.18 Hasil Uji Normalitas dengan Sisa Hasil Usaha Anggota sebagai Variabel Dependent | 85 |
| 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan 1 | 86 |
| 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan 2 | 87 |
| 4.21 Hasil Uji Glejser Persamaan 1 | 88 |
| 4.22 Hasil Uji Glejser Persamaan 2 | 89 |
| 4.23 Hasil Uji t Persamaan 1 | 90 |
| 4.24 Hasil Uji t Persamaan 2 | 92 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|----------------|
| 2.1 Kerangka Berfikir | 53 |
| 3.1 Model Analisis Jalur | 70 |
| 4.1 Model Analisis Jalur | 93 |
| 4.2 Pengaruh Lingkungan Usaha terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota Melalui Partisipasi Anggota | 94 |
| 4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota Melalui Partisipasi Anggota | 95 |
| 4.4 Pengaruh Partisipasi Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota | 96 |
| 4.5 Pengujian Sobel Hubungan Lingkungan Usaha dengan Sisa Hasil Usaha Anggota Melalui Variabel Mediasi Partisipasi Anggota | 97 |
| 4.6 Pengujian Sobel Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Sisa Hasil Usaha Anggota Melalui Variabel Mediasi Partisipasi Anggota | 98 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|----------------|
| 1 Data Responden Uji Coba Angket Penelitian | 117 |
| 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian | 118 |
| 3 Angket Penelitian | 119 |
| 4 Tabulasi Data Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian | 123 |
| 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 128 |
| 6 Data Responden Penelitian..... | 129 |
| 7 Tabulasi Data Hasil Penelitian | 132 |
| 8 Tabulasi Data Hasil Penelitian Per Indikator | 149 |
| 9 Hasil Analisis Data Penelitian | 164 |
| 10 Dokumentasi Penelitian..... | 171 |
| 11 Surat Ijin Melaksanakan Penelitian | 173 |
| 12 Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian..... | 174 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 menyebutkan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Dalam perekonomian tersebut, terdapat beberapa pelaku ekonomi. Pertama yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BUMN diatur dalam pasal 33 ayat 2 UUD 1945 yang berbunyi “Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara” yang berarti bahwa badan usaha tersebut seluruh modalnya dikuasai oleh negara. Selanjutnya ada Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) yang kepemilikan modalnya dikuasai oleh swasta. Pelaku ekonomi yang ketiga ialah koperasi. Menurut UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasar atas asas kekeluargaan”.

Koperasi sendiri dikenal sebagai soko guru perekonomian Indonesia dimana memiliki peran untuk memperkuat dan memperkokoh perekonomian rakyat Indonesia. Keberadaannya masih cukup eksis sebagai salah satu solusi pemecahan permasalahan ekonomi dimana koperasi berdiri untuk mengembangkan kegiatan perekonomian yang sudah ada. Bidang-bidang koperasi seperti koperasi produksi, koperasi serba usaha,

koperasi simpan pinjam, dan lain sebagainya disesuaikan dengan kebutuhan pemberdayaan sumber daya yang ada di lingkungan sekitar sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan terutama bagi anggotanya.

Koperasi merupakan badan usaha yang dekat dengan masyarakat. Keanggotaannya pun bersifat terbuka dan sukarela. Tidak ada paksaan baik dalam partisipasi maupun pengambilan keputusan. Koperasi bersifat demokratis dimana anggota koperasi menjadi pemegang keputusan dalam pengembangan usaha koperasi. Agar dapat mewujudkan tujuan koperasi untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi anggota secara efektif dan efisien, perlu adanya partisipasi anggota yang baik pula. Menurut Baswir (2017: 25), anggota koperasi yang sekaligus pemilik koperasi, memiliki peran yang sangat menentukan dalam mengembangkan usaha dan mengawasi jalannya koperasi. Dalam hal ini, partisipasi anggota dalam koperasi menjadi faktor pendukung perkembangan dan keberhasilan koperasi.

Partisipasi anggota dalam koperasi antara lain diwujudkan dalam bentuk partisipasi dalam permodalan seperti membayar simpanan pokok dan simpanan wajib, penggunaan jasa koperasi dan partisipasi dalam rapat anggota (RAT). Dalam hal ini, anggota menjadi bagian penting dalam perkembangan koperasi. Keanggotaan koperasi pada dasarnya bersifat sukarela dan terbuka (Baswir, 2017: 78). Sukarela di sini artinya bahwa menjadi anggota koperasi berdasarkan kemauannya sendiri. Sedangkan terbuka maknanya bahwa setiap orang yang mampu memenuhi syarat dapat diterima sebagai anggota koperasi. Keberadaan anggota koperasi ini tidak mengabaikan kewajiban yang harus dipenuhi dan hak yang harus diperoleh.

Salah satu hak yang diperoleh anggota koperasi ialah sisa hasil usaha. Sisa Hasil Usaha (SHU) adalah selisih antara pendapatan yang diperoleh dengan biaya-biaya yang dikeluarkan dalam pengelolaan usaha (Sitio dan Tamba, 2001: 28). Sedangkan sisa hasil usaha (SHU) anggota sendiri dibagikan ke masing-masing anggota sesuai kontribusi anggota tersebut dalam koperasi. Adanya sisa hasil usaha juga memperlihatkan keberhasilan tujuan koperasi untuk menyejahterakan anggotanya. Semakin besar sisa hasil usaha yang diperoleh, maka semakin sejahtera anggotanya.

Koperasi di Indonesia memiliki beberapa jenis, antara lain koperasi konsumsi, koperasi kredit (koperasi simpan pinjam), koperasi produksi, koperasi jasa dan koperasi serba usaha (Widiyanti dan Sunindhia, 2003: 49). Koperasi serba usaha ini identik dengan Koperasi Unit Desa (KUD). Menurut Anoraga dan Widiyanti (2007: 35), KUD mempunyai banyak fungsi, karena itu KUD juga melakukan beraneka macam usaha atau serba usaha yang meliputi perpaduan dari kegiatan Koperasi Produksi, Koperasi Konsumsi, Koperasi Simpan Pinjam dan Koperasi Jasa. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, di Kota Semarang sendiri terdapat 5 Koperasi Unit Desa (KUD) yang terdaftar, yaitu KUD Banyumanik, Pusat KUD Mina Baruna Jawa Tengah, Pusat KUD Provinsi Jawa Tengah, KUD Mina Kota Semarang dan KUD Subur. Pada penelitian ini, KUD Banyumanik Semarang yang dipilih sebagai tempat penelitian.

Observasi awal yang dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2019 di KUD Banyumanik Semarang yang berlokasi di Jalan Nusa Indah No. 9, Srandol Wetan memberi informasi kegiatan usaha yang dilakukan meliputi unit persusuan, unit

warung serba ada (waserda), unit simpan pinjam, unit pupuk, unit pakan ternak, unit persewaan, unit jasa, dan usaha lain dimana setiap unit memiliki karyawan masing-masing. Kegiatan usaha tersebut memberikan penghasilan dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Total Penjualan dan Pendapatan KUD Banyumanik Tahun 2015-2018

| Tahun | Jumlah Penjualan dan Pendapatan |
|--------------|--|
| 2015 | Rp 880.688.240,00 |
| 2016 | Rp 739.868.932,00 |
| 2017 | Rp 698.542.952,00 |
| 2018 | Rp 716.902.592,00 |

Sumber: KUD Banyumanik, 2019

Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa volume usaha atau total penerimaan KUD Banyumanik mengalami penurunan dari tahun 2015 hingga tahun 2017, namun meningkat di tahun 2018 dari Rp 698.542.952,00 menjadi Rp 716.902.592,00. Volume usaha adalah total nilai penjualan atau penerimaan dari barang dana atau jasa pada suatu periode atau tahun buku yang bersangkutan. (Sitio dan Tamba, 2001: 142). Fluktuasi jumlah pendapatan atau volume usaha tentunya berpengaruh terhadap jumlah sisa hasil usaha yang diterima koperasi. Berdasarkan hasil pemeriksaan pengawas koperasi pada tutup tahun buku 2017 menyimpulkan bahwa unit-unit usaha KUD Banyumanik belum memberikan kontribusi sesuai harapan bahkan secara keseluruhan mengalami kerugian.

Keberadaan koperasi sebagai soko guru perekonomian Indonesia mampu menjangkau kebutuhan masyarakat dimana koperasi sendiri berdiri dari, oleh, dan

untuk anggotanya sendiri. Oleh karena itu, partisipasi anggota menentukan keberhasilan koperasi sebagai lembaga ekonomi. Menurut Ropke (2003:39), “Tanpa partisipasi anggota, kemungkinan atas rendah atau menurunnya efisiensi dan efektivitas anggota dalam rangka mencapai kinerja koperasi, akan lebih besar”. Partisipasi anggota itu sendiri dapat diukur melalui kesediaan anggota itu untuk melaksanakan hak dan kewajibannya. Semakin tinggi tingkat partisipasi anggota, maka tentunya semakin berhasil koperasi tersebut. Konsumen dari tiap unit usaha di KUD Banyumanik ini tidak seluruhnya merupakan anggota koperasi. Untuk unit persusuan dan warung serba ada (waserda) konsumennya merupakan rumah tangga dan pengecer. Sedangkan unit simpan pinjam hanya bisa dimanfaatkan oleh anggota yang telah terdaftar minimal 6 bulan. Selanjutnya, untuk unit jasa melayani pembayaran listrik, PAM dan telepon bagi masyarakat sekitar.

KUD Banyumanik sendiri memiliki anggota sejumlah 560 orang. Setiap anggota memiliki kewajiban untuk membayar simpanan pokok dan simpanan wajib. Selain itu, anggota juga membayar simpanan sukarela. Simpanan yang dihimpun dari para anggota ini merupakan komponen modal yang ada di koperasi.

Tabel 1.2

Data Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib KUD Banyumanik

| Tahun | Simpanan Pokok | Simpanan Wajib |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| 2015 | Rp 10.253.500,00 | Rp 34.224.634,94 |
| 2016 | Rp 10.268.500,00 | Rp 36.063.350,28 |
| 2017 | Rp 10.443.500,00 | Rp 39.362.350,28 |
| 2018 | Rp 10.563.500,00 | Rp 42.542.350,28 |

Sumber: KUD Banyumanik, 2019

Dari data di atas, terlihat bahwa jumlah simpanan pokok maupun simpanan wajib di KUD Banyumanik mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2015 hingga tahun 2018. Namun, meskipun jumlah simpanan meningkat berdasarkan data dari Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus dan Pengawas KUD Banyumanik diketahui bahwa hanya ada 161 anggota yang menyelesaikan simpanan pokok dan wajibnya di tahun 2016 dan 170 anggota di tahun 2017. Dari hasil wawancara pada tanggal 15 Januari 2019 dengan Ketua KUD Banyumanik, Bapak Marsana, tingkat kesadaran anggota koperasi untuk melunasi simpanan dan pinjaman tepat waktu memang masih kurang.

Unit usaha persusuan KUD Banyumanik juga mengalami penurunan partisipasi anggota dalam hal penyediaan persediaan susu. Hal ini dikarenakan banyaknya peternak sapi perah berpindah menjadi peternak sapi pedaging karena lahan di tempat tinggal masing-masing mulai habis sehingga tidak memungkinkan untuk beternak sapi perah. KUD Banyumanik pun harus mengambil persediaan susu dari koperasi lain. Namun terkadang susu tidak habis terjual sehingga terbuang tanpa ada pengolahan lanjut.

Selain unit usaha persusuan, terdapat pula unit usaha warung serba ada (waserda) yang omzetnya belum memuaskan. Waserda ini menyediakan kebutuhan pokok bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, pemanfaatan oleh anggota masih kurang karena persaingan dengan unit usaha lain di sekitar koperasi yang menyediakan kebutuhan lebih lengkap.

Partisipasi anggota dapat dipengaruhi oleh lingkungan usaha. Bila perubahan dimanfaatkan secara cepat dan tepat, maka perusahaan akan *survive* dan bertambah oleh sebab itu perusahaan harus memperhatikan lingkungan bisnis (Anoraga dan Sudantoko, 2002: 189). Koperasi pun sama, perlu memperhatikan aspek lingkungan usaha yang menjadi pendorong maupun penghambat perkembangannya. Selama lingkungan usaha itu mendukung, maka partisipasi usaha akan semakin baik dan berpengaruh terhadap peningkatan sisa hasil usaha yang dibagikan ke anggota.

KUD Banyumanik sendiri berada di tengah pemukiman warga yang tidak terlalu ramai. Beberapa meter dari lokasi usaha terdapat satu unit usaha yang menyediakan kebutuhan rumah tangga dengan lengkap. Terdapat pula rumah yang menjual olahan makanan. Selain itu, posisinya yang berada di tengah pemukiman dan tidak terlihat dari jalan raya menjadi pertimbangan tercapai atau tidaknya akses menuju KUD Banyumanik. Hal ini menjadi perhatian mengenai lingkungan usaha dari berbagai aspek yang dapat menghambat maupun mengembangkan koperasi.

Partisipasi anggota yang baik juga tentunya didukung oleh kualitas pelayanan yang baik pula dari pengurus koperasi. Kualitas pelayanan yang baik juga tentunya akan mendorong para anggota koperasi maupun konsumen lainnya dalam memanfaatkan layanan jasa maupun layanan lain yang disediakan oleh koperasi. Hal ini dikarenakan koperasi sendiri menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan anggota sehingga hubungan baik antara pengurus dan anggota dapat terwujud melalui kualitas pelayanan yang baik pula. Widiyanti (2002: 75) mengemukakan bahwa perkumpulan koperasi merupakan sekelompok orang (*group*) yang mempunyai tujuan usaha

bersama-sama meningkatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam memenuhi kebutuhan anggota. Apabila kualitas pelayanan itu baik, maka konsumen akan lebih nyaman memenuhi kebutuhannya di koperasi tersebut. Hal ini tentunya berpengaruh pada peningkatan volume usaha yang mengindikasikan peningkatan sisa hasil usaha yang diperoleh koperasi dan dibagikan kepada anggota. Maka, semakin baik kualitas pelayanan koperasi, maka akan semakin baik pula partisipasi anggota dan mendorong keberhasilan koperasi. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Marsana, Ketua KUD Banyumanik, kualitas pelayanan sudah cukup baik dan tidak pernah ada komplain.

Salah satu cara untuk mengetahui berhasil dan tidaknya sebuah koperasi dapat dengan melihat besar Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi sendiri. Sitio dan Tamba (2001: 87) menjelaskan bahwa ditinjau dari aspek ekonomi manajerial, Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi adalah selisih dari seluruh pemasukan dan penerimaan total dengan biaya total dalam satu tahun buku. Berikut ini merupakan data SHU (Sisa Hasil Usaha) KUD Banyumanik Tahun 2015-2018:

Tabel 1.3
Data Sisa Hasil Usaha (SHU) KUD Banyumanik Tahun 2015-2018

| Tahun | Sisa Hasil Usaha |
|--------------|-------------------------|
| 2015 | Rp 42.256.427,58 |
| 2016 | Rp 15.254.095,15 |
| 2017 | Rp 27.559.986,84 |
| 2018 | Rp 41.690.786,18 |

Sumber: KUD Banyumanik, 2019

Berdasarkan data di atas, SHU KUD Banyumanik mengalami penurunan yang cukup besar di tahun 2016, di mana tahun 2015 SHU yang didapat sebesar Rp

42.256.427,58 turun menjadi Rp 15.254.095,15. Sedangkan tahun 2017 mengalami kenaikan menjadi Rp 27.559.986,84. Selanjutnya, mengalami peningkatan yang cukup tinggi di tahun 2018 yaitu sebesar Rp 41.690.786,18. Hal ini menunjukkan bahwa dalam 3 tahun terakhir kegiatan usaha di KUD Banyumanik mengalami pasang surut.

Berdasarkan masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh lingkungan usaha, kualitas pelayanan, partisipasi anggota, dan sisa hasil usaha anggota dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Usaha dan Kualitas Pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota melalui Partisipasi Anggota di KUD Banyumanik Semarang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Penurunan tingkat pendapatan di KUD Banyumanik Semarang dari tahun 2015-2017 dan meningkat di tahun 2018.
2. Kurangnya tingkat partisipasi anggota dalam memanfaatkan unit usaha warung serba ada (waserda) dan unit usaha persusuan yang menyebabkan kurangnya pendapatan koperasi.
3. Kurangnya tingkat kesadaran anggota untuk membayar simpanan dan melunasi pinjaman tepat waktu serta partisipasi anggota dalam unit usaha koperasi khususnya unit persusuan.

4. Sisi internal yang bagus namun persaingan dengan unit usaha lain yang masih kurang.
5. Kualitas pelayanan dinilai baik namun belum mampu mendorong konsumen dan anggota untuk lebih banyak memanfaatkan usaha dan jasa yang disediakan koperasi.
6. Jumlah sisa hasil usaha KUD Banyumanik yang mengalami naik turun dari tahun 2015-2018 menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan koperasi masih kurang stabil.
7. Unit usaha koperasi yang belum memberikan kontribusi sesuai harapan terhadap pendapatan koperasi.

1.3 Cakupan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan ini mencakup:

1. Ruang lingkup yang diteliti meliputi lingkungan usaha, kualitas pelayanan, partisipasi anggota dan sisa hasil usaha (SHU) anggota.
2. Lingkungan usaha merupakan faktor di luar koperasi yang mempengaruhi jalannya koperasi.
3. Kualitas pelayanan merupakan sikap dan kemampuan pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan.
4. Partisipasi anggota merupakan bentuk keterlibatan anggota dalam kegiatan dan usaha yang dijalankan koperasi.

5. SHU anggota merupakan sisa hasil usaha yang dibagikan kepada anggota sesuai dengan kontribusinya dalam kegiatan koperasi.
6. Koperasi yang diteliti yaitu KUD Banyumanik Semarang

1.4 Perumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi lingkungan usaha, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang?
2. Adakah pengaruh positif lingkungan usaha terhadap partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang?
3. Adakah pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang?
4. Adakah pengaruh positif lingkungan usaha terhadap sisa hasil usaha anggota melalui partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang?
5. Adakah pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha anggota di partisipasi anggota KUD Banyumanik Semarang?
6. Adakah pengaruh positif partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha anggota di KUD Banyumanik Semarang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Menganalisis lingkungan usaha, kualitas pelayanan, dan partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang.

2. Menganalisis pengaruh lingkungan usaha terhadap partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang
4. Menganalisis pengaruh lingkungan usaha terhadap sisa hasil usaha anggota melalui partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha anggota melalui partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang.
6. Menganalisis pengaruh partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha anggota di KUD Banyumanik Semarang.

1.6 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menambah dan memperluas pengetahuan mengenai koperasi untuk mengembangkan materi mengenai sisa hasil usaha (SHU) koperasi dan faktor yang mempengaruhinya.
- b. Sebagai tambahan bahan pustaka bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang usaha koperasi khususnya Koperasi Unit Desa (KUD).

2. Manfaat praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini adalah :

- a. Bagi anggota koperasi

Penelitian ini dapat menambah wawasan anggota koperasi mengenai perkoperasian dan penerapannya dalam kehidupan sehari-hari.

b. Bagi pengambil kebijakan

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait pengembangan koperasi dan pembuatan peraturan dalam usaha koperasi.

c. Bagi dinas terkait

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi dinas terkait dalam pengembangan program untuk meningkatkan kemajuan koperasi pada khususnya.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Untuk mengetahui sub-kajian belum diteliti pada penelitian sebelumnya, maka perlu adanya upaya komparasi (perbandingan), apakah ada unsur perbedaan atau persamaan konteks penelitian ini. Orisinalitas penelitian ini dengan membedakan dari penelitian terdahulu antara lain diambil dari :

1. Laksa Defint Yona (2015) yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota melalui Kualitas Pelayanan Terhadap SHU Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara” dengan teknik pengambilan data melalui dokumentasi serta angket yang disebar ke 89 responden dari 840 populasi yang merupakan anggota koperasi. Variabel yang digunakan ialah kemampuan manajerial pengurus (X1) dan partisipasi anggota (X2) sebagai variabel

bebas, kualitas pelayanan (X3) sebagai variabel intervening dan SHU anggota (Y) sebagai variabel terikat. Data dianalisis dengan analisis deskriptif dan uji jalur. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan partisipasi anggota terhadap SHU anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara. Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh langsung terhadap SHU anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.

Pada penelitian Laksa Defint Yona, kualitas pelayanan sebagai variabel intervening dan partisipasi anggota sebagai variabel bebas. Sedangkan pada penelitian ini, kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan partisipasi anggota sebagai variabel intervening. Analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Uji Sobel, sedangkan pada penelitian Laksa Defint Yona tidak menggunakan Uji Sobel.

2. Indryatna Yovita (2015) yang berjudul “Pengaruh Partisipasi Anggota dan Lingkungan Usaha terhadap Keberhasilan Koperasi Inti Kapur Desa Glodogan Kecamatan Klaten Kabupaten Klaten” dengan pengambilan data melalui angket yang dibagikan kepada 77 responden dari 308 anggota Koperasi. Variabel yang digunakan ialah partisipasi anggota (X1) dan lingkungan usaha (X2) sebagai variabel bebas serta keberhasilan koperasi (Y) sebagai variabel terikat. Hasil pengolahan dan analisis data menunjukkan partisipasi anggota dan lingkungan usaha secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan Koperasi Inti Kapur Desa Glodogan Kecamatan Klaten Kabupaten Klaten dengan koefisien determinasi sebesar 48,5%, sedangkan 51,5% sisanya

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Partisipasi anggota berpengaruh sebesar 27,5% dan lingkungan usaha berpengaruh sebesar 20,95% terhadap keberhasilan koperasi.

Pada penelitian Indryatna Yovita tidak menggunakan variabel intervening sehingga hanya meneliti pengaruh langsung partisipasi anggota dan lingkungan usaha terhadap keberhasilan koperasi sebagai variabel terikat. Sedangkan pada penelitian ini tujuannya untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel lingkungan usaha dan kualitas pelayanan melalui partisipasi anggota sebagai variabel intervening terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota sehingga pada analisis data digunakan analisis jalur dan Uji Sobel.

3. Endah Wulan Riszki (2015) yang berjudul “Pengaruh Partisipasi Anggota dan Kemampuan Manajerial Pengurus terhadap Perolehan SHU Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal” dengan teknik pengambilan data berupa angket yang disebar ke 67 responden dari 218 anggota KPRI dan observasi di lapangan. Variabel bebas yang digunakan ialah partisipasi anggota (X1) dan kemampuan manajerial pengurus (X2). Sedangkan variabel terikatnya ialah perolehan SHU anggota (Y). Data dianalisis dengan analisis linier berganda. Hasil yang diperoleh ialah adanya pengaruh signifikan antara partisipasi anggota terhadap perolehan SHU anggota dan pengaruh signifikan antara kemampuan manajerial pengurus terhadap perolehan SHU anggota. Partisipasi anggota dan kemampuan manajerial secara bersama-sama

berpengaruh signifikan terhadap perolehan SHU anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal.

Pada penelitian Endah Wulan Riszkiyana, variabel bebas yang digunakan ialah partisipasi anggota dan kemampuan manajerial. Analisis data menggunakan analisis linier berganda. Sedangkan pada penelitian ini, variabel bebas yang digunakan ialah lingkungan usaha dan kualitas pelayanan. Partisipasi anggota menjadi variabel intervening. Analisis data menggunakan analisis jalur dan Uji Sobel.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori Utama

2.1.1 Teori Laba Efisiensi Manajerial (*Managerial Efficiency Theory of Profit*)

Teori ini menekankan bahwa perusahaan yang dikelola secara efisien akan memperoleh laba di atas rata-rata laba normal (Sitio dan Tamba,, 2001). Menurut Dominick Salvatore (1996), ekonomi manajerial adalah pengetahuan yang menunjukkan adanya aplikasi teori ekonomi dan analisis pengetahuan pengambilan keputusan yang menelaah bagaimana organisasi dapat mencapai tujuan secara efisien.

Suatu perusahaan dapat mencapai laba di atas normal, apabila perusahaan tersebut berhasil melakukan efisiensi pengelolaan di berbagai bidang serta dapat memenuhi keinginan konsumennya. Apabila dikaitkan dengan konsep koperasi, laba dalam bentuk Sisa Hasil Usaha (SHU) akan diperoleh dari hasil efisiensi manajerial. Hal ini dikarenakan usaha koperasi menekankan pada pelayanan yang berpengaruh bagi anggotanya. Koperasi membutuhkan partisipasi anggotanya agar kegiatan koperasi berjalan lancar. Semakin banyak transaksi yang dilakukan oleh anggota, maka pendapatan koperasi akan semakin meningkat. Bagi koperasi, laba (*profit*) bukanlah satu-satunya yang dikejar, namun juga aspek pelayanan (*benefit oriented*). Fungsi laba bagi koperasi tergantung pada besar kecilnya partisipasi anggota bagi koperasi.

Semakin tinggi partisipasi anggota, maka idelanya semakin tinggi manfaat yang diterima oleh anggota (Sitio dan Tamba, 2001).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa untuk memperoleh sisa hasil usaha yang maksimal, koperasi harus memaksimalkan atau mengefisiensikan seluruh komponen seperti lingkungan usaha, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota koperasi.

Koperasi menjadi badan usaha yang bertujuan untuk menyejahterakan anggotanya. Kesejahteraan anggota koperasi sendiri dapat dilihat dari perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) yang dihitung berdasarkan tingkat partisipasi anggota baik dalam penggunaan jasa koperasi maupun dalam permodalan. Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diterima anggota menunjukkan pendapatan koperasi yang telah dikurangi biaya, kewajiban dan penyusutan yang selanjutnya dibagikan kepada anggota sesuai partisipasinya bagi koperasi.

2.1.2 Pengertian Koperasi

Koperasi berasal dari Bahasa Inggris *co-operation* yang berarti usaha bersama. Menurut Undang-undang no.25 tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Bapak Koperasi Indonesia, Moh.Hatta dalam Sitio dan Tamba (2001: 17) mengatakan “Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong. Semangat tolong menolong tersebut didorong

oleh keinginan memberi jasa kepada kawan berdasarkan ‘seorang buat semua dan semua buat seorang’.”

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diketahui ciri-ciri koperasi yaitu:

- a. Adanya sekelompok orang yang mempunyai kepentingan-kepentingan ekonomis yang sama
- b. Memiliki dan membangun satu usaha bersama
- c. Memiliki motivasi kuat untuk dapat berdaya sebagai kekuatan utama dari kelompok
- d. Kepentingan bersama yang merupakan cerminan dari kepentingan individu/anggota adalah tujuan utama usaha bersama mereka (Sudarsono dan Edilius, 2002:12)

2.1.3 Jenis-jenis Koperasi

Jenis-jenis koperasi menurut Widiyanti dan Sunindhia (2003) antara lain :

1. Koperasi Konsumsi

Barang konsumsi ialah barang yang diperlukan setiap hari, misalnya: barang pangan seperti beras, gula, garam, dan minyak kelapa. Barang sandang seperti kain batik, tekstil dan barang pembantu keperluan sehari-hari seperti: sabun, minyak tanah. Oleh sebab itu maka koperasi yang mengusahakan kebutuhan sehari-hari juga disebut koperasi konsumsi.

2. Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam ialah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus-menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para anggota dengan cara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.

3. Koperasi Produksi

Koperasi produksi yaitu koperasi yang bergerak dalam bidang kegiatan ekonomi pembuatan dan penjualan barang-barang baik yang dilakukan oleh koperasi sebagai organisasi maupun orang-orang anggota koperasi.

4. Koperasi Jasa

Koperasi jasa yaitu koperasi yang berusaha di bidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggota maupun masyarakat umum. Macamnya antara lain koperasi pengangkutan, koperasi perumahan, koperasi asuransi, koperasi perlistrikan, dan koperasi pariwisata.

5. Koperasi Serba Usaha/Koperasi Unit Desa (KUD)

Salah satu bentuk koperasi ialah Koperasi Unit Desa (KUD). Kartasapoetra, dkk (2000:12), menunjukkan bahwa pembentukan Badan Usaha Unit Desa/Koperasi Unit Desa atau disingkat BUUD/KUD tidak lepas dari Program Pembangunan Koperasi dengan melalui amalgamasi (penyatuan) beberapa koperasi pertanian yang kecil-kecil dan sangat banyak jumlahnya di pedesaan-pedesaan.

Eksistensi KUD tidak terlepas dari kebijaksanaan pemerintah, khususnya dalam upaya untuk mencapai tujuan swasembada pangan dan pengadaan kebutuhan bahan pokok (Ninik Widiyanti dan Sunindhia, 2008: 224). Hal ini menunjukkan keberadaan KUD yang memiliki peran untuk memaksimalkan potensi ekonomi dipedesaan.

Widiyanti dan Sunindhia (2008: 225) mengatakan sebagai berikut :

Setiap warga desa yang menggunakan dan menikmati jasa dari pelayanan KUD diharapkan menjadi anggota KUD. Karena daerah kerja KUD pada dasarnya adalah satu kecamatan (bagi satu kecamatan besar dapat lebih dari satu KUD), maka keanggotaannya meliputi ribuan orang. Problem keanggotaan yang besar ini akan diatasi melalui pengelompokkan anggota untuk mengefektifkan manajemen dan pelayanannya.

KUD merupakan koperasi serba usaha yang usahanya meliputi semua bidang kegiatan ekonomi masyarakat pedesaan, seperti pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan, kerajinan/industri, kelistrikan di pedesaan, jasa dan melaksanakan fungsi-fungsi:

- a. perkreditan
- b. penyediaan dan penyaluran sarana/alat-alat produksi, barang-barang keperluan hidup sehari-hari dan jasa-jasa lainnya
- c. pengolahan dan pemasaran hasil tanaman dan produksi lainnya yang dihasilkan industri-industri rumah (*home industries*) di pedesaan
- d. kegiatan perekonomian lainnya seperti perdagangan, angkutan pedesaan dan lain sebagainya

2.1.4 Prinsip Koperasi

Berdasarkan pasal 15 ayat 1 Undang-undang No.25 tahun 1992, Koperasi Indonesia melaksanakan prinsip sebagai berikut:

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- b. Pengelolaan dilakukan secara demokrasi
- c. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota
- d. Pembagian balas jasa yang terbatas pada modal
- e. Kemandirian. (Subandi, 2015: 25)

2.1.5 Fungsi dan Peran Koperasi

Fungsi dan peran koperasi menurut Undang-Undang No.25 tahun 1992:

- a. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan pada masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya;
- b. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat;
- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya;
- d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

2.1.6 Perangkat Organisasi Koperasi

Agar koperasi dapat menjalankan kegiatannya dengan baik, maka diperlukan perangkat organisasi koperasi. Terdapat 3 perangkat organisasi koperasi, yaitu :

a. Rapat Anggota

Rapat anggota adalah pemegang kekuasaan tertinggi. Titik tolak keberadaan rapat anggota sebagai pemegang kekuasaan tertinggi adalah keberadaan lembaga ini sebagai satu-satunya lembaga formal yang mewadahi semua anggota koperasi sebagai sesama pemilik (Baswir, 2017: 107).

Kekuasaan rapat anggota berdasarkan UU No. 25 tahun 1992 pasal 23 yaitu menetapkan :

1. Anggaran Dasar ;
2. Kebijakan umum dibidang organisasi, manajemen ,dan usaha Koperasi;
3. Pemilihan, pengangkatan ,pemberhentian pengurus dan pengawas ;
4. Rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi ,serta pengesahan laporan keuangan ;
5. Pengesahan pertanggungjawaban pengurus dalam pelaksanaan tugasnya ;
6. Pembagian sisa hasil usaha ;
7. Penggabungan, peleburan, pembagian, dan pembubaran koperasi

b. Pengurus

Pengurus adalah anggota koperasi yang memperoleh kepercayaan dari rapat anggota untuk memimpin organisasi dan usaha koperasi untuk satu periode tertentu. (Baswir, 2017: 113). Tidak sembarang anggota koperasi memiliki hak untuk menjadi pengurus, hanya mereka yang memenuhi persyaratan tertentu dan layak. Pengurus koperasi terdiri atas ketua, sekretaris dan bendahara.

c. Pengawas

Pengawas adalah perangkat organisasi yang dipilih dari anggota dan diberi mandate untuk melakukan pengawasan terhadap jalannya roda organisasi dan usaha koperasi (Sitio dan Tamba, 2001: 39). Pengawas sendiri memiliki tugas untuk mengawasi pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi sebagaimana ditetapkan dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga koperasi.

2.2 Sisa Hasil Usaha Anggota

2.2.1 Pengertian Sisa Hasil Usaha Anggota

Sisa Hasil Usaha (SHU) adalah selisih antara pendapatan yang diperoleh dengan biaya-biaya yang dikeluarkan dalam pengelolaan usaha (Sitio dan Tamba, 2001:28). Sedangkan menurut Anoraga dan Sudantoko (2002: 79), sisa hasil usaha koperasi merupakan pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya, penyusutan, dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan.

Setiap anggota yang memberikan partisipasi aktif dalam usaha koperasi akan mendapat bagian sisa hasil usaha yang lebih besar dari pada anggota yang pasif. Anggota yang menggunakan jasa koperasi akan membayar nilai jasa tersebut terhadap koperasi, dan nilai jasa yang diperoleh dari anggota tersebut akan diperhitungkan pada saat pembagian sisa hasil usaha. Transaksi antara anggota dan koperasi inilah yang dimaksud dengan jasa usaha. (Sitio dan Tamba, 2001: 28)

Uraian di atas menunjukkan bahwa segala bentuk aktifitas koperasi melibatkan anggota terutama dalam hal permodalan. Bagi anggota yang memberikan partisipasi lebih besar akan memperoleh sisa hasil usaha yang lebih besar, begitu pula sebaliknya. Pengurus bertugas untuk mengelola pendapatan yang berasal dari kontribusi anggota

tersebut sehingga nantinya dapat memberikan pendapatan bagi koperasi yang sebagian menjadi sisa hasil usaha yang dibagikan ke anggota.

Sisa hasil usaha dalam pasal 45 Undang-Undang No. 25 tahun 1992 dirumuskan sebagai berikut:

1. Sisa hasil usaha koperasi merupakan pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya, penyusutan, dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan.
2. Sisa hasil usaha setelah dikurangi dana cadangan, dibagikan kepada anggota sebanding dengan jasa usaha yang dilakukan oleh masing-masing anggota dengan koperasi, serta digunakan untuk pendidikan perkoperasian dan keperluan lain dari koperasi, sesuai dengan keputusan rapat anggota.
3. Besarnya pemupukan dana cadangan ditetapkan dalam rapat anggota.

Kontribusi anggota terhadap koperasi sangat penting dalam pengelolaan koperasi dimana kontribusi itu sendiri berupa keterlibatan modal dan penggunaan jasa koperasi. Pengelolaan terkait pendapatan dan pengeluaran dilakukan oleh pengurus koperasi seefisien mungkin sehingga memperoleh manfaat ekonomis yang besar bagi koperasi.

2.2.2 Pembagian Sisa Hasil Usaha Anggota

Menurut Sitio dan Tamba (2001: 87), besarnya SHU yang diterima oleh setiap anggota akan berbeda, tergantung besarnya partisipasi modal dan transaksi anggota

terhadap pembentukan pendapatan. Penghitungan SHU anggota dapat dilakukan bila beberapa informasi dasar diketahui sebagai berikut :

1. SHU total koperasi pada satu tahun buku
2. Bagian (persentase) SHU anggota
3. Total simpanan seluruh anggota
4. Total seluruh transaksi usaha (volume usaha atau omzet) yang bersumber dari anggota
5. Jumlah simpanan per anggota
6. Omzet atau volume usaha per anggota
7. Bagian (persentase) SHU untuk simpanan anggota
8. Bagian (persentase) SHU untuk transaksi usaha anggota (Sitio dan Tamba, 2001: 88)

Informasi dasar di atas digunakan untuk menghitung sisa hasil usaha yang dibagikan kepada anggota. Berdasarkan pasal 5 ayat 1 undang-undang no. 25 tahun 1992, pembagian SHU kepada anggota dilakukan tidak semata-mata berdasarkan modal yang dimiliki seseorang dalam koperasi, tetapi juga berdasarkan perimbangan jasa usaha anggota terhadap koperasi. Ketentuan ini merupakan perwujudan kekeluargaan dan keadilan.

Anoraga dan Widiyanti (2007: 108-109) menjelaskan bahwa secara kuantitatif, sisa hasil usaha koperasi yang akan diterima oleh setiap anggota (Z) adalah jumlah pembelian anggota yang bersangkutan (X), dibagi dengan pembelian seluruh anggota dalam tahun itu (Y) dikali dengan besarnya sisa hasil usaha yang diperoleh selama tahun itu.

SHU koperasi yang diterima oleh anggota bersumber dari 2 kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh anggota sendiri, yaitu:

1. SHU atas jasa modal

Pembagian ini juga sekaligus mencerminkan anggota sebagai pemilik ataupun investor, karena jasa atas modalnya (simpanan) tetap diterima dari koperasinya sepanjang koperasi tersebut menghasilkan SHU pada tahun buku yang bersangkutan.

2. SHU atas jasa usaha

Jasa ini menegaskan bahwa anggota koperasi selain pemilik juga sebagai pemakai atau pelanggan.

Secara umum SHU Koperasi dibagi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pada Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga Koperasi sebagai berikut :

- a. Cadangan koperasi,
- b. Jasa anggota,
- c. Dana pengurus,
- d. Dana karyawan,
- e. Dana pendidikan,
- f. Dana sosial,
- g. Dana untuk pembangunan lingkungan. (Sitio dan Tamba, 2001: 89)

2.2.3 Prinsip-prinsip Pembagian SHU Anggota

Anggota sebagai pemilik koperasi yang memberikan kontribusi modal bagi koperasi sekaligus sebagai pelanggan memiliki hak untuk mendapat sebagian keuntungan yang diperoleh koperasi berupa sisa hasil usaha ini. Agar tercermin asas keadilan, demokrasi, transparansi, dan sesuai prinsip koperasi, maka berikut prinsip pembagian SHU menurut Sitio dan Tamba (2001: 91):

1. SHU yang dibagi adalah yang bersumber dari anggota.
Pada hakekatnya SHU yang dibagi kepada anggota adalah yang bersumber dari anggota sendiri. Sedangkan SHU yang bukan berasal dari

hasil transaksi dengan anggota pada dasarnya tidak dibagi kepada anggota, melainkan dijadikan sebagai cadangan koperasi.

2. SHU anggota adalah jasa dari modal dan transaksi usaha yang dilakukan anggota sendiri.

SHU yang diterima setiap anggota pada dasarnya merupakan insentif dari modal yang diinvestasikannya dan dari hasil transaksi yang dilakukannya dengan koperasi. Oleh sebab itu perlu ditentukan proporsi SHU untuk jasa modal dan jasa transaksi usaha yang dibagi kepada anggota.

3. Pembagian SHU anggota dilakukan secara transparan
Proses perhitungan SHU per anggota dan jumlah SHU yang dibagi kepada anggota harus diumumkan secara transparan sehingga setiap anggota dapat dengan mudah menghitung secara kuantitatif berapa partisipasinya kepada koperasinya.
4. SHU anggota dibayar secara tunai
SHU per anggota haruslah diberikan secara tunai, karena dengan demikian koperasi membuktikan dirinya sebagai badan usaha yang sehat kepada anggota dan masyarakat mitra bisnisnya.

2.2.4 Usaha untuk Meningkatkan Keberhasilan Koperasi

Peningkatan sisa hasil usaha tidak terlepas dari usaha untuk meningkatkan keberhasilan koperasi. Kartasapoetra, dkk (2000: 7-10) mengemukakan bahwa agar koperasi dapat terkelola dengan baik, dapat bertahan dan berkembang dalam melangsungkan usaha-usahanya maka perlu diperhatikan usaha mempertinggi tingkat efisiensi koperasi itu sendiri, koperasi harus mampu menangani bidang-bidang usahanya dengan biaya atau pengeluaran yang sehemat-hematnya dan menghindari pemborosan, dengan pedoman antara lain sebagai berikut:

- a. Penghematan Pengeluaran

Jangkuan pemeliharaan dan pertanggungjawaban modal secara terbuka telah berarti bahwa penggunaan modal harus digunakan untuk usaha-usaha yang tepat

dengan pengeluaran-pengeluaran (input) yang sehemat-hematnya, sehingga dengan demikian keberhasilan usaha akan tercapai.

b. Perencanaan Usaha

Perencanaan usaha harus benar-benar dipertimbangkan dan diperhitungkan. Penyusunan rencana usaha yang mantap sebaiknya diserahkan kepada anggota pengurus yang memiliki skill dan pengalaman luas untuk itu dengan dasar ketulusannya demi keberhasilan usaha dan perkembangan koperasi.

c. Produktivitas/peningkatan hasil per kapita

Produktivitas di sini ialah hasil yang dicapai per kapita oleh para anggotanya yang menunjukkan adanya peningkatan-peningkatan. Jadi dalam hal ini usaha yang dijalankan koperasi harus dapat mendorong para anggotanya agar bergairah kerja sehingga peningkatan-peningkatan hasil akan diperoleh dan hal ini akan berarti diperolehnya peningkatan pendapatan oleh para anggota.

d. Usaha koperasi dengan gambaran jelas bagi kemudahan pemasaran dan kemantapan harga

Pada umumnya setiap orang (petani, usahawan kecil, karyawan) bergabung dalam koperasi selain karena perasaan simpati sehingga timbul kesukarelaannya, terutama sekali karena mengharapkan fasilitas atau kemudahan-kemudahan tertentu dalam memenuhi/memuaskan kepentingan atau keperluan-keperluannya.

Berdasarkan penjabaran di atas, yang dimaksud dengan sisa hasil usaha (SHU) anggota koperasi ialah sisa hasil usaha yang dibagikan kepada tiap anggota sesuai dengan jasa-jasanya bagi koperasi dalam satuan rupiah.

2.3 Lingkungan Usaha

2.3.1 Pengertian Lingkungan Usaha

Lingkungan usaha dapat menjadi pendorong maupun penghambat jalannya usaha. Lingkungan yang dapat mempengaruhi jalannya usaha adalah lingkungan mikro dan lingkungan makro (Suryana, 2006: 106). Lingkungan mikro adalah pemilik kepentingan yang berhubungan langsung dengan perusahaan, terutama dalam mengambil keputusan. Sedangkan lingkungan makro adalah pemegang saham di luar perusahaan yang berpengaruh tidak langsung terhadap jalannya perusahaan. Soegoto (2009:24) menyebutkan bahwa organisasi bisnis berada dalam suatu lingkungan bisnis yang memengaruhi aktivitas bisnisnya, yang terdiri atas lingkungan ekonomi, teknologi, hukum, sosial-budaya dan politik.

Lingkungan usaha merupakan keseluruhan hal-hal atau keadaan di luar badan usaha atau industri yang mempengaruhi kegiatan organisasi (Alteza, 2011:6). Susanto (1999:101) menjelaskan bahwa lingkungan usaha meliputi lingkungan eksternal dan internal. Lingkungan eksternal untuk menganalisis peluang dan ancaman perusahaan. Sedangkan lingkungan internal untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan perusahaan.

Pemimpin perusahaan perlu mencermati perubahan lingkungan usaha untuk mengetahui adanya peluang dan ancaman/tantangan. Bila perubahan dimanfaatkan secara cepat dan tepat, maka perusahaan akan *survive* dan bertambah oleh sebab itu perusahaan harus memperhatikan lingkungan bisnis (Anoraga dan Sudantoko, 2002: 189).

2.3.2 Aspek Lingkungan Usaha

Secara umum, aspek lingkungan usaha terdiri dari lingkungan makro dan lingkungan mikro. Lingkungan makro sendiri meliputi lingkungan dari luar perusahaan, sedangkan lingkungan mikro meliputi lingkungan di dalam perusahaan yang masing-masing memberikan pengaruh bagi perusahaan.

Aspek lingkungan bisnis atau usaha menurut Soegoto (2009: 25-28) meliputi:

1. Lingkungan Ekonomi

Lingkungan ekonomi adalah situasi ekonomi pada saat aktivitas bisnis berlangsung. Situasi ini terkait dengan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas ekonomi

2. Lingkungan Teknologi

Lingkungan teknologi meliputi produk (manufaktur) dan jasa serta teknologi bisnis adalah pengetahuan manusia, peralatan, metode kerja, sistem pengolahan, peralatan elektronika, peralatan komunikasi, perangkat keras maupun perangkat lunak yang digunakan.

3. Lingkungan Hukum-Politik

Lingkungan hukum dan politik berperan dalam membuat aturan bisnis tentang apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam bisnis.

4. Lingkungan Sosial Budaya

Lingkungan sosial budaya terkait dengan adat-istiadat, kebiasaan, nilai dan karakteristik demografis masyarakat di lokasi tempat usaha berada.

Sedangkan menurut Anoraga dan Sudantoko (2002: 189-192) lingkungan usaha yang harus diperhatikan yaitu :

1. Lingkungan Demografik

Perusahaan sangat berkepentingan pada besarnya penduduk dunia, yang meliputi: pendistribusian secara geografis, tingkat kepadatannya, kecenderungan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain, jenis pekerjaan, distribusi usia, kelahiran, perkawinan, dan tingkat kematian, serta ras, suku bangsa dan struktur keagamaan. Keadaan dan perubahan demografik yang ada akan mempengaruhi jenis barang dan jasa yang dibutuhkan kelompok-kelompok masyarakat.

2. Lingkungan Ekonomi

Lingkungan ekonomi yang mempengaruhi bisnis perusahaan di antaranya adalah tingkat pendapatan per kapita dan daya beli masyarakat.

3. Lingkungan Teknologi

Perkembangan teknologi juga merupakan indikator dari jenis dan pola produksi. Dengan demikian perkembangan dan pemilihan teknologi akan mempengaruhi bisnis. Laju pertumbuhan ekonomi dipengaruhi oleh seberapa banyak teknologi baru telah ditemukan. Sehingga, produk yang baik dengan dukungan kompetensi dalam teknologi, menghasilkan tawaran produk yang benar-benar selaras dengan kebutuhan pasar, sehingga produk tersebut benar-benar akan diterima oleh konsumen.

4. Lingkungan Politik/Hukum

Lingkungan ini terbentuk oleh hukum-hukum, lembaga pemerintahan, dan kelompok penentang yang mempengaruhi dan membatasi gerak-gerik berbagai organisasi dan individu dalam masyarakat. Dunia bisnis suatu negara juga tidak mungkin dapat dilepaskan dari dinamika politik dan ekonomi internasional, apalagi dalam era globalisasi.

5. Lingkungan Sosial/Budaya

Lingkungan sosial budaya berkaitan dengan keadaan dan perkembangan nilai-nilai, kaidah, persepsi dalam suatu masyarakat.

6. Lingkungan Ekologi

Lingkungan ekologi berkaitan dengan hubungan pembangunan dan lingkungan yang saling membutuhkan yang diharapkan pembangunan berkelanjutan dapat tercapai.

7. Birokrasi Pemerintah

Birokrasi pemerintahan yang berbelit-belit membuat suatu organisasi akan kesulitan untuk menyelesaikan suatu permasalahan atau membutuhkan bantuan pemerintah.

Selain aspek lingkungan makro seperti disebutkan di atas, perlu diperhatikan pula bahwa organisasi koperasi juga ditinjau dari lingkungan mikro. Menurut Handoko (2000: 62), lingkungan ekstern mikro terdiri dari para pesaing, penyedia, langganan, lembaga-lembaga keuangan, pasar tenaga kerja dan perwakilan perwakilan pemerintah. Berikut penjelasan mengenai aspek lingkungan mikro:

1. Para pesaing (*Competitors*)

Lingkungan persaingan perusahaan tercermin dari tipe, jumlah, dan norma-norma perilaku organisasi-organisasi pesaing. Dengan pemahaman akan lingkungan persaingan yang dihadapinya, organisasi dapat mengetahui posisi persaingannya, sehingga lebih mampu mengoptimalkan operasi-operasinya.

2. Langgan (*Customer*)

Strategi, kebijaksanaan dan taktik-taktik pemasaran perusahaan sangat tergantung situasi pasar dan pelanggan. Dalam situasi persaingan yang ketat, melalui pemuasan kebutuhan dan keinginan pelangganlah, perusahaan akan dapat menjaga kelangsungan hidupnya, berkembang dan mendapatkan keuntungan.

3. Pasar Tenaga Kerja (*Labour supply*)

Organisasi memerlukan sejumlah karyawan (personalia) dengan bermacam-macam ketrampilan, kemampuan dan pengalaman, sehingga organisasi perlu menggunakan banyak saluran untuk menarik dan mendapatkan karyawan-karyawan tersebut.

4. Lembaga-lembaga Keuangan

Organisasi-organisasi tergantung pada bermacam-macam lembaga keuangan, seperti bank-bank komersial, bank-bank instansi, dan perusahaan-perusahaan asuransi termasuk pasar modal, untuk menjaga dan memperluas kegiatan-kegiatannya. Kebutuhan akan dana dari lembaga-lembaga keuangan tersebut dapat jangka pendek untuk membelanjai operasi-operasinya, atau jangka panjang untuk membangun fasilitas baru dan membeli peralatan baru.

5. Para Penyedia (*Suppliers*)

Setiap organisasi sangat tergantung pada sumber-sumber dari sumber daya-sumber dayanya untuk memenuhi kebutuhan bahan baku (mentah), bahan pembantu, pelayanan, energi dan peralatan, yang digunakan untuk memproduksi keluaran.

6. Perwakilan-perwakilan Pemerintah

Hubungan organisasi dengan perwakilan-perwakilan pemerintah berkembang semakin kompleks. Perwakilan-perwakilan pemerintah ini biasanya menetapkan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi organisasi dalam operasinya, prosedur-prosedur perijinan, dan pembatasan-pembatasan lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka yang dimaksud dengan lingkungan usaha adalah lingkungan di sekitar perusahaan yang menjadi pendorong dan penghambat jalannya perusahaan.

2.3.3 Indikator Lingkungan Usaha

Berdasarkan aspek-aspek lingkungan usaha yang telah dijelaskan, peneliti mengambil 3 indikator yaitu :

- a. Lingkungan Ekonomi, lingkungan yang mempengaruhi bisnis perusahaan di antaranya adalah tingkat pendapatan per kapita dan daya beli masyarakat
- b. Lingkungan Teknologi, meliputi produk (manufaktur) dan jasa serta teknologi bisnis adalah pengetahuan manusia, peralatan, metode kerja, sistem

pengolahan, peralatan elektronika, peralatan komunikasi, perangkat keras maupun perangkat lunak yang digunakan

- c. Lingkungan Demografik, keadaan atau perubahan demografik yang akan mempengaruhi jenis barang dan jasa yang dibutuhkan kelompok masyarakat.

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Perusahaan seperti koperasi memerlukan kualitas pelayanan yang baik agar banyak masyarakat yang memiliki kemauan menjadi anggota dan banyak konsumen yang memanfaatkan jasa usaha koperasi. Gaspersz (2001: 4) mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2002: 51) menyebutkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Laksana (2008:84) menyebutkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Moenir (2000:17) menjelaskan sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu sikap atau acara dalam melayani pelanggan mendapatkan kepuasan di antara kecepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Tjiptono (2003: 59) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Widiyanti (2012: 75), jika perkumpulan koperasi merupakan sekelompok orang (*group*) yang mempunyai tujuan usaha bersama-sama meningkatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam memenuhi keperluan anggotanya. Maka dengan adanya pelayanan (*service*) yang lebih baik, maka kedudukan anggota dalam bidang usaha masing-masing menjadi lebih kuat. Sitio dan Tamba (2001: 81) menyebutkan “.... seluruh kegiatan usaha koperasi didasarkan pada maksimisasi pelayanan atau pemenuhan kebutuhan koperasi. Kegiatan pelayanan itu ini tentu sekaligus diharapkan dapat menjadi sumber keuntungan bagi perusahaan koperasi.”

Berdasarkan penjelasan tersebut, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sikap atau kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

2.4.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2002), terdapat enam prinsip kualitas pelayanan yaitu :

1. Kepemimpinan
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak.
2. Pendidikan
Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan implementasi strategi kualitas, serta peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan
Proses perencanaan strategis mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review

Mekanisme untuk menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.

6. Penghargaan dan pengakuan

Diperlukan untuk meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan kepemilikan dalam organisasi karena kontribusinya.

2.4.3 Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Terdapat banyak upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa upaya tersebut menurut Tjiptono (2002) antara lain :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan dengan riset untuk mengetahui penilaian sasaran terhadap perusahaan.
2. Mengelola harapan pelanggan dengan memberikan apa yang dijanjikan bukan hanya menjanjikan saja.
3. Mengelola bukti kualitas pelayanan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan.
4. Mendidik konsumen tentang jasa agar memahami jasa untuk meningkatkan kepuasan.
5. Mengembangkan budaya kualitas dengan program yang terkoordinasi.
6. Menciptakan *automating quality* untuk mengatasi kurangnya kualitas jasa.
7. Menindaklanjuti jasa agar dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Rangkuti (2002: 19), menyebutkan ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar, yaitu :

1. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan
2. *Responsiveness* (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan
4. *Emphaty* (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
5. *Tangible* (keberwujudan fisik), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

2.5 Partisipasi Anggota

2.5.1 Konsep Dasar Partisipasi

Partisipasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*participation*” yang berarti pengikutsertaan. Dalam hal ini, partisipasi anggota berarti pengikutsetaan anggota dalam kegiatan koperasi. Sedangkan menurut Kartasapoetra, dkk (2013: 27) pengertian partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosi yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kepada kelompok dalam usaha mencapai tujuan. Maka,

partisipasi anggota koperasi merupakan keterlibatan anggota dalam mencapai tujuan koperasi.

Anoraga dan Widiyanti (2007: 111) menyebutkan bahwa partisipasi anggota diukur dari kesediaan anggota itu untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggungjawab. Jika sebagian besar anggota koperasi sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota koperasi yang bersangkutan sudah dikatakan baik, akan tetapi jika ternyata hanya sedikit yang demikian, maka partisipasi anggota koperasi dimaksud dikatakan buruk atau rendah.

Menurut Widiyanti (2012: 78) meskipun sifat keanggotaan koperasi adalah bebas, sukarela dan terbuka, namun berarti bahwa seorang menjadi anggota koperasi harus berdasarkan kesadaran dan kebebasan yang ada padanya, tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Menurut Ropke (2003:41-42), hasil yang dapat dicapai dari partisipasi yang efektif:

- a. Para anggota memutuskan jumlah fungsi koperasi (fungsi tunggal atau multi-fungsi/multi usaha; misalnya pengelolaan kredit, pemasaran, dan lain-lain)
- b. Para anggota memutuskan struktur koperasi, akan menjadi organisasi yang sederhana ataukah lebih kompleks? Akankah koperasi dibantu pemerintah menjadi suatu organisasi multi-level yang lebih besar (dari lembaga primer, menjadi organisasi sekunder atau tersier?)
- c. Para anggota memutuskan tujuan dari koperasinya sendiri, apakah koperasi akan menjadi organisasi yang murni ekonomis atau akan diperluas dengan tujuan-tujuan sosial politik?
- d. Para anggota memutuskan keanggotaan koperasinya, akankah koperasi terbuka (bagi anggota baru) atau tertutup? Anggota dapat memperketat keanggotaan menurut kriteria yang dianutnya (misalnya hanya mengizinkan para guru atau petani kecil saja untuk bergabung) yaitu keanggotaan eksklusif. Atau mereka

dapat memutuskan keanggotaan inklusif, yaitu dengan mengizinkan siapa pun yang dapat menanamkan saham tertentu (baik berupa uang, atau sumber daya lainnya) menjadi anggota.

Menurut Anoraga dan Widiyanti (2007: 112), indikasi yang muncul sebagai ciri-ciri anggota yang berpartisipasi dengan baik dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Melunasi simpanan pokok dan simpanan wajib secara tertib dan teratur
2. Membantu modal koperasi di samping simpanan pokok dan wajib sesuai dengan kemampuan masing-masing
3. Menjadi langganan koperasi yang setia
4. Menghadiri rapat-rapat dan pertemuan secara aktif
5. Menggunakan hak untuk mengawasi jalannya usaha koperasi, menurut Anggaran Dasar dan Rumah Tangga, peraturan-peraturan lainnya dan keputusan-keputusan bersama lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota dalam segala kegiatan dan usaha koperasi.

2.5.2 Kewajiban dan Hak Anggota Koperasi

Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 20 Undang-Undang No. 25 tahun 1992, anggota koperasi memiliki kewajiban sebagai berikut:

- 1) Mematuhi anggaran dasar dan anggaran rumah tangga Koperasi serta semua keputusan yang telah disepakati bersama dalam rapat anggota;
- 2) Berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh Koperasi;

- 3) Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasar atas asas kekeluargaan.

Sedangkan yang menjadi hak anggota koperasi ialah sebagai berikut :

- 1) Hak untuk menghadiri, menyatakan pendapat, dan memberikan suara dalam rapat anggota;
- 2) Memilih dan atau dipilih menjadi pengurus;
- 3) Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan-ketentuan dalam anggaran dasar;
- 4) Mengemukakan pendapat atau saran-saran kepada pengurus di rapat anggota, baik diminta maupun tidak diminta
- 5) Memanfaatkan koperasi dan mendapat pelayanan yang sama di antara sesama anggota;
- 6) Mendapatkan keterangan mengenai perkembangan koperasi menurut ketentuan dalam anggaran dasar.

2.5.3 Alat Partisipasi

Dalam Ropke (2003) dijelaskan alat anggota untuk berpartisipasi yaitu suara (*voice*), hak pilih (*vote*), dan keluar dari koperasi (*exit*), sebagai berikut:

- a. Suara (*Voice*)

Suara merupakan suatu alat yang digunakan oleh anggota saat melakukan kegiatan di koperasi maupun saat pengambilan keputusan dalam Rapat Anggota

Tahunan (RAT). Hal tersebut dapat diwujudkan dengan dialog yang berisi keluhan, saran maupun pujian untuk kebaikan koperasi.

b. Hak memilih (*Vote*)

Hak memilih merupakan suatu alat yang dapat digunakan oleh anggota saat pengambilan keputusan dalam RAT. Hak memilih digunakan apabila dialog antar anggota sudah tidak dapat menghasilkan suatu keputusan.

c. Keluar (*Exit*)

Keluar merupakan suatu alat yang dapat digunakan oleh anggota saat mengambil keputusan. Keluarnya anggota menandakan bahwa suara dan hak memilih anggota sudah tidak bisa digunakan.

2.5.4 Indikator Partisipasi Anggota

Berdasarkan uraian di atas, berikut indikator yang digunakan peneliti untuk mengetahui partisipasi anggota dalam penelitian ini:

a. Partisipasi anggota dalam rapat anggota

Rapat anggota benar-benar mewakili kehendak dan keinginan anggota secara perorangan, sehingga setiap anggota mempunyai hak suara yang sama dan dalam hal pengambilan keputusan, anggota yang tidak hadir tidak dapat diwakilkan suara yang sama dan dalam hal pengambilan keputusan, anggota yang tidak hadir tidak dapat diwakilkan suaranya kepada anggota yang lain. (Anoraga dan Widiyanti, 2007: 15)

b. Partisipasi anggota dalam permodalan

Sumber modal koperasi dari luar koperasi (pinjaman dari luar), modal utama koperasi tetap diutamakan berasal dari anggota sendiri karena akan menjadikan para anggotanya bertanggung jawab terhadap keberhasilan usahanya (Anoraga dan Sudantoko, 2002: 78)

c. Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi

Peningkatan kualitas jasa koperasi dapat diukur dengan pemanfaatan jasa koperasi oleh partisipasi anggotanya. Hal yang perlu partisipasi anggota perhatikan dalam menggunakan jasa adalah kepuasan, sekaligus kebanggaan dari layanan jasa koperasi tersebut. (Sudarsono dan Edilius, 2002: 12).

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

| No. | Nama Peneliti, Tahun, Judul | Variabel dan Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|-----|---|---|--|
| 1. | Ichdah Ayu safitri, dkk (2012) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha Koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang” | Variabel : 1. Kualitas Pelayanan (X_1) 2. Partisipasi Anggota (X_2) 3. Sisa Hasil Usaha (Y) Alat analisis: Analisis Deskriptif | Berdasarkan hasil perhitungan dengan analisis deskriptif persentase diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap perolehan sisa hasil usaha Koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang. |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 2. | Maulia Agus Melasih dan Kusumantoro (2015), “Pengaruh Pendidikan Perkoperasian dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Kota Tegal Tahun 2014” | <p>Variabel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Perkoperasian (X_1) 2. Kualitas Pelayanan (X_2) 3. Partisipasi Anggota (Y) <p>Alat analisis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis deskriptif 2. Analisis regresi berganda | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan perkoperasian dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi anggota KUD Karya Mina Kota Tegal.</p> |
| 3. | Latifah Nur Aini (2017). “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta” | <p>Variabel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Perkoperasian (X_1) 2. Pelayanan Koperasi (X_2) 3. Motivasi Berkoperasi (X_3) 4. Kepuasan Anggota (X_4) 5. Tingkat Kepercayaan Anggota (X_5) 6. Lingkungan Usaha (X_6) | <p>Hasil penelitian dengan pengambilan data berupa angket yang dibagikan kepada responden yang merupakan anggota Kopma UNY menunjukkan bahwa secara simultan variabel pendidikan perkoperasian, pelayanan koperasi, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, tingkat kepercayaan dan lingkungan usaha memiliki</p> |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | | <p>7. Partisipasi Anggota (Y)</p> <p>Alat analisis : Analisis regresi linier berganda</p> | <p>pengaruh positif dan signifikan sebesar 82,7% terhadap partisipasi anggota.</p> |
| 4. | <p>Khasan Setiaji (2009). “Pengaruh Partisipasi Anggota dan Lingkungan Usaha terhadap Keberhasilan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kapas Kecamatan Susukan Kabupaten Banjarnegara”</p> | <p>Variabel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Partisipasi Anggota (X_1) 2. Lingkungan Usaha (X_2) 3. Keberhasilan Koperasi (Y) <p>Alat analisis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis deskripsi 2. Analisis berganda sederhana | <p>Berdasarkan hasil penelitian, variabel partisipasi anggota dan lingkungan usaha berpengaruh positif dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan KPRI Kapas.</p> |
| 5. | <p>Rusdarti (2009). “Pengaruh Keterlibatan Pembina, Kemampuan Pengurus dan Partisipasi Anggota terhadap Kinerja Keuangan Koperasi Pondok Pesantren”</p> | <p>Variabel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlibatan Pembina (X_1) 2. Kemampuan Pengurus (X_2) 3. Partisipasi Anggota (X_3) 4. Kinerja Keuangan (Y) | <p>Keterlibatan pembina, kemampuan pengurus, dan partisipasi anggota memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan Koperasi Pondok Pesantren</p> |

| | | | |
|----|--|--|---|
| | | Alat Analisis : Analisis jalur | |
| 6. | Tri Widiarti, dkk (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Usaha dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen" | Variabel : 1. Kualitas pelayanan (X_1) 2. Lingkungan Usaha (X_2) 3. Kualitas Produk (X_3) 4. Kepuasan Konsumen (Y) Alat Analisis: 1. Analisis deskriptif 2. Analisis regresi linier | Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan, lingkungan usaha dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Mister Geprek Bandar Lampung. |
| 7. | Ketut Rantau (2012). "Pengaruh Partisipasi Anggota, Kualitas Pengelola, Kualitas Pengurus, dan Peranan Pemerintah terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi. (Kasus KUD di Kabupaten Buleleng Bali" | Variabel : 1. Partisipasi anggota (X_1) 2. Kualitas pengelola (X_2) 3. Kualitas pengurus (X_3) 4. Keberhasilan KUD (Y) | Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa partisipasi anggota, kualitas pengelola, kualitas pengurus dan peranan pemerintah secara bersama-sama berpengaruh terhadap |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| | | Alat Analisis : Analisis jalur | keberhasilan usaha KUD yang tinggi. |
| 8. | Ni Nyoman Ayu Rani T.A dan Ni Nyoman Yuliarmi (2015). “Pengaruh Jasa Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Denpasar Selatan” | Variabel : 1. Jasa pelayanan (X_1) 2. Variasi produk (X_2) 3. Partisipasi anggota (X_3) 4. Sisa Hasil Usaha (Y) Alat Analisis : - Analisis regresi - Analisis jalur | Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa jasa pelayanan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap SHU melalui partisipasi anggota, sedangkan variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap SHU. |
| 9. | Eka, dkk (2017). “Pengaruh Kualitas Layanan Pengurus Kopermas Borneo Sejahtera terhadap Partisipasi Anggota” | Variabel : 1. Kualitas layanan (X) 2. Partisipasi anggota (Y) Alat Analisis : Analisis deskriptif | Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan pengurus memiliki pengaruh baik terhadap partisipasi anggota. |
| 10. | Anwar Iswahyudi (2013). “Pengaruh Partisipasi Anggota terhadap Bagian | Variabel : 1. Partisipasi anggota (X) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi anggota |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| | Selisih Hasil Usaha Anggota KPRI Tegap Pituruh” | 2. SHU anggota (Y) Alat Analisis : - Analisis deskriptif - Analisis regresi | berpengaruh positif dan signifikan terhadap bagian SHU yang diterima anggota KPRI Tegap Pituruh. |
| 11. | Novita Wahyu S. (2015). “Pengaruh Lingkungan Eksternal dan Lingkungan Internal terhadap Keunggulan Bersaing pada Industri Kecil dan Menengah di Bandung Jawa Barat” | Variabel : 1. Lingkungan eksternal (X_1) 2. Lingkungan internal (X_2) 3. Keunggulan bersaing (Y) Alat Analisis : <i>Partial Least Square</i> (PLS) | Hasil penelitian menunjukkan lingkungan eksternal dan lingkungan internal berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap keunggulan bersaing industri kecil dan menengah sehingga perlu adanya perubahan cara pandang dan respon terhadap lingkungan lebih baik. |
| 12. | Evin Nuryanti dan Kirwani (2014). “Manfaat Kualitas Layanan Koperasi dalam Mewujudkan Partisipasi Anggota dan Perkembangan Usaha Koperasi As-Sakinah Sidoarjo” | Variabel : 1. Kualitas layanan (X_1) 2. Partisipasi anggota (X_2) 3. Perkembangan usaha (Y) | Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap partisipasi anggota. Begitu juga dengan partisipasi anggota memiliki pengaruh positif terhadap |

| | | | |
|-----|--|--|--|
| | | Alat Analisis : Analisis deskriptif | perkembangan usaha koperasi. |
| 13. | I Putu Agus Surya Permana (2017). “Pengaruh Modal Luar, Partisipasi Anggota, dan Pengalaman Pengurus terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) pada Koperasi Simpan Pinjam di Kecamatan Buleleng” | Variabel : 1. Modal luar (X_1) 2. Partisipasi anggota (X_2) 3. Pengalaman pengurus (X_3) 4. Sisa Hasil Usaha (SHU) (Y) Alat Analisis : Analisis deskriptif | Berdasarkan hasil diketahui bahwa modal luar, partisipasi anggota dan pengalaman pengurus memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan Sisa Hasil Usaha (SHU). |
| 14. | Sri Budi Cantika Yuli (2006). “Analisis Perubahan Lingkungan terhadap Kompetensi Usaha (Studi pada Pengusaha Makanan dan Minuman Skala Kecil dan Menengah di Kabupaten Malang dan Pasuruan)” | Variabel : 1. Lingkungan usaha (X) 2. Kompetensi usaha (Y) Alat analisis : Analisis deskriptif | Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara lingkungan usaha terhadap kompetensi usaha. |
| 15. | Ni Made Krisna Sari (2016). “Pengaruh Partisipasi Anggota, Pelayanan, dan Permodalan terhadap | Variabel : 1. Partisipasi anggota (X_1) 2. Pelayanan (X_2) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi anggota, pelayanan, dan |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | Keberhasilan Usaha Koperasi Dharma Sesana Desa Lebih Kabupaten Gianyar” | 3. Permodalan (X_3) 4. Keberhasilan usaha koperasi (Y) Alat analisis: Analisis regresi linier | permodalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha koperasi. |
|--|---|---|--|

2.6 Kerangka Pemikiran Teoretis

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Saat ini koperasi masih memiliki eksistensi di masyarakat sebagai badan usaha yang memiliki tujuan utama dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan mengutamakan kepentingan anggotanya.

Salah satu prinsip koperasi menurut pasal 15 ayat 1 Undang-undang No.25 tahun 1992 ialah pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota. Sisa Hasil Usaha (SHU) adalah selisih antara pendapatan yang diperoleh dengan biaya-biaya yang dikeluarkan dalam pengelolaan usaha (Sitio dan Tamba, 2001: 28). Sedangkan SHU anggota koperasi ialah sisa hasil usaha yang dibagikan kepada tiap anggota sesuai dengan jasa-jasanya bagi koperasi dalam satuan rupiah.

SHU koperasi yang diterima anggota terbagi menjadi SHU atas jasa modal yang berasal dari simpanan anggota dan SHU atas jasa usaha yang mencerminkan anggota

koperasi sebagai pelanggan atau pemakai jasa koperasi. Prinsip pembagian SHU menurut Sitio dan Tamba (2001: 91) antara lain SHU yang dibagi bersumber dari anggota, SHU anggota adalah jasa dari modal dan transaksi usaha yang dilakukan anggota sendiri dan pembagian SHU anggota dilakukan secara transparan.

Menurut Alteza (2011: 6), lingkungan usaha merupakan keseluruhan hal-hal atau keadaan di luar badan usaha atau industri yang mempengaruhi kegiatan organisasi. Selanjutnya, Susanto (1999: 101) menjelaskan bahwa lingkungan usaha meliputi lingkungan eksternal dan internal. Lingkungan eksternal untuk menganalisis peluang dan ancaman perusahaan meliputi pesaing, pelanggan, pasar tenaga kerja, *supplier*, dan perwakilan pemerintah. Sedangkan lingkungan internal untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan perusahaan meliputi lingkungan demografik, lingkungan ekonomi, lingkungan ekonomi, lingkungan teknologi, lingkungan politik, dan lingkungan sosial/budaya. Lingkungan usaha yang baik akan mendorong perkembangan perusahaan yang baik pula.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2003: 59) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Widiyanti (2012: 75), perkumpulan koperasi merupakan sekelompok orang (*group*) yang mempunyai tujuan usaha bersama-sama meningkatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam memenuhi keperluan anggotanya. Maka dengan adanya pelayanan (*service*) yang lebih baik, maka kedudukan anggota dalam bidang usaha masing-masing menjadi lebih kuat. Kualitas

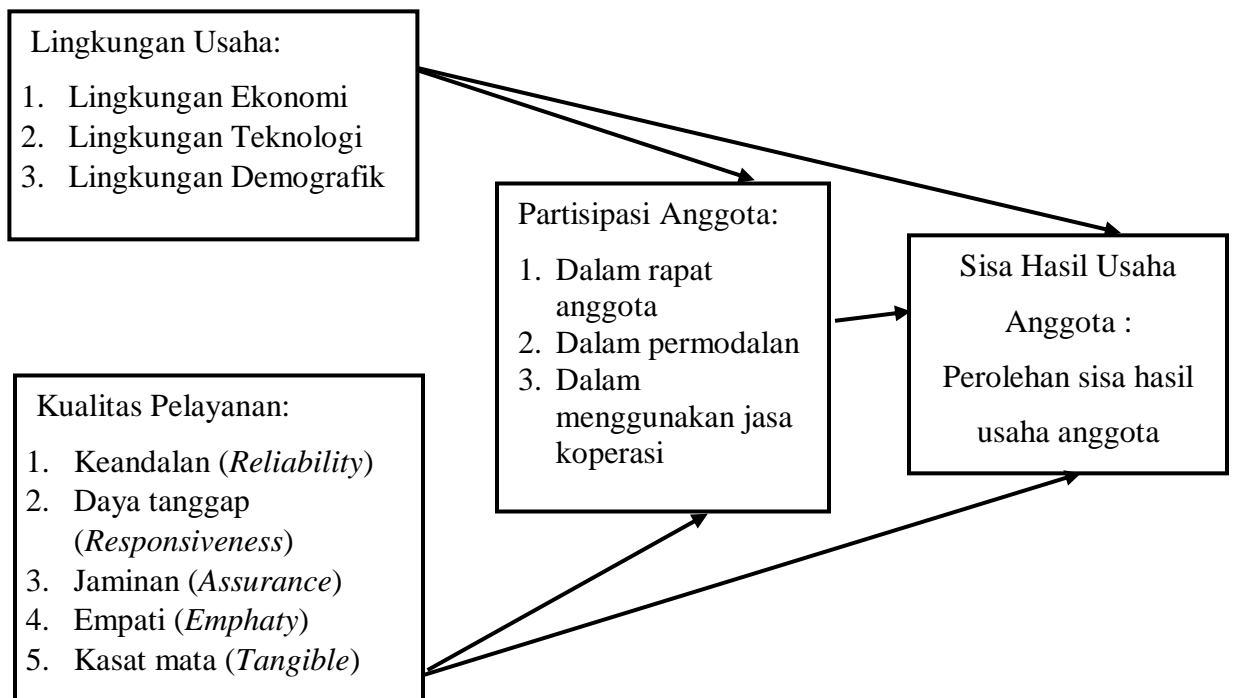
pelayanan yang baik dari koperasi akan menarik minat konsumen/pelanggan untuk tetap memanfaatkan jasa usaha yang disediakan oleh koperasi. Indikator kualitas pelayanan meliputi Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Asurance*), Jaminan (*Asurance*), dan keberwujudan fisik (*Tangible*).

Kartasapoetra (2000: 27) mendefinisikan partisipasi sebagai keterlibatan mental dan emosi yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kepada kelompok dalam usaha mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Anoraga dan Widiyanti (2003: 111), partisipasi anggota diukur dari kesediaan anggota itu untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggungjawab. Sifat keanggotaan koperasi bebas, sukarela dan terbuka namun berarti bahwa seorang menjadi anggota koperasi harus berdasarkan kesadaran dan kebebasan yang ada padanya, tanpa ada paksaan dari siapa pun. Menjadi anggota koperasi berarti mau dan sadar secara sukarela berpartisipasi dalam kegiatan dan usahanya dalam mencapai tujuan koperasi. Bentuk partisipasi anggota sendiri meliputi partisipasi dalam rapat anggota, partisipasi dalam permodalan, dan partisipasi dalam menggunakan jasa koperasi.

Lingkungan usaha dan kualitas pelayanan yang baik akan menarik minat pelanggan/konsumen untuk memanfaatkan jasa usaha yang disediakan koperasi. Begitu pula partisipasi anggota tentunya akan baik karena didukung oleh kondisi lingkungan usaha dan pemberian pelayanan yang baik dari koperasi tersebut. Lingkungan usaha dan kualitas pelayanan yang baik juga secara langsung dapat meningkatkan pendapatan koperasi yang berpengaruh pada peningkatan SHU koperasi

dan SHU yang dibagikan kepada anggota. Besar SHU anggota juga ditentukan oleh tingkat partisipasi anggota tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berfikir yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2017:96). Fungsi hipotesis yang utama ialah membuka kemungkinan untuk menguji

kebenaran teori. Maka karena itu segala pernyataan berdasarkan suatu teori dalam bentuk yang dapat diuji validitasnya disebut hipotesis (Nasution, 2016:40).

Berdasarkan pedoman di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H₁ : Ada pengaruh positif lingkungan usaha terhadap partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang.
2. H₂ : Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang.
3. H₃ : Ada pengaruh positif lingkungan usaha terhadap sisa hasil usaha anggota melalui partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang.
4. H₄ : Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha anggota melalui partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang.
5. H₅ : Ada pengaruh positif partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha anggota di KUD Banyumanik

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada di bab IV maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil deskripsi, lingkungan usaha dalam kriteria baik, kualitas pelayanan masuk dalam kriteria sangat baik, dan partisipasi anggota masuk dalam kriteria sangat baik pada anggota KUD Banyumanik Semarang.
2. Ada pengaruh positif lingkungan usaha terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik Semarang sebesar 27,5% dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Pengaruh positif ini menunjukkan apabila semakin baik lingkungan usaha maka partisipasi anggota juga akan semakin baik.
3. Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik Semarang sebesar 11% dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Pengaruh positif ini menunjukkan apabila semakin baik kualitas pelayanan maka partisipasi anggota juga semakin baik.
4. Ada pengaruh positif lingkungan usaha terhadap sisa hasil usaha anggota melalui partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang. Besaran pengaruh langsung lingkungan usaha terhadap sisa hasil usaha anggota ialah 27,4% dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan besaran pengaruh tidak langsung melalui

partisipasi anggota sebesar 12,2%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh lingkungan usaha terhadap sisa hasil usaha anggota secara total sebesar 39,6%.

5. Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha anggota melalui partisipasi anggota di KUD Banyumanik Semarang. Besaran pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha anggota ialah 5,4% dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, sedangkan besaran pengaruh tidak langsung melalui partisipasi anggota sebesar 7,7%. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha anggota secara total sebesar 13,1%.
6. Ada pengaruh positif partisipasi anggota terhadap sisa hasil usaha anggota KUD Banyumanik Semarang sebesar 5,4% dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa semakin baik partisipasi anggota maka sisa hasil usaha anggota juga akan semakin baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah diuraikan kesimpulan di atas, selanjutnya peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan usaha dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap sisa hasil usaha anggota melalui partisipasi anggota. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan partisipasi anggota baik partisipasi dalam rapat anggota, partisipasi dalam permodalan, dan partisipasi dalam menggunakan jasa koperasi sehingga dapat meningkatkan sisa hasil usaha anggota dengan maksimal.

2. Lingkungan usaha memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Oleh karena itu, pengurus koperasi hendaknya lebih memperhatikan lingkungan usaha terkait dengan anggota seperti lingkungan ekonomi, lingkungan teknologi dan lingkungan demografik dalam menyediakan kebutuhan anggota sehingga partisipasi anggota dapat meningkat.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Oleh karena itu, pengurus koperasi hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota terutama dalam hal komunikasi dan bahasa yang digunakan kepada anggota, ketepatan dan keandalan dalam melayani anggota serta fasilitas dan kebersihan koperasi yang dapat memberikan kenyamanan bagi anggota yang melakukan transaksi di koperasi.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel partisipasi anggota sebagai variabel intervening mampu memediasi pengaruh lingkungan usaha dan kualitas pelayanan terhadap sisa hasil usaha di KUD Banyumanik Semarang. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji variabel yang sama pada lokasi berbeda.

Daftar Pustaka

- Aini, Latifah Nur. 2017. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta". Dalam *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, Volume 6 No. 3. Hal 195-207. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ali, Mohamad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: CV Angkasa.
- Alteza, Muniya. 2011. *Pengantar Bisnis: Teori dan Aplikasi di Indonesia*. Yogyakarta: UNY.
- Anoraga, Pandji dan Djoko Sudantoko. 2002. *Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti. 2007. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Bina Adiaksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuty, Ni Nyoman Ayu R. dan Ni Nyoman Yuliarmi. 2015. "Pengaruh Jasa Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Denpasar Selatan". Dalam *E-Journal Ekonomi Pembangunan*, Volume 4 No.9. Denpasar: Universitas Udayana.
- Baswir, Revrisond. 2017. *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE.
- Damodar N. Gujarati. 2007. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Eka, dkk. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Pengurus Kopermas Borneo terhadap Partisipasi Anggota". Dalam *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*. Volume 6 No.20. Pontianak: Universitas Tanjungpura.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta

- Hendrojogi. 2012. *Koperasi: Asas-asas, Teori, dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Iswahyudi, Anwar. 2012. “Pengaruh Partisipasi Anggota terhadap Bagian Selisih Hasil Usaha Anggota KPRI Tegap Pituruh”. Dalam *Oikonomia*, Volume 2 No. 1. Hal 7-11. Purworejo: Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Kartasapoetra, dkk. 2000. *Praktek Pengelolaan Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- , 2013. *Praktek Pengelolaan Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kementerian Koperasi dan UMKM. 2019. *Data Koperasi*. nik.depkop.go.id (diakses tanggal 31 Maret 2019 pukul 21.39 WIB).
- KUD Banyumanik. 2017. *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas Tutup Buku Tahun 2016 serta Rencana Kerja dan Anggaran Pendapatan Belanja Tahun 2017 KUD Banyumanik*. Semarang: KUD Banyumanik.
- KUD Banyumanik. 2018. *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas Tutup Buku Tahun 2017 serta Rencana Kerja dan Anggaran Pendapatan Belanja Tahun 2018 KUD Banyumanik*. Semarang: KUD Banyumanik.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Melasih, Maulisa Agus dan Kusumantoro. 2015. “Pengaruh Pendidikan Perkoperasian dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KUD Karya Mina Kota Tegap Tahun 2014”. Dalam *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*. Volume 4 No.2. Hal. 482-495. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Nasution. 2016. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Permana, I Putu Agus S.P, dkk. 2017. “Pengaruh Modal Luar, Partisipasi Anggota, dan Pengalaman Pengurus terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) pada Koperasi Simpan Pinjam di Kecamatan Buleleng”. Dalam *E-journal SI Ak*, Volume 8 No. 2. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Rizkiana, Endah Wulan. 2015. Pengaruh Partisipasi Anggota dan Kemampuan Manajerial Pengurus terhadap Perolehan SHU Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal. *Skripsi*. Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Ropke, Joachen. 2003. *Ekonomi Koperasi:Teori dan Manajemen*. Terjemahan Sri Djatnika S.Arifin. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Savitri, Ichdah Ayu, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha Koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang”. Dalam *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*, Volume 1 No. 2. Hal 1-5. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Setiaji, Khasan. 2009. “Pengaruh Partisipasi Anggota dan Lingkungan Usaha terhadap Keberhasilan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kapas Kecamatan Susukan Kabupaten Banjarnegara”. Dalam *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan (JEJAK)*, Volume 2 No. 1. Hal 22-28. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba. 2001. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Soegoto, Eddy S. 2009. *Entrepreneurship: Menjadi Pebisnis Ulung*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Subandi. 2015. *Ekonomi Koperasi: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarsono dan Edilius. 2002. *Koperasi dalam Teori dan Praktek*. Jakarta:Rineka Cipta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitaif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Susanto, AB. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandi. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992.

- Widiarti, Tri dkk. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Usaha dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen”. Dalam *Jurnal Edukasi Ekobis (JEE)*, Volume 5 No.5. Hal 131-144. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Widiyanti, Ninik dan Sunindhia. 2008. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widiyanti, Ninik. 2012. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yona, Laksa Defint. 2015. Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota melalui Kualitas Pelayanan Terhadap SHU Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara. *Skripsi*. Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Yovita, Indryatna. 2015. Pengaruh Partisipasi Anggota dan Lingkungan Usaha terhadap Keberhasilan Koperasi Inti Kapur Desa Glodogan Kecamatan Klaten Kabupaten Klaten. *Skripsi*. Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.