



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI  
USAHA, KEPUASAN ANGGOTA DAN MOTIVASI  
ANGGOTA TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA  
KUD WARGO TANI MAKMUR**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**Tri Suparni Ningsih**

**7101415058**

**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 : Jumat

Tanggal : 26 Juli 2019

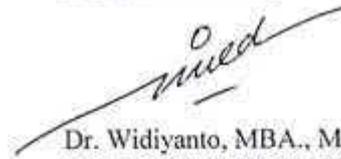
Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.  
NIP 198201302009121005

Dosen Pembimbing



Dr. Widiyanto, MBA., M.M.  
NIP 196302081998031001

## PENGESAHAN KELULUSAN

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

Hari : Kamis

Tanggal : 12 September 2019

Penguji I



Dr. Kardoyo, M.Pd.

NIP.196205291986011001

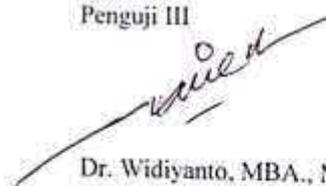
Penguji II



Khasan Setiaji, S.Pd., M.Pd.

NIP. 198504022014041002

Penguji III



Dr. Widiyanto, MBA., MM.

NIP. 196302081998031001

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi  
UNNES  
Fakultas Ekonomi  
UNNES  
Fakultas Ekonomi

Drs. Heri Wanto, MBA., PhD.

NIP. 196307181987021001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Suparni Ningsih  
NIM : 7101415058  
Tempat, Tanggal Lahir : Blora, 14 Oktober 1998  
Alamat : Desa Sumberpitu RT.02 RW.01  
Kec. Cepu, Kab. Blora

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 dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Semarang, September 2019



Tri Suparni Ningsih  
NIM. 7101415058

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

Tindakan bukan berasal dari pemikiran, tapi dari kesediaan untuk memikul tanggung jawab.

(Dietrich Bonhoeffer)

### **Persembahan**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Ngarbi dan Ibu Siti Junaeni.
2. Kakak-kakakku (Etik Sri Puji Lestari, Setyo Wibowo Langgeng dan Purnomo Mulyo).
3. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.

## **PRAKATA**

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada program Pendidikan Ekonomi Koperasi Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, MBA, Ph.D, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi dengan baik.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
4. Dr. Widiyanto, MBA., M.M. Dosen pembimbing dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan saran dalam penyusunan skripsi sampai dengan selesai.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan di Prodi Pendidikan Ekonomi Koperasi.
6. Sukono, S.Pd., selaku ketua KUD Wargo Tani Makmur yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di KUD Wargo Tani Makmur.
7. Bapak Yusuf selaku manager KUD Wargo Tani Makmur yang selalu membantu saya dalam proses penelitian di KUD Wargo Tani Makmur.
8. Seluruh karyawan KUD Wargo Tani Makmur yang telah banyak membantu dalam proses penelitian.
9. Anggota KUD Wargo Tani Makmur yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta perkembangan pendidikan dan penelitian selanjutnya.

Semarang, September 2019

Penulis

## SARI

**Ningsih, Tri Suparni, 2019, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Usaha, Kepuasan Anggota dan Motivasi Anggota Terhadap Partisipasi Anggota KUD Wargo Tani Makmur”.** Skripsi Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dr. Widiyanto, MBA., M.M.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi Usaha, Kepuasan Anggota, Motivasi Anggota, Partisipasi Anggota**

Faktor yang dipertimbangkan anggota dalam berpartisipasi adalah faktor yang berasal dari anggota sendiri (*intern*) dan faktor yang berasal dari luar anggota (*ekstern*). Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota tersebut adalah kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota baik secara parsial maupun simultan pada KUD Wargo Tani Makmur.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KUD Wargo Tani Makmur dengan jumlah 5.267 anggota dan sampel yang digunakan sejumlah 120 anggota. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Metode pengumpulan data dengan angket. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota dalam kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota berpengaruh secara simultan terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur baik secara simultan maupun parsial. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota sebesar 63%. Sedangkan secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota sebesar 12,46%, dan lokasi usaha terhadap partisipasi anggota sebesar 10,69%, kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota sebesar 23,67% dan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota sebesar 10,24%.

Simpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur sebesar 63% dan sisanya sebesar 37% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## ABSTRACT

**Ningsih, Tri Suparni, 2019**, "The Effect of Service Quality, Business Location, Member Satisfaction and Member Motivation towards the Participation of KUD Wargo Tani Makmur Members". Undergraduate Thesis Department of Economic Education. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Supervisor: Dr. Widiyanto, MBA., M.M.

**Keywords: Service Quality, Business Location, Member Satisfaction, Member Motivation, Member Participation**

Factors which are considered in the members participation are factors that come from the members themselves (internal) and factors that come from outside the member (external). Factors that influence member participation are service quality, business location, member satisfaction and member motivation. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, business location, member satisfaction and member motivation towards member participation either partially or simultaneously at KUD Wargo Tani Makmur.

The population in this study were all members of KUD Wargo Tani Makmur as much 5.267 members and the sample used were 120 members. The sampling technique in this study used proportionate stratified random sampling. Data collection methods used questionnaire. Data analysis methods used were descriptive analysis and multiple regression analysis.

Descriptive analysis results showed that each service quality, business location, member satisfaction and member motivation variable were in the good category. The results showed that there was a positive and significant influence of service quality, business location, member satisfaction and member motivation simultaneously affecting the participation of KUD Wargo Tani Makmur members both simultaneously and partially. Simultaneously, the effect of service quality, business location, member satisfaction and member motivation towards member participation was 63%. While partially, the effect of service quality towards member participation was 12.46%, business location on member participation was 10.69%, member satisfaction on member participation was 23.67% and member motivation toward member participation was 10.24%,.

This research concluded that there is a positive and significant simultaneous effect between service quality, business location, member satisfaction and member motivation towards the participation of KUD Wargo Tani Makmur members by 63% and the remaining 37% is influenced by other factors which are not examined.

## 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.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	18
1.3. Cakupan Masalah .....	18
1.4. Perumusan Masalah.....	19
1.5. Tujuan Penelitian.....	20
1.6. Kegunaan Penelitian .....	20
1.7. Orisinalitas Penelitian.....	21
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	23

2.1. Kajian Teori.....	23
2.1.1. Teori Partisipasi.....	23
2.1.2. Bentuk Partisipasi Anggota.....	25
2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota.....	26
2.1.4. Alat Partisipasi Anggota.....	27
2.1.5. Indikator Partisipasi Anggota.....	28
2.2. Kajian Variabel Koperasi.....	30
2.2.1. Pengertian Koperasi.....	30
2.2.2. Landasan Koperasi.....	31
2.2.3. Fungsi dan Peran Koperasi.....	34
2.2.4. Keanggotaan Koperasi.....	33
2.2.5. Jenis-Jenis Perkumpulan Koperasi.....	39
2.2.6. Koperasi Unit Desa (KUD).....	40
2.3. Kajian Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	41
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	43
2.3.3 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	43
2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	45
2.4. Kajian Variabel Lokasi Usaha.....	46
2.4.1 Pengertian Lokasi Usaha.....	46
2.4.2 Pemilihan Lokasi Usaha.....	47
2.4.3 Faktor-Faktor Lokasi Usaha.....	48
2.4.4 Indikator Lokasi Usaha.....	49

2.5. Kajian Variabel Kepuasan Anggota .....	49
2.5.1. Pengertian Kepuasan Anggota .....	49
2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota.....	50
2.5.3. Metode Pengukuran Kepuasan Anggota .....	51
2.5.4. Indikator Kepuasan Anggota.....	53
2.6. Kajian Variabel Motivasi Anggota.....	54
2.6.1. Pengertian Motivasi Anggota.....	54
2.6.2. Asas-Asas Motivasi.....	55
2.6.3. Alat-Alat Motivasi.....	56
2.6.4. Jenis-Jenis Motivasi .....	57
2.6.5. Metode-Metode Motivasi .....	58
2.6.6. Model-Model Motivasi .....	58
2.6.7. Proses Motivasi .....	59
2.6.8. Tipe-tipe Motivasi .....	60
2.6.9. Indikator Motivasi Anggota .....	61
2.7. Penelitian Terdahulu.....	62
2.8. Kerangka Berpikir .....	65
2.9. Hipotesis Penelitian.....	68
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>69</b>
3.1. Jenis dan Desain Penelitian .....	69
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	70
3.2.1. Populasi .....	70
3.2.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	70

3.3. Variabel Penelitian .....	72
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	74
3.4.1. Teknik Angket.....	74
3.5. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	76
3.5.1. Validitas .....	76
3.5.2. Reliabilitas.....	79
3.6. Teknik Analisis Data .....	80
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	80
3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....	84
3.6.2.1. Uji Normalitas.....	84
3.6.2.2. Uji Multikolinieritas .....	84
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....	85
3.6.3. Analisis Regresi Berganda .....	85
3.6.4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	86
3.6.4.1. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t).....	86
3.6.4.2. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F) .....	87
3.6.4.3. Uji Koefisien Determinasi secara Parsial ( $r^2$ ) .....	87
3.6.4.4. Uji Koefisien Determinasi secara Simultan ( $R^2$ ) .....	87
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>89</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	89
4.1.1. Gambaran KUD Wargo Tani Makmur.....	89
4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	93
4.1.2.1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	93

4.1.2.2. Deskriptif Variabel Lokasi Usaha .....	100
4.1.2.3. Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota.....	105
4.1.2.4. Deskriptif Variabel Motivasi Anggota .....	110
4.1.2.5 Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota.....	115
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	120
4.1.3.1. Uji Normalitas .....	120
4.1.3.2. Uji Multikolinieritas .....	122
4.1.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	123
4.1.4. Analisis Regresi Berganda.....	124
4.1.5. Uji Hipotesis Penelitian .....	126
4.1.5.1. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t).....	126
4.1.5.2. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F).....	128
4.1.5.3. Uji Koefisien Determinasi secara Parsial ( $r^2$ ).....	129
4.1.5.4. Uji Koefisien Determinasi secara Simultan ( $R^2$ ).....	131
4.2. Pembahasan.....	132
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KUD Wargo Tani Makmur .....	132
4.2.2. Pengaruh Lokasi Usaha terhadap Partisipasi Anggota KUD Wargo Tani Makmur .....	135
4.2.3. Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Partisipasi Anggota KUD Wargo Tani Makmur .....	137
4.2.4 Pengaruh Motivasi Anggota terhadap Partisipasi Anggota KUD Wargo Tani Makmur .....	140

4.2.5 Pengaruh Kepuasan Anggota, Motivasi Anggota, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha terhadap Partisipasi Anggota KUD Wargo Tani Makmur .....	143
4.3. Keterbatasan Penelitian .....	145
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	146
5.1. Simpulan.....	146
5.2. Saran.....	147
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	150
<b>LAMPIRAN</b> .....	152

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data Jumlah Koperasi Unit Desa di Kabupaten Blora 2017.....	3
1.2 Data Partisipasi Anggota Dalam Menghadiri RAT KUD Wargo Tani Makmur Tahun 2013-2017 .....	7
1.3. Data Simpanan Anggota KUD Wargo Tani Makmur Tahun 2013-2017 .....	9
1.4. Data Pendapatan Usaha KUD Wargo Tani Makmur tahun 2013-2017.....	10
1.5. Data Motivasi Anggota dalam Berkoperasi .....	13
1.6. Jumlah Keluhan Anggota pada KUD Wargo Tani Makmur.....	14
3.1 Populasi Penelitian .....	70
3.2. Variabel Penelitian .....	73
3.3. Skor Jawaban Angket.....	75
3.4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	75
3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	77
3.6. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi Usaha .....	78
3.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota .....	78
3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Anggota .....	79
3.9. Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi Anggota.....	79
3.10. Hasil Uji Reliabilitas Uji Coba Angket Penelitian.....	80
3.11. Kriteria Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota .....	82
3.12. Kriteria Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
3.13. Kriteria Deskriptif Variabel Lokasi Usaha .....	83
3.14. Kriteria Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota.....	83

3.15. Kriteria Deskriptif Variabel Motivasi Anggota .....	84
4.1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	94
4.2 Kriteria Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan.....	95
4.3 Hasil Statistik Deskriptif Indikator <i>Tangibles</i> .....	95
4.4. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator <i>Tangibles</i> .....	96
4.5. Hasil Statistik Deskriptif Indikator <i>Reliability</i> .....	96
4.6. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator <i>Reliability</i> .....	95
4.7. Hasil Statistik Deskriptif Indikator <i>Responsiveness</i> .....	97
4.8. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator <i>Responsiveness</i> .....	98
4.9. Hasil Statistik Deskriptif Indikator <i>Assurance</i> .....	98
4.10. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator <i>Assurance</i> .....	99
4.11. Hasil Statistik Deskriptif Indikator <i>Emphaty</i> .....	99
4.12. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator <i>Emphaty</i> .....	100
4.13. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lokasi Usaha .....	101
4.14. Kriteria Deskriptif Persentase Variabel Lokasi Usaha.....	101
4.15. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Akses .....	102
4.16. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Akses.....	102
4.17. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Vasibilitas .....	103
4.18. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Vasibilitas .....	103
4.19. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Lingkungan .....	104
4.20. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Lingkungan .....	104
4.21. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota.....	105
4.22. Kriteria Deskriptif Persentase Variabel Kepuasan Anggota.....	106

4.23. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Konfirmasi Harapan .....	107
4.24. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Konfirmasi Harapan .....	107
4.25. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Minat Pembelian Ulang .....	108
4.26. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Minat Pembelian Ulang .....	108
4.27. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Merekomendasikan.....	109
4.28. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Merekomendasikan .....	109
4.29. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Motivasi Anggota .....	110
4.30. Kriteria Deskriptif Persentase Variabel Motivasi Anggota .....	111
4.31. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Keinginan dan Kebutuhan .....	112
4.32. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Keinginan dan Kebutuhan.....	112
4.33. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Harapan, Cita-Cita, Penghargaan dan Penghormatan Atas Diri .....	113
4.34. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Harapan, Cita-Cita, Penghargaan dan Penghormatan Atas Diri.....	113
4.35. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Lingkungan Positif dan Kegiatan Menarik .....	114
4.36. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Lingkungan Positif dan Kegiatan Menarik .....	115
4.37. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota.....	116
4.38. Kriteria Deskriptif Persentase Variabel Partisipasi Anggota .....	116
4.39. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Partisipasi dalam Permodalan.....	117
4.40. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Partisipasi dalam Permodalan .....	117
4.41. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Partisipasi Anggota dalam RAT .....	118

4.42. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Partisipasi Anggota dalam RAT .....	119
4.43. Hasil Statistik Deskriptif Indikator Partisipasi Anggota Pemanfaatan Usaha.....	119
4.44. Kriteria Deskriptif Persentase Indikator Partisipasi Anggota dalam Pemanfaatan Usaha.....	120
4.45. Hasil Uji Normalitas .....	121
4.46. Hasil Uji Multikolinearitas.....	122
4.47. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	124
4.48. Hasil Uji Regresi Berganda.....	125
4.49. Hasil Perhitungan Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	127
4.50. Hasil Perhitungan Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	129
4.51. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	130
4.52. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ ).....	131

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Jumlah Anggota KUD Wargo Tani Makmur Tahun 2013-2017 .....	11
2.1. Skema Kerangka Berfikir.....	67
4.1. P-Plot Uji Normalitas .....	122

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian .....	153
2. Surat Keterangan Melakukan Penelitian di KUD Wargo Tani Makmur .....	154
3. Kisi-Kisi Angket Uji Coba Penelitian.....	155
4. Uji Coba Angket Penelitian .....	156
5. Data Responden Uji Coba Penelitian.....	159
6. Tabulasi Hasil Uji Coba Instrimen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan .....	160
7. Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel Lokasi Usaha .....	162
8. Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian Kepuasan Anggota .....	163
9. Tabulasi Hasil Uji Coba Instrimen Penelitian Variabel Motivasi Anggota.....	164
10. Tabulasi Hasil Uji Coba Instrimen Penelitian Variabel Partisipasi Anggota .....	165
11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	166
12. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi Usaha .....	167
13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota .....	168
14. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Anggota .....	169
15. Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi Anggota.....	170
16. Hasil Uji Reliabilitas .....	171
17. Kisi-Kisi Angket Penelitian .....	172
18. Angket Penelitian .....	173
19. Data Responden Penelitian .....	176
20. Tabulasi Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan .....	180

21. Tabulasi Hasil Penelitian Variabel Lokasi Usaha.....	186
22. Tabulasi Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Anggota .....	192
23. Tabulasi Hasil Penelitian Variabel Motivasi Anggota.....	198
24. Tabulasi Hasil Penelitian Variabel Partisipasi Anggota .....	204
25. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	210
26. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Lokasi Usaha .....	213
27. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Anggota .....	215
28. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Motivasi Anggota.....	217
29. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota .....	219
30. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	221
31. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	223
32. Hasil Uji Hipotesis Penelitian .....	224
33. Laporan Rapat Anggota Tahunan .....	225
34. Dokumentasi .....	226

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Masyarakat di Indonesia sudah mulai merasakan dampak krisis yang terbukti dengan kondisi perekonomian yang menjadi tidak stabil seperti adanya jumlah penduduk yang tinggi, keterbatasan lapangan pekerjaan, tingginya tingkat pengangguran serta rendahnya tingkat pendapatan masyarakat dan status sosial ekonomi. Salah satu sarana yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah di bidang ekonomi adalah koperasi.

Gerakan koperasi dalam perekonomian Indonesia merupakan salah satu badan usaha yang kegiatannya berlandaskan atas azas kekeluargaan yang bertujuan untuk kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya, maka koperasi sangat diperlukan untuk menunjang badan usaha lain seperti Swasta dan BUMN (UUD 1945, pasal 33 ayat 1)

Undang-Undang No.25 Tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang perkoperasian, disebutkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan azas kekeluargaan. Koperasi juga mempunyai peran penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta mewujudkan kehidupan demokrasi yang memiliki ciri-ciri: kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan. Koperasi seharusnya memiliki ruang gerak kesiapan usaha yang luas menyangkut kepentingan

kehidupan rakyat. Pertumbuhan dalam koperasi selama ini belum sepenuhnya menampakkan wujud dan perannya sebagaimana terkandung dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Anoraga dan Sudantoko (2002:20-25) berpendapat bahwa koperasi yang ada saat ini ada beberapa jenis seperti : koperasi konsumsi, koperasi simpan pinjam atau koperasi kredit, koperasi jasa, koperasi produksi dan koperasi serba usaha atau Koperasi Unit Desa (KUD).

Anoraga dan Widiyanti (2003:27) berpendapat bahwa Koperasi Unit Desa (KUD) merupakan koperasi yang terdiri dari beberapa desa dalam satu kecamatan yang merupakan satu kesatuan potensi ekonomi.

Perkembangan KUD di Indonesia dari waktu ke waktu belum menunjukkan peningkatan yang signifikan, hal ini dapat dilihat dengan semakin berkurangnya peran KUD yang diakibatkan oleh lemahnya daya saing KUD dan rendahnya pertumbuhan KUD setiap tahunnya. Perkembangan KUD bergantung pada partisipasi anggota, bagi koperasi anggota adalah *asset* yang sangat penting. Selain berperan sebagai anggota koperasi, para anggota juga berperan sebagai pemilik koperasi yang sangat berpotensi dalam mengembangkan usaha koperasi dan mengawasi jalannya kegiatan perekoperasian secara bersama-sama atas dasar azas kekeluargaan dalam mencapai tujuan bersama.

Bentuk koperasi yang ditetapkan di Indonesia salah satunya adalah Koperasi Unit Desa atau KUD. Dari 267 unit koperasi yang ada di Kabupaten Blora ada sebanyak 11 Koperasi Unit Desa (KUD) yang masih aktif hingga saat

ini. Berikut adalah data Koperasi Unit Desa (KUD) yang ada di Kabupaten Blora dapat dilihat dari Tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Koperasi Unit Desa di Kabupaten Blora Tahun 2017**

No	Nama Koperasi	Alamat	Status Koperasi
1	KUD Makmur	Ds. Doplang Kec. Jati	Aktif
2	KUD Wargo Tani Makmur	Jl. Blora-Cepu No.42 Kec. Jiken	Aktif
3	KUD Tani Jaya	Ds. Mojowetan Kec. Banjarejo	Aktif
4	KUD Margo Mukti	Jl. Gatot Subroto Km 2,4 Blora Kec. Tunjungan	Aktif
5	KUD Sumber Makmur	Jl. Mr. Iskandar No.123 A Kota Blora	Aktif
6	KUD Ngudi Makmur	Ds. Karang Kec. Bogorejo	Aktif
7	KUD Margo Mulyo	Jl. Turirejo No.1 Kec. Japah	Aktif
8	KUD Sri Sadana	Ds. Ngepung Kec. Cepu	Aktif
9	KUD Margo Makmur	Jl. Raya Kedungtuban Kec. Kedungtuban	Aktif
10	KUD Sumber Rejeki	Mendenrejo Kec. Kradenan	Aktif
11	KUD Sumber Rejeki	Jl. Diponegoro No. 42 Kec. Randublatung	Aktif

Sumber : Data Sekunder (nik.depkop.go.id) diolah tahun 2017

Koperasi Unit Desa (KUD) adalah koperasi serba usaha yang tertelak di Jalan Raya Jiken No.42 Kecamatan Jiken Kabupaten Blora. KUD Wargo Tani Makmur merupakan koperasi satu-satunya yang memiliki ijin mengelola minyak bumi pada sumur tua se-Kabupaten Blora. Terdapat 24 titik sumur tua dengan rata-rata produksi setiap harinya berkisar 78 barel/hari di kabupaten Blora tepatnya di Lapangan Banyubang dan Desa Bangoan yang dikelola sesuai dengan ijin dari Pemerintah. KUD Wargo Tani Makmur bekerja sama dengan PT.Pertamina Eksplorasi dan Produksi (EP) Pusat selaku pemegang hak

kepemilikan seluruh sumber daya minyak dan gas bumi yang ada di Indonesia sejak 24 Maret 2009 hingga saat ini. Kegiatan pengelolaan sumur tua ini KUD Wargo Tani Makmur Jiken melibatkan warga sekitar lokasi untuk mengurangi pengangguran. KUD Wargo Tani Makmur mempunyai unit usaha simpan pinjam, unit waserda, unit distributor pupuk, unit sewa gudang, unit RMU (*Rice Milling Unit*) atau unit penggilingan padi, unit listrik dan unit pengelolaan minyak sumur tua. Sesuai dengan akta pendirian pada tanggal 31 Oktober 1996 dengan Badan Hukum No. 8732 b/BH/X/96. Alasan utama memilih KUD Wargo Tani Makmur sebagai obyek penelitian dikarenakan KUD Wargo Tani Makmur merupakan salah KUD yang bersertifikat dan mendapatkan ijin mengelola sumur tua yang berisi minyak bumi se-Kabupaten Blora, tetapi dengan sumberdaya yang melimpah tersebut jumlah anggota KUD Wargo Tani Makmur setiap anggota justru semakin menurun dikarenakan oleh beberapa faktor baik dari faktor internal dan faktor eksternal.

Berkembang atau tidaknya sebuah koperasi juga dipengaruhi oleh partisipasi anggotanya. Semakin banyak dan aktif anggota dalam sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lainnya. Partisipasi anggota koperasi dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam modal, memberikan pendapat di dalam maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut, sehingga koperasi sangat membutuhkan partisipasi aktif dari anggotanya.

Ropke (2003:52) berpendapat bahwa tipe partisipasi anggota terdiri dari partisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber daya yang ada (*resources*), partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan partisipasi dalam berbagi keuntungan (*benefit*).

Faktor yang dipertimbangkan anggota dalam berpartisipasi adalah faktor yang berasal dari dalam anggota sendiri (*intern*) dan faktor yang berasal dari luar anggota (*ekstern*). Faktor *intern* tersebut misalnya : pengetahuan perkoperasian, pendidikan perkoperasian, kualitas pelayanan, motivasi anggota, manajemen koperasi, manajer koperasi, sistem keanggotaan yang berlaku, tingkat kepercayaan anggota, kesadaran anggota dan kepuasan anggota. Sedangkan faktor *ekstern* misalnya: kegiatan anggota, lokasi usaha, lingkungan usaha, sarana dan prasarana, komunikasi, transportasi dan kewirausahaan pengurus.

Partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur masih rendah dengan jumlah total anggota sebanyak 5.267 orang, namun kenyataannya berbeda dengan jumlah anggota yang cukup banyak tersebut masih ada anggota yang belum berpartisipasi dalam meningkatkan koperasi. Partisipasi anggota yang menurun ini dapat disebabkan karena pendidikan koperasi melalui pelatihan yang diberikan oleh koperasi masih kurang efektif, anggota tidak puas dengan pelayanan baik langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh pihak koperasi, motivasi anggota dalam berkoperasi menurun karena anggota tidak merasa diperhatikan oleh karyawan sehingga anggota tidak termotivasi dalam upaya ikut serta berpartisipasi dalam koperasi, pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi tidak sesuai dengan keinginan anggota sehingga para anggota

menganggap pelayanan yang diberikan oleh koperasi buruk karena tidak sesuai dengan keinginan para anggota dan partisipasi juga dapat dipengaruhi oleh lokasi usaha yang kurang strategis, meskipun kantor KUD Wargo Tani Makmur tepat di samping jalan raya tetapi kantor KUD Wargo Tani Makmur tidak terlihat jelas dari jalan karena berada di lorong antara gudang dan kantor pembayaran listrik sehingga menyulitkan anggota untuk memanfaatkan barang dan jasa yang dihasilkan oleh koperasi. Faktor-faktor tersebut yang menyebabkan partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur dari tahun ke tahun semakin menurun. Banyaknya anggota yang tidak hadir juga dikarenakan beberapa alasan, salah satu alasan yang menyebabkan anggota tidak hadir dalam RAT dikarenakan sebagian besar anggota bekerja sebagai petani sehingga banyak anggota yang berhalangan untuk hadir meskipun sebelum RAT dilaksanakan pihak koperasi sudah memberikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada anggota melalui undangan.

Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi dan mempunyai kedudukan yang sangat menentukan, sehingga menjadi sumber dari segala keputusan atau tindakan yang dilaksanakan oleh perangkat organisasi koperasi dan pengelola usaha koperasi. Segala sesuatu yang telah diputuskan oleh rapat anggota harus ditaati dan sifatnya mengikat bagi semua anggota, pengurus, pengawas dan pengelola koperasi.

Rapat anggota dalam koperasi membuat anggota dapat mengemukakan pendapatnya tentang kinerja, pelayanan, keluhan mengenai koperasi serta kepengurusan koperasi selama satu periode tertentu. Akan tetapi ketika diadakan RAT masih banyak anggota koperasi yang kurang peduli dalam menghadiri RAT

sehingga menyebabkan penurunan jumlah anggota yang hadir dalam RAT dari tahun ke tahun. Jumlah anggota yang tidak hadir saat RAT pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.2 dibawah ini:

**Tabel 1.2**

**Data Partisipasi Anggota Dalam Menghadiri RAT KUD Wargo Tani Makmur Tahun 2013-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota</b>	<b>Perwakilan Anggota Yang Diundang</b>	<b>Anggota Yang Hadir</b>	<b>Anggota Yang Tidak Aktif dalam RAT</b>
2013	5295	175	170	5
2014	5285	175	159	16
2015	5275	175	155	20
2016	5268	175	154	21
2017	5267	175	150	25

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas 2013-2017

Tabel 1.2 diatas menunjukkan partisipasi anggota dalam menghadiri Rapat Anggota Tahunan (RAT) pada tahun 2013 dari keseluruhan jumlah anggota sebanyak 5.295 orang anggota dan anggota yang mendapatkan undangan RAT sebanyak 175 orang, ada 2 anggota yang tidak menghadiri RAT tahun 2013. Tahun 2014 dari keseluruhan jumlah anggota sebanyak 5.285 orang anggota dan anggota yang mendapatkan undangan RAT sebanyak 175 orang, ada 16 orang anggota yang tidak menghadiri RAT tahun 2014. Tahun 2015 dari jumlah anggota keseluruhan sebanyak 5.275 orang dan yang mendapatkan undangan RAT sebanyak 175 orang ada 20 orang anggota yang tidak menghadiri RAT. Tahun 2016 dari jumlah anggota sebanyak 5.268 orang dan yang mendapatkan undangan sebanyak 175 orang anggota ada 21 orang anggota yang tidak hadir dalam mengikuti RAT pada tahun 2016. Tahun 2017 dari jumlah keseluruhan anggota sebanyak 5.267 orang dan anggota yang mendapatkan undangan RAT sebanyak 175 orang ada 25 anggota yang tidak menghadiri RAT, hal tersebut

menunjukkan penurunan partisipasi anggota dari tahun 2016 ke tahun 2017. Undangan Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang diberikan kepada anggota dari tahun tahun ke sama jumlahnya hanya 175 undangan, dikarenakan apabila semua anggota ikut serta dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) maka kegiatan kurang efisien dan kurang efektif selain itu juga disebabkan karena keterbatasan tempat yang dipergunakan sebagai ruang rapat. Jumlah anggota yang menghadiri undangan dalam RAT hanya beberapa anggota yang aktif dalam memberikan sumbangsih berupa kritik, saran dan ide yang membangun guna meningkatkan kesejahteraan koperasi. Anggota yang aktif dalam RAT kebanyakan merupakan pengurus koperasi itu sendiri, sehingga partisipasi anggota dalam RAT masih kurang. Upaya yang dapat dilakukan adalah memberikan pengarahan kepada anggota agar dapat berpartisipasi aktif dalam koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota guna mensejahterakan anggota koperasi itu sendiri. Sedana dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusfiyani, Widiyanto dan Sakitri (2017:821-834) yang berpendapat bahwa pengarahan merupakan fungsi manajemen yang sangat penting sebab setiap anggota yang bekerja didalam suatu organisasi mempunyai kepentingan yang berbeda-beda. Agar kepentingan tersebut tidak berbenturan maka pemimpin harus berperan mengarahkan agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Partisipasi anggota juga dapat dilihat dari laporan permodalan koperasi yang terdiri dari simpanan pokok dan simpanan wajib dalam laporan pertanggungjawaban pengawas dan pengurus koperasi. Data simpanan anggota KUD Wargo Tani Makmur dapat dilihat dalam Tabel 1.3 sebagai berikut:

**Tabel 1.3****Data Simpanan Anggota KUD Wargo Tani Makmur tahun 2013-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Simpanan Wajib</b>
2013	250.320.400,00
2014	247.430.200,00
2015	236.548.700,00
2016	236.292.500,00
2017	205.213.200,00

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas tahun 2013-2017

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa simpanan wajib pada KUD Wargo Tani Makmur mengalami penurunan selama lima tahun terakhir mulai dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017. Penurunan simpanan wajib tersebut disebabkan karena ada anggota anggota yang belum membayar atau melunasi simpanan yang seharusnya dibayarkan setiap bulannya atau karena ketidaktepatan waktu anggota dalam membayar simpanan.

Simpanan wajib yang dibayarkan pada tahun 2013 sebesar Rp.250.230.400,00, pada tahun 2014 simpanan wajib yang diterima sebesar Rp.247.430.200,00, pada tahun 2015 simpanan wajib yang diterima sebesar Rp.236.548.700,00, pada tahun 2016 simpanan wajib yang diterima sebesar Rp.236.292.500,00 dan pada tahun 2017 simpanan wajib yang diterima sebesar Rp. 205.213.200,00.

Partisipasi anggota juga dapat dilihat dari pendapatan usaha koperasi dalam laporan pertanggungjawaban pengawas dan pengurus koperasi. Data pendapatan usaha KUD Wargo Tani Makmur dapat dilihat dalam Tabel 1.4 sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Data Pendapatan Usaha KUD Wargo Tani Makmur pada tahun 2013-2017**

Tahun	Unit Usaha							Total
	Simpan Pinjam	Waserda	Distributor pupuk	Sewa Gudang	RMU	Listrik	Sumur tua	Pendapatan
2013	Rp. 102.381.500	Rp. 9.970.250	Rp. 9.745.201.532	Rp. 86.750.000	Rp. 19.000.000	Rp. 65.010.000	Rp. 861.917.468	Rp. 10.890.230.75
2014	Rp. 96.437.500	Rp. 9.123.000	Rp. 9.533.283.322	Rp. 81.000.000	Rp. 17.741.000	Rp. 62.400.000	Rp. 808.019.085	Rp. 10.608.003.907
2015	Rp. 85.500.000	Rp. 8.616.250	Rp. 9.501.680.790	Rp. 78.150.000	Rp. 16.450.000	Rp. 61.632.000	Rp. 735.200.637	Rp. 10.487.229.677
2016	Rp. 78.379.500	Rp. 8.055.250	Rp. 9.262.557.002	Rp. 57.450.000	Rp. 15.660.000	Rp. 59.769.000	Rp. 637.990.054	Rp. 10.144.520.806
2017	Rp. 75.291.500	Rp. 7.740.000	Rp. 8.639.750.573	Rp. 45.000.000	Rp. 14.740.000	Rp. 55.600.000	Rp. 619.140.068	Rp. 9.457.262.141

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas tahun 2013-2017

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa pendapatan usaha pada KUD Wargo Tani Makmur mengalami penurunan selama lima tahun terakhir mulai dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017. Penurunan pendapatan ini disebabkan karenakurangnya anggota dalam berpartisipasi di koperasi sehingga menyebabkan pendapatan koperasi menurun setiap tahunnya.

Pendapatan dihitung berdasarkan jumlah pendapatan kotor yang diterima oleh koperasi dari semua unit usaha yang terdiri dari unit usaha simpan, unit waserda, unit distributor pupuk bersubsidi, unit sewa gudang, unit RMU atau penggilingan padi, unit listrik dan unit pengelolaan minyak sumur tua. Unit usaha yang menunjukkan kurangnya partisipasi dalam koperasi adalah unit sewa gudang yang mengalami penurunan pendapatan secara signifikan, hal tersebut disebabkan karena menurunnya pelanggan yang memanfaatkan pupuk bersubsidi sehingga pasokan pupuk yang dikirim lebih sedikit dan akibatnya mempengaruhi jumlah pendapatan yang dihasilkan unit sewa gudang.

Data yang diperoleh dari laporan pertanggungjawaban pengawas dan pengurus koperasi jumlah anggota koperasi pada KUD Wargo Tani Makmur dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 mengalami penurunan, hal tersebut dapat dilihat dalam Gambar 1.1 sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Jumlah Anggota KUD Wargo Tani Makmur Tahun 2013-2017**



Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas tahun 2013-2017

Partisipasi anggota juga tidak terlepas dari pendidikan perkoperasian anggota yang harus dipertimbangkan dalam badan usaha koperasi, karena pendidikan sangat berperan dalam menentukan berkembang atau tidaknya sebuah koperasi.

Koperasi dalam hal ini harus mengingat begitu pentingnya partisipasi anggota untuk perkembangan koperasi dan koperasi juga harus mampu memberikan kepuasan kepada anggotanya agar koperasi dapat merasakan partisipasi aktif dari anggota. Kepuasan dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik pada anggota. Anggota koperasi memang harus dipuaskan, karena apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka mereka akan lebih untuk tidak memanfaatkan barang maupun jasa yang disediakan oleh koperasi, sehingga partisipasi anggota pada koperasi akan menurun.

Motivasi merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan, tenaga dan waktunya untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang ditentukan sebelumnya, dengan demikian motivasi merupakan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya, selalu ingin mencapai hasil yang lebih baik (Siagian, 2004:138). Suatu koperasi diperlukan motivasi dari anggota agar tujuan koperasi dan tujuan anggota dapat terwujud. Sedana dengan penelitian yang

dilakukan oleh Kusfiyani, Widiyanto dan Sakitri (2017:821-834) yang berpendapat bahwa seorang karyawan dapat menunjukkan prestasi kerja yang baik apabila memperoleh motivasi yang diberikan oleh seorang pemimpin agar mereka menggunakan potensi yang dimilikinya untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai, oleh sebab itu maka motivasi sangat diperlukan agar anggota dapat memberikan kinerja yang baik dalam upaya ikut berpartisipasi aktif dalam mencapai tujuan koperasi. Gambaran umum motivasi anggota KUD Wargo Tani Makmur selama 5 tahun terakhir dapat dilihat dalam Tabel 1.5 berikut:

**Tabel 1.5**  
**Motivasi Anggota dalam Berkoperasi**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota</b>	<b>Anggota Aktif</b>
2013	5295	5.145
2014	5287	4.997
2015	5283	4.750
2016	5268	4.741
2017	5267	4.650

Sumber : KUD Wargo Tani Makmur

Tabel 1.5 menunjukkan penurunan anggota koperasi aktif yang disebabkan anggota tidak registrasi ulang maupun disebabkan karena anggota sudah lanjut usia sehingga tidak berperan aktif di dalam koperasi. Pada tahun 2013 jumlah anggota koperasi yang aktif sebanyak 5.145 orang, pada tahun 2014 jumlah anggota yang aktif sebanyak 4.997 orang, pada tahun 2015 jumlah anggota yang aktif sebanyak 4.750 orang, pada tahun 2016 jumlah anggota yang aktif sebanyak 4.741 orang dan pada tahun 2017 sebanyak 4.650 orang.

Pelayanan KUD Wargo Tani Makmur diberikan meliputi pelayanan administratif serta pelayanan unit usaha yang ada. Kegiatan pelayanan unit usaha koperasi di dasarkan pada pemenuhan atas dana yang dibutuhkan anggota. Upaya

yang dilakukan untuk menciptakan hubungan baik antara koperasi dan anggota dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi para anggota dilakukan secara terus menerus. KUD Wargo Tani Makmur berusaha memberikan pelayanan yang baik pada anggotanya dan masyarakat umum yang bukan merupakan anggota koperasi. Pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota dan masyarakat disini belum sepenuhnya baik, terlihat dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 jumlah keluhan dari anggota dan masyarakat mengalami kenaikan meskipun tidak secara signifikan. Jumlah keluhan atas pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi selama 5 tahun terakhir seperti Tabel 1.6 dibawah ini:

**Tabel 1.6**  
**Jumlah Keluhan Anggota pada KUD Wargo Tani Makmur**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Keluhan</b>
2013	103
2014	109
2015	105
2015	111
2016	115

Sumber : KUD Wargo Tani Makmur

Tabel 1.6 diatas terlihat jumlah keluhan anggota yang mengalami peningkatan meskipun tidak secara signifikan selama 5 tahun terakhir. Tahun 2013 ada sebanyak 103 keluhan anggota. Tahun 2014 ada sebanyak 109 keluhan dari anggota. Tahun 2015 keluhan anggota mengalami penurunan sebanyak 105 keluhan dari anggota. Tahun 2016 ada sebanyak 111 keluhan dari anggota. Tahun ke tahun keluhan dari anggota mengalami peningkatan meskipun tidak secara signifikan, sedangkan pada tahun 2017 ada sebanyak 115 keluhan dari anggota, hal ini menunjukkan bahwa KUD Wargo Tani Makmur belum dapat memberikan

pelayanan yang baik kepada anggota, sehingga pelayanan yang diberikan kepada anggota perlu ditingkatkan agar anggota lebih berpartisipasi aktif dalam berkoperasi.

Lokasi usaha juga mempengaruhi anggota koperasi dan masyarakat dalam melakukan transaksi atau berpartisipasi dalam kegiatan koperasi. KUD Wargo Tani Makmur memiliki beberapa unit usaha yang lokasi usahanya berada dalam satu kawasan yaitu terletak di Jalan Raya Jiken No. 42 Kecamatan Jiken Kabupaten Blora tepatnya di samping kanan kantor Kecamatan Jiken sehingga anggota dan masyarakat dapat dengan mudah mengakses lokasi usaha di KUD Wargo Tani Makmur. Lokasi usaha yang strategis dapat dengan mudah di jangkau oleh anggota koperasi dan masyarakat sekitar, akan tetapi dengan lokasi usaha yang strategis akan mendatangkan pesaing bagi koperasi sendiri sehingga akan berpotensi mengambil alih anggota untuk memanfaatkan barang dan jasa yang disediakan oleh pesaing dengan memberikan harga yang lebih rendah dari barang dan jasa yang disediakan oleh koperasi. Partisipasi anggota dapat meningkat bukan hanya berdasarkan lokasi usahanya yang strategis tetapi juga berdasarkan dengan lingkungan kerja yang memadai, karena lokasi usaha dan lingkungan kerja tersebut saling berkaitan. Kenyataan lingkungan kerja yang ada di KUD Wargo Tani Makmur belum sepenuhnya dalam keadaan baik atau layak dikarenakan bangunan gedung kantor yang sempit dan berada menjorok kedalam sehingga membatasi anggota dan masyarakat dalam bertransaksi. Kantor KUD Wargo Tani Makmur juga belum dalam keadaan bersih dan fasilitas yang tersedia juga belum

lengkap seperti contoh ruang tunggu yang tidak memadai sehingga anggota dan masyarakat tidak begitu nyaman dalam melakukan transaksi.

Lokasi usaha merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam membuka usaha, bahkan kesalahan dalam memilih lokasi bisa berakibat fatal mengingat lokasi usaha dapat mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan usaha, maka sangat perlu direncanakan dengan baik. Pemilihan lokasi usaha perlu dikaji secara serius dan hati-hati karena akan menyangkut masalah efisiensi transportasi, sifat bahan baku, atau produknya serta kemudahan dalam mencapai konsumen atau pasar (Anoraga dan Sudantoko, 2002:172).

Masalah yang timbul dalam penelitian ini adalah partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur dari tahun ke tahun yang mengalami penurunan yang dipengaruhi oleh faktor dari luar diri anggota (*intern*) dan faktor dari luar diri anggota (*ekstern*). Faktor dari luar diri anggota yang pertama pertama kepuasan anggota, hal ini disebabkan tidak puasnya anggota dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Kedua motivasi anggota, motivasi anggota untuk berkoperasi masih kurang karena belum ada kegiatan yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan anggota sehingga anggota belum termotivasi untuk berpartisipasi dalam koperasi. Ketiga kualitas pelayanan yang kurang memuaskan sehingga anggota merasa tidak dilayani dengan sepenuh hati akibatnya partisipasi anggota menajadi turun. Keempat lokasi usaha yang strategis yang nantinya akan mendatangkan pesaing dan berpotensi mengambil alih anggota dan juga lingkungan kerja yang kurang memadai, sehingga menyebabkan anggota dalam memanfaatkan barang dan jasa

yang dihasilkan oleh koperasi semakin menurun setiap tahunnya itu artinya partisipasi anggota dalam pemanfaatan usaha juga menurun.

Berdasarkan data diatas, hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada di KUD Wargo Tani Makmur, sehingga permasalahan yang akan dikaji adalah masih kurangnya partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur, hal tersebut ditunjukkan dengan masih kurangnya kesadaran anggota dalam menghadiri RAT, kurangnya kesadaran anggota dalam memanfaatkan barang dan jasa yang dihasilkan oleh koperasi sehingga menjadikan partisipasi anggota dalam pemanfaatan usaha menurun, serta masih kurangnya kesadaran anggota dalam permodalan. Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi untuk itu sangat diperlukan partisipasi aktif dari setiap anggotanya. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota tersebut meliputi kepuasan anggota, motivasi anggota, kualitas pelayanan dan lokasi usaha pada KUD Wargo Tani Makmur belum tentu dapat menciptakan partisipasi anggota secara optimal, sehingga perlu dievaluasi seberapa besar pengaruhnya terhadap partisipasi anggota.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian bermaksud untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kepuasan Anggota, Motivasi Anggota, Kualitas Pelayanan dan Lokasi usaha terhadap Partisipasi Anggota pada KUD Wargo Tani Makmur”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Variabel dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota meliputi kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota yang akan diteliti melalui penelitian kuantitatif. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Partisipasi anggota dalam permodalan, partisipasi dalam RAT dan partisipasi dalam pemanfaatan usaha pada KUD Wargo Tani Makmur mengalami penurunan dari tahun 2013 hingga tahun 2017.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi belum sepenuhnya baik terlihat masih banyak keluhan yang diberikan oleh anggota.
3. Lokasi usaha yang berada di tempat startegis sehingga mengundang para pesaing untuk mengambil alih anggota yang nantinya akan menyebabkan menurunnya partisipasi anggota pada koperasi.
4. Kepuasan anggota belum dapat dirasakan sepenuhnya hal ini menunjukkan partisipasi koperasi yang masih rendah.
5. Motivasi anggota dalam berkoperasi belum sepenuhnya menunjukkan partisipasi dalam koperasi.

## **1.3 Cakupan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti perlu menentukan cakupan atau batasan masalah yang akan dijadikan ruang lingkup dalam penelitian ini. Pembatasan masalah faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota perlu dilakukan karena bahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi

partisipasi anggota sangat luas selain itu pembatasan masalah diperlukan agar penelitian lebih detail dan terarah dalam membahas permasalahan yang ada. Penelitian ini difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota. Tinggi dan rendahnya partisipasi anggota dapat dipengaruhi oleh faktor internal dari diri anggota dan faktor eksternal. Penelitian ini hanya dibatasi lima faktor saja yaitu kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota, motivasi anggota. Subjek penelitian di batasi hanya anggota KUD Wargo Tani Makmur.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur?
2. Adakah pengaruh lokasi usaha terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur?
3. Adakah pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur?
4. Adakah pengaruh motivasi anggota terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota, motivasi anggota terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur.
2. Untuk menganalisis adakah pengaruh lokasi usaha terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur.
3. Untuk menganalisis adakah pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur.
4. Untuk menganalisis adakah pengaruh motivasi anggota terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur.
5. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota pada KUD Wargo Tani Makmur.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

##### **a. Pembaca**

Sebagai tambahan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur yang meliputi pengaruh kepuasan anggota, motivasi anggota, kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap partisipasi anggota di KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora.

b. Peneliti Lain

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan untuk meneliti lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dengan menggunakan variabel lain.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan bagi KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora tentang pentingnya faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota agar lebih aktif lagi dalam berkoperasi.
- b. Bagi anggota, memberikan sumbangsih khususnya bagi seluruh anggota agar mereka meningkatkan kesadaran tentang pentingnya partisipasi dalam rangka mencapai keberhasilan.

### **1.7 Orisinilitas Penelitian**

Penelitian tentang partisipasi anggota koperasi telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Latifah Nur Aini dalam Jurnal Pendidikan dan Ekonomi Vol.6 No.3 Tahun 2017 menunjukkan hasil bahwa pendidikan perkoperasian, pelayanan koperasi, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, tingkat kepercayaan anggota dan lingkungan usaha secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota sebesar 82,7%, namun masih ada variabel yang dapat mempengaruhi dan tidak diteliti dalam penelitian sebesar 17,3%. Berdasarkan analisis data sumbangan efektif variabel pendidikan perkoperasian sebesar 23,95%, pelayanan koperasi sebesar 6,4%, motivasi berkoperasi sebesar 31,1%, kepuasan anggota sebesar 2,0%, tingkat kepercayaan anggota sebesar 14,1%, dan

lingkungan usaha sebesar 5,3% terhadap partisipasi anggota. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Riza Utami, Nuraini Asriati dan Husni Syahrudin dalam Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Vol.4 No.7 Tahun 2015 menunjukkan hasil penelitian bahwa pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota sebesar 63,3%, pengaruh motivasi anggota terhadap partisipasi anggota sebesar 49,4%, pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota sebesar 52,4%, pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota sebesar 39,4% dan pengaruh manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota sebesar 55,7% sehingga pengetahuan anggota merupakan faktor yang lebih dominan mempengaruhi partisipasi anggota.

Penelitian ini menarik untuk dikaji kembali dengan variabel, obyek dan waktu yang berbeda. Tentunya setiap obyek penelitian memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Sehingga, orisinalitas dalam penelitian ini terletak pada variabel, obyek penelitian dan waktu yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Teori Partisipasi**

Ropke (2003:52) berpendapat bahwa partisipasi dalam organisasi ditandai oleh hubungan identitas yang dapat diwujudkan dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggotanya. Kebutuhan anggota maupun lingkungan usaha koperasi selalu berubah (khususnya kekuatan pesaing), maka pelayanan yang diberikan oleh koperasi pun terus menerus harus disesuaikan. Mewujudkan penyesuaian yang berkelanjutan dari pelayanan koperasi pada kebutuhan anggota, koperasi harus mampu (memiliki kemampuan atau kompetensi) dan mau (memiliki motivasi) untuk mempengaruhi dan mengendalikan manajemen.

Anoraga dan Widiyanti (2003:111) berpendapat bahwa partisipasi anggota adalah kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggungjawab. Anggota disini adalah anggota koperasi, jadi partisipasi anggota adalah ikut sertanya anggota dalam menjalankan hak dan kewajiban secara mental atau emosional untuk meningkatkan atau mempertahankan atau mencapai tujuan koperasi.

Pelaksanaan kegiatan dalam upaya pencapaian tujuan dapat direalisasikan melalui partisipasi dari segala aspek. Semua program yang harus dilaksanakan oleh manajemen perlu mendapat dukungan dari semua unsur atau komponen yang

ada dalam organisasi. Tanpa dukungan semua unsur atau komponen, pelaksanaan program-program manajemen tidak akan berhasil dengan baik.

Partisipasi anggota disini memegang peranan penting dalam perkembangan koperasi. Kurangnya partisipasi anggota akan mengakibatkan sedikitnya masukan-masukan atau ide-ide dari anggota yang akan mempengaruhi perkembangan koperasi. Widiyanti (2007:199) berpendapat bahwa partisipasi anggota dapat diukur dari kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaannya secara bertanggungjawab, jika partisipasi anggota didalam koperasi sebagian besar sudah menjalankan kewajiban dan hak sebagai anggota secara bertanggungjawab, maka partisipasi dapat dikatakan baik dan dapat meningkatkan tujuan yang hendak dicapai oleh koperasi. Apabila partisipasi anggota didalam koperasi sebagian besar tidak menjalankan kewajiban dan haknya sebagai anggota, maka partisipasi dapat dikatakan buruk atau rendah. Oleh karena itu dalam mencapai tujuan koperasi yang paling banyak berperan adalah partisipasi anggota.

Utami, Asriati dan Syahrudin (2015:8) berpendapat dalam Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Vol.4 No.7 Tahun 2015 yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Negeri Politeknik Pontianak”, menyatakan bahwa partisipasi anggota dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan anggota, motivasi anggota, kepuasan anggota, kualitas pelayanan dan manfaat koperasi. Catur dan Setiawina (2018:2-3) berpendapat dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Vol.7 Hal.12 Tahun 2018 yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi

Anggota Koperasi dan Kesejahteraan Anggota pada KUD Di Kabupaten Jembrana”, menyatakan bahwa partisipasi anggota dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan perkoperasian, kemampuan pengurus, kualitas pelayanan dan minat berkoperasi. Sedangkan Aini (2017:1) berpendapat dalam Jurnal Pendidikan dan Ekonomi Vol.6 No.3 Tahun 2017 yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta”, menyatakan bahwa partisipasi anggota dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pendidikan perkoperasian, pelayanan koperasi, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, tingkat kepercayaan anggota dan lingkungan usaha. Penulis dalam penelitian ini menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota antara lain: kepuasan anggota, motivasi anggota, kualitas pelayanan dan lokasi usaha.

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota merupakan keikutsertaan anggota dalam segala kegiatan dan melaksanakan kewajibannya sebagai anggota koperasi, sehingga tujuan bersama yang ingin dicapai dapat terwujud yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepuasan anggota, motivasi anggota, kualitas pelayanan dan lokasi usaha.

### **2.1.2 Bentuk Partisipasi Anggota**

Anoraga dan Widiyanti (2003:112) berpendapat bahwa berbagai indikasi yang muncul sebagai ciri-ciri anggota yang berpartisipasi 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 simpanan 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.

Ropke dalam Djatnika (2003:52) berpendapat bahwa ada tiga aspek yang harus diperhatikan dalam partisipasi anggota adalah sebagai berikut :

1. Anggota berpartisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber dayanya.
2. Anggota berpartisipasi dalam pengambilan keputusan (perencanaan, implementasi atau pelaksanaan dan evaluasi)
3. Anggota berpartisipasi dalam berbagi keuntungan

### **2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota**

Ropke dalam Djatnika (2003:52) berpendapat bahwa partisipasi dalam organisasi ditandai dengan hubungan identitas yang dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggotanya. Perlu dicermati karena kebutuhan anggota maupun lingkungan usaha koperasi selalu berubah (khususnya kekuatan pesaing), maka pelayanan yang diberikan koperasi harus terus menerus ditingkatkan. Mewujudkan peningkatan yang berkelanjutan dari pelayanan koperasi pada kebutuhan anggota, koperasi harus mampu (memiliki kemampuan) dan mau (memiliki motivasi) untuk

mempengaruhi dan mengendalikan manajemen. Simpulan dari beberapa hal tersebut partisipasi anggota dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal sebagai berikut :

#### 1. Faktor Internal

Pengetahuan perkoperasian, pendidikan perkoperasian, kualitas pelayanan, motivasi anggota, manajemen koperasi, manajer koperasi, sistem keanggotaan yang berlaku, tingkat kepercayaan anggota, kesadaran anggota dan kepuasan anggota.

#### 2. Faktor Eksternal

Kegiatan anggota, lokasi usaha, lingkungan usaha, sarana dan prasarana, komunikasi, transportasi dan kewirausahaan pengurus.

Keterkaitan dengan penelitian ini adalah kurangnya keaktifan anggota dalam pembuatan rencana dan modal sendiri yang tidak teratur menyebabkan permasalahan dalam partisipasi anggota. Faktor perasaan yang kuat dari dalam diri anggota yang nantinya diwujudkan dengan tindakan dapat mempengaruhi partisipasi anggota di koperasi. Partisipasi anggota tidak akan maksimal dalam memenuhi kewajiban atau mengikuti kegiatan jika perasaan yang dimiliki anggota lemah. Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi berkoperasi yang timbul dari rangsangan dan perasaan yang kuat, akan meningkatkan partisipasi anggota koperasi.

#### **2.1.4 Alat Partisipasi Anggota**

Alat utama yang digunakan para anggota koperasi untuk ikut berpartisipasi dalam koperasi dengan cara menggunakan hak pilihnya maupun hak suaranya

dalam keadaan tertentu. Hirschman (1970) dalam Djatnika (2003:53) berpendapat bahwa alat untuk anggota berpartisipasi yaitu suara (*voice*), hak pilih (*vote*), dan keluar dari koperasi (*exit*).

1. Suara (*voice*) Suara merupakan suatu alat yang dapat 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.
2. 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.
3. 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.

### **2.1.5 Indikator Partisipasi Anggota**

Partisipasi anggota adalah keikutsertaan anggota dalam segala kegiatan dan melaksanakan kewajibannya sebagai anggota koperasi sehingga tujuan bersama yang ingin capai dapat tercapai. Indikator yang digunakan untuk mengetahui partisipasi anggota dalam penelitian ini yaitu:

1. Partisipasi anggota dalam permodalan

Keaktifan anggota berpartisipasi dalam permodalan dapat dilihat simpanan anggota yang terdiri dari simpanan wajib dan sukarela. Simpanan wajib

adalah simpanan yang harus dibayarkan oleh anggota dengan jumlah yang telah disepakati bersama dalam periode yang telah ditentukan. Simpanan wajib dapat diambil jika anggota keluar dari koperasi. Simpanan sukarela adalah simpanan yang disetorkan oleh anggota tanpa paksaan dengan jumlah yang tidak ditentukan dan dapat diambil kapan saja.

2. Partisipasi anggota dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT)

Rapat Anggota Tahunan (RAT) adalah pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Semua anggota koperasi mempunyai hak untuk menghadiri RAT karena anggota merupakan pemilik koperasi. RAT diadakan guna membahas, menetapkan dan mengevaluasi perkembangan koperasi dalam periode tersebut dan merencanakan untuk periode selanjutnya. Anggota dapat berpartisipasi dengan menggunakan suara, hak pilih dan keluar. Anggota mempunyai 1 hak suara pada saat rapat berlangsung dan suara anggota tidak boleh diwakilkan. Anggota berhak mengeluarkan pendapat dan saran sehingga terjadi dialog antar anggota untuk memperoleh suatu keputusan bersama yang dipandu oleh pimpinan rapat. Anggota dapat mengeluarkan hak pilihnya apabila dialog antar anggota sudah tidak dapat lagi menghasilkan suatu keputusan bersama. Anggota juga dapat berpartisipasi dengan keluar dari rapat, sehingga hak suara dan hak pilihnya tidak dapat digunakan lagi. Hal tersebut menandakan bahwa anggota yang keluar dari rapat harus mengikuti dan menerima apapun keputusan yang ditetapkan

3. Partisipasi anggota dalam pemanfaatan jasa usaha yang disediakan oleh koperasi.

Anggota merupakan pemilik sekaligus pelanggan bagi koperasi. Koperasi menyediakan berbagai unit usaha untuk memenuhi kebutuhan anggota. Tersedianya kebutuhan anggota di koperasi diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan anggota.

## **2.2 Kajian Varibel Koperasi**

### **2.2.1 Pengertian Koperasi**

Sukamdiyo (1997:5) berpendapat bahwa koperasi adalah badan usaha yang baranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Anoraga dan Widiyanti (2007:4) berpendapat bahwa koperasi adalah perkumpulan orang-orang yang mengakui adanya kebutuhan tertentu yang sama di kalangan mereka. Kebutuhan yang sama ini secara bersama-sama diusahakan pemenuhannya melalui usaha bersama dalam koperasi. Orang-orang tersebut bergabung dengan sukarela, atas kesadaran dan akan kebutuhan bersama, sehingga dalam koperasi tidak ada unsur paksaan, ancaman atau campur tangan dari pihak lain.

Kata “koperasi” secara harfiah berasal dari : *Cooperation* (Latin), atau *Cooperation* (Inggris), atau *Co-operative* (Belanda) yang dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai: bekerja bersama atau bekerja sama, atau kerjasama, merupakan koperasi menurut Sri Edi Swasono dalam Sudarsono dan Edilius (2005:1).

Simpulan dari beberapa definisi diatas bahwa koperasi adalah sebuah usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dalam bidang ekonomi dan

beranggotakan orang-orang yang dalam pelaksanaannya berdasarkan prinsip yang berlaku.

### **2.2.2 Landasan Koperasi**

Landasan koperasi merupakan suatu dasar tempat berpijak yang memungkinkan koperasi untuk tumbuh dan berdiri kokoh serta berkembang dalam pelaksanaan usaha-usahanya untuk mencapai tujuan dan cita-citanya. Faktor utama yang menentukan terbentuknya koperasi adalah adanya sekelompok orang yang telah seia sekata untuk mengadakan kerjasama. Oleh karena itu landasan koperasi terletak pada anggota-anggotanya. Dalam sistem hukum di Indonesia, koperasi telah mendapatkan tempat yang pasti, sehingga landasan hukum koperasi di Indonesia sangat kuat. Namun demikian, perlu disadari bahwa pertumbuhan sistem hukum dapat berjalan lebih cepat daripada perubahan alam pikiran dan kebudayaan masyarakat sehingga koperasi dalam kenyataannya belum berkembang secepat yang diinginkan meskipun memiliki landasan hukum yang kuat. Landasan koperasi berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 sebagai berikut:

#### **1. Landasan Idiil Koperasi Indonesia**

Landasan idiil koperasi adalah dasar atau landasan yang digunakan dalam usaha untuk mencapai cita-cita koperasi. Koperasi sebagai kumpulan sekelompok orang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Gerakan koperasi sebagai organisasi ekonomi rakyat yang hak hidupnya dijamin oleh UUD 1945 akan bertujuan untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur. Jadi tujuannya sama dengan apa yang di cita-citakan oleh

seluruh bangsa Indonesia, karena itu Landasan Idill Negara Republik Indonesia yaitu Pancasila. Maka Pancasila dengan kelima silanya yaitu :

- a. Ketuhanan Yang Maha Esa
- b. Perikemanusiaan Yang Adil dan Beradab
- c. Persatuan Indonesia
- d. Kedaulatan Rakyat Yang Dipimpin Oleh Hikmad Kebijaksanaan Dalam Permusyawaratan Dan Perwakilan
- e. Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia

Kelima sila tersebut harus dijadikan dasar atau landasan serta dilaksanakan dalam kehidupan berkoperasi, karena sila-sila tersebut memang menjadi sifat dan tujuan koperasi yang selamanya merupakan aspirasi anggota koperasi. Dasar idiil ini harus diamankan oleh koperasi koperasi, karena Pancasila memang menjadi falsafah negara dan Bangsa Indonesia.

## 2. Landasan Struktural dan Gerak Koperasi Indonesia

Landasan Struktural Koperasi adalah tempat berpijak koperasi dalam susunan hidup bermasyarakat. Tata kehidupan didalam suatu negara diatur dalam Undang-Undang Dasar. Di Indonesia berlaku Undang-Undang Dasar 1945 yang merupakan ketentuan atau tata tertib dasar yang mengatur terselenggaranya falsafah hidup dan moral cita-cita suatu bangsa dan karena koperasi di Indonesia adalah Undang-Undang Dasar 1945. Dalam kehidupan masyarakat Indonesia, salah satu bagian yang penting adalah kehidupan ekonomi yaitu segala kegiatan dan keperluan hidup. Kegiatan dan usaha juga telah diatur dalam UUD 1945 pasal 33 ayat 1 yang berbunyi: "Perekonomian

disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan". Dalam penjelasan pasal 33 ayat 1 UUD 1945 disebutkan bahwa usaha yang sesuai dengan itu adalah koperasi, demikian koperasi merupakan perwujudan dari pasal 33 ayat 1 UUD 1945 tersebut. Telah disebutkan bahwa landasan struktural koperasi adalah Undang-Undang Dasar 1945 sedangkan pasal 33 ayat 1 merupakan landasan gerak koperasi, artinya agar ketentuan-ketentuan yang terperinci tentang koperasi Indonesia harus berlandaskan dan bertitik tolak dari pasal 33 ayat 1 UUD 1945. Di dalam pasal 33 ayat 1 UUD 1945 ini hanya memuat ketentuan-ketentuan pokok perekonomian, oleh karena itu maka koperasi masih perlu diatur secara khusus dalam suatu bentuk Undang-Undang Koperasi.

### 3. Landasan Mental koperasi

Landasan Mental Koperasi Indonesia adalah setia kawan dan kesadaran berpribadi. Rasa setia telah ada dalam masyarakat Indonesia sejak dulu dan merupakan sifat asli bangsa Indonesia. Sifat ini tercermin dalam bentuk perbuatan dan tingkah laku yang nyata sebagai kegiatan gotong-royong, tetapi landasan setia kawan hanya dapat memelihara persekutuan dalam masyarakat yang statis bukan dinamis dan karenanya tidak dapat mendorong kemajuan. Oleh sebab itu rasa setia kawan haruslah disertai dengan kesadaran akan harga diri berpribadi, keinsafan akan harga diri sendiri dan percaya pada diri sendiri adalah bentuk mutlak untuk menaikkan derajat penghidupan dan kemakmuran. Oleh karena itu dalam koperasi harus tergabung ke dalam dua

landasan mental di atas, yaitu setia kawan dan kesadaran berpribadi sebagai dua unsur yang dorong-mendorong, hidup-menghidupi dan awas-mengawasi.

### **2.2.3 Fungsi dan Peran Koperasi**

Undang-Undang No. 25 tahun 1992 pasal 4 dalam Sukamdiyo (1997:169) dijelaskan fungsi dan peran koperasi adalah :

1. Membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

### **2.2.4 Keanggotaan Koperasi**

Widiyanti dan Sunindhia (1992:100) berpendapat bahwa asas keanggotaan dari koperasi dengan kata-kata “terbuka” dan “sukarela” atas berbagai alasan komisi beranggapan bahwa gambaran singkat tentang hakikat keanggotaan koperasi seperti yang dikemukakan oleh kedua istilah itu belumlah sepenuhnya memberikan gambaran lengkap tentang hakikat hubungan antara organisasi koperasi sebagai suatu institusi dengan individu-individu yang bergabung di dalamnya. Sifat keanggotaan koperasi adalah bebas, sukarela dan terbuka, berarti

bahwa seorang menjadi anggota koperasi berdasarkan kesadaran dan kebebasan yang ada padanya, tanpa ada paksaan dari siapapun. Asas persamaan di antara sesama anggota tetap dipertahankan di dalam koperasi, tanpa mengadakan perbedaan diantara anggota yang berlainan keturunan, politik dan agama.

Anggota koperasi minimum harus 20 orang, jika anggota koperasi lebih dari 20 orang maka koperasi tersebut semakin besar sehingga sulit untuk mengkoordinasi dan mengorganisasi anggota yang semakin banyak itu, karena semakin beraneka ragamnya tingkat kepentingan dan motivasi masing-masing anggota (Sukamdiyo, 1997:89).

Anggota koperasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang-orang atau badan hukum koperasi yang mempunyai kepentingan ekonomi yang sama sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa, berpartisipasi aktif dapat mengembangkan usaha koperasi dan syarat-syarat lain yang ditentukan dalam anggaran dasar koperasi serta terdaftar dalam buku daftar anggota. Syarat menjadi anggota koperasi adalah Warga Negara Indonesia yang :

- a. Mampu melakukan tindakan hukum
- b. Menerima landasan idiil, asas dan sendi dasar koperasi
- c. Sanggup dan bersedia melakukan kewajiban dan hak sebagai anggota sebagaimana tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, anggaran dasar dan anggaran rumah tangga serta peraturan koperasi yang lain.

Keanggotaan dibagi menjadi :

1. Anggota penuh

Anggota koperasi yang mempunyai hak suara, artinya telah memenuhi syarat-syarat keanggotaan sesuai yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan telah membubuhkan tanda tangannya dalam buku daftar anggota.

#### 2. Calon anggota

Orang-orang atau koperasi yang belum atau telah melunasi pembayaran simpanan pokok, secara formal belum sepenuhnya melengkapi persyaratan administrasi sebagaimana yang ditentukan dalam anggaran dasar, sehingga belum bisa diterima sebagai anggota penuh. Orang tersebut mempunyai hak bicara tetapi tidak mempunyai hak memilih dan dipilih untuk menjadi pengurus maupun pengawas, tetapi memperoleh pelayanan yang sama dari koperasi.

#### 3. Anggota yang dilayani

Warga masyarakat yang mendapat pelayanan secara teratur dari koperasi dan potensial menjadi anggota koperasi, namun belum mengajukan permohonan menjadi koperasi.

#### 4. Anggota luar biasa

Semoga dapat menjadi anggota luar biasa dari suatu koperasi bilamana yang bersangkutan adalah warga negara yang mampu melakukan tindakan hukum tetapi belum sepenuhnya persyaratan yang ditetapkan dalam AD koperasi. Anggota luar biasa mempunyai hak bicara tetapi tidak mempunyai hak memilih dan dipilih untuk menjadi pengurus dan pengawas.

Keanggotaan koperasi akan berakhir apabila :

- a. Di non aktifkan karena tidak memenuhi syarat keanggotaan
- b. Dikeluarkan karena tidak memenuhi kewajiban sebagai anggota
- c. Mengundurkan diri atas kehendak sendiri
- d. Meninggal dunia

Perangkat organisasi koperasi menurut Undang-Undang No. 25 tahun 1992 pasal 21 menetapkan :

## 2. Rapat anggota

Rapat anggota mempunyai peran penting dalam menentukan maju mundurnya tata kehidupan koperasi, karena rapat anggota membahas persoalan yang timbul dalam kegiatan koperasi yang kemudian akan dicari jalan cara penyelesaiannya untuk mengatasi persoalan, dalam membuat program kerja koperasi harus ditetapkan oleh rapat anggota sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Dalam Undang-Undang No 25 tahun 1992 pasal 23 rapat anggota menetapkan :

- a. Anggaran Dasar
- b. Kebijakan umum tentang organisasi, manajemen dan usaha koperasi
- c. Pemilihan, pengangkatan, pemberhentian pengurus dan pengawas
- d. Rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan
- e. Pengesahan pertanggungjawaban pengurus dalam melaksanakan tugasnya
- f. Pengesahan pertanggungjawaban pengurus dalam melaksanakan tugasnya

g. Penggabungan, peleburan, pembagian, dan pembubaran koperasi

### 3. Pengurus

Pengurus adalah salah satu alat kelengkapan organisasi koperasi di samping Rapat Anggota dan Pengawas. Adapun tugas pengurus berdasarkan pasal 30 ayat 1 Undang-Undang No 25 tahun 1992 adalah:

- a. Mengelola koperasi dan usahanya
- b. Mengajukan rancangan rencana kerja serta RAPB koperasi
- c. Menyelenggarakan Rapat Anggota
- d. Memelihara buku daftar anggota dan daftar pengurus
- e. Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas

### 4. Pengawas

Pengawas adalah salah satu alat perlengkapan organisasi koperasi disamping pengurus dan rapat anggota. Adapun tugas pengawas berdasarkan pasal 39 ayat 1 Undang-Undang No 25 tahun 1992 sebagai berikut :

- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi
- b. Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya kepada rapat anggota melalui pengurus
- c. Merahasiakan hasil pengawasan terhadap pihak ketiga.

### **2.2.5 Jenis-Jenis Perkumpulan Koperasi**

Widiyanti dan Sunindhia (2003:48-62) berpendapat bahwa berbagai jenis koperasi lahir seiring dengan aneka jenis usaha untuk memperbaiki kehidupan. Secara garis besar jenis koperasi yang ada dapat dibagi menjadi 5 golongan yaitu:

1. Koperasi konsumsi

Koperasi konsumsi adalah koperasi yang anggota-anggotanya terdiri dari tiap-tiap orang yang mempunyai kepentingan langsung dalam lapangan konsumsi.

2. Koperasi kredit atau Simpan Pinjam

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

3. Koperasi Produksi

Koperasi produksi adalah 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 adalah koperasi yang berusaha di bidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggotanya maupun masyarakat umum.

5. Koperasi Serba Usaha

Koperasi serba usaha yaitu koperasi yang menyelenggarakan usaha lebih dari satu macam kebutuhan ekonomi atau kepentingan ekonomi para anggotanya.

#### **2.2.6 Koperasi Unit Desa (KUD)**

Pembentukan Koperasi Unit Desa (KUD) dalam rangka peningkatan produksi dan kehidupan rakyat di daerah pedesaan, pemerintah. Pembentukan KUD terdiri dari beberapa desa dalam satu kecamatan yang merupakan satu kesatuan potensi ekonomi. Satu wilayah potensi ekonomi, dianjurkan membentuk satu koperasi dan apabila dalam satu kecamatan itu banyak potensi ekonomi maka dapat dibentuk lebih dari satu koperasi. Anggota KUD adalah orang-orang yang bertempat tinggal atau menjalankan usahanya di wilayah unit desa yang merupakan daerah kerja KUD. Macam-macam usaha yang dijalankan KUD sesuai dengan keperluan masyarakat desa lingkungan yang meliputi ; penggarapan tanah, pembelian alat-alat pertanian, pembelian pupuk, pengangkutan atau perhubungan, kebutuhan sehari-hari atau konsumsi, simpan pinjam, penjualan bersama, kerajinan dan lain-lain (Widiyanti dan Sunindhia, 2003:232). Penjelasan tersebut dapat disimpulkan Koperasi Unit Desa (KUD) adalah koperasi yang didirikan dalam suatu wilayah kecamatan atau tiap-tiap desa dengan ketentuan tertentu, dimana anggotanya terdiri dari seluruh warga yang berada di dalam daerah kerja KUD. Koperasi Unit Desa memiliki fungsi yang sangat penting bagi kehidupan semua anggota dan semua warga yang ada di wilayah tersebut sehingga kesejahteraan dapat tercipta (Anoraga dan Widiyanti, 2003:27). Berikut fungsi adanya KUD :

1. Perkreditan, digunakan untuk keperluan produksi, penyediaan kebutuhan modal investasi dan modal kerja atau usaha bagi anggota KUD dan warga desa umumnya.
2. Penyediaan dan penyaluran sarana-sarana produksi.
3. Pengolahan dan pemasaran hasil produksi atau industry dari para anggota KUD dan warga desa umumnya
4. Melaksanakan kegiatan ekonomi seperti perdagangan dan pengangkutan
5. KUD memberikan pelayanan kepada anggota dan masyarakat dan menghindarkan kegiatan yang menyaingi kegiatan anggota sendiri.

### **2.3 Kajian Variabel Kualitas Pelayanan**

#### **2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2004:59). Konsep kualitas itu sendiri dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran berapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Parasuraman, et. al. (1985) dalam Tjiptono (2000:26) berpendapat ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguan
5. Kepedulian (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Koperasi harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota sehingga dapat terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan anggota. Anggota yang semakin banyak memanfaatkan pelayanan koperasi dan manfaat yang diperoleh anggota, maka diindikasikan kesadaran dalam berpartisipasi anggota meningkat. Berdasarkan pendapat dan berdasarkan pengamatan di lapangan, maka tingkat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Kecepatan petugas dalam melayani anggota (keandalan)
- b. Kemudahan prosedur peminjam (daya tanggap)
- c. Penampilan dalam pelayanan jasa simpan pinjam (jaminan)
- d. ikap petugas dalam memahami keluhan dan anggota (empati)
- e. Penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi (kasat mata)

Definisi kualitas pelayanan dari penjelasan-penjelasan diatas adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota untuk mengimbangi harapan anggota.

### 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Garvin (1988) dalam Tjiptono (2012:170) berpendapat bahwa kualitas produk terdiri atas delapan dimensi berikut yang satu sama liannya bisa berkaitan erat adalah sebagai berikut :

1. Kinerja (*performance*) adalah efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk
2. Fitur (*features*) adalah atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk
3. Reliabilitas (*reliability*) adalah kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya
4. Keseuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) adalah sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya
5. Daya tahan (*durability*) adalah tingkat kemampuan sebuah produk mentolelir tekanan, stress atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti
6. *Serviceability* adalah kemudahan mereparasi sebuah produk
7. Estetika adalah daya tarik produk terhadap panca indera
8. Persepsi kualitas (*perceived quality*) adalah citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

### 2.3.3 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2012:178) berpendapat bahwa setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan diantaranya:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Karakteristik unik jasa atau layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan *front-line* mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, R&D dan SDM), dukungan tersebut dapat berupa peralatan, pelatihan keterampilan maupun informasi.

4. *Gap* komunikasi

Komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Apabila terjadi *gap* komunikasi, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing, sehingga penyedia dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang akan mereka terima.

6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan

Mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk.

#### 7. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan dan lain-lain) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

### 2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dari penjelasan-penjelasan diatas adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota untuk mengimbangi harapan anggota. Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*) yaitu penampilan dan performansi dan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan

Kepedulian (*emphaty*), yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

## **2.4 Kajian Variabel Lokasi Usaha**

### **2.4.1 Pengertian Lokasi Usaha**

Lokasi usaha secara langsung mempunyai peranan penting dalam kelangsungan usaha. Lokasi usaha merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam membuka usaha, bahkan kesalahan dalam memilih lokasi bisa berakibat fatal mengingat lokasi usaha dapat mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan usaha, maka sangat perlu direncanakan dengan baik guna untuk memperlancar dan mencapai keberhasilan usaha (Aisha, Kardoyo dan Sakitri, 2017:1-7).

Keputusan penting yang harus ditetapkan terlebih dahulu dalam perencanaan produksi adalah penempatan fasilitas. Pemilihan lokasi berpengaruh terhadap biaya operasi, harga produk dan kemampuan bersaing perusahaan (Machfoedz, 2007:165).

Anoraga dan Sudantoko (2002:172 ) berpendapat bahwa penentuan lokasi juga menyangkut kebutuhan akan luas bangunan dan kemungkinan pengembangan dan perluasan usaha dikemudian hari.

Definisi mengenai lokasi usaha tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa lokasi usaha merupakan tempat yang perlu diperhatikan dalam membuka usaha, maka perlu direncanakan dengan baik guna untuk memperlancar dan mencapai keberhasilan usaha.

## 2.4.2 Pemilihan Lokasi Usaha

Machfoedz (2007:166) berpendapat bahwa keputusan lokasi atau tempat usaha merupakan faktor penting dalam pengambilan keputusan. Alasan penting pemilihan lokasi dibagi menjadi dua, sebagai berikut :

### 1. Persaingan

Lokasi atau tempat usaha berpengaruh terhadap kemampuan bersaing dan berbagai aspek operasi perusahaan. Perusahaan manufaktur beranggapan bahwa lokasi berpengaruh pada biaya langsung, biaya transportasi ke dan dari lokasi perusahaan maupun biaya tenaga kerja dan berbagai penyediaan bahan untuk proses produksi. Pemberian pelayanan dalam lokasi dapat mempengaruhi permintaan jasa dan efektivitas operasi secara keseluruhan. Lokasi juga dapat berpengaruh secara mental terhadap hubungan internal antar karyawan dan hubungan eksternal dengan pihak luar. Tataletak atau penataan fasilitas juga berpengaruh terhadap biaya operasi dan koordinasi atau supervisi.

### 2. Biaya

Kegagalan pengambilan keputusan tentang lokasi dapat mengakibatkan biaya mahal dalam jangka panjang. Keputusan membeli tanah atau mendirikan bangunan memerlukan biaya besar. Waktu yang digunakan dan usaha yang dilakukan untuk pekerjaan yang tidak tepat dan kemudian harus dibenahi tidak akan tergantikan.

### 2.4.3 Faktor-Faktor Lokasi Usaha

Tjiptono (2012:118) berpendapat bahwa pemilihan tempat atau lokasi usaha memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor berikut :

1. Akses misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
2. Visibilitas adalah lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
3. Lalu lintas (*traffic*) menyangkut dua pertimbangan utama :
  - a. Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya *impulse buying*, adalah keputusan pembelian yang seringkali terjadi spontan.
  - b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan.
4. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
5. Ekspansi adalah tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari.
6. Lingkungan adalah daerah sekitar yang mendukung layanan yang ditawarkan.
7. Kompetisi atau lokasi pesaing.
8. Peraturan pemerintah misalkan ketentuan yang melarang bengkel kendaraan bermotor berlokasi terlalu berdekatan dengan pemukiman penduduk atau tempat ibadah.

#### **2.4.4 Indikator Lokasi Usaha**

Lokasi usaha merupakan tempat yang perlu diperhatikan dalam membuka usaha, maka perlu direncanakan dengan baik guna untuk memperlancar dan mencapai keberhasilan usaha. Indikator yang digunakan untuk variabel lokasi usaha mengacu pada Tjiptono (2012:118) yang meliputi :

1. Akses, lokasi usaha yang mudah dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi, keadaan kondisi jalan menuju lokasi usaha dan waktu yang ditempuh menuju lokasi usaha.
2. Visibilitas, lokasi usaha yang dapat dilihat dengan jelas dari jalan utama dan terdapat petunjuk yang jelas menuju lokasi usaha.

Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung bisnis yang ditawarkan dapat mendukung dengan kondisi yang nyaman untuk berproduksi.

### **2.5 Kajian Variabel Kepuasan Anggota**

#### **2.5.1 Pengertian Kepuasan Anggota**

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul kerana membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2008:138-139).

Engel, et. Al (1990) dalam Tjiptono (1997:24) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan.

Definisi kepuasan anggota berdasarkan penjelasan diatas adalah perasaan senang atau kecewa satas hasil suatu produk baik barang maupun jasa yang dirasakan. Pelanggan merasa puas apabila kinerja suatu produk (barang atau jasa)

sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pelanggan, sedangkan ketidakpuasan itu terjadi apabila hasil yang diharapkan oleh pelanggan tidak sesuai dengan keinginan. Kinerja yang dirasakan adalah perasaan seseorang setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Manfaat dari kepuasan pelanggan diantaranya adalah :

1. Terciptanya loyalitas anggota
2. Memberikan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan
3. Citra perusahaan menjadi lebih baik di mata pelanggan
4. Keuntungan yang diperoleh dapat meningkat
5. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut.

### **2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota**

Meneliti kepuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, konsumen mengacu pada berbagai faktor. Menurut Rangkuti (2002:30), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain :

#### **1. Nilai**

Nilai merupakan pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk yang di dasarkan persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut.

#### **2. Daya saing**

Suatu produk jasa maupun barang harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan, sebab bisnis tidak dapat berlangsung tanpa pelanggan.

#### **3. Persepsi pelanggan**

Persepsi merupakan proses dimana individu, mengorganisasikan, serta mengerti stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna

#### 4. Harga

Harga yang terlalu rendah menimbulkan persepsi pembeli tidak percaya kepada penjual, sebaliknya jika harga terlalu tinggi akan menimbulkan persepsi produk tersebut berkualitas.

#### 5. Citra

#### 6. Tahap pelayanan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut.

#### 7. Momen pelayanan

Situasi pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan.

#### 8. Tingkat kepercayaan pelanggan

Tingkat kepercayaan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk barang atau jasa tersebut.

### **2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Anggota**

Metode yang digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya. Kotler, et al., (1996) dalam Tjiptono (1997:34) berpendapat bahwa ada 4 metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara tepat, cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

### 2. *Ghost Shopping*

Metode ini digunakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli produk-produk tersebut.

### 3. *Lost Customer Analysis*

Dalam metode ini perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil

kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota.

#### 4. *Survey* Kepuasan Pelanggan

*Survey*, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Metode pengukuran kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2002:24) dapat dilakukan dengan menggunakan metode *survey* dengan cara sebagai berikut:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar mereka rasakan.
3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
4. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

#### **2.5.4 Indikator Kepuasan Anggota**

Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa atas hasil suatu produk baik barang maupun jasa yang dirasakan. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota dapat diukur dengan cara :

1. Konfirmasi harapan
2. Minat pembelian ulang
3. Kesiediaan anggota untuk merekomendasikan

## **2.6 Kajian Variabel Motivasi Anggota**

### **2.6.1 Pengertian Motivasi Anggota**

Motivasi berasal dari kata lain “MOVERE” yang berarti “DORONGAN” atau DAYA PENGGERAK (Hasibuan, 2014:92). Setiap individu pasti mempunyai suatu kondisi internal dan kondisi eksternal. Kondisi internal yang ada didalam individu dapat turut berperan dalam aktivitas dirinya sehari – hari.

Uno (2006:1) berpendapat bahwa salah satu kondisi tersebut adalah motivasi. Kata motivasi berasal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri individu, yang menyebabkan individu tersebut bertindak atau berbuat. Motif tidak dapat diamati secara langsung, tetapi dapat diinterpretasikan dalam tingkah lakunya, berupa rangsangan, dorongan, atau pembangkit tenaga munculnya suatu tingkah laku tertentu (Uno, 2006:3). Motivasi juga dapat diartikan sebagai suatu akibat dari adanya interaksi antara seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya. Terdapat perbedaan dalam kekuatan motivasi yang ditunjukkan oleh seorang saat menghadapi situasi tertentu, bahkan seseorang akan menunjukkan dorongan tertentu dalam menghadapi situasi yang berbeda dan dalam waktu yang berlainan pula (Siagian, 2004:137).

Motivasi merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan, tenaga dan

waktunya untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang ditentukan sebelumnya, dengan demikian motivasi merupakan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya, selalu ingin mencapai hasil yang lebih baik (Siagian, 2004:138).

Siagian (2004:142) menyatakan bahwa hal-hal yang terdapat dalam definisi-definisi tentang motivasi adalah keinginan, harapan, kebutuhan, tujuan, sasaran, dorongan dan intensif". Terdapat tiga komponen dalam motivasi yaitu kebutuhan, dorongan dan tujuan. Simpulannya motivasi berkoperasi merupakan dorongan yang timbul dari dalam diri untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam memenuhi kebutuhannya dengan cara bekerjasama atau bergabung dengan usaha koperasi.

Penjelasan-penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi merupakan suatu kondisi internal dalam diri individu dapat berupa sikap, kekuatan, dorongan, kebutuhan, semangat yang diperlukan oleh individu untuk bertindak atau tidak bertindak dalam situasi tertentu dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Motivasi yang dimiliki oleh masing-masing individu berbeda tergantung dari situasi tertentu yang dihadapi.

### **2.6.2 Asas-Asas Motivasi**

Hasibuan (2008:98-99) menyebutkan bahwa asas-asas motivasi dibagi menjadi enam yaitu:

1. Asas Mengikutsertakan, artinya mengajak bawahan untuk ikut berpartisipasi dan memberikan kesempatan kepada mereka mengajukan pendapat, rekomendasi dalam proses pengambilan keputusan.
2. Asas Komunikasi, artinya menginformasikan secara jelas tentang tujuan yang ingin dicapai, cara – cara mengerjakannya dan kendala – kendala yang ingin dihadapi.
3. Asas Pengakuan, artinya memberikan penghargaan, pujian dan pengakuan yang tepat serta wajar kepada bawahan atas prestasi kerja yang dicapainya.
4. Asas Wewenang yang Didelegasikan, artinya memberikan kewenangan dan kepercayaan diri pada bawahan, bahwa dengan kemampuan dan kreativitasnya ia mampu mengerjakan tugas – tugas itu dengan baik, misalnya ini tugas Anda dan saya berharap Anda mampu mengerjakannya.
5. Asas Adil dan Layak, artinya alat dan jenis motivasi yang diberikan harus berdasarkan ayas “keadilan dan kelayakan” terhadap semua karyawan, misalnya pemberian hadiah atau hukuman terhadap semua karyawan harus adil dan layak kalau masalahnya sama.
6. Asas Perhatian Timbal Balik, artinya bawahan yang berhasil mencapai tujuan dengan baik, maka pimpinan harus bersedia memberikan alat dan jenis motivasi. Tegasnya kerja sama yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

### **2.6.3 Alat-Alat Motivasi**

Hasibuan (2008:99) menyebutkan bahwa alat-alat motivasi dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Materil Insentif merupakan alat motivasi yang diberikan itu berupa uang dan atau barang yang mempunyai nilai pasar, jadi memberikan kebutuhan ekonomis, misalnya kendaraan, rumah dan lain sebagainya.
2. Nonmateril Insentif merupakan alat motivasi yang diberikan itu berupa barang atau benda yang tidak ternilai, jadi hanya memberikan kepuasan atau kebanggaan rohani saja, misalnya jasa dan lain-lainnya.
3. Kombinasi Materiil dan Nonmateriil merupakan alat motivasi yang diberikan itu berupa materiil (uang dan barang) dan non materiil (medali atau piagam), jadi memenuhi kebutuhan ekonomis dan kepuasan atau kebanggaan rohani.

#### **2.6.4 Jenis-Jenis Motivasi**

Hasibuan (2008:99) menyatakan bahwa jenis-jenis motivasi dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu:

1. Motivasi Positif (Insentif Positif), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Motivasi positif dapat membuat semangat kerja bawahan menjadi meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.
2. Motivasi Negatif (Insentif negatif), manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Memotivasi negatif ini membuat semangat kerja bawahan dalam jangka pendek akan meningkat, karena mereka takut di hukum, tetapi untuk jangka dapat terkendali dengan baik.

### 2.6.5 Metode-Metode Motivasi

Hasibuan (2008:100) berpendapat bahwa metode-metode motivasi dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Metode Langsung (*Direct Motivation*), adalah motivasi (materiil dan non materiil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasaannya. Sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, piagam dan sebagainya.
2. Motivasi Tidak Langsung (*Indirect Motivation*), adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas, sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya.

### 2.6.6 Model-Model Motivasi

Hasibuan (2008:100) menyatakan bahwa model-model motivasi dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Model Tradisonal, mengemukakan bahwa untuk memotivasi bawahan agar gairah kerjanya meningkat dilakukan dengan sistem insentif yaitu memberikan insentif materiil kepada karyawan yang berprestasi terbaik, semakin berprestasi maka semakin banyak balas jasa yang diterimanya. Jadi motivasi bawahan untuk mendapatkan insentif (uang atau barang) saja.
2. Model Hubungan Manusia, mengemukakan bahwa untuk memotivasi bawahan agar gairah kerjanya meningkat, dilakukan dengan mengakui kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka merasa berguna serta penting. Memperhatikan kebutuhan materiil dan nonmaterial karyawan,

maka motivasi bekerjanya akan meningkat, sehingga motivasi karyawan adalah untuk mendapatkan kebutuhan materiil dan nonmateriil.

3. Model Sumber Daya Manusia, mengemukakan bahwa karyawan dimotivasi oleh banyak faktor bukan hanya uang atau barang, atau keinginan akan kepuasan saja. Model motivasi ini karyawan cenderung memperoleh kepuasan dari prestasi kerjanya yang baik, sehingga menurut model ini untuk memotivasi bawahan dilakukan dengan memberikan tanggung jawab dan kesempatan yang luas bagi mereka untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi gairah kerja seseorang akan meningkat jika kepada mereka diberikan kepercayaan dan kesempatan untuk membuktikan kemampuannya.

#### **2.6.7 Proses Motivasi**

Hasibuan (2008:101-102) menyatakan bahwa dalam proses motivasi dibagi menjadi enam tahapan yaitu:

1. Tujuan

Proses memotivasi yang perlu ditetapkan terlebih dahulu yaitu tujuan organisasi, baru kemudian para bawahan dimotivasi ke arah tujuan tersebut.

2. Mengetahui Kepentingan

Proses motivasi penting untuk mengetahui kebutuhan atau keinginan karyawan dan tidak hanya melihatnya dari sudut kepentingan pimpinan dan perusahaan saja.

3. Komunikasi Efektif

Proses motivasi terlebih dahulu dilakukan komunikasi baik dan efektif dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat – syarat apa saja yang harus dipenuhinya supaya insentif itu diperolehnya,

#### 4. Integritas Tujuan

Proses motivasi perlu dilakukan untuk menyatukan tujuan perusahaan dan tujuan kepentingan karyawan. Tujuan perusahaan adalah *needs complex* yaitu untuk memperoleh laba, peluasan perusahaan, sedangkan tujuan individu karyawan adalah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan. Tujuan dari organisasi atau perusahaan dan tujuan karyawan harus disatukan dan untuk ini penting adanya persesuaian motivasi.

#### 5. Fasilitas

Manajer dalam memotivasi harus memberikan fasilitas kepada perusahaan dan individu karyawan yang akan mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, misalnya memberikan bantuan kendaraan kepada salesman.

#### 6. *Team Work*

Manajer harus menciptakan team work yang berkoordinasi baik yang bisa mencapai tujuan perusahaan. *Team work* (kerjasama) ini penting karena dalam suatu perusahaan biasanya terdapat

### 2.6.8 Tipe-Tipe Motivasi

Danim (2004:15) berpendapat ada empat berbagai macam tipe motivasi yaitu sebagai berikut:

#### 1. Motivasi positif

Motivasi merupakan proses pemberian motivasi atau usaha membangkitkan motif, dimana hal itu diarahkan pada usaha untuk mempengaruhi orang lain agar dia bekerja secara baik dan antusias dengan cara memberikan keuntungan tertentu kepadanya.

## 2. Motivasi negatif

Motivasi negatif sering dikatakan sebagai motivasi yang bersumber dari rasa takut misalnya jika dia tidak bekerja akan muncul rasa takut dikeluarkan, takut tidak diberi gaji, dan takut dijauhi oleh rekan kerjanya.

## 3. Motivasi dari dalam

Motivasi dari dalam timbul pada diri pekerja waktu dia menjalankan tugas-tugas atau pekerjaan dan bersumber dari dalam diri pekerja itu sendiri.

## 4. Motivasi dari luar

Motivasi dari luar adalah motivasi yang muncul sebagai akibat adanya pengaruh yang ada diluar pekerjaan dan dari luar diri pekerja itu sendiri

### **2.6.9 Indikator Motivasi Anggota**

Penjelasan mengenai definisi motivasi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi anggota merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dalam memenuhi kebutuhannya dalam suatu organisasi. Indikator motivasi berkoperasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Adanya keinginan dan kebutuhan dalam koperasi
2. Adanya harapan, cita-cita, penghargaan dan penghormatan atas diri
3. Adanya lingkungan positif dan kegiatan yang menarik.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu diperlukan sebagai bahan referensi dan penuntun metode dalam menganalisis data penelitian sehingga peneliti harus mempelajari penelitian sejenis di masa lalu untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Adapun studi empiric terdahulu yang mendukung terhadap penelitian yang akan dilakukan penulis antara lain :

Penelitian terdahulu mengenai partisipasi anggota yang relevan dengan penelitian ini antara lain, peneliti oleh Latifah Nur Aini (2017:1-205) dalam Jurnal Pendidikan dan Ekonomi Vol.6 Hal.3 Tahun 2017 yang melakukan penelitian berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (KOPMA UNY)”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pendidikan perkoperasian, pelayanan koperasi, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, tingkat kepercayaan anggota dan lingkungan usaha terhadap partisipasi anggota KOPMA UNY baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi sebesar 0,827 atau 82,7% partisipasi anggota KOPMA UNY dipengaruhi oleh pendidikan perkoperasian, pelayanan koperasi, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, tingkat kepercayaan anggota dan lingkungan usaha.

Penelitian oleh Ratih Rahmawati dan Rusdarti (2018:1-20) yang melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi Dan Lokasi Usaha Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa”. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Berdasarkan analisis statistik deskriptif, kualitas pelayanan secara umum mendapatkan nilai rata-rata 49,20

yang termasuk kriteria baik, motivasi anggota secara umum mendapatkan nilai rata-rata 27,40 yang termasuk kriteria sangat baik, lokasi usaha secara umum nilai rata-rata 6,37 yang termasuk kriteria baik dan partisipasi anggota secara umum mendapatkan nilai rata-rata 36,69 yang termasuk kriteria baik.

Penelitian oleh Selma Aisha, Kardoyo dan Wijang Sakitri (2017:1-7) dalam *Economic Education Analysis Journal* Vol.3 No.1 Tahun 2017 yang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Usaha dan Lokasi Usaha Terhadap Keberhasilan Usaha Bordir Di Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus”. Hasil penelitian menyimpulkan ada pengaruh positif pengalaman usaha dan lokasi usaha terhadap keberhasilan usaha sebesar 72,3%, ada pengaruh positif pengalaman usaha terhadap keberhasilan usaha sebesar 28,4%, ada pengaruh positif lokasi usaha terhadap keberhasilan usaha sebesar 11,7%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman usaha dan lokasi usaha berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap keberhasilan usaha bordir di Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus.

Penelitian oleh Lily Machmudah dan Kusumantoro (2015:98-132) yang melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota KUD Jelita Kecamatan Rowosari Kabupaten Kendal” yang menyimpulkan bahwa ditemukan pengaruh positif dan signifikan dari motivasi anggota, pendidikan perkoperasian anggota, pelayanan koperasi serta lokasi koperasi terhadap partisipasi anggota KUD Jelita Kecamatan Rowosari Kabupaten Kendal yang memberikan pengaruh secara bersama-sama sebesar 70,7%.

Penelitian oleh I Ketut Catur dan Nyoman Djinar Setiawina (2018:2509-2534) dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Vol.7 Hal.12 Tahun 2018 yang melakukan penelitian berjudul “ Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi dan Kesejahteraan Anggota pada Koperasi Unit Desa (KUD) Di Kabupaten Jembrana” yang menyimpulkan bahwa pengetahuan perkoperasian, kemampuan pengurus, kualitas pelayanan koperasi dan minat berkoperasi pada KUD berpengaruh positif dan signifikan partisipasi anggota KUD di Kabupaten Jembrana. Pengetahuan perkoperasian, kemampuan pengurus, dan pelayanan koperasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kesejahteraan anggota, sedangkan minat berkoperasi dan partisipasi anggota koperasi pada KUD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesejahteraan anggota di Kabupaten Jembrana. Partisipasi anggota koperasi pada KUD memediasi secara signifikan pengaruh kemampuan pengurus, pelayanan koperasi dan minat berkoperasi terhadap kesejahteraan anggota, namun pengaruh pengetahuan perkoperasian terhadap kesejahteraan anggota dimediasi tidak signifikan oleh partisipasi anggota koperasi pada KUD di Kabupaten Jembrana.

Penelitian oleh Riza Utami, Nuraini Asriati dan Husni Syahrudin (2015:1-10) dalam Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Vol.4 Hal.7 Tahun 2015 yang melakukan penelitian berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Negeri Politeknik Pontianak” yang menyimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota sebesar 63,3%, pengaruh motivasi anggota terhadap partisipasi anggota sebesar 49.4%, pengaruh kepuasan

anggota terhadap partisipasi anggota sebesar 52,4%, pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota 39,4% dan pengaruh manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota sebesar 55,7%.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian ini merupakan gabungan dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yang dirangkai menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota selain itu juga terdapat perbedaan variabel, obyek penelitian dan waktu penelitian yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya.

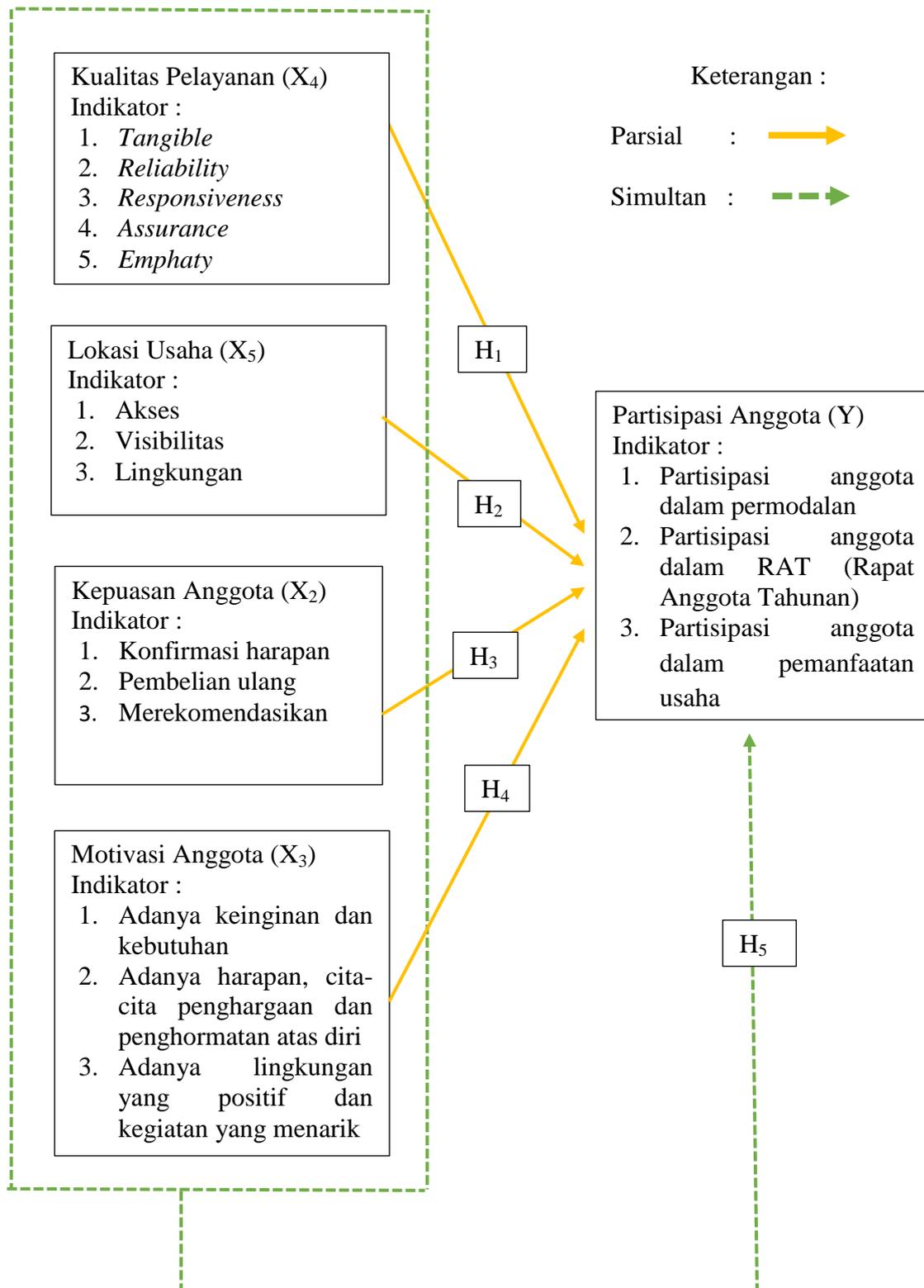
## **2.8 Kerangka Berfikir**

Koperasi bukan hanya sekedar organisasi pengumpulan modal yang terdiri dari orang-perorangan, namun kekompakan dari suatu anggota sangat diperlukan. Koperasi juga harus memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi tujuan koperasi. Maju mundurnya koperasi tergantung pada partisipasi anggota koperasi itu sendiri, maka partisipasi anggota sangat berperan penting didalam pertumbuhan koperasi. Peningkatan kualitas dan kemampuan anggota dalam memperjuangkan hak dan menjalankan kewajibannya dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam permodalan, kegiatan berorganisasi (RAT) dan dalam pemanfaatan jasa usaha yang sudah tersedia.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi partisipasi anggota adalah faktor dari diri anggota (*intern*) dan faktor dari luar diri anggota (*ekstern*), seperti: kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan partisipasi anggota pada koperasi karena apabila pelayanan yang diberikan baik anggota akan terus

memanfaatkan barang dan jasa yang dihasilkan oleh koperasi. Sedana dengan faktor *intern*, lokasi usaha sebagai faktor *ekstern* juga berpengaruh terhadap partisipasi anggota apabila lokasi yang digunakan sebagai tempat usaha strategis maka tentunya akan membuat partisipasi anggota meningkat tetapi akan menimbulkan pesaing yang nantinya akan menjadi tantangan bagi koperasi. Tingginya tingkat kepuasan anggota, apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi baik sehingga anggota merasa puas dan juga tingginya motivasi anggota akan mendorong para anggota untuk berpartisipasi lebih pada KUD Wargo Tani Makmur.

Berdasarkan uraian di atas, maka faktor-faktor tersebut baik intern maupun ekstern akan menjadi pertimbangan koperasi dalam pengambilan kebijakan yang tepat dalam meningkatkan partisipasi anggota guna mencapai tujuan koperasi. Adapun bagan kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah :



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

## 2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2012:96)

Dengan mengacu pada pedoman diatas maka hipotesis penelitian yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur.
- H<sub>2</sub> : Ada pengaruh lokasi usaha terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur.
- H<sub>3</sub> : Ada pengaruh kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur.
- H<sub>4</sub> : Ada pengaruh motivasi anggota terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur.
- H<sub>5</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora sebesar 12,46% dan hasil regresi 0,131 bertanda positif yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora akan semakin meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara lokasi usaha terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora sebesar 10,69% hasil regresi 0,198 bertanda positif yang artinya semakin baik lokasi usaha maka partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora akan semakin meningkat.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kepuasan anggota terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora sebesar 23,62% dan hasil regresi 0,338 bertanda positif yang artinya semakin tinggi kepuasan anggota maka partisipasi

anggota KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora akan semakin meningkat.

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara motivasi anggota terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora sebesar 10,24% dan hasil regresi 0,234 bertanda positif yang artinya semakin tinggi motivasi anggota maka partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora akan semakin meningkat.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan, lokasi usaha, kepuasan anggota dan motivasi anggota terhadap partisipasi anggota KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora sebesar 63% dan sisanya sebesar 37% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **5.2 Saran**

Hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan, indikator empati atau kesediaan untuk memberikan perhatian lebih kepada pelanggan dalam kriteria cukup baik, hal ini disebabkan karena pengurus kurang dalam memberikan perhatian kepada anggota sehingga anggota merasa kurang dihargai. Hendaknya pengurus harus selalu memberikan perhatian yang lebih bagi para anggotanya karena dengan perhatian tersebut anggota merasakan dihargai dan dikasihi, sehingga apabila pengurus memberikan perhatian lebih anggota merasa puas dengan

kualitas pelayanan yang diberikan sehingga ikut berpartisipasi dalam usaha mengembangkan usaha koperasi.

2. Variabel motivasi anggota dan lokasi usaha semua indikator sudah dalam kriteria baik, sehingga KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora harus terus meningkatkan variabel motivasi anggota dan lokasi usaha. Mengingat motivasi anggota dan lokasi usaha memiliki pengaruh 10,24% dan 10,69%, sehingga sebaiknya pengurus KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora harus terus meningkatkan kualitas motivasi kepada anggota dan memperluas lokasi usaha agar tidak mengalami penurunan. Hal tersebut bisa dilakukan dengan turut serta dalam berpartisipasi aktif dalam KUD Wargo Tani Makmur Kecamatan Jiken Kabupaten Blora, memperbanyak publikasi mengenai pentingnya peningkatan pengetahuan dan keterampilan mengenai perkoperasian serta pengurus dapat memberikan teladan yang lebih baik bagi para anggota dalam kegiatan berkoperasi dan menyediakan produk baik barang atau jasa yang dibutuhkan oleh anggota secara lebih lengkap.
3. Variabel kepuasan anggota, indikator konfirmasi harapan yang sesuai dengan keinginan pelanggan dalam kriteria cukup baik, hal ini disebabkan karena pelayanan yang tidak seperti yang diinginkan anggota dan produk yang dihasilkan oleh koperasi tidak sesuai dengan keinginan anggota. Hendaknya pengurus dapat menyesuaikan pelayanan dan produk yang diinginkan oleh anggota, seperti tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada anggota dan memproduksi produk yang dibutuhkan oleh masyarakat

luas sehingga apabila semua sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota maka partisipasi yang diberikan oleh anggota juga akan meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Latifah Nur. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*. 6(3): 195-207.
- Aisha, Selma, Kardoyo dan Sakitri. 2017. Pengaruh Pengalaman Usaha dan Lokasi Usaha Terhadap Keberhasilan Usaha Bordir Di Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus. *Economic Education Analysis Journal*. 3(1): 1-7.
- Anoraga dan Sudantoko. 2002. *Koperasi Kewirausahaan dan Usaha Kecil*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Anoraga dan Widiyanti. 2007. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan. 2014. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hendrojogi. 2012. *Koperasi Asas-Asas Teori dan Praktek*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- I Ketut Catur dan Nyoman Djinar Setiawina. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi dan Kesejahteraan Anggota pada Koperasi Unit Desa (KUD) Di Kabupaten Jembrana. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. 7(12): 2509-2534.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kusfianyani, Widiyanto dan Wijang Sakitri. 2017. Manajemen Koperasi Karyawan Kresna Mukti. *Economic Education Analysis Journal*. 6(3): 821-834.
- Machfoedz, Mahmud. 2007. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Machmudah, Lily. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota KUD Jelita Kecamatan Rowosari Kabupaten Kendal. *Economic Education Analysis Journal*: 98-132.

- Rahmawati, Ratih dan Rusdarti. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi Berkoperasi dan Lokasi Usaha Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa. *Economic Education Analysis Journal*: 1-15.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Sudarsono dan Edilius. 2002. *Koperasi Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- , 2005. *Koperasi Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamdiyo. 1996. *Manajemen Koperasi*. Semarang: Erlangga.
- Suryana, Yuyus. 2010. *Kewirausahaan*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- , 2000. *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Uno, 2017. *Teori Motivasi dan Pengukurannya Analisis di Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Utami, Riza dkk. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Negeri Politeknik Pontianak. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*. 4(7): 1-10.
- Widiyanti, Ninik. 2007. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Widiyanti dan Sunindhia. 1992. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- , 2003. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.