



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PARTISIPASI ANGGOTA TERHADAP PEROLEHAN SISA HASIL USAHA KOPERASI SERBA USAHA KECAMATAN GRINGSING KABUPATEN BATANG

Ichdah Ayu Savitri ✉, Sucihatningsih DWP, Margunani

Jurusan Pendidikan Ekonomi FE, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*  
Diterima Oktober 2012  
Disetujui September 2012  
Dipublikasikan November 2012

#### Keywords:

**Acquisition of Business Outcome Rest (SHU) Service Quality Members Participation**

### Abstrak

Kualitas pelayanan dan partisipasi anggota merupakan unsur yang utama guna menunjang keberhasilan Koperasi dan meningkatkan pertumbuhan Sisa Hasil Usaha. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas juga penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah para anggotanya. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Gringsing masih rendah atau belum baik, sehingga membuat para anggota atau nasabah berpikir dua kali untuk menanam modal di Koperasi tersebut, dengan kualitas pelayanan yang masih rendah partisipasi anggota yang sedikit maka mengakibatkan perolehan Sisa Hasil Usaha setiap tahunnya menurun.

Populasi anggota dalam penelitian ini berjumlah 345 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 78 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode angket. Teknik pengambilan sampel menggunakan *area propotional random sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi anggota secara signifikan berpengaruh terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap perolehan SHU (14,2%). Partisipasi Anggota berpengaruh secara langsung terhadap Perolehan SHU (13,6%). Kualitas Pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap Perolehan SHU anggota (13,9%) melalui partisipasi anggota.

Kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha KSU di Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang. Pengurus KSU diharapkan lebih banyak menanggapi saran-saran dari anggota di RAT untuk kemajuan KSU kedepannya. Pengurus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada anggota terutama pada unit usaha simpan pinjam agar para anggota tidak pindah ke pesaing lain dengan cara mempercepat proses pencairan dana pinjaman anggota. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik oleh para pengurus maka akan berpengaruh juga terhadap partisipasi yang baik, sehingga akan meningkatkan perolehan Sisa Hasil Usaha.

### Abstract

*Service quality and members participation were a major element to support the success of cooperation and increase the growth of Business Outcome Rest. Good service quality and quality was also important because it could attract sympathy of customers and also could increase customers satisfaction which in this case was its members. The problems that would be discussed in the research was service quality that given by Multibusiness Cooperation in Gringsing District was low or unwell, so it made members or customers thought twice to invest in the cooperation, with service quality was still low and members participation was little, so it resulted in acquisition of annual business outcome rest was down.*

*The members population of the study was 345 people. The sample in this study was 78 respondents. The method of data collection used questionnaires method. The technique of taking sample used area proportional random sampling. The method of data analysis used in this research was percentage descriptive analysis and path analysis. The results showed that service quality and members participation were significantly influential towards the acquisition of Business Outcome Rest. Service quality was directly influential towards the acquisition of SHU (14.2%). Member participation was directly influential towards the acquisition of SHU (13.6%). Service Quality was indirectly influential towards the acquisition of members SHU (13, 9%) through members participation.*

*Service quality and members participation were influential towards the acquisition of Business Outcome Rest KSU in Gringsing District Batang Regency. KSU administrator was expected more receiving the messages from members at RAT for the growth of future KSU. The administrator increased his/her service quality towards members especially for business unit of saving and loan so that members did no move to other competitor by accelerating the proses of fund disbursement of members loan. If service quality that given was good by administrators, so it was also influential towards good participation, so would increase the acquisition of Business Outcome Rest.*

© 2012 Universitas Negeri Semarang

## PENDAHULUAN

Koperasi di Indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Untuk mewujudkan tujuan koperasi tersebut, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota memegang peranan yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas juga penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah para anggotanya. Kepuasan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, dapat menarik pelanggan yang loyal serta partisipasi aktif dari anggota maka diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan Sisa Hasil Usaha (SHU) anggota koperasi. Partisipasi anggota dan kualitas pelayanan merupakan unsur yang utama guna menunjang keberhasilan koperasi dan meningkatkan pertumbuhan sisa hasil usaha. Partisipasi anggota penting bagi koperasi karena partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu didalam koperasi.

SHU merupakan pendapatan koperasi dalam satu tahun buku setelah dikurangi dengan biaya, penyusutan dan kewajiban lainnya termasuk pajak. SHU pada koperasi dapat dibedakan antara SHU yang diperoleh dari usaha yang diselenggarakan untuk anggota dan SHU yang diperoleh dari usaha untuk bukan anggota. Pembagian SHU dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha yang dilakukan oleh masing-masing anggota kepada koperasi, artinya tidak semata-mata melihat besarnya modal yang dimasukkan atau disetorkan kepada koperasi melainkan harus sebanding dan seimbang dengan transaksi usaha dan partisipasi modal yang diberikan anggota kepada koperasi. Penetapan besarnya pembagian kepada anggota dan jenis serta besarnya keperluan lain, ditetapkan dalam rapat anggota.

Salah satu bentuk keberhasilan koperasi dapat dilihat dari perolehan SHU yang lebih baik setiap tahunnya karena koperasi sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang ekonomi tidak terlepas dari pendapatan yang diperoleh selama satu tahun SHU. Mengingat kegunaan dan fungsi dari penyisihan SHU yang begitu banyak, maka perolehan SHU bagi koperasi setiap tahunnya menjadi sangat penting. Melalui SHU koperasi dapat memupuk modal sendiri yaitu dengan dana cadangan yang disisihkan setiap akhir periode tutup buku, sehingga akan memperkuat struktur modalnya. Selain itu dana-dana yang disisihkan dari SHU, apabila belum dicairkan atau digunakan maka akan diperlakukan sebagai tambahan modal yaitu sebagai modal pinjaman tanpa dikenakan biaya modal. Oleh sebab itu apabila koperasi dapat meningkatkan perolehan SHU dalam setiap tahunnya dengan sendirinya akan memperkuat struktur finansialnya.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenu-

han kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2003:59). Bila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar daripada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasinya akan meningkat. Untuk meningkatkan pelayanan, koperasi memerlukan informasi-informasi yang datang terutama dari anggota koperasi.

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan partisipasi anggotanya untuk mengembangkan koperasinya. Koperasi merupakan organisasi ekonomi masyarakat yang terdiri atas para anggotanya yang mempunyai bidang usaha dengan keanekaragaman bidang usaha tersebut akan memberikan pengaruh yang positif demi perkembangan koperasi itu sendiri. Pemberian pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh pengurus dan karyawan sehingga dapat mendorong anggotanya untuk berpartisipasi dalam segala kegiatan usahanya. Pemberian kualitas pelayanan-pelayanan yang baik dari pengurus kepada anggota agar semakin banyak anggota yang memanfaatkan pelayanan koperasi. Kemampuan yang dimiliki oleh koperasi bukan hanya dalam permodalan saja atau peningkatan SHU, tetapi juga dibutuhkan partisipasi aktif dari para anggota sehingga hal ini dapat menopang sekaligus sebagai langkah pasti untuk dapat meningkatkan usaha dari koperasi.

Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi. Koperasi sebagai *business entity* dan *sosial entity* dibentuk oleh anggota-anggota untuk menggapai manfaat tertentu melalui partisipasi. Partisipasi adalah kesediaan untuk membantu berhasilnya setiap program sesuai dengan kemampuan, setiap orang tanpa berarti mengorbankan kepentingan diri sendiri (Mubyarto dan Kartodirjo dalam Akhmad, 2009).

Partisipasi anggota sering disebut sebagai alat pengembangan maupun sebagai tujuan akhir itu sendiri. Beberapa penulis menyakini bahwa partisipasi adalah kebutuhan dan hak asasi manusia yang mendasar (Castilo dalam Ropke 2003:39). Partisipasi anggota diukur dari kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan hak keanggotaan secara bertanggungjawab. Jika sebagian besar anggota sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggungjawab, maka partisipasi anggota koperasi yang bersangkutan sudah dikatakan baik, akan tetapi jika ternyata hanya sedikit yang demikian, maka partisipasi anggota koperasi yang dimaksud dikatakan buruk atau rendah. Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa partisipasi adalah kesediaan anggota untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk menjalankan dan mengembangkan lembaga koperasi.

Demikian pula untuk koperasi, koperasi akan berfungsi dengan baik dan berhasil jika mengikut sertakan partisipasi anggota, tanpa adanya partisipasi anggota mustahil koperasi dapat berhasil dengan baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Anoraga (1992:111) Partisipasi anggo-

ta merupakan kunci dari keberhasilan koperasi, sehingga peran anggota sangat penting. Anggota mempunyai wewenang mengendalikan koperasi, yaitu berperan sebagai pemilik dan sebagai pengguna jasa koperasi. Partisipasi dalam koperasi ditunjukkan pula untuk menempatkan para anggota menjadi subjek dari pengembangan koperasi, anggota harus terlibat dalam upaya pengembangan koperasi dari tingkat penetapan tujuan, sasaran atau penyusunan strategi, serta pelaksanaan untuk merealisasikan dan pengendalian sosial sesuai kepentingan anggota (Mutis Thoby 1992:94).

Peran penting koperasi dapat terwujud melalui partisipasi aktif terhadap kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi, baik partisipasi sebagai pemilik koperasi maupun sebagai pengguna jasa koperasi. Di lain pihak diduga bahwa masih banyak koperasi dengan tingkat partisipasi anggota yang rendah, seperti yang dikemukakan oleh Ropke (2000:39) bahwa "terdapat banyak koperasi dengan tingkat partisipasi anggota yang rendah, namun beberapa di antaranya tetap dapat memberikan manfaat yang memuaskan bagi para anggotanya. Menurut Kusnadi (2005:95), partisipasi merupakan faktor yang penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu organisasi. Melalui partisipasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan terealisasikan. Sedangkan menurut Ropke (2000:52-53), tipe partisipasi anggota terdiri dari partisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber daya yang ada (*resources*), partisipasi dalam pengambilan keputusan (perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan (*decision making*), dan partisipasi dalam berbagi keuntungan (*benefit*). Melalui partisipasi, anggota sendiri yang mengisyaratkan dan menyatakan kepentingannya, sumber-sumber daya dapat digerakkan, keputusan-keputusan dapat dilaksanakan dan dievaluasi.

Koperasi Serba Usaha (Multi Purpose) yaitu koperasi yang menyelenggarakan usaha lebih dari satu macam kebutuhan ekonomi atau kepentingan ekonomi para anggotanya (Anoraga;Widiyanti, 2007:36). Biasanya koperasi demikian, tidak dibentuk sekaligus untuk melakukan bermacam-macam usaha, melainkan makin luas karena kebutuhan anggota yang semakin berkembang, kesempatan usaha yang terbuka dan lain-lain sebab.

Berdasarkan pada latar belakang konseptual dan faktual tersebut, maka dapat dikemukakan perumusan masalah pada penelitian ini yaitu; 1) Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang?; 2) Adakah pengaruh partisipasi anggota terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha Koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang ?; 3) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha Koperasi Serba Usaha Kecamatan gringsing Kabupaten Batang?.

## METODE

Populasi anggota dalam penelitian ini berjumlah 345 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 78 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *area propotional random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan wilayahimbangan secara acak. Metode pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Adapun angket yang disusun adalah jenis angket tertutup, yaitu angket yang sudah disediakan alternatif jawabannya sehingga akan memudahkan koresponden untuk menjawab (Suharsimi, 2006:152).

Analisis data soal uji coba dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode pengolahan dan analisis data terbagi menjadi dua yaitu analisis deskriptif dan analisis jalur dengan menggunakan bantuan program *SPSS for windows release 16,0*. Untuk analisis deskriptif menggunakan analisis deskriptif presentase dengan skala pengukuran yang sudah ditentukan untuk tiap variabel dan tiap indikator. Sedangkan untuk tiap item pernyataan menggunakan analisis deskriptif frekuensi distribusi jawaban terbanyak. Sedangkan analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antara variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2006:174). Analisis jalur sendiri tidak dapat menentukan hubungan sebab akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan kausal antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teoritis. Yang dilakukan analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner.

Diagram jalur memberikan secara eksplisit hubungan kausalitas antar variabel berdasarkan pada teori. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel. Model bergerak dari kiri ke kanan dengan implikasi prioritas hubungan kausal variabel yang dekat ke sebelah kiri. Di dalam menggambarkan diagram jalur yang perlu diperhatikan adalah anak panah berkepala satu merupakan hubungan regresi dan anak panah berkepala dua adalah hubungan korelasi. Jika di dalam model terdapat lebih dari satu variabel independen atau exogen, maka antar variabel exogen ini harus dihubungkan dengan anak panah berkepala dua.

Hubungan langsung terjadi jika satu variabel mempengaruhi variabel lainnya tanpa ada variabel ketiga yang memediasi (intervening) hubungan kedua variabel tadi. Hubungan tidak langsung adalah jika ada variabel ketiga yang memediasi hubungan kedua variabel ini. Kemudian pada setiap variabel dependen (endogen) akan ada anak panah yang menuju ke variabel ini dan ini berfungsi untuk menjelaskan jumlah variance yang tak dapat dijelaskan (unexplained variance) oleh variabel itu (Ghozali, 2006:175).

Besarnya pengaruh langsung itu tercermin dalam koefisien jalur (*path coefficients*), yang sesungguhnya adalah koefisien regresi yang telah dibakukan (Beta,  $\beta$ ), sedangkan hubungan tak

langsung adalah koefisien jalur ( $\beta$ ) yang satu dikalikan dengan koefisien jalur ( $\beta$ ) yang lainnya. Untuk dapat menguji model hubungan kausal yang telah diformulasikan berdasar pengetahuan dan teori, serta menguji hipotesis yang diajukan diperlukan analisis statistik. Pada model analisis ini, melibatkan besarnya kekuatan pengaruh langsung antara variabel bebas dan variabel terikatnya diberi symbol  $\beta$  serta variabel residual yang mewakili variabel lain di luar model diberi symbol.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Deskriptif Persentase**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di dua Koperasi Serba Usaha yaitu KSU Ar-Rahmah dan KSU Robbaniyah menunjukkan hasil secara deskriptif berdasarkan distribusi jawaban angket dari responden bahwa masing-masing variable penelitian berada dalam kategori rendah dengan tingkat persentase untuk variable kualitas pelayanan 60,17% dan partisipasi anggota 58,90%.

Uji jalur digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara langsung atau tidak. Untuk mengetahui nilai  $t_{tabel}$  ditentukan tingkat signifikansi 0,05 = 5%. Pengujian ini dihitung melalui SPSS For Windows, kriteria uji yang digunakan adalah jika  $p\ value < 0,05$ , maka jalur diterima artinya koefisien jalur signifikan. Namun apabila nilai  $p\ value > 0,05$  maka koefisien jalur tidak signifikan, sehingga jalur ditolak artinya tidak ada pengaruh langsung dari variabel bebas ke variabel terikat.

Pengisian koefisien jalur untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota diperoleh koefisien  $\beta_{3,1}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,377. Dari hasil analisis tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,142. Koefisien determinasi tersebut selanjutnya digunakan untuk menghitung nilai residual analisis jalur dengan formula residual ( $\epsilon_1$ ) =, perhitungan residual tersebut sebagai berikut :

$$\begin{aligned} (\epsilon_1) &= \\ (\epsilon_1) &= \\ (\epsilon_1) &= 0,858 \end{aligned}$$

Pengisian koefisien jalur untuk pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap perolehan sisa hasil usaha anggota diperoleh koefisien  $\beta_{y,1}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,378 dan untuk variabel partisipasi anggota diperoleh  $\beta_{y,2}$  sebesar 0,369. Dari hasil analisis tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,384. Koefisien determinasi tersebut selanjutnya digunakan untuk menghitung nilai residual analisis jalur dengan formula residual ( $\epsilon_2$ ) = ,perhitungan residual tersebut sebagai berikut :

$$\begin{aligned} (\epsilon_2) &= \\ (\epsilon_2) &= \\ (\epsilon_2) &= 0,616 \end{aligned}$$

Rekapitulasi pengaruh langsung dan tidak langsung untuk kualitas pelayanan terhadap perolehan sisa hasil usaha anggota. Pengaruh langsung  $(0,378)^2 = 0,142$ , pengaruh tidak langsung (melalui partisipasi anggota)  $\beta_{3,1} \beta_{y,2} = (0,377$

$(0,369) = 0,139$ , pengaruh total  $= 0,281 = 28,1\%$ .

Rekapitulasi pengaruh langsung partisipasi anggota terhadap perolehan sisa hasil usaha adalah pengaruh langsung yang dapat dilihat dari koefisien jalur ( $\beta_{y,2}$ ) yaitu sebesar  $(0,369)^2 = 0,136 = 13,6\%$ . Pengaruh variable residual terhadap partisipasi anggota  $(\epsilon_1)^2 = (0,858)^2 = 0,736 = 73,6\%$ . Pengaruh variable residual terhadap perolehan sisa hasil usaha  $(\epsilon_2)^2 = (0,616)^2 = 0,379 = 37,9\%$ .

Pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) dan hipotesis kedua ( $H_2$ ) dilakukan dengan uji parsial (uji t) yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan atau berpengaruh terhadap partisipasi anggota dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap perolehan sisa hasil usaha KSU di Kecamatan Gringsing. Caranya yaitu dengan membandingkan  $p\ value$  dengan  $\alpha$  (0.05). Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan nilai signifikansi untuk  $H_1$  adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga  $H_1$  berbunyi ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota sebesar 0,378 dengan koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,142. Sementara itu untuk perhitungan  $H_2$  diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,369 dengan koefisien determinasi parsial ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,142.

Pengujian hipotesis ketiga  $H_3$  dilakukan dengan uji simultan (uji F), berdasarkan hasil perhitungan uji simultan diperoleh dengan signifikansi  $0.000 < 0.05$ . hal ini menunjukkan bahwa  $H_3$  ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap perolehan sisa hasil usaha melalui partisipasi anggota, dengan pengaruh besarnya diketahui dari nilai koefisien determinasi simultan ( $R^2$ ) yang terlihat dari tabel *Modal Summary* kolom *Adjusted R Square*. Kualitas pelayanan di KSU Kecamatan Gringsing pengaruhnya terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) anggota yaitu sebesar 0,378 secara langsung dan tidak langsung melalui variabel intervening yaitu partisipasi anggota sebesar 0,377. Sedangkan partisipasi anggota pengaruhnya terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) sebesar 0,334. Harga koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,384 yang artinya kualitas pelayanan dan partisipasi anggota belum berpengaruh baik terhadap perolehan sisa hasil usaha anggota sebesar 38,4% dan sisanya 61,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**PEMBAHASAN**

Hasil secara deskriptif menyatakan bahwa variable kualitas pelayanan menurut responden masih dalam kategori rendah dengan rata-rata 60,17%. Indikator keandalan berada dalam kategori rendah, hal ini ditunjukkan pada saat nasabah berbelanja di took tidak langsung dilayani oleh karyawan, sehingga nasabah harus menunggu lama untuk dilayani, karyawan juga tidak langsung membantu saat nasabah kesulitan mencari barang di toko. Indikator daya tanggap menurut persrpsi masih tergolong rendah, hal ini ditunjukkan saat nasabah meminjam uang kepada koperasi, petugas atau karyawan tidak langsung memberikan pinjamannya tetapi nasabah harus menunggu lebih dari 1 hari sampai uang tersebut

cair. Indikator keterjaminan menurut persepsi anggota juga masih tergolong rendah, hal ini ditunjukkan dengan karyawan pernah melakukan kesalahan dalam melayani anggota dalam kurun waktu satu bulan, pernah melakukan kesalahan penghitungan saat melayani peminjaman uang, dan pernah melakukan kesalahan saat melayani pembeli. Indikator empati menurut persepsi anggota masih tergolong rendah, hal ini ditunjukkan dengan petugas/karyawan yang menganggap remeh komplain yang disampaikan langsung oleh nasabah. Kemudian indikator keberwujudan fisik juga masih tergolong rendah, hal ini ditunjukkan pada tingkat kebersihan KSU yang kurang, luas gedung dan sarana tempat parkir juga kurang luas.

Kemudian untuk variabel partisipasi anggota menurut persepsi anggota juga masih tergolong rendah dengan rata-rata 58,90%. Untuk indikator partisipasi anggota dalam Rapat Anggota Tahunan masih tergolong rendah, hal ini ditunjukkan pada kurang aktifnya anggota dalam mengikuti RAT setiap tahunnya, anggota juga banyak yang tidak memberikan gagasan atau ide saat RAT sedang berlangsung, anggota juga banyak yang tidak memperhatikan jalannya RAT, terkadang ada juga anggota yang tidak mengikuti jalannya RAT sampai selesai. Untuk indikator partisipasi anggota dalam permodalan menurut persepsi juga masih tergolong rendah, hal ini ditunjukkan pada anggota yang tidak pernah melakukan simpanan sukarela. Yang terakhir untuk indikator partisipasi anggota dalam pemanfaatan usaha/jasa juga termasuk kategori rendah, hal ini ditunjukkan pada jasa usaha yang belum dimanfaatkan oleh anggota.

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha Koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang. Saran yang berkaitan dengan penelitian ini adalah Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Gringsing harus meningkatkan kualitas pelayanannya den-

gan baik, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka partisipasi anggotanya pun akan baik dan banyak yang menabung di koperasi tersebut, sehingga perolehan Sisa Hasil usaha setiap tahunnya akan terus meningkat.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Prof. Dr. H. Soedijono Sastroatmodjo, M.Si., Rektor Universitas Negeri Semarang.

Dr. S. Martono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Dra. Nanik Suryani, M.Pd., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Dr. Suchatiningsih DWP, M.Si., dosen pembimbing I

Dra. Margunani, M.P., dosen pembimbing II

Khozin, Ketua KSU Ar-Rahmah

Drs. Asfar, Ketua KSU Robbaniyah

Anggota dan pengurus KSU Kecamatan Gringsing yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anoraga, panji.2003. *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta: Batara
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Ropke, Jochen. 2000. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Kusnadi, Hendar. 2005. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta
2002. *Strategi Pemasaran* .Yogyakarta : ANDI Yogyakarta
- Anoraga, panji dan Ninik Widiyanti. 2007. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta