

Pengaruh Citra, Kepercayaan Anggota, dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KPRI Megar

Naelatun Ni'mah¹, Rusdarti²

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v2i2.50645

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima, 1 Juni 2021

Disetujui: 9 Juni 2021

Dipublikasikan: 31

Agustus 2021

Abstrak

KPRI Megar merupakan koperasi pegawai negeri yang beranggotakan guru Sekolah Dasar se-Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra, kepercayaan, kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota. Penelitian kuantitatif ini mempunyai populasi sebanyak 217 anggota koperasi dan sampel sebanyak 98 anggota yang dipilih dengan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif persentase dan regresi berganda. Hasil penelitian yaitu secara simultan citra, kepercayaan anggota, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 81,7% dan sisanya sebesar 18,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara parsial citra berpengaruh sebesar 20,52%, kepercayaan anggota berpengaruh sebesar 18,06%, dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 29,59% terhadap partisipasi anggota KPRI Megar.

Keywords:

Image; service quality; trust; participation

Abstract

KPRI Megar is a civil servant cooperative consisting of elementary school teachers throughout the Rembang District, Purbalingga Regency. This study aims to analyze the effect of image, trust, service quality on member participation. This quantitative study has a population of 217 cooperative members and a sample of 98 members who were selected by simple random sampling technique. Data were collected by questionnaire and analyzed using descriptive statistics of percentages and multiple regression. The results of the study that simultaneously image, member trust, and service quality affect member participation by 81.7% and the remaining 18.3% is influenced by other factors not examined in this study. Partially, image has an effect of 20.52%, member trust has an effect of 18.06%, and service quality has an effect of 29.59% on the participation of KPRI Megar members.

PENDAHULUAN

Era digitalisasi menekankan koperasi untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman dimulai dari administrasi, operasional sampai ke penjualan barang dan jasa. Era ini membawa dampak yang besar bagi perekonomian nasional Indonesia sehingga pemerintah dan warga Indonesia perlu melakukan pembangunan nasional. Menurut Ismail dkk. (2014) bahwa pembangunan nasional yaitu suatu upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara yang sekaligus merupakan proses pembangunan keseluruhan sistem penyelenggaraan negara untuk mewujudkan tujuan nasional.

Penyelenggaraan kehidupan ekonomi di Indonesia dapat dinyatakan dalam Pasal 33 ayat (1) bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama atas kekeluargaan. Secara garis besar, terdapat tiga hal yang menjadi pokok utama perekonomian yaitu usaha bersama, asas kekeluargaan, dan koperasi. Pedoman yang digunakan untuk menyelenggarakan kehidupan ekonomi memiliki tingkat yang sama, yaitu mencapai kesejahteraan bersama.

Pembangunan nasional di Indonesia didukung oleh badan usaha yang terbagi menjadi tiga sektor yaitu pemerintah, swasta, dan koperasi. Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa usaha atau cabang-cabang produksi di Indonesia selain Koperasi adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Pemerintah ikut berperan aktif dalam perekonomian melalui BUMN yang bertujuan untuk memperoleh profit. Swasta berperan dalam perekonomian melalui BUMS dengan tujuan mencari laba, dan koperasi berperan dalam perekonomian dengan tujuan menyejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, bukan mencari profit.

Koperasi merupakan salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan nasional sebagai mana dinyatakan dalam pembukuan Undang-Undang Dasar 1945, dan khususnya ayat 1 pasal 33 UUD 1945 yang menyatakan perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Perkembangan koperasi dalam pembangunan nasional tidak hanya ditujukan untuk mengurangi masalah kesenjangan pendapat antara golongan dan antar pelaku, ataupun penerapan tenaga kerja. Pengembangan koperasi diharapkan mampu memperluas bisnis ekonomi dan dapat memberikan kontribusi dalam mempercepat peningkatan perekonomian daerah dan ketahanan ekonomi nasional.

Menurut UU Perkoperasian No. 25 Tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Penelitian Rusyana dkk. (2016) menjelaskan bahwa koperasi adalah organisasi ekonomi yang memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi ekonomi lain. Perbedaan ini terletak pada sistem nilai etis yang melandasi kehidupannya dan terjabar dalam prinsip-prinsipnya sehingga koperasi dapat bertahan dalam persaingan perekonomian. Ciri utama koperasi adalah kerjasama anggota dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan hidup bersama.

Widiyanti dan Sunindhia (2003) menjelaskan bahwa pembangunan koperasi ditempatkan sebagai soko guru perekonomian pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 yang mengandung cita-cita bangsa, tujuan membangun asas perekonomian dan tata cara menyusun perekonomian bangsa, dimana pemerintah dan warga negara berkewajiban menjalankan

kan usaha koperasi agar cita-cita yang luhur dapat dicapai dengan baik sehingga perekonomian nasional meningkat. Koperasi disebut dengan istilah soko guru perekonomian berperan untuk mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat, namun era digitalisasi ini membuat nama koperasi semakin surut. Data perkembangan koperasi di Jawa Tengah adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Perkembangan Koperasi Jawa Tengah

Tahun	Total Koperasi	Koperasi aktif	koperasi tidak aktif
2013	27215	21832	5383
2014	27784	22563	5221
2015	28227	23059	5168
2016	28460	23276	5184
2017	25906	21455	4451

Sumber: www.dinkop-km.jatengprov.go.id

Tabel 1 menunjukkan tahun 2013-2016 total koperasi di Jawa Tengah mengalami kenaikan, namun tahun 2017 mengalami penurunan sebanyak 2.554 koperasi dan selisih koperasi aktif sebanyak 1.821 koperasi. Aktif dan tidaknya koperasi bergantung pada anggotanya, sesuai prinsip koperasi Pasal 5 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 bahwa pengelolaan koperasi diselenggarakan secara demokratis dalam meningkatkan perkembangan dan kemajuan koperasi. Tujuan koperasi memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional. Berikut data terendah jumlah koperasi kabupaten/kota di Jawa Tengah.

Koperasi yang rendah terdapat pada kota karena dalam tabel sebanyak 4 kota dari 5 kota/kabupaten terendah. Selisih jumlah koperasi Kota Tegal dengan Kota Pekalongan sebanyak 101 koperasi. Kota Tegal merupakan kota dengan jumlah koperasi terendah di Jawa Tengah Tahun

2017. Kabupaten Purbalingga yang memiliki kontribusi tinggi terdapat pada KPRI dengan jumlah koperasi aktif 51 dengan jumlah anggota 7.941 orang (Disperindagkop, 2017). Koperasi Pegawai Republik Indonesia merupakan jenis koperasi yang beranggotakan pegawai Republik Indonesia.

Tabel 2. Jumlah Koperasi Terendah Kabupaten/ Kota di Jawa Tengah

No	Kabupaten / Kota	Jumlah Koperasi		
		Aktif	Tidak Aktif	Jumlah
1	Kota Tegal	143	30	173
2	Kota Salatiga	186	29	215
3	Kota Magelang	202	15	217
4	Purbalingga	228	27	255
5	Kota Pekalongan	238	36	274

Sumber: www.dinkop-mkm.jatengprov.go.id

Dibentuknya Koperasi Pegawai Republik Indonesia ini diharapkan mampu berpartisipasi antar pegawai secara nyata dalam pembangunan sesuai dengan kemampuan masing-masing dan memetik hasil dalam usaha meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya serta masyarakat luas pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur. Penyelenggaraan koperasi dilakukan oleh anggota, dari anggota, dan untuk anggota.

Data KPRI di kecamatan yang ada di Kabupaten Purbalingga terdapat 18 kecamatan. Dari jumlah koperasi kecamatan yang ada di Kabupaten Purbalingga menyebutkan bahwa koperasi tidak aktif terdapat pada Kecamatan Rembang. Total KPRI di Kecamatan Rembang sebanyak 2 koperasi dan 1 KPRI yang tidak aktif. Koperasi yang aktif yaitu KPRI Megar. KPRI Megar beralamatkan di desa Bo-

daskarangjati Kecamatan Rembang beranggotakan guru SD se-kecamatan yang ada sejak tanggal 31 Oktober 1996 dengan nomor badan hukum 8114 a / BH / PAD / KWK.11 / X / 96.

KPRI Megar menjadi salah satu KPRI yang masih bertahan dalam meningkatkan perekonomian. KPRI Megar berkembang dengan memperluas kegiatan usahanya diberbagai bidang usaha seperti bidang pertokoan, simpan pinjam, persewaan, pendidikan dan pengembangan, serta kesejahteraan sosial untuk memenuhi kebutuhan anggota dan masyarakat. Koperasi ini masih eksis dalam perekonomian, meskipun anggotanya semakin berkurang sesuai data yang diperoleh pada observasi awal pada tanggal 24 November 2018 bersama wakil KPRI Megar bapak Mukh.Yahya, S.Pd. tentang perkembangan jumlah anggota tahun 2015-2017 pada table berikut.

Tabel 3. Perkembangan Jumlah Anggota Tahun 2015, 2016, dan 2017

No	Keterangan	Tahun		
		2015	2016	2017
1.	Awal tahun (orang)	260	244	229
2.	Anggota masuk	2	0	0
3.	Anggota keluar	18	15	12
4.	Akhir tahun (orang)	244	229	217

Sumber: data yang diolah

Tabel 3 menunjukkan bahwa anggota KPRI yang masuk mengalami penurunan dan anggota yang keluar setiap tahun tetap ada meskipun mengalami penurunan. Tahun 2015 anggota keluar sebanyak 18 orang dengan rincian pindah tugas ke luar daerah 3 orang, meninggal dunia 1 orang, dan permintaan dari yang bersangkutan 14 orang. Tahun 2016 anggota keluar sebanyak 15 anggota dengan rincian anggota meninggal dunia 1 orang dan permintaan dari yang bersangkutan 14 orang.

Tahun 2017 anggota keluar sebanyak 12 anggota dengan rincian pindah tugas ke luar daerah 4 orang dan permintaan dari yang bersangkutan 8 orang.

Tabel 4. Perkembangan Simpanan Wajib KPRI Megar Tahun 2015, 2016, dan 2017

No	Tahun	Jumlah Anggota	Anggota Membayar S. Wajib	Jumlah S.Wajib
1.	2015	244	222	33
2.	2016	229	206	30,9
3.	2017	217	192	28,8

Sumber: data yang diolah

Tabel 4 menunjukkan perkembangan simpanan wajib KPRI Megar tahun 2015-2017 mengalami penurunan pada jumlah anggota, jumlah anggota yang membayar simpanan wajib, dan jumlah simpanan wajib. Selisih jumlah simpanan wajib pada tahun 2015 dan 2016 serta tahun 2016-2017 yaitu sama sebesar Rp 2.100.000. Upaya pengurus KPRI Megar agar tunggakan terselesaikan yaitu: menagih dengan surat tagihan, mengundang yang bersangkutan untuk diminta kesanggupannya membayar tagihan, serta mengadakan pendekatan ke dinas atau instansi yang bersangkutan. Partisipasi anggota dapat dilihat pada table 5.

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah anggota yang melakukan transaksi mengalami penurunan. Selisih jumlah anggota dengan anggota yang melakukan transaksi pada tahun 2015, 2016, 2017 berturut-turut yaitu 19 anggota, 25 anggota, dan 20 anggota yang tidak melakukan transaksi pada kegiatan usaha yang dilakukan KPRI Megar. KPRI Megar berkembang dengan memperluas kegiatan usahanya diberbagai bidang seperti bidang pertokoan, simpan pinjam, persewaan, pendidikan dan pengembangan, serta kesejahteraan sosial.

Kegiatan usaha koperasi yang beragam dapat meningkatkan citra koperasi

Tabel 5. Keaktifan Anggota dalam Melakukan Transaksi KPRI Megar Tahun 2015, 2016, dan 2017

No.	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Jumlah Anggota yang Melakukan Transaksi (Orang)	Jumlah Kredit Anggota (Rupiah)	Total Transaksi (Rupiah)
1.	2015	244	225	53.662.502	151.910.000
2.	2016	229	204	56.337.220	144.830.000
3.	2017	217	197	62.227.873	142.840.000

Sumber: data yang diolah

di kalangan masyarakat, sehingga koperasi tidak dipandang sebelah mata saja. Penilaian terhadap citra yang baik dari koperasi dapat menimbulkan rasa kepercayaan, dimana masyarakat percaya terhadap kegiatan usaha yang dilakukan koperasi tersebut dapat memenuhi kebutuhannya sehingga mereka dapat memanfaatkan kegiatan usaha dari koperasi. Kegiatan usaha didasarkan pada pemenuhan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan ekonomi anggota. Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang baik dengan anggota adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik. Dalam perkembangannya koperasi berusaha meningkatkan pelayanannya untuk memperoleh kepercayaan anggota sehingga citra dari koperasi dapat muncul dan memberikan petunjuk keberadaan koperasi yang ada di masyarakat.

Partisipasi merupakan keikutsertaan anggota dalam memajukan koperasi baik sebagai pemilik maupun pelanggan. Partisipasi didapat dari prinsip anggota sebagai pemilik yang sekaligus sebagai pelanggan (Tanjung, 2017). Dengan prinsip ini, seorang anggota koperasi sudah seharusnya membiayai koperasi miliknya dengan memberikan kontribusi keuangan dalam bentuk simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, dan (bila perlu) melalui usaha pribadinya serta menjadi pelanggan di setiap kegiatan usaha yang dilakukan koperasi.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh citra, kepercayaan, kualitas pelayanan KPRI Megar Kabupaten Purbalingga secara parsial dan simultan.

METODE

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah anggota KPRI Megar tahun 2017 sebanyak 217 anggota dan sampel sebanyak 98 anggota yang dihitung menggunakan rumus slovin dan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

No.	Variabel	Mean	Kriteria
1.	Citra	31,45	Tinggi
2.	Kepercayaan anggota	41,96	Tinggi
3.	Kualitas pelayanan	44,65	Tinggi
4.	Partisipasi anggota	47,60	Tinggi

Sumber: Data yang diolah.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan dapat dilihat perolehan hasilnya pada tabel berikut

Analisis deskriptif pada variabel citra menunjukkan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 31,45 dengan jumlah pernyataan 10 item. Nilai rata-rata variabel

citra paling rendah dari variabel kepercayaan anggota, kualitas pelayanan, dan

Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif Indikator Variabel Citra

No.	Indikator	Mean	Kriteria
1.	Tanggung jawab sosial	9,61	Tinggi
2.	Inovasi	9,57	Tinggi
3.	Kualitas manajemen	12,27	Tinggi

Sumber: Data diolah

partisipasi anggota karena perbedaan jumlah pernyataan. Rincian masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 menunjukkan hasil analisis deskriptif setiap indikator dari variabel citra. Pada tanggung jawab sosial dan inovasi memiliki interval skor 5-12 dan nilai rata-rata yang diperoleh termasuk kriteria tinggi. Indikator kualitas manajemen memiliki interval skor 5-16 dan nilai rata-rata termasuk kriteria tinggi. Analisis deskriptif variabel

Tabel 8. Hasil Analisis Deskriptif Indikator Variabel Kepercayaan Anggota

No.	Indikator	Mean	Kriteria
1.	Integritas	9,73	Tinggi
2.	Kompetensi	9,72	Tinggi
3.	Konsistensi	6,51	Tinggi
4.	Kesetiaan	6,40	Tinggi
5.	Keterbukaan	9,59	Tinggi

Sumber: Data diolah

kepercayaan anggota menunjukkan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 41,96 dengan jumlah pernyataan 13 item. Rincian indikator dapat dilihat pada tabel 8.

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan hasil analisis deskriptif setiap indikator dari variabel kepercayaan anggota. Pada indikator integritas, kompetensi, dan keterbukaan memiliki interval skor 5-12 dan nilai rata-rata yang diperoleh termasuk kriteria tinggi. Pada indikator konsistensi dan kesetiaan memiliki interval skor 1-8 dan nilai rata-rata kriteria tinggi. Analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan kriteria tinggi dengan nilai

Tabel 9. Hasil Analisis Deskriptif Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Mean	Kriteria
1.	Reliability	8,37	Tinggi
2.	Responsiveness	8,39	Tinggi
3.	Assurance	8,38	Tinggi
4.	Empathy	11,38	Tinggi
5.	Tangible	8,41	Tinggi

Sumber: Data diolah

rata-rata sebesar 44,65 dengan jumlah pernyataan 16 item. Rincian masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9 menunjukkan hasil analisis deskriptif setiap indikator dari variabel kualitas pelayanan. Pada indikator reliability, responsiveness, assurance dan tangible memiliki interval skor 5-12 dan nilai rata-rata yang diperoleh termasuk kriteria tinggi. Pada indikator empathy memiliki interval

Tabel 10. Hasil Analisis Deskriptif Indikator Variabel Partisipasi Anggota

No.	Indikator	Mean	Kriteria
1.	RAT	16,27	Tinggi
2.	Permodalan	13,26	Tinggi
3.	Pemanfaatan koperasi	18,08	Tinggi

Sumber: Data diolah

skor 5-16 dan nilai rata-rata termasuk kriteria tinggi. Analisis deskriptif variabel partisipasi anggota menunjukkan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 47,60. Rincian indikator dapat dilihat pada tabel 10:

Dari tabel 10 menunjukkan hasil analisis deskriptif setiap indikator dari variabel partisipasi anggota. Indikator partisipasi anggota dalam RAT memiliki interval skor 5-20 dan nilai rata-rata termasuk kriteria tinggi. Indikator partisipasi anggota dalam permodalan memiliki interval skor 5-16 dan nilai rata-rata termasuk kriteria tinggi. Indikator partisipasi anggota dalam pemanfaatan usaha koperasi memiliki interval skor 5-24 dan nilai rata-rata termasuk kriteria tinggi.

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,966	2,385		,405	,686		
Citra	,393	,080	,296	4,931	,000	,525	1,906
1 Kualitas pelayanan	,397	,087	,310	4,548	,000	,408	2,450
Kepercayaan anggota	,392	,062	,418	6,287	,000	,427	2,341

Sumber: Data yang diolah

Hasil uji yang ketiga yaitu analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen yaitu partisipasi anggota. Apabila variabel citra, kepercayaan anggota, kualitas pelayanan nilainya naik, maka partisipasi anggota nilainya naik sesuai kenaikan yang dialami setiap variabel independen, dan sebaliknya apabila variabel citra, kepercayaan anggota, kualitas pelayanan nilainya turun, maka partisipasi anggota nilainya turun sesuai penurunan yang dialami setiap variabel independen. Tabel 11 menunjukkan hasil persamaan dari hasil analisis regresi berganda yaitu:

$$Y = 0,966 + 0,393 X_1 + 0,397 X_2 + 0,392 X_3$$

Koefisien citra sebesar 0,393 artinya jika terjadi kenaikan variabel citra satu point, maka partisipasi anggota mengalami kenaikan sebesar 0,393 apabila kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan dianggap konstan. Koefisien kepercayaan anggota sebesar 0,397 artinya jika terjadi kenaikan variabel kepercayaan anggota satu point, maka partisipasi anggota mengalami kenaikan sebesar 0,397 apabila citra dan kualitas pelayanan konstan. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,392 artinya jika terjadi kenaikan variabel kualitas pelayanan satu point, maka partisipasi anggota mengalami kenaikan sebesar 0,392 apabila citra dan kepercayaan anggota konstan.

Hasil uji determinasi parsial menun-

jukkan bahwa besarnya pengaruh variabel citra terhadap partisipasi anggota KPRI Megar dapat dilihat pada nilai r^2 pada tabel. Nilai r^2 pada variabel citra sebesar $(0,453)^2 \times 100\% = 20,52\%$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel citra mempengaruhi variabel partisipasi anggota sebesar 20,52%. besarnya pengaruh variabel kepercayaan anggota memiliki nilai r^2 pada variabel kepercayaan anggota sebesar $(0,425)^2 \times 100\% = 18,06\%$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan anggota mempengaruhi variabel partisipasi anggota sebesar 18,06%. besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan memiliki nilai r^2 pada variabel kualitas pelayanan sebesar $(0,544)^2 \times 100\% = 29,59\%$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel partisipasi anggota sebesar 29,59%.

Tabel 12. Hasil Uji Simultan

Model Summary ^b				
Mo del	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,907 ^a	,822	,817	2,426

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah

Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai signifikansi = 0,000, karena nilai signifikansi yang diperoleh $< 0,05$ maka pengujian tersebut menolak H_0 dan menerima H_a sehingga H_4 diterima. H_4 menyatakan bahwa ada pengaruh citra (X_1), kepercayaan anggota (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3)

secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota KPRI Megar Kabupaten Purbalingga adalah signifikan.

Tabel 13. Hasil Uji Determinasi Simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2560,164	3	853,388	144,978	,000 ^b
Residual	553,316	94	5,886		
Total	3113,480	97			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data diolah

Tabel 13 diperoleh nilai Adjusted $R^2 = 0,817\% = 81,7\%$ ini berarti variabel independen citra, kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen partisipasi anggota sebesar 81,7% dan sisanya sebesar 18,3% disebabkan oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Pengaruh Citra Terhadap Partisipasi Anggota KPRI Megar

Hasil analisis regresi menunjukkan koefisien regresi variabel citra bernilai positif yaitu 0,393 terhadap partisipasi anggota. Hasil uji parsial (t) menunjukkan nilai t hitung yang diperoleh = 4,931 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka variabel citra berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota, sehingga H1 diterima. Besarnya pengaruh secara parsial citra terhadap partisipasi anggota KPRI Megar Kabupaten Purbalingga yang dilihat dari perhitungan koefisien determinasi parsial (r^2) adalah 20,52%. Hal ini berarti bahwa citra memiliki kontribusi yang besar terhadap peningkatan partisipasi anggota dikarenakan individu dengan citra yang tinggi terhadap koperasi akan dihadapkan pada pemilihan karir dalam perekonomiannya dalam koperasi, ia akan melakukan

usaha untuk mengenal koperasi, mencari tahu tentang koperasi dan ikut serta dalam bidang usaha yang dilakukan oleh koperasi, serta berusaha mengatasi masalah yang berkaitan dengan koperasi.

Hasil analisis deskriptif dari responden 98 anggota KPRI Megar, variabel citra memiliki nilai terendah sebesar 20 dan tertinggi sebesar 40 dengan nilai rata-rata 31,45 yang termasuk kriteria tinggi. Hal ini berarti citra koperasi dalam keadaan tinggi, sehingga anggota dapat beradaptasi dengan baik dan bertahan dalam koperasi. Hal ini berarti sebagian besar anggota memiliki pandangan bahwa KPRI Megar memiliki citra yang sangat tinggi. Analisis per indikator tanggung jawab sosial dengan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata 9,61. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tanggung jawab sosial yang dimiliki anggota sudah tinggi. Indikator inovasi dengan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata 9,57. Dengan kata lain bahwa inovasi yang dimiliki anggota sudah tinggi. Indikator kualitas manajemen dengan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata 12,27 membuktikan bahwa kualitas manajemen tinggi. Dari hasil analisis deskriptif tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi citra maka akan semakin tinggi partisipasi anggota KPRI Megar.

Menurut Nugroho (2005) bahwa citra adalah total persepsi terhadap suatu objek, yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Citra yang dimaksud adalah persepsi anggota terhadap koperasi yang berkaitan dengan keberadaan koperasi. Pengukuran citra dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator yaitu: tanggung jawab sosial, inovasi, dan kualitas manajemen. Ketika anggota memiliki reaksi terhadap tanggung jawab sosial, inovasi, dan kualitas manajemen yang tinggi, maka dapat diindikasikan bahwa citra anggota KPRI Megar tersebut tinggi, dan ketika anggota memiliki citra yang tinggi, maka anggota akan be-

usaha untuk meningkatkan kontribusinya di dalam koperasi karena mereka memiliki pandangan bahwa citra dapat menghasilkan efek positif pada perkembangan koperasi serta meningkatkan perekonomian.

Hasil penelitian ini, sejalan temuan Rahmadhani dan Rusdarti (2015) bahwa terdapat pengaruh positif antara citra koperasi terhadap partisipasi anggota sebesar 20,05%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini berarti citra koperasi memiliki pengaruh partisipasi anggota. Oleh karena itu semakin tinggi persepsi anggota terhadap citra maka partisipasi anggota akan tinggi.

Pengaruh Kepercayaan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota KPRI Megar

Hasil analisis regresi menunjukkan koefisien regresi variabel kepercayaan anggota bernilai positif yaitu 0,397 terhadap partisipasi anggota. Hasil uji parsial (t) menunjukkan nilai t hitung yang diperoleh = 4,548 dengan signifikansi 0,000, karena signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka variabel kepercayaan anggota berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota, sehingga H2 diterima. Besarnya pengaruh secara parsial kepercayaan anggota terhadap partisipasi anggota KPRI Megar Kabupaten Purbalingga yang dilihat dari perhitungan koefisien determinasi parsial (r^2) adalah 18,06%. Hal ini berarti bahwa kepercayaan anggota memiliki kontribusi yang besar terhadap peningkatan partisipasi anggota dikarenakan individu dengan kepercayaan yang tinggi dihadapkan pada keteguhan dirinya berada dalam koperasi. Setiap kegiatan koperasi, pengurus perlu melakukan usaha untuk mengajak kerja sama, khususnya dalam hal pinjaman. Kemudahan yang diberikan koperasi akan membuat anggota merasa bahwa koperasi benar-benar memiliki komitmen untuk membantu dan menyejahterakan anggota, sehingga anggota

memperoleh manfaat yang diinginkan melalui KPRI Megar.

Hasil analisis deskriptif dari responden 98 anggota KPRI Megar, variabel kepercayaan anggota memiliki nilai terendah sebesar 30 dan tertinggi sebesar 52 dengan nilai rata-rata 41,96 yang termasuk kriteria tinggi. Hal ini berarti kepercayaan anggota dalam keadaan tinggi, sehingga anggota memiliki keyakinan atau kepercayaan untuk berpegang teguh dalam koperasi apapun masalah yang dihadapi. Analisis indikator integritas dengan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata 9,73, sehingga dapat dikatakan bahwa integritas yang dimiliki anggota sudah tinggi. Indikator kompetensi dengan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata 9,72 disimpulkan bahwa kompetensi yang dimiliki anggota sudah tinggi. Indikator konsistensi dengan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata 6,51 membuktikan bahwa konsistensi tinggi. Indikator kesetiaan dengan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata 6,40 disimpulkan bahwa kesetiaan yang dimiliki anggota sudah tinggi. Indikator keterbukaan dengan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata 9,59 membuktikan bahwa keterbukaan tinggi. Dari hasil analisis deskriptif tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi citra maka akan semakin tinggi partisipasi anggota KPRI Megar Kabupaten Purbalingga.

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2014) mengatakan bahwa kepercayaan adalah suatu pikiran deskriptif yang dianut seseorang mengenai sesuatu. Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa kepercayaan merupakan persepsi anggota terhadap koperasi yang berkaitan dengan rasa, sikap, dan komitmen. Indikator yang digunakan untuk menjelaskan kepercayaan anggota yaitu: integritas, kompetensi, konsistensi, kesetiaan, dan keterbukaan. Ketika anggota memiliki reaksi integritas, kompetensi, konsistensi, kesetiaan, dan keterbukaan yang tinggi, dapat diindikasi-

kan bahwa kepercayaan anggota KPRI Megar tersebut tinggi, dan ketika anggota memiliki kepercayaan yang tinggi, maka anggota akan berusaha untuk meningkatkan keyakinannya karena mereka memiliki rasa dan komitmen yang dapat menuju pada kemajuan KPRI Megar Kabupaten Purbalingga.

Hasil penelitian ini, sejalan dengan temuan Kusdayanti (2016) bahwa pengaruh kepercayaan terhadap partisipasi anggota sebesar 39,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini berarti kepercayaan anggota memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota. Sehingga anggota yang memiliki kepercayaan yang tinggi, akan memiliki partisipasi yang tinggi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KPRI Megar

Hasil analisis regresi menunjukkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,392 terhadap partisipasi anggota. Hasil uji parsial (t) yang menunjukkan nilai t hitung yang diperoleh = 6,287 dengan signifikansi 0,000, karena signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota, sehingga H3 diterima. Besarnya pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KPRI Megar Kabupaten Purbalingga yang dilihat dari perhitungan koefisien determinasi parsial (r^2) adalah 29,59%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang besar terhadap peningkatan partisipasi anggota KPRI Megar. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh tertinggi dari citra dan kepercayaan anggota karena pelayanan dapat dirasakan langsung oleh anggota, sehingga anggota dapat menilai kualitas dari pelayanan yang diberikan koperasi.

Hasil analisis deskriptif dari responden 98 anggota KPRI Megar, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai terendah sebesar

33 dan tertinggi sebesar 64 dengan nilai rata-rata 44,65 yang termasuk kriteria tinggi. Hal ini berarti kualitas pelayanan koperasi dalam keadaan tinggi, sehingga anggota dapat beradaptasi dengan baik dan mampu bertahan dalam koperasi. Hal ini berarti sebagian besar anggota memiliki persepsi bahwa KPRI Megar memiliki kualitas pelayanan yang sangat tinggi. Analisis per indikator reliability dengan kriteria sedang dengan nilai rata-rata 8,37, sehingga dapat dikatakan bahwa reliability yang dimiliki anggota baik. Indikator responsiveness dengan kriteria sedang dengan nilai rata-rata 8,39, sehingga dapat dikatakan bahwa responsiveness yang dimiliki anggota baik. Indikator assurance dengan kriteria sedang dengan nilai rata-rata 8,38 membuktikan bahwa assurance baik. Indikator empathy dengan kriteria tinggi dengan nilai rata-rata 11,38, sehingga dapat dikatakan bahwa empathy yang dimiliki anggota tinggi. Indikator tangible dengan kriteria sedang dengan nilai rata-rata 8,41 membuktikan bahwa tangible baik. Dari hasil analisis deskriptif tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan koperasi maka akan semakin tinggi partisipasi anggota KPRI Megar.

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan partisipasi anggota, pengurus maupun karyawan koperasi perlu memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Kecepatan dalam memberikan layanan tersebut dapat diwujudkan melalui prosedur dalam melakukan pinjaman. Prosedur untuk melakukan pinjaman yang mudah, baik dari segi efisiensi waktu dan persyaratan yang harus dipenuhi. Pengurus juga harus memiliki kesiapan dalam membantu anggota, ketika anggota memerlukan bantuan maka pengurus harus siap membantu dan mengarahkan. Oleh karena itu penting sekali bagi pengurus koperasi untuk dapat memahami keluhan anggota dan memberikan respon yang baik. Selain dari pen-

gurus, partisipasi anggota juga dapat ditingkatkan melalui kantor yang bersih dan penampilan pengurus koperasi rapi.

Menurut Jasfar (2005) bahwa kualitas pelayanan jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan jasa dari sudut pandang anggota. Pernyataan tersebut memiliki makna bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginannya. Indikator yang digunakan pada kualitas pelayanan meliputi reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangibles (produk fisik). Ketika anggota memiliki reaksi terhadap reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangibles (produk fisik) yang tinggi, dapat diindikasikan bahwa kualitas pelayanan KPRI Megar tersebut tinggi, dan ketika anggota merasakan kualitas pelayanan yang tinggi, maka anggota akan berusaha untuk memanfaatkan bidang usaha yang ada pada koperasi.

Hasil penelitian ini, sejalan dengan temuan Sudartono (2018) bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota sebesar 15,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini berarti kualitas pelayanan koperasi memiliki pengaruh partisipasi anggota.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KPRI Megar

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung = 144,978 dan nilai signifikansi = 0,000 sehingga nilai signifikansi < 0,05. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menolak H_0 dan menerima H_a sehingga H_4 menyatakan ada pengaruh citra (X_1), kepercayaan anggota (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) secara bersama-sama terhadap partisipasi

anggota KPRI Megar Kabupaten Purbalingga adalah signifikan. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa citra, kepercayaan anggota, dan kualitas pelayanan yang tinggi dari anggota akan menimbulkan partisipasi anggota yang tinggi pula pada koperasi. Hasil uji determinasi simultan diperoleh nilai adjusted $R^2 = 0,817\% = 81,7\%$ ini berarti variabel citra, kepercayaan anggota dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi variabel partisipasi anggota sebesar 81,7% dan sisanya sebesar 18,3% disebabkan oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Simpulan penelitian ini yaitu: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan citra terhadap partisipasi anggota KPRI Megar yaitu sebesar 0,393; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan anggota terhadap partisipasi anggota KPRI Megar yaitu sebesar 0,397; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KPRI Megar yaitu sebesar 0,392; (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara citra, kepercayaan anggota, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama sebesar 81,7% terhadap partisipasi anggota KPRI Megar Kabupaten Purbalingga dan sisanya 18,3 % dipengaruhi faktor lain diluar penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti. (2003). *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dinperindagkop. (2017). *Rekap Kelembagaan dan Usaha Koperasi kabupaten Purbalingga triwulan IV*. Purbalingga: Dinperindagkop
- Guspul, Ahmad & Awaludin Ahmad. (2014). *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di*

- Wonosobo". *Jurnal PPKM Volume (3):156-170*. Wonosobo: UNSIQ
- Hendrojogi. (2000). *Koperasi Azas-Azas, Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ismail, Munawar; D.B Santosa & A.E Yustika. (2014). *Sistem Ekonomi Indonesia Tafsiran Pancasila dan UUD 1945*. Erlangga: Jakarta
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Terjemahan Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks
- KPRI Megar. (2015). *Daftar Simpanan Anggota KPRI Megar Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalingga Tahun 2015*. Purbalingga: KPRI Megar
- (2016). *Daftar Simpanan Anggota KPRI Megar Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalingga Tahun 2016*. Purbalingga: KPRI Megar
- (2017). *Daftar Simpanan Anggota KPRI Megar Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalingga Tahun 2017*. Purbalingga: KPRI Megar
- KPRI Megar. (2015). *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus KPRI Megar Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalingga Rapat Anggota Tahunan 2015*. Purbalingga: KPRI Megar
- (2016). *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus KPRI Megar Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalingga Rapat Anggota Tahunan 2016*. Purbalingga: KPRI Megar
- (2017). *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus KPRI Megar Kecamatan Rembang Kabupaten Purbalingga Rapat Anggota Tahunan 2017*. Purbalingga: KPRI Megar
- Kusdayanti, Niken. (2016). Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, Volume 5(2). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Nugroho, Setiadi. (2005). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 5 (1):706-733 Bali: Universitas Udayana
- Rahmadhani, Afnafia dan Rusdarti. (2015). Pengaruh Kepercayaan, Pelayanan dan Citra Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jaya Sakti Utama Semarang. *Economic Education Analysis Journal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Ropke, Jochen. (2003). *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Terjemahan Sri Djatnika. Salemba Empat, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rusyana., A. Fathoni., & M Mukeri Warsito. (2016). Pengaruh Partisipasi, Komitmen dan Kemampuan Inovasi Anggota Terhadap Arah Pengembangan Koperasi (Studi Empiris pada Koperasi Primer S-22 Kodam IV Diponegoro Kota Semarang). *Journal of Management*, Volume 2 Nomor 2. Semarang: Universitas Pandanaran
- Sudartono, Tiris. (2018). Dampak Strategi Bauran Pemasaran dan Kualitas Pel-

yanan Terhadap Tingkat Partisipasi Anggota sebagai Pengguna Koperasi (Studi Kasus Pada Mini Market Koperasi Karyawan Karya Sejahtera PT. Polyfin Canggih Bandung Jawa Barat). *Coopetition*, Volume 9 (1):63-75. Bandung: Politeknik Piksi Ganesha

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunyoto, Danang. (2014). *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat, dan Analisis Data)*. Yogyakarta: CAPS

Tanjung, Azrul. (2017). *Koperasi dan UMKM Sebagai Fondasi Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Erlangga

Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 1992 tentang *Perkoperasian Indonesia*

Usmara, Usi. (2008). *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books

Widiyanti, Ninik & Sunindhia. (2003). *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya