

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MANAJEMEN KOPERASI TERHADAP KEBERHASILAN TOKO KOPERASI MAHASISWA

Devi Nur Halimah,<sup>✉</sup> Indri Murniawaty

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

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima September 2018

Disetujui Januari 2019

Dipublikasikan Februari 2019

*Keywords:*

*Cooperative Management;*

*Service Quality;*

*Success of Bussines Unit*

*Store.*

### Abstrak

Keberhasilan koperasi ditunjukkan dengan pengelolaan koperasi yang tepat. Pengelolaan tepat, meliputi pemberian layanan yang optimal kepada anggota dan melaksanakan pengelolaan koperasi berdasarkan pada fungsi-fungsi manajemen koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan manajemen koperasi terhadap keberhasilan unit usaha secara bersama-sama atau parsial. Populasi dalam penelitian ini anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang yang berjumlah 305 orang anggota aktif. Jumlah sampel sebanyak 75 orang anggota aktif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program *SPSS for Windows Release 21*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan manajemen koperasi terhadap keberhasilan usaha toko. Pengaruh secara bersama-sama sebesar 88%, sedangkan pengaruh secara parsial kualitas pelayanan 30,69% dan manajemen koperasi sebesar 18,92%. Saran dari penelitian ini adalah (1) karyawan toko kopma sebaiknya memberikan pelayanan prima dengan segera mengatasi keluhan atau kritik dari anggota, (2) anggota, pengurus, dan pengawas harus bekerjasama untuk meningkatkan peran atau partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh Kopma UNNES, (3) pengurus, pengawas dan karyawan toko sebaiknya bekerjasama untuk menyediakan barang atau jasa yang benar-benar dibutuhkan anggota.

### Abstract

*The success of cooperative shows by an appropriate cooperative management. The appropriate management consists of giving an optimal service to members and also conducting the management based on the function of cooperative management. The influence of service quality and cooperative management the success of bussiness together or partially. Population of this research is the members of Student Cooperative Store Bussiness in Universitas Negeri Semarang with 305 active members. The sample is 75 active members. Proportional random sampling technique is used as a sampling technique. Data collection techniques used in this study are questionnaires and documentation. Data analysis techniques, it uses descriptive statistics and multiple linear regrecy and used SPSS Program for Windows Release 21. The results a significant influence between service quality and cooperative management on the success Student Cooperative Store Bussiness. The influence of together is 88%, the partial influence service quality 30,69% and cooperative management 18,92%. The suggestions from this research are (1) employers of the Kopma Store should to service excellent by immediately compaints or criticism from members, (2) members, management, and supervisor must collaborate to improve their role or participation in any activities, (3) management, supervisor, and store employers should collaborate to provide goods and service.*

© 2019 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup>Alamat korespondensi:

Gedung L1 Lantai 1 FE Unnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail: [devinurhalimah08@gmail.com](mailto:devinurhalimah08@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Perekonomian pada masa sekarang ini mengarah pada perekonomian global, dimana pemasaran setiap perusahaan memungkinkan untuk memasuki pasar luar negeri. Hal ini dapat menjadi peluang ketika dunia usaha mampu memaksimalkannya dan mampu menjadi ancaman ketika tidak mampu memaksimalkannya. Akibat yang diterima oleh negara berkembang seperti Indonesia adalah terjadinya ketidakstabilan perekonomian dalam negeri. Oleh karena itu, peran organisasi perekonomian menjadi sorotan dalam pembangunan perekonomian untuk mengurangi ketidakstabilan perekonomian.

Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berasaskan kekeluargaan dengan mengutamakan rasa persaudaraan, solidaritas, dan gotong royong diantara anggota. Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian menyatakan bahwa koperasi merupakan 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. Koperasi sebagai salah satu bagian yang penting dalam pembangunan nasional merupakan organisasi masyarakat yang lahir dan dikelola oleh masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat sekitar, serta memberikan sumbangan mendasar pada pembangunan dan pertumbuhan ekonomi yang sesuai dengan pasal 33 ayat 1 Undang-undang Dasar 1945.

Rekapitulasi data koperasi oleh Kementerian Koperasi dan UKM yang dikutip dari Publikasi Statistik Indonesia, jumlah koperasi di Indonesia yaitu 152.240 unit dengan keseluruhan anggota sebanyak 37.783.160 orang yang tersebar di 34 provinsi di seluruh Indonesia. Dengan jumlah yang tidak sedikit, sudah seharusnya kesejahteraan anggota koperasi terjamin. Seperti halnya yang dikatakan oleh Menteri Koperasi dan UKM dalam kompas.com, "Saat ini angka Produk Domestik

Bruto (PDB) koperasi Indonesia terhadap negara mencapai 4,48%. Walaupun pada tahun 2014 hanya 1,17%, tahun 2015 sebesar 4,41%, dan tahun 2016 turun menjadi 3,99%. Kemenkop UKM memprediksi untuk kontribusi sepanjang tahun 2017 akan mencapai sekitar 4,6%." Meskipun jika dibandingkan dengan beberapa negara lain, kontribusi ini dinilai masih kecil.

Sitio dan Tamba (2001) menyatakan bahwa perkembangan koperasi, bukan hanya ada koperasi konsumsi, melainkan terdapat pula koperasi produksi, perkreditan dan jasa. Dalam perkembangannya di Indonesia, gerakan koperasi juga sudah menjangkau bidang-bidang yang sebelumnya tidak terbayangkan. Misalnya jasa pengangkutan, perumahan rakyat, simpan pinjam, koperasi pegawai negeri, koperasi serba usaha, koperasi produsen, koperasi karyawan, koperasi wanita, koperasi unit desa, koperasi pasar, dan lain-lain. Perkembangan lainnya yaitu munculnya gerakan-gerakan koperasi dikalangan mahasiswa (Kopma). Sebagai koperasinya para mahasiswa, yang masa pendidikannya berada di perguruan tinggi selain disiapkan sebagai insan pembangunan masa depan, sudah seharusnya melalui mengkaji keterkaitan antara koperasi dengan program industrialisasi diharapkan dapat dilaksanakan sebagai bagian dari pembangunan. Sehingga dalam pelaksanaan kegiatannya, sudah selayaknya koperasi mahasiswa (kopma) tidak hanya menitikberatkan pada aspek kegiatan ekonomi saja, melainkan juga pada kegiatan yang berwatak sosial.

Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang (Kopma UNNES) merupakan salah satu Koperasi Serba Usaha (KSU) yang memiliki beberapa unit usaha, salah satunya adalah unit usaha pertokoan. Tujuan adanya Toko Kopma tidak hanya untuk mencapai target penjualan dan untuk mendapatkan keuntungan saja, melainkan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dengan cara memenuhi kebutuhan anggota serta memberikan pelayanan yang optimal. Toko Kopma atau dikenal dengan Minimarket Kopma merupakan salah satu jenis ritel modern yang menjual berbagai macam produk dengan harga yang terjangkau.

Keberhasilan unit usaha toko erat kaitannya dengan keberhasilan dari organisasi yang menjalankan toko tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan toko yang diterapkan koperasi erat kaitannya dengan keberhasilan koperasi itu sendiri. Selain itu, keberhasilan koperasi itu sendiri sangat erat hubungannya dengan partisipasi aktif anggotanya (Sitio dan Tamba, 2001:30).

Anoraga dan Ninik, (2009) bahwa keberhasilan koperasi berpedoman pada tiga sehat, yaitu: sehat organisasi, sehat usaha, dan sehat mental. Selanjutnya Hanel dalam Sugiharsono (2010) menyatakan bahwa keberhasilan koperasi dapat dilihat dari tiga indikator yaitu: (1) keberhasilan dalam bisnis (*business success*), (2) keberhasilan dalam keanggotaan (*members success*), (3) keberhasilan dalam pembangunan (*development success*). Suatu koperasi dinyatakan berhasil ketika tujuan dari koperasi tersebut dapat tercapai serta mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Sударsono dan Edilius (2007:88) menyatakan bahwa anggota koperasi memiliki hak untuk mendapat pelayanan yang sama antar anggota. Pelayanan yang berkualitas mutlak diberikan oleh pengurus koperasi terhadap anggotanya, karena hal ini akan mendorong anggota untuk berpartisipasi secara aktif atas segala kegiatan usaha koperasinya. Minimarket Kopma merupakan salah satu unit usaha dalam Kopma UNNES yang termasuk dalam jenis ritel modern. Kegiatan usaha ritel adalah menjual berbagai produk kepada konsumen dengan upaya memuaskan kebutuhan konsumen dengan mencari kesesuaian antara barang-barang yang dimilikinya dengan harga, tempat dan waktu yang diinginkan. Menurut John Sviokla dalam Lupiyoadi (2001:147), salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, manajemen koperasi juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan koperasi. Manajemen koperasi tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan koperasi. Pada dasarnya

manajemen koperasi meliputi kegiatan pengelolaan usaha koperasi. Menurut Sumarsono (2003:71) Manajemen koperasi merupakan salah satu bagian penting dari organisasi koperasi. Berhasil tidaknya suatu koperasi sangat tergantung pada mutu dan kerja dalam bidang manajemennya. Subandi (2015:68) agar kegiatan usaha koperasi berhasil dengan baik maka harus didukung oleh manajemen yang baik dan organisasi yang tangguh, efisien, dan efektif. Manajemen Koperasi dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan yang dilakukan di dalam koperasi dalam rangka mencapai sasaran dan tujuan koperasi yang sebelumnya telah ditetapkan. Dengan demikian, keberhasilan manajemen sebuah organisasi sangat penting dan sangat tergantung pada pelaksanaan masing-masing fungsi manajemen tersebut.

Sebagai lembaga ekonomi yang berwatak sosial, berasaskan kekeluargaan dan gotong royong, maka jelas kiranya bahwa sistem manajemen di lembaga koperasi harus mengarah pada manajemen partisipatif (*Participative Management*). Manajemen partisipatif dalam hal ini berarti adanya kebersamaan, keterbukaan sehingga setiap anggota koperasi, baik yang turut serta dalam pengelolaan (kepengurusan usaha) ataupun yang diluar kepengurusan (anggota biasa) memiliki rasa tanggung jawab bersama (*total responsibility*) dalam organisasi koperasi. Sama halnya dengan manajemen pada umumnya, manajemen koperasi memiliki beberapa fungsi.

Fungsi-fungsi manajemen koperasi adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan (Sukamdiyo, 1996:35-49). Fungsi tersebut meliputi perencanaan dan penyusunan kebijakan, langkah-langkah yang dilakukan pengurus dan pengawas, pengarahan yang dilakukan oleh sesama pengurus dan pengawas, pembentukan kelompok kerja serta pengawasan pengelolaan koperasi yang dilakukan oleh anggota terhadap kinerja yang dilakukan oleh pengurus dalam mengelola koperasi. Pengelolaan usaha yang baik dari pengurus dan karyawan sangat mempengaruhi keberlangsungan hidup koperasi

agar tetap bertahan ditengah persaingan pasar dan usaha-usaha lainnya. Pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan usaha-usaha lainnya juga dapat membuat koperasi ini bertahan dan mempunyai nilai lebih dimata anggota maupun masyarakat dan lingkungan sekitar. Pelayanan dan Manajemen yang kurang baik dari para pengurus dan pengelola koperasi

merupakan salah satu faktor penyebab mulai berkurangnya eksistensi Koperasi Mahasiswa.

Berdasarkan data hasil observasi awal terkait keberhasilan unit usaha Toko Kopma UNNES dapat dilihat pada tabel data pendapatan toko Kopma UNNES dari tahun 2013 sampai 2017 dibawah ini:

**Tabel 1.** Data Pendapatan Minimarket Kopma UNNES

Tahun	Pendapatan
2013	Rp. 12.092.162,00
2014	Rp. 6.267.334,12
2015	Rp. 20.739.541,83
2016	Rp. 9.715.789,05
2017	Rp. 1.487.983,00

Sumber: Laporan Akhir Tahun Kopma UNNES

Pendapatan unit usaha Toko Kopma UNNES pada tahun 2013 s.d. tahun 2015 mengalami fluktuatif, namun pada tahun 2016 ke 2017 pendapatan mengalami penurunan sebesar 84,68% dari pendapatan tahun sebelumnya. Hal tersebut dikarenakan adanya relokasi unit usaha toko yang pada awalnya berada di kawasan simpang tujuh UNNES, dipindahkan ke Gedung LP2M sehingga menghambat kegiatan operasional unit usaha toko Kopma. Selain data terkait pendapatan unit usaha toko kopma, keberhasilan unit usaha toko juga didukung oleh jumlah anggota rasional atau jumlah anggota aktif yang terdaftar di kopma UNNES.

Jumlah anggota yang terdaftar sebagai anggota Kopma UNNES 2018 adalah sebanyak 325 mahasiswa yang terdiri dari 305 anggota aktif, 17 orang pengurus dan 3 orang pengawas. Berdasarkan peraturan Bidang PSDA, dikatakan sebagai anggota aktif apabila anggota tersebut telah mengikuti kegiatan yang diadakan Kopma UNNES dan bertransaksi di unit usaha minimal satu kali dalam sebulan, serta melakukan presensi di Kantor atau Sekretariat Kopma UNNES minimal lima kali dalam satu bulan. Terkait keberhasilan unit usaha menunjukkan bahwa anggota yang aktif usaha mengalami fluktuatif selama tiga tahun terakhir. Hasil tersebut didukung oleh hasil *survey* pengurus bidang Pemberdayaan Sumber Daya Anggota

(PSDA) terkait jumlah transaksi anggota tahun 2017. Transaksi usaha anggota mengalami fluktuatif tiap bulannya. Berdasarkan RAT tutup buku 2017 pada bulan Desember 2017 transaksi naik sejumlah Rp. 264.700,00 dari bulan sebelumnya. Selain jumlah anggota aktif usaha dan jumlah transaksi, data terkait keberhasilan unit usaha Minimarket Kopma juga didukung oleh volume penjualan. Penjualan atau omzet unit usaha Minimarket Kopma mengalami fluktuatif dalam waktu lima tahun terakhir.

Namun demikian, selama lima tahun penjualan unit usaha toko belum mencapai target yang telah ditetapkan dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT). Seperti realisasi anggaran penjualan unit usaha Toko Kopma pada tahun 2017 menurun sebesar 70,54% dari rencana anggaran. Sedangkan pendapatan operasional dan penjualan unit usaha Toko Kopma mengalami fluktuatif tiap triwulan pada tahun 2017. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa keberhasilan unit usaha toko Kopma UNNES masih belum optimal. Selain, dilihat dari hasil *survey* pengurus bidang PSDA dan didukung oleh laporan keuangan terkait kondisi unit usaha toko.

Pengurus bidang Penelitian Pengembangan dan Kehumasan (Litbang Hum) juga telah melakukan *survey* terhadap manajemen koperasi yang diterapkan oleh pengurus dan pengawas Kopma UNNES. Hasil *survey* menunjukkan bahwa manajemen koperasi

belum sepenuhnya diterapkan dengan baik oleh pengurus dan pengawas Kopma UNNES. Karena masih terdapat 50% responden dari total keseluruhan anggota menyatakan bahwa manajemen koperasi perlu dioptimalkan lagi, terutama mengenai kelengkapan fasilitas, kebersihan dan penataan ruang Toko Kopma UNNES serta keterbukaan pemberian informasi.

Penjelasan diatas menunjukkan terdapat permasalahan yang dihadapi unit usaha Toko Kopma, yaitu adanya kesenjangan dari observasi awal yang menunjukkan bahwa keberhasilan unit usaha toko dan manajemen koperasi yang diterapkan oleh Kopma UNNES belum optimal, tetapi kualitas pelayanan menunjukkan sudah memuaskan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait keberhasilan unit usaha toko Kopma UNNES dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manajemen Koperasi terhadap Keberhasilan Unit Usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang".

*Grand theory* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori laba. Teori laba dalam koperasi digambarkan dengan perolehan SHU (Sisa Hasil Usaha). Teori laba efisiensi manajerial merupakan teori yang sesuai dengan konsep koperasi, karena koperasi akan memperoleh laba dari hasil efisiensi manajerial. Laba yang tinggi adalah pertanda bahwa konsumen menginginkan output yang lebih dari industri atau perusahaan. Keuntungan yang tinggi merupakan insentif bagi perusahaan untuk meningkatkan outputnya dalam jangka panjang. Sebaliknya, laba yang rendah atau rugi adalah pertanda bahwa konsumen tidak menginginkan produk atau komoditi yang ditangani dan metode produksinya tidak efisien. Dengan demikian, laba memberikan pertanda penting untuk relokasi sumber daya yang dimiliki masyarakat sebagai refleksi perubahan selera konsumen dan permintaan sepanjang waktu. Namun perlu diketahui bahwa laba tidaklah suatu sistem yang sempurna.

Pada dasarnya orientasi usaha koperasi lebih menekankan pada pelayanan usaha yang dapat memberikan manfaat dan kepuasan bersama untuk para anggotanya. Laba atau profit dalam koperasi bukanlah satu-satunya yang dikejar dalam sebuah manajemen koperasi,

melainkan juga aspek pelayanan (*Benefit Oriented*). Ditinjau dari konsep koperasi, fungsi laba bagi koperasi berhubungan pada besar kecilnya partisipasi ataupun transaksi anggota dengan koperasinya. Semakin tinggi partisipasi anggota maka idealnya semakin tinggi manfaat yang diterima oleh anggota.

Sitio dan Tamba (2001:137) mengemukakan bahwa keberhasilan koperasi secara umum merupakan variabel kinerja koperasi yang diukur untuk melihat perkembangan atau pertumbuhan (*growth*) koperasi di Indonesia yang terdiri dari kelembagaan, keanggotaan, volume usaha, permodalan, aset, dan sisa hasil usaha. Jika dibandingkan dengan toko yang diterapkan oleh organisasi nonkoperasi yang lebih fokus pada pasar dan masyarakat umum dalam memperoleh keuntungan yang tinggi serta membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, koperasi lebih difokuskan pada anggota yang merupakan pemilik dari koperasi. Keberhasilan toko dalam koperasi erat hubungannya dengan pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota dan persediaan produk yang disesuaikan dengan kebutuhan anggota.

Sudarsono dan Edilius (2005:88) menyatakan bahwa anggota koperasi memiliki hak untuk mendapat pelayanan yang sama antar anggota. Pelayanan yang berkualitas mutlak diberikan oleh pengurus koperasi terhadap anggotanya, karena hal ini akan mendorong anggota untuk berpartisipasi secara aktif atas segala kegiatan usaha koperasinya. Kualitas layanan dikatakan baik ketika telah menjalankan fungsinya dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga konsumen merasakan kepuasan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Tjiptono dan Chandra (2012) bahwa sejumlah riset empiris membuktikan bahwa kualitas layanan yang tinggi berdampak pada kinerja bisnis superior, sehingga kualitas layanan yang tinggi menimbulkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula.

Kualitas layanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen) serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk memenuhi

harapan pengguna layanan (konsumen). Wycroft dalam Algifari (2010:3) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai buruk.

Peningkatan pelayanan dalam sebuah Koperasi membutuhkan informasi-informasi yang datang dari anggota koperasi. Komitmen anggota terhadap koperasi akan meningkat apabila pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan anggota dipenuhi oleh koperasi itu sendiri. Kendatipun saat ini banyak pesaing koperasi yang menawarkan pelayanan-pelayanan khusus kepada anggota koperasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa koperasi memiliki nilai lebih dari segi kualitas pelayanannya, sehingga pada saat koperasi menawarkan pelayanan dengan kualitas baik, maka anggota akan merasakan manfaat dari pelayanan yang telah diberikan oleh koperasi.

Partisipasi anggota dalam sebuah koperasi bersifat kesadaran, sehingga koperasi harus selalu memberikan motivasi tertentu terhadap anggota agar partisipasi tersebut efektif. Dalam rangka memotivasi anggota, koperasi harus menyediakan produk-produk yang dibutuhkan oleh anggotanya sehingga anggota tersebut termotivasi untuk melakukan pembelian. Hal ini diperlukan agar pertumbuhan koperasi selalu meningkat dari waktu ke waktu. Namun, pelayanan yang dibutuhkan anggota bukan hanya sekadar pelayanan yang baik tetapi pelayanan yang dapat memberikan kepuasan karena kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan mempengaruhi anggota dalam

menentukan pilihan. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah pengolahan terhadap pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan anggota, apabila pelayanan yang diberikan koperasi dapat memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan anggota, maka akan menguntungkan koperasi, anggota akan meningkatkan partisipasinya terhadap koperasi dan sebaliknya.

Manajemen koperasi sangat dibutuhkan dalam koperasi. Manajemen koperasi sama dengan manajemen pada umumnya, manajemen koperasi memiliki beberapa fungsi. Fungsi-fungsi manajemen koperasi meliputi, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi dan pengawasan (Sukamdiyo, 1996:35-49). Koperasi sebagai badan usaha yang bergerak di bidang perekonomian, mempunyai tatanan manajemen yang berbeda dengan badan usaha nonkoperasi. Perbedaan tersebut terletak pada asas koperasi yang bersifat demokratis, dimana pengelolaan koperasi adalah dari, oleh dan untuk anggota. Sukamdiyo (1996). Manajemen koperasi berlandaskan kekeluargaan dan kegotong-royongan yang lebih terkenal dengan landasan pancasila. Landasan yang demikian diwujudkan pada sifat manajemen koperasi yang bersifat demokrasi dimana kekuasaan tertinggi dalam koperasi terdapat dalam rapat anggota tahunan (RAT). Kebijakan permusyawaratan dalam RAT, dimana setiap orang memiliki hak suara yang sama yaitu satu orang satu hak suara. Anoraga dan Widiyanti (2003:108).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh (1) kualitas pelayanan terhadap keberhasilan unit usaha toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang, (2) manajemen koperasi terhadap keberhasilan unit usaha toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang, (3) kualitas pelayanan dan manajemen koperasi terhadap keberhasilan unit usaha toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam

penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015).

Toko Kopma atau dikenal dengan Minimarket Kopma merupakan salah satu jenis ritel modern yang menjual sebagian besar variasi produk dengan harga yang terjangkau. Toko Kopma yang merupakan salah satu unit usaha Koperasi Mahasiswa UNNES memiliki tujuan tidak sekadar memperoleh keuntungan saja, melainkan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Kesejahteraan ini dapat tercapai melalui kualitas yang diberikan oleh Toko Kopma dan penyediaan produk yang disesuaikan dengan kebutuhan anggota maupun masyarakat. Selain kualitas pelayanan, manajemen koperasi juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan koperasi. Manajemen koperasi tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan koperasi. Pada dasarnya manajemen koperasi meliputi kegiatan pengelolaan usaha koperasi. Koperasi dalam menjalankan fungsinya, manajemen koperasi sama dengan manajemen pada umumnya, manajemen koperasi memiliki beberapa fungsi. Fungsi-fungsi manajemen koperasi meliputi, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi dan pengawasan (Sukamdiyo, 1996:35-49).

Keberhasilan toko sebagai salah satu unit usaha koperasi tidak hanya sekedar ditentukan oleh anggotanya saja, karena suatu organisasi dapat mencapai keberhasilan apabila memiliki pedoman dalam melaksanakan kegiatannya. Oleh karena itu, Koperasi Mahasiswa (Kopma) diharapkan mampu memainkan peranan penting sebagai katalisator antara gerakan

koperasi dengan perguruan tinggi dalam mewujudkan demokrasi ekonomi (Anoraga dan Widiyanti, 2003:204). Berdasarkan penjelasan diatas garis besar kerangka berfikir terkait kualitas pelayanan dan manajemen koperasi dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1.** Kerangka Berfikir

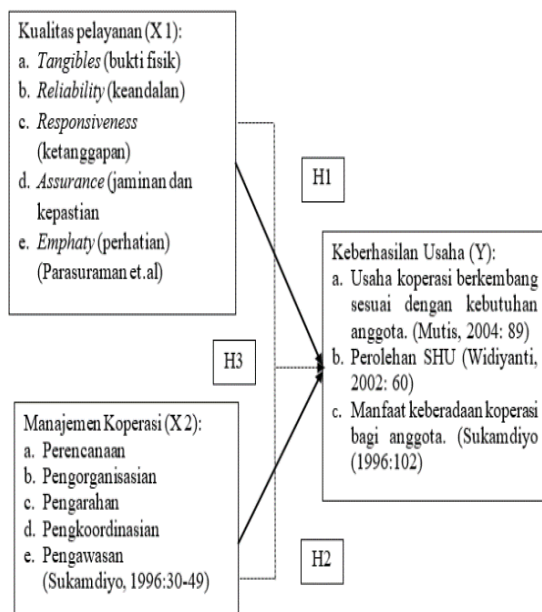
Keterangan :

—▶: Parsial

.....▶: Simultan

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Usaha Toko**

Kualitas pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen) serta ketepatan penyampaianya untuk memenuhi harapan pengguna layanan (konsumen). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian Tresaeni (2015) dan penelitian Safitri (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan usaha, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi keberhasilan usaha dalam koperasi.



### **Pengaruh Manajemen Koperasi terhadap Keberhasilan Usaha Toko**

Manajemen merupakan salah satu bagian penting dari organisasi koperasi. Berhasil tidaknya suatu koperasi sangat tergantung pada mutu dan kerja dalam bidang manajemennya. Apabila orang-orang dalam manajemen ini memiliki kejujuran, kecakapan dan giat dalam bekerja maka besarlah kemungkinannya koperasi akan maju pesat atau setidaknya tendensi untuk terjadinya kebangkrutan dapat ditanggulangi. Manajemen memang bukanlah satu-satunya unsur yang menentukan gagal tidaknya suatu usaha, tetapi orang-orang yang berkecimbung dalam manajemen memiliki peranan yang sangat penting. Lebih-lebih dalam organisasi koperasi yang pada dasarnya bukan kumpulan modal melainkan kumpulan orang-orang yang memiliki tujuan dan kebutuhan yang sama. Hasil penelitian Purwanti (2018) dan Ratih(2017) menunjukkan bahwa manajemen koperasi berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan usaha, artinya bahwa adanya manajemen koperasi akan meningkatkan keberhasilan usaha.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manajemen Koperasi terhadap Keberhasilan Usaha Toko**

Keberhasilan koperasi akan tercapai ketika tujuan koperasi tersebut dapat dicapai. Keberhasilan yang dimaksud adalah keberhasilan yang meliputi keberhasilan bisnis dan keberhasilan anggota seperti yang dikemukakan oleh Hanel. Keberhasilan dalam bisnis dapat dilihat dari peningkatan perolehan SHU koperasi. Laba bukanlah satu satunya tujuan utama dari koperasi, tujuan koperasi lebih meluas yaitu kesejahteraan anggota koperasi itu sendiri. Oleh sebab itu keberhasilan bisnis tidak hanya ditinjau dari peningkatan laba atau SHU semata melainkan peningkatan volume usaha serta perkembangan usaha. Keberhasilan koperasi yang dapat dirasakan oleh anggotanya merupakan wujud keberhasilan dalam bisnis.

Keberhasilan dalam anggota dapat dilihat dari peningkatan anggota koperasi. Semakin meningkat anggota koperasi maka idealnya semakin besar kemungkinan koperasi tersebut berhasil. Hal ini dikarenakan ketika anggota memanfaatkan unit usaha yang dimiliki koperasi maka semakin besar keuntungan yang diperoleh koperasi yang berupa laba/SHU. Keberhasilan koperasi dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya kualitas pelayanan dan manajemen koperasi. Kualitas pelayanan yang baik dan manajemen koperasi yang tepat diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan usaha koperasi. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tepatnya manajemen koperasi yang dimiliki oleh Kopma UNNES maka akan meningkatkan keberhasilan usaha Toko Kopma UNNES.

### **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009:8). Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kausalitas. Desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Penelitian ini mengkaji tiga variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), manajemen koperasi (X2) dan keberhasilan usaha koperasi (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Kopma UNNES yang masih terdaftar sebagai anggota sampai Juni 2018 yaitu berjumlah 325 anggota dikurangi jumlah pengurus dan pengawas  $(325 - (17 + 3)) = 305$  orang anggota aktif Kopma UNNES. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Proportional Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel secara proporsional berdasarkan tahun masuk anggota dan setiap anggota mempunyai hak yang sama untuk



menjadi responden. Rumus yang digunakan adalah rumus Slovin, dengan hasil sampel sebanyak 75 anggota aktif.

Variabel bebas (X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dengan indikator (1), Tangibles (bukti fisik), (2), Reliability (keandalan), (3), *Responsiveness* (ketanggapan), (4), *Assurance* (jaminan dan kepastian), dan (5) *Empathy* (perhatian). Manajemen Koperasi (X2) dengan indikator (1), (2), Perencanaan, (3), Pengorganisasian, (4), Pengarahan, (5), Pengkoordinasian dan (6), Pengawasan. Variabel terikat yang digunakan adalah keberhasilan unit usaha toko koperasi dengan indikator (1), usaha koperasi berkembang sesuai dengan kebutuhan anggota, (2), SHU koperasi, dan (3), manfaat keberadaan koperasi bagi anggota. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner (angket) dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, regresi berganda, dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang (Kopma UNNES) berdiri tanggal 7 Mei 1982, pada saat itu dilakukan rapat pembentukan koperasi yang menjadi sejarah terbentuknya koperasi di kalangan Universitas Negeri Semarang. Rapat tersebut telah berhasil menetapkan Anggaran Dasar dan Anggaran Tangga sekaligus memilih Pengurus dan Badan Pengawas saat itu, yang selanjutnya dilantik Rektor pada tanggal 28 Juli 1982 dengan Ketua

yang pertama kali adalah saudara Cuk Subekti untuk periode kepengurusan 1982-1983. Setelah beberapa waktu menjalankan usahanya, pada tanggal 1 Maret 1984 Kopma UNNES berhasil mendapatkan legalitas badan hukum No. 10024/BH/VI/Departemen Koperasi. Kemudian dilakukan dua kali pembaharuan legalitas Kopma Unnes pada tahun 1997 dan 2010. Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang merupakan salah satu jenis Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang ada dilingkungan UNNES. Beralamat di Gd. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Lt 2 Universitas Negeri Semarang. Berbeda dengan jenis UKM yang lain, Kopma UNNES mempunyai peran ganda yaitu selain sebagai organisasi kemahasiswaan yang mempunyai visi atau tugas pendidikan, pelayanan, dan pengembangan sumber daya para anggotanya, kopma juga merupakan organisasi bisnis yang berbadan hukum koperasi.

Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang (Kopma UNNES) memiliki enam bidang, yaitu Sekretaris, Bendahara, Pemberdayaan Sumber Daya Anggota (PSDA), Usaha, Administrasi Keuangan (Adminkeu) dan Penelitian, Pengembangan dan Kehmasan (Litbang Hum). Adapun jumlah anggota yang terdaftar sebagai anggota kopma UNNES per Juni 2018 adalah sebanyak 325 mahasiswa, yang terdiri dari 305 anggota aktif, 17 orang pengurus dan 3 orang pengawas. Untuk dapat menilai keberhasilan unit usaha toko dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan dan penerapan manajemen koperasi.

### Deskripsi Keberhasilan Unit Usaha Toko

Tabel 2. Deskripsi Keberhasilan Unit Usaha Toko Kopma UNNES

No	Interval	Kriteria	Total Skor
1	2839-3375	Sangat Tinggi	
2	2298-2838	Tinggi	
3	1757-2297	Sedang	<b>2231</b>
4	1216-1756	Rendah	
5	675-1215	Sangat Rendah	
<b>Kriteria</b>			<b>Sedang</b>

Sumber : Olah Data Penelitian 2018

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap keberhasilan unit usaha toko Kopma UNNES adalah 3375. Berdasarkan tabel 2 menunjukkan nilai 2231

atau 66,10% dari skor ideal. Dengan demikian keberhasilan unit usaha toko Kopma UNNES belum dikatakan berhasil karena sebagian besar responden menjawab netral.

**Deskripsi Kualitas Pelayanan**

**Tabel 3.** Deskripsi Kualitas Pelayanan

No	Interval	Kriteria	Total Skor
1	3784-4500	Sangat Tinggi	<b>3150</b>
2	3063-3783	Tinggi	
3	2342-3062	Sedang	
4	1621-2341	Rendah	
5	900-1620	Sangat Rendah	
		<b>Kriteria</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : Olah Data Penelitian 2018

Secara ideal skor yang diharapkan untuk responden terhadap variabel kualitas pelayanan adalah 4500. Berdasarkan tabel 3 menunjukkan nilai diperoleh 3150 atau 70% dari skor ideal. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kopma UNNES berada

pada katogori tinggi, artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kopma UNNES sudah sesuai dengan harapan anggota sehingga anggota merasa puas terhadap pelayanan toko Kopma UNNES.

**Deskripsi Manajemen Koperasi**

**Tabel 4.** Deskripsi Manajemen Koperasi

No	Interval	Kriteria	Total Skor
1	4099-4875	Sangat Tinggi	<b>3305</b>
2	3318-4098	Tinggi	
3	2537-3317	Sedang	
4	1756-2536	Rendah	
5	975-1755	Sangat Rendah	
		<b>Kriteria</b>	<b>Sedang</b>

Sumber : Olah Data Penelitian 2018

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap variabel manajemen koperasi adalah 4875. Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh 3305 atau 67,79% dari skor ideal. Dengan demikian, manajemen koperasi yang diterapkan Kopma UNNES pada kategori sedang, artinya fungsi-fungsi manajemen koperasi belum sepenuhnya diterapkan oleh Kopma UNNES.

diketahui bahwa besarnya nilai *Kolmogorov-Smirnov* adalah 1,277 dan signifikansi pada 0,077 yang berada diatas 0,05. Selain menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov, uji normalitas dapat dilihat dari grafik histogram *normal probability plot*. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang akan menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa data residual berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Hasil penelitian ini

Hasil uji linearitas bertujuan untuk menguji apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Hasil penelitian ini diketahui bahwa nilai signifikansi pada kolom *linearity* pada variabel kualitas pelayanan dan manajemen koperasi sebesar 0,000 yaitu kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan manajemen koperasi terhadap keberhasilan unit usaha toko Kopma UNNES terdapat hubungan yang linear.

Hasil uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Hasil penelitian ini diketahui nilai *tolerance* masing-masing variabel  $X_1$ , dan  $X_2$  yaitu 0,173 dan 0,173. Nilai VIF masing-masing

variabel  $X_1$ , dan  $X_2$  yaitu 5,791 dan 5,791. Dari kedua nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF tersebut kurang dari 10, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil penelitian ini diketahui nilai signifikansi masing-masing variabel  $X_1$ , dan  $X_2$  yaitu 0,930 dan 0,134 yang berarti nilainya lebih dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil analisis data dengan menggunakan program *SPSS for Windows Release 21* diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

**Tabel 5.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-15,463	2,064		-7,491	,000
Kualitas Pelayanan	,659	,117	,556	5,651	,000
Manajemen Koperasi	,398	,097	,403	4,102	,000

a. Dependent Variable: Keberhasilan Unit Usaha Toko  
 Sumber : Olah data peneltian 2018

Berdasarkan tabel 5 dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -15,463 + 0,659X_1 + 0,398X_2 + e$$

Persaman regresi diatas memiliki makna yaitu :

(1) Nilai konstanta = -15,463, artinya jika kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan manajemen koperasi  $X_2$  nilainya adalah 0 maka keberhasilan usaha toko koperasi nilainya sebesar -15,463. (2) Koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), sebesar 0,659 artinya, jika

variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mengalami kenaikan 1 nilai akan diikuti kenaikan variabel keberhasilan usaha toko koperasi sebesar 0,659 dengan asumsi bahwa variabel manajemen koperasi ( $X_2$ ) dalam kondisi tetap. (3) Koefisien regresi variabel manajemen toko koperasi sebesar 0,398 dengan asumsi nilai akan diikuti kenaikan keberhasilan usaha koperasi ( $X_2$ ), sebesar 0,398 artinya, jika variabel manajemen koperasi ( $X_2$ ) mengalami kenaikan 1 bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dalam kondisi tetap.

**Tabel 6.** Hasil Uji Simultan Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3207,644	2	1603,822	263,822	,000 <sup>b</sup>
	Residual	438,542	72	6,091		
	Total	3646,187	74			

a. Dependent Variable: Keberhasilan Unit Usaha Toko

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan dan Manajemen Koperasi

Sumber : Olah data penelitian 2018

Pada tabel 6 tampak bahwa hasil uji F sebesar 263,316 dan pada kolom signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya kualitas pelayanan dan manajemen koperasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap keberhasilan unit usaha toko Kopma UNNES. Keberhasilan unit usaha toko dalam koperasi merupakan prestasi dalam meningkatkan kegiatan berbisnis dan pencapaian tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Unit Usaha Toko Koperasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keberhasilan unit usaha toko koperasi mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL) yang membagi kualitas layanan ke dalam lima indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Parasuraman Zeithaml & Berry dalam Algifari). Hasil uji parsial (t) dengan nilai t hitung sebesar 5,651 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan unit usaha toko koperasi mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula keberhasilan unit usaha toko koperasi. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 30,69% yang dilihat dari  $r^2$

variabel kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2012:76) bahwa sejumlah riset empiris membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berdampak pada kinerja bisnis superior, sehingga kualitas pelayanan yang tinggi akan menimbulkan tinggat kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Selain itu, hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tresaeni (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan unit usaha koperasi, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi keberhasilan usaha dalam koperasi.

Hasil analisis statistik deskriptif pada variabel kualitas pelayanan, menjelaskan bahwa tanggapan responden mengenai gambaran pernyataan yang tersedia. Adapun pernyataan yang memiliki skor tertinggi (skor 298) yakni pada indikator perhatian (*emphaty*) pada pernyataan *karyawan Minimarket kopma UNNES meminta maaf apabila melakukan kekeliruan pada saat melayani saya* dan gambaran pernyataan yang memiliki skor terendah (skor 246) yakni pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) pada pernyataan *kemampuan karyawan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan saya terkait produk yang di jual di Minimarket Kopma UNNES*. Variabel kualitas pelayanan diperoleh total skor sebanyak 3150 yang menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan yang diberikan oleh kopma UNNES dalam kategori/klasifikasi **tinggi**. Maka dengan ini terbukti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat keberhasilan usaha koperasi.

### **Pengaruh Manajemen Koperasi terhadap Keberhasilan Unit Usaha Toko Koperasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen koperasi berpengaruh terhadap keberhasilan unit usaha toko koperasi mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Variabel manajemen koperasi diukur melalui indikator perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan.

Hasil uji parsial (t) dengan hasil t hitung sebesar 4,102 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa manajemen koperasi berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan unit usaha toko koperasi. Sehingga  $H_2$  yang menyatakan bahwa ada pengaruh secara signifikan manajemen koperasi terhadap keberhasilan unit usaha toko koperasi Universitas Negeri Semarang **diterima**. Secara parsial manajemen koperasi berpengaruh sebesar 18,92% yang dapat dilihat dari  $r^2$  variabel manajemen koperasi.

Hal ini sesuai dengan teori bahwa berhasil tidaknya suatu koperasi sangat tergantung pada mutu dan kerja dalam bidang manajemennya. Selain itu, hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwati (2018) dan Ratih (2017) menunjuk bahwa manajemen koperasi berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan unit usaha toko koperasi, artinya bahwa adanya manajemen koperasi akan meningkatkan keberhasilan usaha toko koperasi.

Hasil tanggapan responden pada variabel manajemen koperasi, memberikan penjelasan mengenai pernyataan yang memiliki skor tertinggi (skor 310) yakni pada indikator pengkoordinasian pada pernyataan kopma UNNES rutin mengadakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tiap tahunnya, dan gambaran pernyataan yang memiliki skor terendah (skor 202) yakni pada indikator pengorganisasian pada pernyataan saya berperan aktif dalam setiap unit usaha yang terdapat di kopma

UNNES. Variabel manajemen koperasi diperoleh total skor 3305 yang menunjukkan bahwa manajemen koperasi yang diterapkan oleh kopma UNNES dalam kategori sedang, artinya manajemen yang dilaksanakan oleh pengurus kopma UNNES belum dikatakan maksimal, karena sebagian dari tanggapan responden mengatakan bahwa manajemen koperasi yang diterapkan belum sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manajemen Koperasi terhadap Keberhasilan Unit Usaha Toko Koperasi.**

Kualitas pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan (konsumen) serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk memenuhi harapan pengguna layanan (konsumen) sehingga dalam sebuah organisasi pelayanan harus selalu diutamakan. Pelayanan yang berkualitas mutlak diberikan oleh pengurus koperasi terhadap anggota, karena hal ini akan mendorong anggota untuk berpartisipasi aktif atas segala kegiatan usaha koperasinya. Menurut John Sviokla dalam Lupiyoadi, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam hal ini koperasi seharusnya tidak mengambil keuntungan yang tinggi dalam usaha bisnisnya dengan para anggota-anggotanya, tetapi memberikan manfaat pelayanan kepada mereka.

Selain kualitas pelayanan, manajemen koperasi juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan usaha toko koperasi. Pada dasarnya manajemen koperasi meliputi kegiatan pengelolaan usaha koperasi. Manajemen koperasi merupakan salah satu bagian penting dari organisasi koperasi (Sumaryono). Berhasil tidaknya suatu koperasi sangat tergantung pada mutu dan kerja dalam bidang manajemennya.

Sebagai lembaga ekonomi yang berwatak sosial, berasaskan kekeluargaan dan gotong royong, maka jelas kiranya bahwa sistem manajemen di lembaga koperasi harus mengarah

pada manajemen partisipatif (*Participative Management*). Manajemen partisipatif dalam hal ini berarti adanya kebersamaan, keterbukaan sehingga setiap anggota koperasi, baik yang turut serta dalam pengelolaan (kepengurusan usaha) ataupun yang diluar kepengurusan (anggota biasa) memiliki rasa tanggung jawab bersama (*total responsibility*) dalam organisasi koperasi. (Soeharsono Sangir dalam Pandji dkk, 1986:115).

Hasil tanggapan responden pada variabel keberhasilan usaha koperasi, memberikan penjelasan mengenai pernyataan yang memiliki skor tertinggi (skor (skor 300) yakni pada indikator perolehan SHU pada pernyataan kopma UNNES setiap tahunnya membagikan SHU kepada anggotanya dan gambaran pernyataan yang memiliki skor terendah (skor 193) yakni pada indikator usaha koperasi berkembang sesuai dengan kebutuhan anggota pada pernyataan saya membeli produk di Minimarket kopma UNNES untuk kebutuhan sehari-hari. Variabel keberhasilan usaha koperasi diperoleh total skor sebanyak 2231 yang menunjukkan bahwa keberhasilan usaha koperasi dalam kategori sedang.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “ada pengaruh kualitas pelayanan dan manajemen koperasi terhadap keberhasilan unit usaha toko koperasi mahasiswa Universitas Negeri Semarang”, adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji F sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan manajemen koperasi secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap keberhasilan unit usaha toko koperasi mahasiswa Universitas Negeri Semarang, sehingga  $H_3$  diterima.

Uji koefisien determinasi simultan  $R^2$  dalam penelitian ini dapat diketahui dari Adjusted R Square yang menunjukkan 0,880 atau 88%. Hal ini menunjukkan bahwa 88% variabel keberhasilan unit usaha toko koperasi dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan manajemen koperasi sedangkan sisanya 12% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan manajemen koperasi

maka akan semakin tinggi pula keberhasilan unit usaha toko koperasi.

## SIMPULAN

Hasil pengujian dan pembahasan yang telah disajikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan manajemen koperasi terhadap keberhasilan usaha koperasi dapat diambil simpulan sebagai berikut: Ada pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan unit usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang sebesar 30,69% dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,00. Hal ini memiliki arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan toko kopma maka semakin tinggi keberhasilan unit usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Ada pengaruh secara signifikan manajemen koperasi terhadap keberhasilan unit usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang sebesar 18,92% dengan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,00. Hal ini memiliki arti bahwa semakin baik manajemen koperasi yang diterapkan oleh kopma UNNES maka semakin tinggi keberhasilan unit usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Ada pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dan manajemen koperasi terhadap keberhasilan unit usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang sebesar 88%. Hal ini memiliki arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan manajemen koperasi yang diterapkan oleh pengurus kopma UNNES maka semakin tinggi keberhasilan unit usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu yaitu: (1) Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Negeri Semarang, (2) Drs. Heri Yanto, MBA., PhD., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang

yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik, (3) Ahmad Nurkhin, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk melakukan penelitian, (4) Indri Murniawaty, S.Pd., M.Pd., dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi yang sangat bermanfaat selama penyusunan skripsi ini, (5) Prof. Dr. Joko Widodo, M.Pd, dosen penguji I yang telah memberikan masukan demi lebih baiknya skripsi saya, (6) Khasan Setiaji, S.Pd., M.Pd, dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan saran untuk skripsi saya, (7) Destin Witari T, Ketua Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, (8) Segenap keluarga besar Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian, (9) Bapak, Ibu dan kakak-kakak saya yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, (10) Teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Koperasi A 2014 yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, (11) semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan semangat untuk menyelesaikan skripsi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2015. *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Anoraga, Pandji, dan Ninik Widiyanti. 2007. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Bina Adiaksara.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Laporan Tahunan Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2017.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (FALL).PP.41-50.
- Purwanti, Efi Suci (2018). "Pengaruh Manajemen Koperasi dan Modal terhadap Keberhasilan Koperasi Serba Usaha Aktif di Kabupaten Tegal". Diperoleh dari [http://journal.UNNES.ac.id/sju/index.php/eeaj\\_Volume\\_3\\_No\\_1](http://journal.UNNES.ac.id/sju/index.php/eeaj_Volume_3_No_1). (3 Januari 2018).
- Ratih, Agung dan Ayu Ida (2017). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Koperasi Wanita di Kecamatan Gianyar*. Diperoleh dari E-Jurnal EP Unud Volume 6 No 5 (5 Januari 2018).
- Savitri, Ichdah Ayu (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha Koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang*. Diperoleh dari <http://journal.UNNES.ac.id/sju/index.php/eeaj> Volume 1 No 2 (20 Januari 2018).
- Sitio, Arifin dan Tamba, Halomoan (2001). *Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta: Erlangga.
- Subandi (2015). *Ekonomi Koperasi (Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarsono dan Edilius- cat. 4. (2007). *Manajemen Koperasi Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, CV.
- Sukamdiyo (1996). *Manajemen Koperasi*. Semarang: Erlangga.
- Sumaryono, Sonny (2003). *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi.
- Tresaeni, Shinta. 2015. *Pengaruh Pelayanan dan Kesesuaian Kebutuhan terhadap Keberhasilan Unit Usaha Toko Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang*.

- Undang-undang No. 25 Tahun 1992 Pasal 3  
Tentang Tujuan Koperasi.
- Undang-undang No. 25 Tahun 1992 Pasal 4  
Tentang Prinsip-Prinsip Koperasi.
- Utami, Cristina Whidya. 2006. *Manajemen Ritel. Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widiyanti, Ninik dan Sunindhia (2008). *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.