

---

**ANALISIS PRODUK DAN CITRA KOPERASI TERHADAP WIRAUSAHA  
KOPERASI DALAM MENINGKATKAN INDUSTRI RUMAH TANGGA PADA  
MASYARAKAT DESA LUBUK SABAN PANTAI CERMIN KABUPATEN DELI  
SERDANG****RIKA WINDA SE****NURAFRINA SIREGAR, S.E., M.SI**Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi**ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi credit union Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi dan untuk membandingkan antara teori yang penulis pelajari di perkuliahan dengan praktek yang sebenarnya di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, pengamatan, menyebarkan kuesioner berupa daftar pernyataan kepada 78 responden dengan bantuan program Statitical Product Service Solution (SPSS) Versi 19.00 serta studi dokumentasi. Dari hasil pengujian hipotesis satu ( $H_1$ ) didapat nilai  $F_{hitung}$  40,590 > 2,37  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,005$ , artinya kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan secara serempak terhadap partisipasi anggota koperasi credit union Arih Ersada Desa Kutambaru. Sedangkan persentase kualitas pelayanan dan citra koperasi dalam menjelaskan dan mengistemasikan partisipasi anggota sebesar 50,7%. Berdasarkan hasil uji parsial dari variabel kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota didapat nilai  $t_{hitung}$  1,504 <  $t_{tabel}$  2,000 dengan sig 0,137 > 0,05 maka disimpulkan kualitas pelayanan ada pengaruh yang tidak signifikan secara parsial terhadap partisipasi anggota. Sedangkan uji parsial dari variabel citra koperasi terhadap partisipasi anggota didapat nilai  $t_{hitung}$  5,018 > 2,000 dengan sig 0,000 < 0,05, maka disimpulkan citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap partisipasi anggota. Oleh karena kualitas pelayanan lebih kuat pengaruhnya daripada citra koperasi dalam mempengaruhi partisipasi anggota, maka hipotesis dua ( $H_2$ ) yang penulis ajukan s*

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Koperasi dan Wirausaha Koperasi.**

**PENDAHULUAN****A. Latar Belakang Masalah**

Untuk dapat bersaing koperasi harus melakukan pembenahan diberbagai aspek, Selain agar mampu bersaing, berbagai pembenahan pada koperasi dilakukan agar segala kebutuhan anggota koperasi dapat terpenuhi, sehingga tujuan dari koperasi dengan UU No.17 Tahun 2012 pasal 4 yaitu untuk mensejahterakan anggota dapat tercapai. Semua hal diatas tidak akan dapat terlaksana dengan baik jika anggota koperasi tidak ikut berpartisipasi secara aktif.

Maka pada koperasi citra ini menyangkut persepsi anggota sebagai pelanggan terhadap jati diri koperasi, dimana jati diri tersebut adalah kesatuan dari defenisi, nilai-nilai dan prinsip koperasi yang merupakan kesatuan yang utuh. Aplikasi dari jati diri tersebut dapat dilihat dari manfaat yang diterima anggota dari koperasi serta kegiatan koperasi yang telah mengaplikasikan nilai dan prinsip koperasi. Jika anggota telah merasakan manfaat dari koperasi dan anggota mendapat kesan bahwa koperasi telah melaksanakan nilai dan prinsip koperasi akan membentuk citra positif koperasi, maka anggota koperasi akan terdorong

untuk berpartisipasi aktif pada koperasinya. Demikian sebaliknya, jika anggota memandang bahwa koperasi memiliki citra negatif maka anggota koperasi tidak akan terdorong untuk berpartisipasi aktif.

Koperasi credit union Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi adalah sekumpulan organisasi rakyat yang bekerja sama atau di bawah pimpinan yayasan ate keleng Gereja Batak Karo Protestan (GBKP) dengan menggunakan modal mereka sendiri untuk kepentingan mereka sendiri digunakan sebagai simpan-pinjam modal tersebut. Adapun pengelolaan koperasi credit union tersebut dikelola oleh ketua dan beberapa anggota yang dipekerjakan dalam organisasi masyarakat dan diawasi oleh Yayasan ate keleng Gereja Batak Karo Protestan (GBKP).

Namun pada kenyataannya, partisipasi anggota koperasi masih belum memuaskan. Observasi awal pada Koperasi credit union Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi. Dari data yang ada terlihat bahwa jumlah anggota yang aktif dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 tidak pernah mencapai 70%. Dari keterangan pengurus koperasi, beberapa anggota yang tidak aktif, melakukan transaksi di bank terdekat, baik itu melakukan simpanan maupun peminjaman. sedangkan anggota yang tidak aktif juga adalah anggota yang tidak membayar simpanan wajib. Berdasarkan fenomena diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota pada koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi Masih perlu ditingkatkan.

Fenomena yang terjadi dilapangan, koperasi seringkali mendapatkan persepsi yang negatif dari anggotanya, karena nilai-nilai dan prinsip-prinsip dari koperasi tidak lagi terlaksana dengan semestinya. Seperti nilai kekeluargaan dan keadilan, koperasi cenderung mendahulukan kepentingan suatu kelompok atau individu yang dipandang lebih tinggi pada suatu lingkungan masyarakat. Nilai kejujuran, keterbukaan, dan tanggung jawab sering kali dilanggar, terutama oleh pengurus koperasi yang juga selaku anggota koperasi mengakibatkan buruknya persepsi anggota terhadap koperasi.

**Tabel 1.1 Data anggota CU. Arih Ersada Desa Kutambaru Kec.Tanah Pinem Kab.Dairi dari tahun 2015 sampai 2017**

| No | Uraian      | Tahun 2015 |    |     | Tahun 2016 |    |     | Tahun 2017 |    |     |
|----|-------------|------------|----|-----|------------|----|-----|------------|----|-----|
|    |             | L          | P  | JLH | L          | P  | JLH | L          | P  | JLH |
| 1  | Awal Tahun  | 42         | 60 | 102 | 40         | 59 | 99  | 36         | 53 | 89  |
| 2  | Pertambahan | 5          | 8  | 13  | 4          | 6  | 10  | 3          | 5  | 8   |
|    | Jumlah      | 47         | 68 | 115 | 44         | 65 | 109 | 39         | 58 | 97  |
| 3  | Keluar      | 7          | 9  | 16  | 8          | 12 | 20  | 9          | 10 | 19  |
|    | Akhir Tahun | 40         | 59 | 98  | 36         | 53 | 89  | 30         | 48 | 78  |

*Sumber: Koperasi credit union Arih Ersada Desa Kutambaru Kec. Tanah Pinem Kab.Dairi*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah anggota koperasi credit union Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi banyak yang keluar. Hal ini bisa menjadi permasalahan yang serius kalau tidak bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan citra koperasi yang positif sehingga partisipasi anggota tidak aktif terhadap koperasi tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi berpengaruh secara simultan terhadap partisipasi anggota koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

2. Apakah Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi berpengaruh secara parsial terhadap partisipasi anggota koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi secara simultan terhadap partisipasi anggota koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi secara parsial terhadap partisipasi anggota koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Koperasi

###### a. Pengertian Koperasi

Koperasi adalah suatu bentuk kerjasama dalam lapangan perekonomian. Kerja sama ini di adakan orang karena adanya kesamaan jenis kebutuhan hidup mereka. Untuk mecapai tujuan itu diperlukan adanya kerjasama yang berlangsung terus, oleh sebab itu dibentuklah suatu perkumpulan sebagai bentuk kerjasama itu.

Menurut Undang – Undang No.25 tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Sedangkan ICA (*International Cooperative Alliance*) mendefinisikan koperasi sebagai perkumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi-aspirasi ekonomi, sosial dan budaya bersama melalui perusahaan yang mereka kendalikan secara demokratis ([www.dekopin.coop/2017](http://www.dekopin.coop/2017)).

Menurut Anoraga dan Widayanti (2013:18) asas koperasi meliputi:

1. Asas Kekeluargaan, yang mencerminkan adanya kesadaran dari hati nurani manusia untuk bekerjasama dalam koperasi oleh semua untuk semua, di bawah pimpinan pengurus serta penilikan dari para anggota atas dasar keadilan dan kebenaran serta keberanian berkorban bagi kepentingan bersama.
2. Asas Kegotongroyongan, yang berarti bahwa pada koperasi terdapat keinsyafan dan semangat bekerja sama, rasa bertanggung jawab bersama tanpa memikirkan diri sendiri melainkan selalu untuk kesejahteraan bersama.

Asas gotong royong dan kekeluargaan dalam koperasi hendaknya merupakan pikiran dinamis yang dapat menggambarkan suatu kerjasama dalam pelaksanaan kewajiban dan hak yang bersifat bantu membantu berdasarkan keadilan dan cinta kasih.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian koperasi adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial beranggotakan orang - orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan ekonomi ,sosial dan budaya bersama melalui suatu perusahaan yang mereka kendalikan secara demokratis.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Geotesh dan Davis dalam Tjiptono 2010:51). Sedangkan menurut Sugiarto (2011:36), pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, tamu, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono 2010:59). Selanjutnya menurut Rangkuti (2012:28) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kualitas cara penyampaian jasa kepada pelanggan yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan, pelanggan akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu dimensi yang mewakili kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Jadi dari keterangan diatas bahwa Kualitas pelayanan dalam koperasi ini dapat diartikan sebagai peningkatan Partisipasi anggota. Sedangkan tingkat partisipasi anggota ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh anggota dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh anggota. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh anggota. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan anggota, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspekstasi pelayanan yang diharapkan oleh anggota. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra koperasi. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi koperasi. Bagaimana tidak, jika suatu koperasi sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek partisipasi anggota terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

## 3. Citra Koperasi

### a. Pengertian Citra

Menurut Jefkins (dalam Ardianto dan Soemirat, 2013:114) citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta - fakta atau kenyataan. Jadi citra terbentuk dari pengetahuan dan informasi - informasi yang diterima seseorang. Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktivitas (Ardianto dan Soemirat, 2013:113).

Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan dan produknya, dan di pengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan (Kotler 2010:338). Citra dapat digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap dari

seseorang sehingga pembentukan citra akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu (Nimponeo dalam Danasaputra, 1995 dalam Soemirat dan Ardianto, 2013:115).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa citra koperasi adalah kesan anggota terhadap koperasi yang diperoleh melalui persepsi anggota tentang fakta – fakta atau kenyataan yang ada pada koperasi tersebut sehingga akan menghasilkan sikap, pendapat dan tanggapan anggota terhadap koperasi yang dapat memberikan nilai apakah baik atau buruk suatu koperasi tersebut .

#### **b. Jenis Jenis Citra**

Menurut Frank Jefkins dalam Soemirat dan Ardianto, (2013:117) jenis-jenis citra antara lain :

1. *The mirror image* (cermin citra), yaitu bagaimana dugaan (citra) manajemen terhadap public eksternal dalam melihat perusahaannya.
2. *The current image* (citra masih hangat), yaitu citra yang terdapat pada public eksternal. Citra ini bias saja bertentangan dengan *mirror image*.
3. *The wish image* (citra yang diinginkan), yaitu manajemen menginginkan pencapaian prestasi tertentu. Citra ini diaplikasikan untuk sesuatu yang baru sebelum public eksternal memperoleh informasi secara lengkap.
4. *The multiple image* (citra yang berlapis), yaitu sejumlah individu, kantor cabang atau perwakilan perusahaan lainnya dapat membentuk citra tertentu yang belum tentu sesuai dengan keseragaman citra seluruh organisasi atau perusahaan.

Sedangkan menurut Anggoro (2010:59-68) ada beberapa jenis citra, antara lain:

- 1) Citra bayangan, yakni citra yang dianut oleh orang dalam anggota organisasi, biasanya adalah pemimpinnya mengenai anggapan pihak luar terhadap organisasinya, citra ini cenderung positif.
- 2) Citra yang berlaku, pandangan yang melekat pada pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra ditentukan oleh banyak sedikitnya informasi yang dimiliki oleh penganut mereka yang mempercayai.
- 3) Citra harapan, yaitu citra yang diharapkan oleh pihak manajemen, biasanya dirumuskan dan diperjuangkan untuk menyambut sesuatu yang relatif baru, yaitu ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai.
- 4) Citra perusahaan, yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja. Hal – hal positif yang dapat meningkatkan citra perusahaan adalah sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan – keberhasilan di bidang keuangan yang pernah diraih, sukses ekspor, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja yang besar, kesediaan turut memikul tanggung jawab sosial, komitmen mengadakan riset, dan sebagainya.
- 5) Citra majemuk, yaitu citra yang terbentuk dari masing – masing unit dan individu (pegawai atau anggota) dan citra yang terbentuk belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan atau organisasinya.

#### **c. Manfaat Citra**

Manfaat citra yang baik antara lain (Irawan, 2012:1) :

1. Dapat menarik sumber daya manusia manusia yang berkualitas untuk bergabung sehingga memiliki daya saing yang tinggi.
2. Dapat memperoleh kesempatan bisnis yang jauh lebih besar dari perusahaan dengan citra yang buruk.
3. Persentase kesuksesan produk atau layanan baru yang di luncurkan dapat jauh lebih tinggi di bandingkan dengan perusahaan dengan citra di bawah rata – rata industri.

4. Program dan aktivitas pemasaran juga menjadi lebih efisien
5. Para investor akan lebih percaya dan akhirnya akan berpengaruh terhadap harga saham terutama bagi perusahaan yang sudah *go public*.
6. Loyalitas pelanggan akan meningkat dan mereka relative tidak sensitive terhadap harga.
7. Perusahaan menikmati pertumbuhan pendapatan dan laba yang lebih baik.

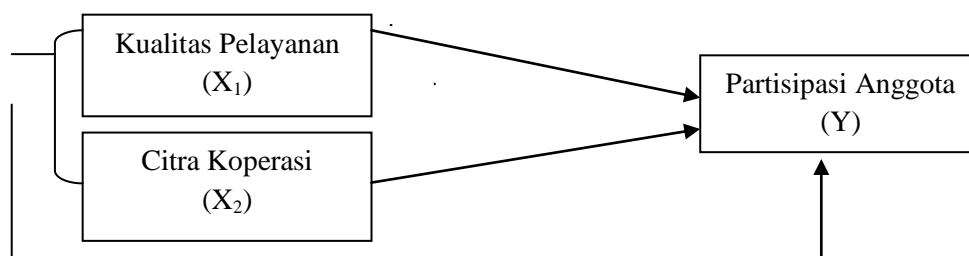
#### d. Indikator citra

Setelah perusahaan atau koperasi berusaha membentuk citra positif, perusahaan atau koperasi dapat mengukur citra tersebut. Fortune dalam Handi (2012:2) melakukan penelitian tentang citra dengan membatasi pada 4 (empat) indikator, yaitu:

- 1) Tanggung jawab social
- 2) Inovasi
- 3) Kualitas manajemen
- 4) Kepercayaan masyarakat

### B. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian diatas , perumusan masalah, telaah pustaka, dan penelitian terdahulu yang telah disampaikan sebelumnya mengenai variabel kualitas pelayanan, citra koperasi dan variabel partisipasi anggota, maka kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut :



Sumber : Diolah penulis 2017

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Keterangan:

$X_1$  = Kualitas Pelayanan (*Independent Variable*)

$X_2$  = Citra Koperasi (*Independent Variable*)

$Y$  = Partisipasi Anggota (*Dependent Variable*)

$X_1$  hubungan secara parsial terhadap  $Y$

$X_2$  hubungan secara parsial terhadap  $Y$

$X_1$  dan  $X_2$  Hubungan secara simultan terhadap  $Y$

### C. Hipotesis

Menurut Manullang M dan Pakpahan M (2014:65), mengemukakan bahwa hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Dikatakan jawaban sementara oleh Karena jawaban yang ada adalah jawaban yang berasal dari teori.

Hipotesis merupakan jawaban sementara didalam suatu penelitian dan harus diuji kebenarannya. Suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak, dan dapat diterima apabila hipotesis tersebut dapat dibuktikan dengan pembuktian yang nyata dan empiris.

Dari pengertian hipotesis tersebut, penulis membuat hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap partisipasi anggota koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.
2. Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap partisipasi anggota koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

## METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk pada penelitian kausalitas dengan pendekatan metode kuantitatif, dimana penelitian kausal (hubungan sebab akibat) adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel lain yang menjadi variabel terikat (Manullang M dan Manuntun M, 2014:16).

### B. Lokasi dan waktu penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

### C. Definisi Operasional Variabel

#### 1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup variabel yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel bebas yaitu: variabel bebas pertama kualitas pelayanan (X1), variabel bebas kedua citra koperasi (X2) dan variabel terikat adalah partisipasi anggota (Y).

#### 2. Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur seara operasional di lapangan. Defenisi operasional sebaiknya berasal dari konsep teori dan defenisi atau gabungan keduanya yang ada dilapangan.

**Tabel 3.2 Operasional Variabel**

| Variabel                             | Defenisi Operasional  | Indikator   | Pengukuran   |
|--------------------------------------|---|---|--------------|
| Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) | Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan<br><br>(Geotesh dan Davis dalam Tjiptono 2010:51)  | 1. <i>Reliability</i> (keandalan)<br>2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap),<br>3. <i>Assurance</i> (keterjaminan)<br>4. <i>Emphaty</i> (empati)<br>5. <i>Tangible</i> (keberwujudan fisik)<br><br>Joesron (2013:15-16)  | Skala Likert |
| Citra Koperasi (X <sub>2</sub> )     | Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan dan produknya, dan di pengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan<br>citra koperasi adalah kesan anggota terhadap koperasi yang diperoleh melalui persepsi anggota tentang fakta – fakta atau | 1.Tanggung jawab social yang membe-rikan kompensasi<br>2. Inovasi ditujukan untuk meningkatkan daya saing.<br>3.Kualitas Manajemen yang menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang baik<br>4.Kepercayaan masyarakat member i | Skala Likert |

|                         |  |   |              |
|-------------------------|--|---|--------------|
|                         | kenyataan yang ada pada koperasi tersebut.<br><br>(Kotler 2010:338)  | resepsi yang positif<br><br>Fortune dalam Handi (2013:2)  |              |
| Partisipasi Anggota (Y) | Partisipasi merupakan kesediaan anggota koperasi untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab.<br>(Anoraga dan Widiyanti, 2010:111). | 1.Partisipasi anggota dalam bidang organisasi<br>2. Partisipasi anggota di bidang permodalan<br>3.Partisipasi anggota di bidang usaha.<br>Nirbito dalam Wijayanti (2010: 49-50) | Skala Likert |

Sumber: Penulis 2017

#### D. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data

##### 1. Populasi

Dari pengertian populasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan jumlah keseluruhan dari sampel yang digunakan dalam penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi yang berjumlah 78 anggota per Desember 2017.

##### 2. Sampel

Berdasarkan pendapat di atas, maka sampel dalam populasi ini diambil semua jumlah populasi 78 anggota koperasi disebut *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling* (simple jenuh/sensus).

##### 3. Jenis dan Sumber Data

###### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data diperoleh melalui wawancara dan penyebaran angket kepada responden.

###### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini data diperoleh melalui buku teori, karya ilmiah, jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara sistematis dan objektif untuk memperoleh atau mengumpulkan keterangan-keterangan yang bersifat lisan maupun tulisan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Studi Wawancara (*Interview*)

Dilakukan dengan cara menentukan Tanya jawab langsung antara pewawancara dengan yang diwawancara tentang segala sesuatu yang diketahui oleh pewawancara.

##### 2. Angket/*Quisioner*

Yaitu bentuk pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu Anggota koperasi CU.Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi yang menjadi objek penelitian dan penilaiannya menggunakan skala likert.

##### 3. Studi Pustaka



Yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan buku dan mempelajari literatur-literatur yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Kualitas data

Sebelum data dianalisis dan dievaluasi, terlebih dahulu data tersebut diuji dengan:

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reabilitas

### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistic yang harus dipenuhi pada regresi linier yang berbasis *ordinary least square* (OLS)

- a. Uji Normalitas
- b. Uji Multikolinieritas
- c. Uji Heteroskedastisitas.

### 3. Uji Kesesuaian (*Test Goodness of Fit*)

Perhitungan yang dilakukan adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda, karena digunakan untuk mengukur pengaruh variabel turunan dalam variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap variabel dependen yaitu partisipasi anggota. Analisis regresi menggunakan rumus persamaan regresi berganda seperti yang dikutip (Manullang M dan Pakpahan M, 2010:277)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

### 4. Uji Hipotesis

- a. Uji Serempak (F)
- b. Uji Parsial

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### B. Penyajian Data Karakteristik Dan Jawaban Responden

Untuk mempermudah melihat karakteristik responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian sebanyak 78 responden maka di perlukan gambaran mengenai karakteristik responden tersebut. Seperti yang diuraikan pada tabel-tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Pria | 30        | 38.5    | 38.5          | 38.5               |
| Wanita     | 48        | 61.5    | 61.5          | 100.0              |
| Total      | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil Pengolahan SPSS V 19.0, Jeniskelamin, 2018**

Dari tabel 4.1 Anggota yang merupakan responden ditemui penulis dan dijadikan sampel terdiri dari 30 orang pria dan 48 orang wanita. Disimpulkan berdasarkan penjelasan diatas seluruh anggota Koperasi Credit Union Arih Ersada kebanyakan dari kaum wanita.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Usia20-30 | 17        | 21.8    | 21.8          | 21.8               |
| Usia31-40       | 23        | 29.5    | 29.5          | 51.3               |
| Usia41-50       | 28        | 35.9    | 35.9          | 87.2               |
| Usia51Keatas    | 10        | 12.8    | 12.8          | 100.0              |
| Total           | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil Pengolahan SPSS V 19.0, Jeniskelamin, 2018**

Dari tabel 4.2 Anggota yang terdaftar di Koperasi Credit Union Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kab.Dairi adalah pada usia 20 – 30 tahun sebanyak 17 orang (21,8%), usia 31 – 40 tahun sebanyak 23 orang(29,5%), usia 41 – 50 tahun sebanyak 28 orang (35,9%) dan yang usianya 51 tahun ke atas sebanyak 10 orang (12,8%). Disimpulkan bahwa anggota yang paling banyak pada usia 41 – 50 tahun sebanyak 28 orang (35,9%).

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

|            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid PNS  | 3         | 3.8     | 3.8           | 3.8                |
| Wiraswasta | 8         | 10.3    | 10.3          | 14.1               |
| Petani     | 67        | 85.9    | 85.9          | 100.0              |
| Total      | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

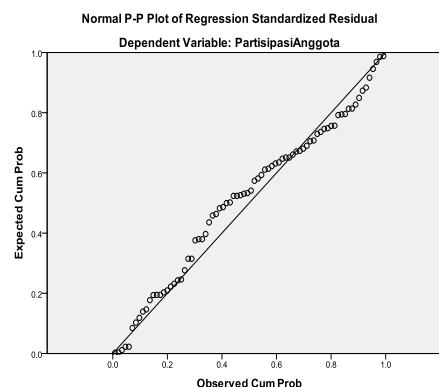
**Sumber : Hasil Pengolahan SPSS V 19.0, Pekerjaan, 2018**

Dari tabel 4.3 Anggota yang terdaftar di Koperasi Credit Union Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kab.Dairi berdasarkan pekerjaannya adalah PNS sebanyak 3 orang (3,8 %), Wiraswasta sebanyak 8 orang (10,3%) dan Petani sebanyak 67 orang (85,9%). Disimpulkan bahwa anggota yang paling banyak pekerjaannya di petani sebanyak 67 orang (85,9%).

### 1. Uji Asumsi Klasik Data

Sebelum melakukan analisis regresi, agar perkiraan menjadi tidak bias, maka dilakukan beberapa uji asumsi klasik yang harus dipenuhi yaitu:

#### 1. Uji Normalitas



**Sumber : Hasil Olah SPSS V.19.0, 2018**  
**Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas**

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan menguji pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*),  $< 5$  dan nilai Tolerance  $> 0,1$ .

**Tabel 4.30**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

| Model             | Collinearity Statistics |       |
|-------------------|-------------------------|-------|
|                   | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)      |                         |       |
| KualitasPelayanan | .473                    | 2.114 |
| Citra Koperasi    | .473                    | 2.114 |

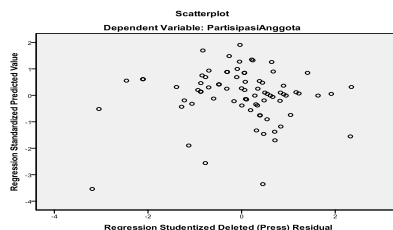
**Sumber : Hasil Olah SPSS V. 19.00, 2018**

Berdasarkan tabel kedua variabel yakni kualitas pelayanan koperasi memiliki nilai  $0,437 > 0,1$  dan VIF

4.30 bahwa independen dan citra toleransi

(*Variance Inflasi Factor*)  $2,114 < 5$  sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen penelitian ini atau tidak saling berkorelasi sesama variabel bebasnya.

3. Uji Heteroskedastisitas



**Sumber : Hasil Olah SPSS V.19.00, 2018**

**Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas**

Dari gambar 4.2 terlihat bahwa penyebaran nilai residual cenderung tidak teratur, terdapat titik-titik yang berpencar dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa regresi tidak mengalami gangguan *heteroskedastisitas* pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk mengetahui lebih jelas Partisipasi Anggota berdasarkan masukan dari variabel bebasnya yaitu Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi.

4. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota. Maka dilakukan beberapa uji sebagai berikut:

a. Uji Serempak (Uji-F) **Tabel 4.34**

ANOVA<sup>b</sup>

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 744.061        | 2  | 372.031     | 40.590 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 687.426        | 75 | 9.166       |        |                   |
| Total        | 1431.487       | 77 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), ItraKoperasi, KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: PartisipasiAnggota

**Sumber : Hasil Olah SPSS V.19.0, 2018**

Berdasarkan tabel 4.34 didapat  $F_{hitung} 40,590 > 2,37 F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,005$ . Kesimpulan yang dapat diperoleh adalah  $H_0$  terima  $H_1$ , yang artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan secara serempak terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Credit Union Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi. Dengan demikian hipotesis satu ( $H_1$ ) yang penulis ajukan dapat diterima.

b. Uji Parsial (Uji-t)

Sedangkan uji pengaruh parsial/uji-t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui uji-t dapat dilihat pada tabel *coefficients* dibawah:

**Tabel 4.35**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)       | 11.335                      | 2.385      |                           | 4.752 | .000 |                         |       |
| Kualitas Pelayanan | .153                        | .102       | .175                      | 1.504 | .137 | .473                    | 2.114 |
| Citra Koperasi     | .504                        | .100       | .584                      | 5.018 | .000 | .473                    | 2.114 |

t Variabel: Partisipasi Anggota

**Sumber : Hasil Olah SPSS V.19.0, 2018**

Berdasarkan tabel 4.35 diketahui hasil uji t dengan persamaan regresi berganda (*multiple regression*) sebagai berikut :  $Y = 11,335 + 0,153 X_1 + 0,504 X_2$ . Konstanta sebesar 11,335 menyatakan jika tidak ada variabel bebas (bernilai 0) maka variabel terikat tetap sebesar 11,335.

Dari tabel 4.35 juga diketahui angka masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi variabel terikat yang dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi secara simultan (serempak) terhadap Partisipasi Anggota Hasil pengujian pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra Koperasi secara serempak (simultan) terhadap Partisipasi anggota didapat nilai  $F_{hitung} 40,590 > F_{tabel} 2,37$  dan sig.  $0,000 > 0,05$ , maka disimpulkan tolak  $H_0$  terima  $H_1$  yang artinya kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap partisipasi anggota Koperasi Credit Union Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Secara Parsial terhadap Partisipasi Anggota.

Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di dapat nilai  $t_{hitung} 1,504 < t_{tabel} 2,000$  dan sig  $0,137 > 0,05$ , maka disimpulkan terima  $H_0$  tolak  $H_2$  yang artinya kualitas pelayanan ada pengaruh yang tidak signifikan secara parsial terhadap partisipasi anggota koperasi CU.Arih Ersada.

**5. Pembahasan Hasil Penelitian**

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota  
Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ada pengaruh yang tidak

signifikan terhadap partisipasi anggota CU. Arik Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono 2010:59). Teori ini mendukung dengan hasil penelitian ini karena kualitas pelayanan yang ditunjukkan sudah baik sehingga meningkatkan partisipasi anggota terhadap koperasi CU. Arik Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lili Hasti Safitri (2014) mengatakan kualitas pelayanan memiliki ada pengaruh yang tidak signifikan terhadap partisipasi anggota primer. Tetapi tidak dengan penelitian Ira Susanti HSB (2014), mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota.

## 2. Pengaruh Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota.

Citra Koperasi adalah digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap dari seseorang sehingga pembentukan citra akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu (Nimponeo dalam Danasaputra, 1995 dalam Soemirat dan Ardianto, 2013:115). Dari teori citra koperasi mendukung hasil/temuan penulis bahwa citra koperasi cukup kuat hubungannya dengan partisipasi anggota dimana Citra Koperasi yang di persepsikan oleh anggota dan masyarakat sekitarnya memiliki nilai yang baik dan positif terhadap CU. Arik Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Diaz Danar Pratama (2016), mengatakan bahwa Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota CU. Arik Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

## SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil korelasi diketahui tingkat hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota sebesar 0,599 yang menyatakan kuat dan berpengaruh, sedangkan tingkat hubungan citra koperasi dengan partisipasi anggota sebesar 0,711 yang menyatakan lebih kuat dan berpengaruh dengan signifikan masing-masing variabel dibawah 0,05 (5%) dengan uji dua arah/sisi.
2. Berdasarkan hasil evaluasi didapat nilai Adjusted R Square sebesar 0,520 atau disebut *coeffisien determinasi* yang artinya 50,7%. Partisipasi Anggota dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi. Sementara sisanya 49,3% dijelaskan oleh pengaruh factor lain atau variabel diluar model seperti motivasi anggota dan kepemimpinan dll.

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada manajemen perusahaan menerapkan suatu budaya diantaranya menciptakan kualitas pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan partisipasi anggota koperasi.

2. Pimpinan koperasi perlu memperhatikan citra koperasi yang akan dinilai oleh anggota koperasi agar mereka lebih termotivasi untuk meningkatkan partisipasi anggota tersebut, dengan demikian kewajiban mereka akan dijalankan tepat pada waktunya. Didalam meningkatkan partisipasi anggota koperasi hal yang perlu diperhatikan pihak manajemen adalah menampung dengan baik kritikan dan saran, kecepatan dan ketepatan yang andal dalam bekerja sehingga dapat mempengaruhi kewajiban mereka selaku anggota. Dan untuk peneliti selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain dalam penelitian misalnya motivasi dan kepemimpinan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi partisipasi anggota khususnya pada Koperasi Credit Union Arih Ersada Desa Kutambaru Kecamatan Tanah Pinem Kabupaten Dairi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Anoraga dan Widiyanti. 2013. *Dinamika Koperasi*. Jakarta. Rineka Cipta
- Arafat, Wilson. 2010. *Behind a Powerful Image: Menggenggam Strategi dan Kunci-kunci Sukses Menancapkan Image Perusahaan yang Kokoh*. Yogyakarta. Pustaka LP3ES
- Ardianto, Soemirat. 2013. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Anggoro, Lingga.M. 2010. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Corten, David. 2010. *The fit model of participation*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Davis, Peter. 2010. *Mengembangkan Keunggulan Koperasi*. Bekasi. LSP21
- Handoko. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPPB UGM. Cetakan Kedelapan.
- Irawan D, Handi. 2012. *Mengukur Citra Perusahaan*. Jakarta. Erlangga
- Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Pt. Gramedia Pustaka Ulama
- Joesron. 2012. *Manajemen Strategi Koperasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Kartasapoetra. 2011. *Koperasi Indonesia*. Jakarta. Asdi mahasatya.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Prenhallindo.
- Manullang M, Pakpahan M. 2014. *Metodologi Penelitian, Proses Peneliti Praktis*. Bandung. Penerbit Cita Pustaka Media.
- Mutis. 2013. *Pengembangan koperasi*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Nawawi, Hadari. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta. Bumi Aksara.
- Nirbito. 2010. *Modul pengantar koperasi*. Penerbit sinar wijaya. Surabaya.
- Rangkuti. 2012. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Ropke. 2013. *Ekonomi Koperasi: Teori Dan Manajemen*. Jakarta. Salemba Empat.
- Rusiadi, et.all. 2013. *Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan*. Medan. USU Press.
- Sitio, Arifin dan Tamba, Halomoan. 2011. *Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta. Erlangga.
- Sudarsono. 2011. *Koperasi Dalam Teori Dan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta. Erlangga.
- Sugiarto. 2011. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset. Ekuisitas dan Perilaku Merek*. Jakarta. Gramedia
- Tjiptono, Fandy. 2012. *service Management: mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Edisi Satu
- Widiyanti. 2012. *Manajemen Koperasi*. Jakarta. Rineka Cipta.

### Jurnal :

- Danar, Pratama Diaz. 2016. *Hubungan antara citra koperasi dengan Partisipasi anggota koperasi pada koperasi karyawan Budi Setia Pegadaian di Jakarta Pusat*. Universitas Negeri Jakarta.

- Hasibuan, Ira Susanti. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan pengurus terhadap partisipasi anggota simpan pinjam Rabi Jonggor Kecamatan Gunung Tuleh Kabupaten Pasaman Barat*. Universitas Negeri Padang.
- Lestari Nengsih, Wirda. 2015. *Pengaruh pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi Bumi Melayu Kecamatan Sukajadi, Pekanbaru*. Universitas Negeri Riau.
- Putri, Asri Lutfiana. 2014. *Pengaruh motivasi dan kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota KUD cepogo Boyolali*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Safitri, Lili Hasti. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota primer koperasi angkatan darat (Primkopad) Yon Armed 8 Jember*. Universitas Negeri Jember.
- Sudiarditha, dkk. 2012. *Pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi serba usaha (KSU) warga sejahtera, kelurahan*.

**Website :**

<http://gioakram13.blogspot.co.id/2013/05>  
[www.dekopin.coop/2017](http://www.dekopin.coop/2017)