

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Koperasi melalui Partisipasi Anggota sebagai Variabel Intervening

Lila Putri Arum Sari

e-mail: putrilila427@gmail.com

Hari Subiyantoro

e-mail: hrsubiyantoro@gmail.com

(Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung)

**ABSTRAK** : Kesejahteraan anggota dapat tercapai apabila koperasi telah mencapai keberhasilannya. Partisipasi anggota dan kualitas pelayanan merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan koperasi. Koperasi tidak akan mampu mencapai keberhasilannya apabila para anggotanya tidak mampu memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh koperasi. Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi keberhasilan koperasi. Semakin kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menarik minat anggota untuk menggunakan barang/jasa koperasi. Semakin banyak hubungan ekonomis antara anggota dan koperasi, semakin besar kemungkinan berkembangnya koperasi. Penelitian ini membahas : 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi dan 3) pengaruh partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik sampling acak sederhana. Metode pengumpulan data menggunakan angket yang meliputi tiga variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan, partisipasi anggota dan keberhasilan koperasi. Pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur dengan bantuan alat analisis AMOS 24. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap partisipasi anggota, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan koperasi dan partisipasi anggota berpengaruh positif signifikan terhadap keberhasilan koperasi.

**Kata kunci** – Pelayanan, Partisipasi Anggota, Keberhasilan Koperasi

**ABSTRACT** : The welfare of members can be achieved when the cooperative has achieved its success. Member participation and service quality are factors that can affect the success of the cooperative. A cooperative will not be able to achieve its success if its members are unable to maximize the potential of the cooperative. The quality of service can also affect the success of the cooperative. The more quality of service provided, the more attractive members are to use cooperative goods / services. The more economic relations between members and cooperatives, the more likely the cooperative will develop. This study discusses: 1) the effect of service quality on member participation, 2) the effect of service quality on the success of cooperatives and 3) the effect of member participation on the success of the cooperative. This type of research is a quantitative study with a simple random sampling technique. The data collection method used a questionnaire which included three research variables, namely service quality, member participation and the success of the cooperative. Hypothesis testing uses path analysis with the help of AMOS 24 analysis tools. The results of the analysis show that service quality has a significant positive effect on member participation, service quality has a significant positive effect on the success of the cooperative and member participation has a significant positive effect on the success of the cooperative.

**Keywords** – Service, Member Participation, Cooperative Success

## **PENDAHULUAN**

Koperasi disebut sebagai soko guru perekonomian nasional karena koperasi telah lahir sebagai organisasi gerakan ekonomi rakyat. Tidak hanya berkembang pada masyarakat umum saja tetapi juga menyentuh lingkungan mahasiswa. Perkembangan koperasi mahasiswa bergerak dengan jalannya koperasi pada umumnya. Hidupnya koperasi di tengah mahasiswa merupakan wadah pembelajaran untuk mengembangkan jiwa usaha dalam organisasi ekonomi.

Koperasi mahasiswa Al-Kautsar IAIN Tulungagung adalah koperasi mahasiswa yang terletak di dekat aula utama IAIN Tulungagung. Tujuan kopma "Al Kautsar" yaitu mensejahterakan anggota pada khususnya serta masyarakat dan civitas akademika pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka terwujudnya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Adapun fungsi koperasi Al-Kautsar adalah untuk membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.

Kesejahteraan anggota dapat tercapai apabila koperasi telah mencapai keberhasilannya. Salah satu indikasi keberhasilan koperasi yaitu berkembangnya usaha sesuai dengan kebutuhan anggota (Trisnawati et al, 2018). Koperasi mahasiswa "Al Kautsar" menyediakan berbagai makanan dan minuman. Namun, koperasi mahasiswa "Al Kautsar" belum menyediakan kebutuhan anggota seperti alat tulis, mesin *printer* dan fotokopi. Padahal kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan pokok anggota yang harus disediakan. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 17 Januari 2020, ketua umum Kopma Al Kautsar yang bernama Phatul Khaer mengungkapkan bahwa kendala koperasi mahasiswa "Al Kautsar" dalam mengembangkan usahanya yaitu karena adanya ketidaksiapan para anggota dalam merealisasikan ide dengan tenaga dan waktu yang dimiliki. Sebagian anggota mengakui hal tersebut terjadi karena adanya waktu kuliah yang bersamaan dengan kegiatan koperasi.

Partisipasi anggota yaitu peran serta (keikutsertaan) seseorang atau sekelompok orang dalam suatu aktivitas tertentu. Berdasarkan hasil wawancara, ketua umum Kopma Al Kautsar menilai dari segi partisipasi anggota antara lain mayoritas anggota koperasi hadir dalam kegiatan rapat, baik rapat bulanan maupun tahunan. Namun masih banyak juga anggota yang kurang berpartisipasi aktif dalam musyawarah. Padahal partisipasi anggota dalam mengemukakan pendapat sangat penting bagi kemajuan koperasi. Partisipasi anggota sangat erat hubungannya dengan keberhasilan koperasi. Koperasi tidak akan mampu mencapai keberhasilannya apabila para anggotanya tidak mampu memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh koperasi (Harini & Septiansyah, 2019 ; Hambani & Harefa, 2019).

Selain partisipasi anggota, pelayanan juga mampu mempengaruhi keberhasilan koperasi. Berdasarkan hasil observasi, koperasi mahasiswa "Al Kautsar" memberikan pelayanan yang ramah, namun dalam hal transaksi belum mampu memberikan kenyamanan karena sistem pencatatan penjualan manual yang menyebabkan sering terjadi kesalahan jumlah kembalian uang. Sari (2016) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk kegiatan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung koperasi mengenai kenyamanan pelayanan, kecepatan, ketepatan, dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota maka akan menarik minat anggota untuk menggunakan barang/jasa koperasi. Semakin banyak hubungan ekonomis antara anggota dengan koperasi, semakin besar kemungkinan berkembangnya koperasi (Husna, et al., 2016 ; Pamungkas, 2016 ; Trisnawati et al, 2018).

Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi partisipasi anggota. Sutriayu et al (2016) menjelaskan bahwa pelayanan yang bagus terhadap anggota dapat mendorong dalam meningkatkan partisipasi anggota. Pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering oleh anggota (Lestari et al, 2016). Sehingga dapat dikatakan bahwa

dengan adanya pelayanan yang bagus akan meningkatkan partisipasi anggota koperasi dalam menggunakan jasa.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Keberhasilan Koperasi**

Pengertian koperasi tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian bahwa koperasi adalah usaha yang berkaitan dengan kepentingan untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota (Raidayani, et al., 2017). Dari pengertian tersebut keberhasilan usaha koperasi dapat disimpulkan sebagai suatu keadaan tercapainya maksud dalam suatu kegiatan usaha koperasi yang bertujuan untuk kepentingan usaha dan mencapai kesejahteraan anggota.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan koperasi disebutkan dalam penelitian Pamungkas (2016) bahwa indikator keberhasilan koperasi di Indonesia antara lain: 1) kelembagaan (jumlah koperasi per propinsi, jumlah koperasi per jenis/kelompok koperasi, jumlah koperasi aktif dan nonaktif); 2) keanggotaan; 3) volume usaha; 4) permodalan; 5) aset dan; 6) sisa hasil usaha. Trisnawati et al. (2018) juga menyebutkan hal serupa mengenai indikator keberhasilan koperasi, antara lain: 1) volume usaha; 2) kekuatan modal; 3) kemampuan memupuk modal; 4) SHU; 5) Bagian SHU yang diterima anggota. Sementara itu, pada penelitian Yuswono (2018) mengemukakan tiga hal ukuran keberhasilan koperasi, yaitu: 1) keberhasilan bisnis yang ditandai dengan meningkatnya profit dari penjualan; 2) meningkatnya kesejahteraan anggota yang dicirikan dengan meningkatnya kualitas kinerja dan pendapatan anggota dan; 3) tercapainya tujuan koperasi sebagai sentra ekonomi masyarakat. Penelitian Koro & Ma (2018) juga mengemukakan mengenai ukuran keberhasilan koperasi, antara lain: 1) tingkat efisiensi koperasi sebagai perusahaan ataupun keuntungan yang didapat; 2) efisiensi koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat serta; 3) dampak yang ditimbulkan kepada masyarakat.

Indikator keberhasilan koperasi dikembangkan berdasarkan dimensi keberhasilan koperasi oleh Yuswono (2018) yaitu 1) keberhasilan bisnis yang ditandai dengan meningkatnya profit dari penjualan; 2) meningkatnya kesejahteraan anggota yang dicirikan dengan meningkatnya kualitas kinerja dan pendapatan anggota. Indikator tersebut dikembangkan menjadi: 1) profit penjualan; 2) volume usaha; 3) peningkatan kualitas kinerja; 4) peningkatan pendapatan (SHU).

### **B. Partisipasi Anggota**

Partisipasi anggota adalah ikut andil anggota untuk melakukan kewajiban dan menjalankan hak keanggotaannya secara bertanggung jawab. Larasati & Sari (2018) mengartikan partisipasi anggota sebagai keterlibatan mental dan emosional dari orang-orang dalam bertanggung jawab atas tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi. Kemudian Trisnawati et al. (2018) menjelaskan bahwa partisipasi anggota memegang peranan yang menentukan dalam perkembangan koperasi. Demikian juga dengan penjelasan Redjeki et al. (2019) menjelaskan bahwa partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi.

Indikator partisipasi anggota dijelaskan dalam penelitian Trisnawati et al. (2018), antara lain: 1) partisipasi anggota dalam rapat anggota; 2) partisipasi anggota dalam permodalan; 3) partisipasi anggota dalam pengawasan dan; 4) partisipasi anggota dalam menggunakan jasa atau pelayanan koperasi. Sedangkan Pamungkas (2016) menyebutkan indikator partisipasi anggota antara lain: 1) melunasi simpanan pokok dan simpanan wajib secara tertib dan teratur; 2) membantu modal koperasi disamping simpanan pokok dan wajib sesuai dengan kemampuan masing-masing; 3) menjadi pelanggan koperasi yang setia; 4) menghadiri rapat-rapat dan pertemuan secara aktif dan ; 5) menggunakan hak untuk mengawasi jalanya usaha koperasi.

Indikator partisipasi anggota yang dikembangkan berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Trisnawati et al. (2018) antara lain: 1) partisipasi anggota dalam rapat anggota; 2) partisipasi anggota dalam pengawasan dan; 3) partisipasi anggota dalam menggunakan jasa atau pelayanan koperasi. Indikator tersebut dikembangkan menjadi: 1) rutin rapat anggota; 2) aktif musyawarah; 3) melakukan evaluasi; 4) mengawasi jalannya koperasi; 5) pemanfaatan unit usaha; 6) waktu layanan.

### **C. Kualitas Pelayanan**

Selain partisipasi anggota, faktor lain yang dapat mempengaruhi keberhasilan koperasi adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk kinerja koperasi yang ditujukan untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa koperasi. Lestari et al. (2016) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kinerja terpenting oleh koperasi bagi kepuasan anggota. Apabila harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan terpenuhi, maka akan menciptakan kepuasan yang tinggi. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan akan menimbulkan kesenangan bagi konsumen dan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya yakni loyalitas anggota. Trisnawati et al. (2018) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa pelayanan memiliki kedudukan yang sangat menentukan bagi keberhasilan koperasi sebagai pemenuhan kebutuhan ekonomi anggota.

Selanjutnya Trisnawati et al. (2018) dalam penelitiannya menjelaskan mengenai ukuran pelayanan, bahwa pelayanan suatu badan usaha dapat diukur dengan alat ukur kualitas layanan yang disebut *SERVQUAL (Service Quality)* antara lain 1) *reliability* (kehandalan); 2) *responsiveness* (daya tanggap), 3) *assurance* (jaminan kepastian); 4) *empathy* (kemudahan akses) dan; 5) *tangibles* (fasilitas fisik). Cahyoadi & Zamzami (2018) dalam penelitiannya juga menjelaskan hal yang serupa mengenai indikator kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut: 1) kehandalan; 2) daya tanggap; 3) jaminan; 4) empati; 5) bukti fisik.

Indikator kualitas pelayanan dikembangkan berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Trisnawati et al. (2018) dan Cahyoadi & Zamzami (2018) dalam penelitiannya, antara lain: 1) kehandalan; 2) jaminan dan; 3) empati. Indikator tersebut kemudian dikembangkan menjadi: 1) pelayanan cepat; 2) akurat; 3) kemampuan staf; 4) bebas dari bahaya/resiko; 5) perhatian; 6) memahami kebutuhan pelanggan.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan explanatory research. Explanatory research yaitu suatu penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2017). Hipotesis penelitian yang diajukan diidentifikasi tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : kualitas pelayanan sebagai variabel independen, partisipasi anggota sebagai variabel intervening dan keberhasilan koperasi sebagai variabel dependen. Pengujian kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi melalui variabel intervening partisipasi anggota menggunakan analisis jalur. Analisis jalur adalah pengembangan dari analisis regresi yang digunakan untuk menguji kecocokan matriks korelasi terhadap dua atau lebih model-model kausal yang dibandingkan oleh peneliti. Melalui jalur analisis maka dapat ditemukan jalur yang paling tepat dan singkat suatu variabel independen menuju variabel dependen (Ghozali, 2017).

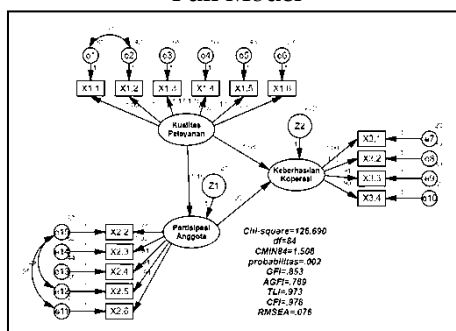
## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penskalaan dengan menggunakan skala Thurstone (Krosnick & Presser dalam Azwar, 2009). Pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas enam item (pelayanan cepat, akurat, kemampuan staf, bebas dari resiko, perhatian, dan memahami kebutuhan anggota), masing-masing item memperoleh skor S sebesar 7. Skor 7 jika diposisikan pada model *judging group* merupakan skor yang favorable, artinya skor tersebut dijustifikasi cukup baik. Untuk item-item yang mewakili variabel partisipasi

anggota, dijustifikasi dijustifikasi cukup baik karena memiliki skor yang cukup tinggi sebesar 7-8 seperti hadir dalam rapat anggota, aktif musyawarah, melakukan evaluasi, mengawasi jalannya koperasi, pemanfaatan usaha dan waktu layanan. Demikian juga dengan variabel keberhasilan koperasi seperti profit penjualan meningkat, volume usaha bertambah, kualitas kerja meningkat, dan SHU meningkat. Skor pada item-item tersebut dijustifikasi cukup baik karena memiliki skor yang cukup tinggi sebesar 7.

Setelah penskalaan, maka dilakukan uji statistik menggunakan analisis jalur yang hasilnya seperti pada gambar 1 sebagai berikut :

Gambar 1  
Full Model



Sumber : Data primer yang diolah 2020

Gambar 1 adalah gambar full model persamaan struktural dengan menggunakan analisis jalur. Model persamaan tersebut menghasilkan nilai goodness of fit index seperti yang dituangkan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1  
Index Goodness-of-Fit

Goodness of Fit Index	Cut-off Value	Hasil	Keterangan
Chi-Square	diharapkan kecil	126,69	Signifikan
Probability	< 0,05	0,002	Signifikan
CMIN	< 2,00	1,508	Fit
GFI	> 0,90	0,853	Marginal
AGFI	> 0,90	0,789	Hampir Memenuhi
TLI	> 0,90	0,973	Fit
CFI	> 0,90	0,978	Fit
RMSEA	< 0,08	0,076	Fit

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat index goodness of fit yaitu *Chi-square* 126,690; probability 0,002; CMIN 1,508; GFI 0,853; AGFI 0,789; TLI 0,973; CFI 0,978; RMSEA 0,076. Secara keseluruhan nilai goodness of fit index memenuhi kriteria bagus atau fit. Sehingga model yang dibangun sudah dapat dikatakan fit dan selanjutnya dilakukan uji hipotesis.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen. Hubungan antara variabel tersebut dapat ditunjukkan melalui nilai *regression weights*. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan nilai *Probability* (P) dari suatu hubungan kausalitas seperti ditunjukkan pada tabel 2 sebagai berikut ini :

Tabel 2  
Regression Weights

Hipotesis	Probabilitas
Kualitas pelayanan → partisipasi anggota	***
Kualitas pelayanan → keberhasilan koperasi	***
Partisipasi anggota → keberhasilan koperasi	.047

Sumber: Data primer yang diolah 2020

a. Pengujian Hipotesis 1

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

Hasil output menunjukkan bahwa ada hubungan langsung variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota dengan probabilitas sebesar 0,000 dibawah nilai p value 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 yang berbunyi "Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota" terbukti (Ha diterima, H<sub>0</sub> ditolak).

b. Pengujian Hipotesis 2

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keberhasilan koperasi.

Hasil output menunjukkan bahwa ada hubungan langsung kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keberhasilan koperasi dengan probabilitas sebesar 0,000 di bawah nilai p value 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 yang berbunyi "Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keberhasilan koperasi" terbukti ((Ha diterima, H<sub>0</sub> ditolak).

c. Pengujian Hipotesis 3

H3 : Partisipasi anggota berpengaruh positif terhadap keberhasilan koperasi.

Hasil output menunjukkan bahwa ada hubungan langsung partisipasi anggota berpengaruh positif terhadap keberhasilan koperasi dengan probabilitas sebesar 0,047 di bawah nilai p value 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 3 yang berbunyi "Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keberhasilan koperasi" terbukti (Ha diterima, H<sub>0</sub> ditolak).

Besar pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen secara langsung dan tidak langsung tampak pada tabel 3 dan 4 sebagai berikut ini :

Tabel 3

Estimasi Pengaruh Langsung

	Kualitas_Pelayanan	Partisipasi_Anggota	Keberhasilan_Koperasi
Partisipasi_Anggota	.937	.000	.000
Keberhasilan_Koperasi	1.230	-.245	.000

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Pengaruh langsung dari kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota sebesar 0,937. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi sebesar 1,230. Pengaruh langsung dari partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi sebesar -.245.

Tabel 4 berikut ini menunjukkan pengaruh tidak langsung dari masing-masing konstruk terhadap konstruk tertentu:

Tabel 4

Estimasi Pengaruh Tidak Langsung

	Kualitas_Pelayanan	Partisipasi_Anggota	Keberhasilan_Koperasi
Partisipasi_Anggota	.000	.000	.000
Keberhasilan_Koperasi	-.230	.000	.000

Sumber: Data primer yang diolah 2020



Pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi sebesar  $-0,230$ . Berdasarkan temuan tersebut dapat dilihat bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan keberhasilan koperasi lebih besar dibandingkan partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi. Tabel 5 berikut ini menunjukkan pengaruh total dari masing-masing konstruk terhadap konstruk tertentu :

Tabel 5  
Estimasi Pengaruh Total

	Kualitas_Pelayanan	Partisipasi_Anggota	Keberhasilan_Koperasi
Partisipasi_Anggota	.937	.000	.000
Keberhasilan_Koperasi	1.000	-.245	.000
.....	.....	.....	.....

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Pengaruh total dari kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota adalah sebesar  $0,937$ . Pengaruh total dari kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi adalah sebesar  $1,000$ . Dan pengaruh total partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi adalah sebesar  $-,245$ . Berdasarkan temuan tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi lebih besar dibandingkan pengaruh partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan partisipasi anggota, sebaliknya kualitas pelayanan yang kurang baik akan menurunkan partisipasi anggota. Sesuai dengan pendapat Kotler (2008:85) dalam Sutriayu et al. (2016), bahwa pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang bagus terhadap anggota dapat mendorong dalam meningkatkan partisipasi anggota. Pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering oleh anggota. Sehingga dapat dikatakan bahwa adanya pelayanan yang baik akan meningkatkan partisipasi anggotanya dalam menggunakan barang atau jasa.

Kualitas pelayanan yang baik juga berdampak pada keberhasilan koperasi. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan keberhasilan koperasi. Sesuai dengan pendapat J.P.G.Sianipar (2008:8) dalam Sari (2016), bahwa kualitas pelayanan sangat menentukan keberhasilan koperasi sebagai pemenuhan kebutuhan ekonomi anggota sekaligus memberikan keuntungan kepada koperasi. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan koperasi terhadap anggota maka akan menarik minat anggota untuk menggunakan barang/jasa koperasi. Semakin banyak hubungan ekonomis antara anggota dengan koperasi, semakin besar kemungkinan berkembangnya koperasi.

Semakin tinggi partisipasi anggota maka semakin meningkatkan keberhasilan koperasi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Hendar (2010:166) yang dikutip dalam Harini & Septiansyah (2019) bahwa partisipasi memiliki peranan penting yang mampu menentukan dalam perkembangan koperasi, tanpa partisipasi anggota koperasi tidak mampu berjalan dengan efektif dan efisien. Koperasi dapat berhasil dalam persaingan (bersaing dengan perusahaan nonkoperasi) tetapi tidak akan ada artinya bila anggota tidak memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh koperasi. Sehingga partisipasi anggota sebagai variabel intervening merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan koperasi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dianalisis tentang kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi melalui variabel intervening partisipasi anggota, dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung signifikan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota melalui variabel intervening partisipasi anggota, dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung signifikan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi melalui variabel intervening partisipasi anggota, terdapat pengaruh langsung yang signifikan partisipasi anggota terhadap keberhasilan koperasi melalui variabel intervening partisipasi anggota, dan terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan koperasi melalui variabel intervening partisipasi anggota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, I. D. (2017). Pengaruh Partisipasi Anggota, Kepemimpinan Pengurus, dan Prinsip Pemberian Kredit terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Rasa Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(4), 311–318.
- Azwar, S. (2009). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Cahyoadi, B., & Zamzami, M. Y. (2018). Meningkatkan Citra Kampus Melalui Kualitas Layanan, Fasilitas Pendukung Pembelajaran, Kompetensi Dosen dan Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(1), 79–91.
- Ghozali, I. (2017). *Analisis Multivariate dengan AMOS 24*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hambani, S., & Harefa, E. (2019). Pengaruh Kewirausahaan, Permodalan dan Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Keuangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia di Kota Bekasi. *Jurnal AKUNIDA*, 5(1), 69–82.
- Harini, S., & Septiansyah, A. (2019). Pengaruh Motivasi Anggota, Manajemen Keanggotaan dan Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Wanita di Kabupaten Subang. *Jurnal VISIONIDA*, 5(1), 17–31.
- Hendar. (2010). *Manajemen Perusahaan Koperasi Pokok-pokok Pikiran Mengenai Manajemen dan Kewirausahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga.
- Husna, M., Kartikowati, S., & Trisnawati, F. (2016). Pengaruh Partisipasi Anggota dan Pelayanan Kredit terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Unit Nagari (KUN) Talago II Kabupaten 50 Kota Payakumbuh. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 3(1), 1–10.
- Koro, L., & Ma, S. H. G. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Tuke Jung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2), 61–73.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Larasati, & Sari, P. I. (2018). Pengaruh Partisipasi dan Permodalan Anggota terhadap Kesejahteraan Anggota Koperasi Unit Desa Buluran Kenali Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. *Scientific Journals of Economic Education*, 2(1), 96–109.
- Lestari, S., Makhdalena, & Syabus, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Riau. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 3(2), 1–11.
- Pamungkas, A. Y. (2016). Pengaruh Partisipasi Anggota dan Pelayanan Kredit terhadap Keberhasilan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Tugu Lilin Pajang Surakarta. In *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Raidayani, Muhammad, S., & Faisal. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sisa Hasil Usaha (SHU) pada Koperasi di Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 3(2), 101–116.
- Redjeki, A. M., Purwoko, B., Sumarlin, A. W., Stratejik, M., Pancasila, U., Stratejik, M., & Pancasila, U. (2019). *Analisis strategi fungsional tentang pengaruh komitmen dan partisipasi anggota terhadap kinerja*



*koperasi pemerintah. 1(3), 177–195.*

Sari, N. M. K. (2016). Pengaruh Partisipasi Anggota, Pelayanan dan Permodalan terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Dharma Sesana Desa Lebih Kabupaten Gianyar. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undhiksa, 7(2), 1–11.*

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B.* Bandung: Alfabeta.

Sutriayu, Nas, S., & Haryana, G. (2016). Pengaruh Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota KUD Tiga Koto Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, 3(2), 1–10.*

Trisnawati, D., Suarman, & Hendripides. (2018). Pengaruh Pelayanan dan Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Usaha KUD Karya Sembada Desa Batang Batindih Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, 5(1), 1–11.*

Yuswono, W. (2018). Pengaruh Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Koperasi Serba Usaha (KSU) “Kharisma” Desa Loyang Kecamatan Cikedung Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmiah Indonesia, 3(1), 151–159.*