

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Pengetahuan Perkoperasian

a. Pengertian Pengetahuan Perkoperasian

Pengetahuan yakni segala sesuatu yang dipahami berkaitan dengan lingkungan sekitar. Dalam UU No. 25 Tahun 1992, “perkoperasian merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kehidupan koperasi”. Disamping itu, pengetahuan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dipahami, sementara perkoperasian yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan koperasi. Sehingga bisa dibuat kesimpulan pengetahuan perkoperasian merupakan segala sesuatu yang dipahami tentang kehidupan koperasi.¹

b. Indikator pengetahuan anggota:

- a. Pemahaman tentang koperasi
Adalah anggota mengetahui dan memahami tentang definisi, landasan, asas dan tujuan koperasi
- b. Manfaat koperasi
Adalah anggota mengetahui fungsi, manfaat, serta peran koperasi
- c. Hak dan Kewajiban koperasi
Adalah anggota memahami secara pasti hak dan kewajiban yang wajib dilaksanakan sebagai anggota koperasi
- d. Prinsip koperasi
Adalah anggota mengetahui prinsip-prinsip koperasi²

¹ Khotibul Umam, “*Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian Dan Lokasi Terhadap Partisipasi Anggota Kopma Unnes*”, Fakultas Ekonomi/Universitas Negeri Semarang, (2014), 17.

² Yohana Jaya, dkk., “*Pengaruh Pengetahuan Koperasi, Motivasi dan Pelayanan Koperasi Terhadap Minat Menjadi Anggota Koperasi Mahasiswa*,” *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi* 4, No.2 (2019):3.

c. Pentingnya Pengetahuan Perkoperasian

Anggota koperasi yang memiliki pengetahuan perkoperasian dapat menentukan keberhasilan koperasi. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian Widiyanti yang mengungkapkan keberhasilan koperasi demi tercapainya tujuan koperasi dapat ditentukan dari pengetahuan, kesadaran, serta penghayatan para anggota koperasi.³ Dengan memahami kehidupan perkoperasian, maka anggota mempunyai kesadaran dalam berpartisipasi secara aktif dan usaha koperasi bisa berkembang dan maju sehingga terwujud keberhasilan koperasi. Keberhasilan koperasi memiliki kaitan erat terhadap partisipasi secara aktif oleh seluruh anggota.

Seorang anggota dalam suatu organisasi akan memiliki keinginan untuk berpartisipasi, jika anggota tersebut memahami tujuan organisasi, cara organisasi dalam mencapai tujuannya, serta manfaat yang akan didapatkannya. Pengetahuan perkoperasian merupakan suatu hal terpenting bagi anggota koperasi. Anggota koperasi yang memiliki pengetahuan perkoperasian akan mendorong anggota tersebut untuk berpartisipasi secara aktif. Partisipasi aktif ini akan mendorong usaha koperasi menjadi berkembang dan maju sehingga mencapai suatu keberhasilan.⁴

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan jasa (*service of excellence*) yakni tingkatan keunggulan yang diinginkan serta pengendalian atas tingkatan keunggulan terkait guna mencukupi kemauan pelanggannya. Sehingga terdapat 2 (dua) faktor utama yang bisa memengaruhi kualitas jasa, yakni layanan yang diharapkan (*expected*

³ Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002),49.

⁴Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi*,169.

service) dan layanan yang dirasakan (*perceived service*).⁵

Dalam riset pemasaran, pendekatan kualitas pelayanan yang paling populer yaitu Servqual (*Service Quality*). Model ini dibentuk dari adanya perbandingan 2 (dua) faktor utama yakni layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Jika pada kenyataannya, yang dirasakan melebihi dari yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan bisa dianggap bermutu, sementara apabila pada kenyataannya kurang dari yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan bisa dianggap tidak bermutu, dan apabila pada kenyataannya sama dengan yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan bisa dianggap sudah memuaskan. Sehingga, kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai sejauh mana kenyataan berbeda dengan apa yang diharapkan atas pelayanan yang didaparkannya.⁶

b. Tujuan Kualitas Pelayanan

Tujuan dari kualitas pelayanan yang diberikan koperasi yang kepada anggota yakni:

1. Dapat memberikan kepercayaan dan perasaan puas pada konsumennya.
2. Menjaga supaya kosumen merasa dipentingkan serta diperhatikan seluruh keinginan atau kebutuhannya.
3. Upaya menjaga konsumen supaya tetap setia dalam memanfaatkan barang dan jasa yang ditawarkan.⁷

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Ada 5 (lima) indikator dalam memahami kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen atau anggotannya, yakni:

⁵Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), 276.

⁶ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 107

⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, 283.

a. Berwujud (*tangible*)

Yakni kemampuan koperasi yang bisa diamati dari bukti langsung berupa peralatan dan perlengkapan, fasilitas fisik, serta penampilan para pengurus.

b. Keandalan (*reliability*)

Yakni suatu kemampuan untuk memberi layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.

c. Ketanggapan (*responsiviness*)

Yaitu kebijakan guna membantu serta memberi layanan secara tepat dan cepat dibarengi penyampaian yang jelas.

d. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Kemampuan, pengetahuan, serta sopan santun pengurus koperasi guna menciptakan rasa kepercayaan dari anggotanya.

e. Empati (*Emphaty*)

Yakni kemudahan untuk menjalin komunikasi, hubungan yang baik, serta mengetahui apa yang dibutuhkan oleh anggotanya.⁸

d. Ciri-ciri Kualitas Pelayanan yang Berkualitas

Pelayanan yang baik dan berkualitas harus dapat ditingkatkan dan dipertahankan dari waktu ke waktu. Karena seiring perubahan waktu akan terjadi perubahan diberbagai bidang yang pada akhirnya akan merubah perilaku pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tentu sangat dibutuhkan oleh anggota dalam berpartisipasi di sebuah koperasi.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang berkualitas yakni:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana maupun prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada semua nasabah dari awal sampai akhir
4. Dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat

⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 216-217.

5. Dapat melakukan komunikasi
6. Menjamin kerahasiaan seluruh transaksi
7. Mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berupaya mengetahui kebutuhan pelanggan⁹

3. Kinerja Pengurus

a. Pengertian Kinerja

Kinerja yaitu suatu pencapaian hasil dari usaha seseorang dikarenakan perbuatan dan kemampuan yang dimiliki. Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No.740/KMK.00/1989, mengartikan kinerja sebagai suatu pencapaian prestasi pada periode tertentu yang menggambarkan tingkatan kesehatan koperasi. Dalam hal ini, kinerja dijadikan sebagai tolak ukur prestasi yang disesuaikan dengan tingkat kemampuannya.¹⁰ Pengukuran kinerja yaitu alat bagi manajemen dengan basis kinerja yang dipergunakan sebagai dasar dalam melaksanakan penilaian kinerja, yakni untuk mengukur sukses atau tidaknya suatu kegiatan atau program organisasi.

Penilaian kinerja bertujuan guna memberikan motivasi kepada para karyawannya dalam upaya tercapainya tujuan organisasi serta mentaati standar perilaku yang diberlakukan supaya membuahkan hasil dan tindakan sesuai yang diharapkan. Dalam hal ini, standar perilaku yang dimaksud mencakup rencana formal ataupun kebijakan manajemen yang selanjutnya dituangkan pada penetapan anggaran oleh perusahaan.¹¹

⁹ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktek* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2017), 66-70.

¹⁰ Apriansyah, dkk., "Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Primkop Polda Kalbar", *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Untan* 4, No.9 (2015):2.

¹¹ Jamilah, dkk., "Pengaruh Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Wanita Padang Terbuk Pekanbaru", *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau* 4, No.7 (2017): 3.

b. Indikator Kinerja

Faktor-faktor yang menjadi kriteria maupun indikator penilaian kinerja pengurus, yaitu:

1. Kualitas kerja

Terdiri atas ketelitian, ketepatan, serta kerapian dalam menjalankan pekerjaan dan tugasnya, memelihara alat-alat kerja, serta kecakapan dalam menjalankan tugas.

2. Kuantitas kerja

Mencakup output, tidak hanya output rutin, namun juga seberapa cepat suatu pekerjaan dapat terselesaikan.

3. Keandalan

Yaitu mengukur keandalan atau kemampuan pengurus dalam menjalankan tugasnya, mencakup kehati-hatian, inisiatif, dan instruktur, seperti dalam hal keandalan disiplin, peraturan kerja, pelaksanaan prosedur, dan sebagainya.

4. Sikap

Yaitu sikap pengurus terhadap koperasi, pekerjaan, rekan kerja, dan kerjasama antar pengurus.¹²

c. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja

Berikut beberapa faktor bisa memengaruhi kinerja pengurus, yakni:

1) Faktor pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan, serta mengembangkan perilaku dan juga meningkatkan pengetahuan yang disesuaikan dengan kemauan perusahaan dalam mencapai suatu tujuan.

¹² Puspa Dewi, dkk., “Pengaruh Kinerja Pengurus dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Dosen dan Karyawan Unit Simpan Pinjam STIE Indragiri Rengat”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen dan Bisnis*2, No.1 (2019): 38.

2) Faktor kesejahteraan pengurus

Tunjangan kesejahteraan (*benefit*) yang dimaksudkan disini adalah memberikan tambahan di luar gaji yang dapat diukur dengan uang kepada pengurus sebagai imbalan atas jasa yang disesuaikan dengan golongan (pangkat) berlandaskan sistem dan peraturan yang dipergunakan perusahaan, dalam hal ini tunjangan kesejahteraan yang dimaksud yaitu tunjangan hari tua (purnabakti), asuransi tenaga kerja (berupa asuransi kesejahteraan dan asuransi jiwa), dan tunjangan lainnya.

3) Motivasi

Motivasi merupakan faktor terpenting dalam memberikan dorongan kepada karyawan agar mau bekerja dengan produktif, sehingga nantinya bisa membangkitkan semangat kerja. Dalam memahami konsep dasar motivasi kerja karyawan, maka pengertian dan teori motivasi perlu dijabarkan. Manusia sebagai pekerja mempunyai hakikat sebagai makhluk normative, individual, dan sosial.¹³

4. Partisipasi Anggota

a. Pengertian Partisipasi

Partisipasi secara harafiah berasal dari bahasa asing yakni *participation*, berarti melibatkan pihak lain demi tercapainya suatu tujuan.¹⁴ Jadi partisipasi dalam suatu koperasi adalah keterlibatan anggota pada aktivitas koperasi, baik dalam keadaan yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan.¹⁵

b. Dimensi Partisipasi

Partisipasi diartikan sebagai keikutsertaan atau keterlibatan seseorang ataupun sekelompok orang

¹³ Khornelis Dehotman, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pengurus Pada Koperasi Unit Desa (Kud) Bumi Asih Kabupaten Rokan Hulu", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*10, No.2 (2019): 282-283.

¹⁴ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi* (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 2005), 91.

¹⁵ Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi*,167.

dalam kegiatan tertentu. Dalam hal ini, partisipasi memiliki 4 (empat) dimensi. Partisipasi dapat dilihat dari sifat, bentuk, pelaksanaan, maupun peran serta seseorang ataupun sekelompok orang. Adapun 4 (empat) dimensi yang dimaksud yaitu:

1. Partisipasi dipandang dari sifatnya

Partisipasi menurut sifatnya meliputi partisipasi sukarela (*foluntary*) dan partisipasi yang dipaksakan (*forced*). Partisipasi sukarela dapat terjadi jika manajemen mengawali gagasan tertentu dan bawahannya menerima gagasan tersebut guna mendukung dan berpartisipasi dalam gagasan tersebut. Sementara partisipasi yang dipaksakan yaitu para pekerja dituntut berlandaskan keputusan pemerintah atau undang-undang untuk berpartisipasi pada pengambilan keputusan terkait dengan pekerjaannya.

Apabila tidak dipaksakan oleh kondisi maupun situasi, partisipasi yang dipaksakan tentunya tidak sesuai dengan prinsip koperasi keanggotaan sukarela dan terbuka serta manajemen yang demokratis. Dalam hal ini, partisipasi yang sesuai dengan koperasi yaitu partisipasi dengan sifat sukarela. Dimana sifat sukarela memaksakan kemampuan pihak manajemen koperasi untuk merangsang partisipasi dari anggotanya. Partisipasi pada suatu koperasi tidak dapat berlangsung apabila tidak ada rangsangan partisipasi yang efektif.

2. Partisipasi dipandang dari bentuknya

Partisipasi menurut bentuknya meliputi partisipasi formal (*formal participation*) dan informal (*informal participation*). Biasanya partisipasi formal sudah terbentuk dari mekanisme formal dalam pelaksanaan dan pengambilan keputusan tiap kegiatan. Sementara partisipasi informal biasanya hanya terjadi pada persetujuan secara lisan yang dilakukan oleh atasan dan bawahan pada seluruh bidang partisipasi.

Dalam hal ini, kedua partisipasi ini dapat dijalankan secara bersamaan. Manajemen koperasi dapat merangsang partisipasi anggota baik secara formal ataupun informal, disesuaikan dengan kondisi dan situasi serta peraturan yang berlaku.

3. Partisipasi dipandang dari pelaksanaanya

Partisipasi menurut pelaksanaanya meliputi langsung dan tidak langsung. Partisipasi langsung dapat terjadi jika masing-masing orang bisa menyampaikan keberatannya secara langsung terhadap ucapannya ataupun kemauan orang lain, mengajukan pandangan, membahas permasalahan, menyampaikan secara langsung harapan, keinginan, ide-ide, saran, informasi, dan sebagainya kepada pimpinan tidak perlu melalui dewan perwakilan. Sementara partisipasi tidak langsung dapat terjadi jika ada perwakilan yang membawakan aspirasi orang lain.

Dalam hal ini, kedua partisipasi ini bisa dijalankan secara bersamaan. Partisipasi langsung bisa dijalankan dengan menggunakan fasilitas koperasi, memilih pengurus, memberikan kontribusi modal, memberi saran atau informasi dalam suatu rapat, dan sebagainya. Partisipasi tidak langsung dapat terjadi apabila jumlah anggotanya sangat banyak, maka dari itu dibutuhkan wakil dalam membawakan aspirasi.

4. Partisipasi dipandang dari segi kepentingannya

Partisipasi menurut kepentingannya meliputi partisipasi insentif (*incentive participation*) dan partisipasi kontribusi (*contributif participation*). Munculnya kedua partisipasi ini dikarenakan ada peranan ganda dari anggota sebagai pelanggan sekaligus pemilik.

Dalam kedudukan sebagai pemilik, semua anggota berkontribusi terhadap pertumbuhan maupun pembentukan perusahaan koperasi yang berbentuk kontribusi keuangan dan berperan serta dalam menetapkan tujuan, membuat keputusan,

serta melakukan pengawasan terhadap keberlangsungan koperasi. Partisipasi yang dimaksud ialah partisipasi kontribusi.

Berdasarkan kedudukannya sebagai pelanggan, para anggotanya menggunakan seluruh potensi pelayanan yang tersedia dalam memfasilitasi kepentingan setiap anggota. Partisipasi yang dimaksud ialah partisipasi insentif.¹⁶

c. Indikator Partisipasi Anggota

1. Partisipasi Anggota dalam Rapat Anggota

Para anggota hadir dan aktif untuk memberikan masukan kepada koperasi berupa kritik/saran/ide/gagasan

2. Partisipasi Anggota dalam Permodalan

Para anggota memberi kontribusi terhadap pertumbuhan dan pembentukan koperasi berbentuk keuangan yang mencakup simpanan wajib, penyerahan simpanan pokok, serta simpanan sukarela.

3. Partisipasi Anggota dalam Menggunakan Jasa Koperasi

Menggunakan seluruh potensi pelayanan yang tersedia untuk menunjang kepentingan anggota koperasi.¹⁷

d. Pentingnya Partisipasi

Partisipasi berperan dalam menetapkan pertumbuhan koperasi. koperasi tidak bisa berjalan dengan efisien maupun efektif jika tidak ada partisipasi dari anggotanya. Sehingga partisipasi dilibatkan dalam tes komparatif koperasi. Menurut Ropke, partisipasi dibutuhkan guna mengatasi penilaian buruk terhadap koperasi, membuat kebijaksanaan pengelola diperhitungkan, dan menghilangkan kesalahan dari pihak manajemen.

¹⁶ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*, 92-93.

¹⁷ Rusyana, dkk., "Pengaruh Partisipasi, Komitmen dan Kemampuan Inovasi Anggota terhadap Arah Pengembangan Koperasi", *Jurnal Manajemen* 2, No.2 (2016): 9.

Ada alasan yang paling dasar mengapa partisipasi adalah keadaan yang dibutuhkan dalam penampilan komparatif, yakni supaya pihak manajemen koperasi mengetahui kepentingan anggota dan seberapa banyaknya serta kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh seluruh anggotanya.¹⁸

Dalam koperasi, seluruh program manajemen diwajibkan mendapatkan dukungan dari anggotanya. Hal tersebut menjadi titik mula penentuan proses partisipasi berjalan. Keberhasilan seorang pemimpin sangat bergantung pada kemauan dan kemajuan bawahannya dalam partisipasi.

Perlunya partisipasi dalam koperasi menegaskan bahwa koperasi ialah suatu badan usaha yang pemilik dan pelanggannya sama. Disini bisa dianggap berkembang atau tidaknya, sukses atau tidaknya, maju mundurnya, serta bermanfaat atau tidaknya koperasi akan sangat bergantung terhadap peranan partisipasi anggota secara aktif.¹⁹

e. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi**

Penelitian yang dilakukan oleh I Ketut Catur, dkk menyatakan bahwa yang mempengaruhi partisipasi adalah pengetahuan perkoperasian, kinerja pengurus, pelayanan koperasi dan minat berkoperasi, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan perkoperasian
adalah segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan kehidupan perkoperasian yang sesuai dengan Undang-Undang perkoperasian.
- 2) Kinerja Pengurus
adalah sifat yang melekat pada diri pengurus yang memungkinkan pengurus melaksanakan suatu tindakan mental atau fisik untuk memimpin organisasi dan usaha koperasi yang dikelola.
- 3) Kualitas pelayanan

¹⁸ Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi*, 166-167.

¹⁹ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*, 95-97.

adalah usaha koperasi dalam memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota, sehingga anggota memperoleh kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

- 4) Minat berkoperasi adalah keinginan yang tinggi yang diwujudkan dalam perasaan senang, perhatian, konsentrasi, sadar, dan mempunyai kemauan terlibat dalam kegiatan koperasi.²⁰

f. Cara Meningkatkan Partisipasi

Partisipasi dalam koperasi terdiri atas partisipasi insentif dan kontributif. Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam upaya peningkatan partisipasi, pertama yaitu manajemen koperasi wajib meningkatkan rangsangan-rangsangan insentif kepada para anggotanya dengan cara meningkatkan pemanfaatan keanggotaan. Adapun kegiatan yang bisa dijalankan dalam peningkatan partisipasi insentif, yaitu:

- 1) Memasok barang maupun jasa yang diperlukan oleh para anggota dengan kualitas yang lebih baik dibanding pesaingnya di pasar.
- 2) Memaksimalkan hara pelayanan anggota.
- 3) Memasok barang-barang yang tidak disediakan oleh pasar bebas wilayah koperasi maupun pemerintah.
- 4) Berupaya untuk membagikan dividen kepada setiap anggotanya (SHU per anggota) yang mengalami peningkatan dari waktu ke waktu.

Adapun kegiatan yang bisa dijalankan dalam peningkatan partisipasi kontributif, yaitu:

²⁰ I Ketut Catur, dkk., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi Dan Kesejahteraan Anggota Pada Koperasi Unit Desa (Kud) Di Kabupaten Jembrana", *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 7, No.12 (2018): 2523-2524.

- 1) Memberikan penjelasan mengenai maksud, tujuan perencanaan, serta keputusan yang akan diambil.
- 2) Meminta saran maupun tanggapan mengenai perencanaan dan pengambilan keputusan.
- 3) Meminta informasi mengenai segala sesuatu dari seluruh anggota pada suatu pengambilan keputusan.
- 4) Memberi kesempatan yang sama terhadap seluruh anggota pada suatu pengambilan keputusan.²¹

5. Koperasi

a. Pengertian Koperasi

Koperasi diambil dari Bahasa Latin yakni *cooperation* artinya bekerja sama atau kerja sama. Koperasi secara umum diartikan sebagai suatu kumpulan otonom dari sekelompok orang yang tergabung dengan sukarela guna mencukupi keperluan serta aspirasi budaya, sosial, dan ekonomi mereka yang sama melalui perusahaan yang dimiliki dan diawasi secara demokratis.²² Di Indonesia, koperasi sudah banyak dikenal dan disebutkan dalam kehidupan sehari-hari sebagai suatu usaha bersama di bidang ekonomi dengan tujuan peningkatan taraf hidup dan memperbaiki kedudukan ekonomi para anggotanya.²³ Dengan demikian, koperasi mempunyai jati diri, oleh, dari, dan untuk anggota serta dalam melaksanakan aktivitasnya yang berlandaskan pada prinsip koperasi.²⁴

Berdasarkan pemaparan tersebut, bisa dibuat kesimpulan yaitu koperasi memiliki ciri-ciri:

- 1) Terdapat sekelompok orang yang memiliki kesamaan kepentingan ekonomis.

²¹ Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*, 101-103.

²² Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 46

²³ Sagimun, *Koperasi Indonesia* (Jakarta: Inti Idayu Press, 1990), 2

²⁴ Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi*, 2

- 2) Mempunyai serta membangun suatu usaha secara bersama-sama.
- 3) Mempunyai motivasi kuat agar bisa berdikari sebagai kekuatan utama dari kelompok.
- 4) Kepentingan bersama sebagai gambaran dari kepentingan seseorang maupun para anggota ialah tujuan utama usaha bersama mereka.
- 5) Terdapat sekelompok orang yang memiliki kesamaan kepentingan ekonomis.²⁵

b. Asas Koperasi

Asas koperasi pada Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 ialah asas kekeluargaan. Dalam hal ini, dengan memegang teguh asas kekeluargaan yang disesuaikan dengan pribadi Indonesia, bukan berarti koperasi mengesampingkan syarat serta sifat ekonomi, sehingga kehilangan efisiensinya.

Asas kekeluargaan menggambarkan adanya budi hati Nurani dan kesadaran manusia untuk melaksanakan seluruh aktivitas koperasi oleh semua dan untuk semua, di bawah pimpinan pengurus serta pemilikan dari anggota berlandaskan kebenaran dan keadilan serta berani berkorban demi kepentingan bersama.

PP Nomor 60 Tahun 1959 menyebutkan asas-asas koperasi mencantumkan bahwa:

- 1) Koperasi yaitu perkumpulan orang ataupun badan hukum koperasi dan bukan perkumpulan modal.
- 2) Koperasi wajib memiliki asas kekeluargaan.
- 3) Menjadi anggota koperasi secara sukarela.
- 4) Koperasi memiliki tujuan guna mengembangkan kesejahteraan masyarakat dan daerah kerjanya secara umum.²⁶

c. Fungsi Koperasi

Koperasi memiliki fungsi yang tidak bisa terpisah dari kondisi maupun situasi, latar belakang sejarah

²⁵ Sudarsono dan Edilius, *Koperasi dalam Teori dan Praktek*, 12

²⁶ Toman Sony Tambunan dan Hardi Tambunan, *Manajemen Koperasi* (Bandung: Yrama Widya, 2019), 12-13.

dan budaya, serta cita-cita perjuangan kemerdekaan bangsa Indonesia.

Ada empat fungsi Koperasi Indonesia:

- 1) Sebagai alat perjuangan ekonomi dalam peningkatan kesejahteraan rakyatnya.
- 2) Sebagai salah satu urat nadi perekonomian bangsa.
- 3) Sebagai alat demokrasi nasional.
- 4) Sebagai alat pembinaan insan masyarakat guna mengokohkan kedudukan perekonomian bangsa dan bersatu dalam pengaturan tatalaksana perekonomian.²⁷

d. Jenis Koperasi

Untuk konteks Indonesia, pembagian koperasi berlandaskan pada kebutuhan masyarakatnya. Koperasi di Indonesia secara umum diklasifikasikan menjadi 5 (lima), yakni:

- 1) Koperasi Konsumsi
Yakni koperasi yang memasok kebutuhan sehari-hari para anggota, misalnya gula, minyak goreng, beras dan sebagainya.
- 2) Koperasi Simpan Pinjam atau Koperasi Kredit
Koperasi ini dibentuk dengan tujuan guna memberi kesempatan kepada anggota koperasi dalam mendapatkan pinjaman secara mudah serta biaya bunga yang kecil.
- 3) Koperasi Produksi
Yakni koperasi yang bergerak di bidang produksi barang baik yang dijalankan anggotanya maupun koperasi itu sendiri.
- 4) Koperasi jasa
Yakni koperasi yang bergerak di bidang pemasok jasa tertentu bagi anggota koperasi dan masyarakat.

²⁷ Sudarsono dan Edilius, *Koperasi dalam Teori dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002),80.

5) Koperasi Unit Desa

Yakni koperasi yang dibangun dengan tujuan guna mengoptimalkan produksi dan kehidupan masyarakat yang ada di lingkungan pedesaan.²⁸

e. Tinjauan tentang Koperasi Serba Usaha

Koperasi Serba Usaha (KSU) ialah koperasi aneka usaha baik dari sisi fungsi ekonomi yang dijalankan maupun dari sisi komoditi yang diperdagangkan.²⁹ Koperasi Serba Usaha (*multi purpose cooperative*) adalah kombinasi antara koperasi pemasaran, koperasi produksi, serta koperasi jasa.³⁰ KSU biasanya dibentuk untuk sekaligus menjalankan berbagai usaha, melainkan dalam pertumbuhannya dikarenakan usaha yang dijalankannya semakin prospektif dan semakin kuat maka ia juga mendapatkan peluang usaha lain di luar bidang yang semula dijalankannya. Akan tetapi tentunya tingkat kesulitan mengelola koperasi ini lebih tinggi dari pada koperasi usaha tunggal.³¹

f. Nilai-nilai Dasar Koperasi Serba Usaha dalam Prespektif Islam

Sebagian besar orang beranggapan bahwa koperasi ialah suatu lembaga usaha yang sesuai dalam memberdayakan masyarakat kecil. Koperasi mempunyai nilai mulia misalnya keterbukaan, persamaan, kejujuran, tanggung jawab, menolong diri sendiri, demokratis, solidaritas, keadilan, persamaan, kepedulian terhadap orang lain, dan tanggung jawab sosial.

Koperasi berdasarkan pandangan islam masuk dalam golongan yang *syarikah* atau *sirkah*. Lembaga ini merupakan suatu wadah kerja sama, kekeluargaan, kemitraan, serta usaha yang baik, sehat, dan juga halal.

²⁸ Abdul Bashith, *Islam dan Manajemen Koperasi* (Malang: UIN Malang Press, 2008), 103-112.

²⁹ Sudarsono dan Edilius, *Koperasi dalam Teori dan Praktek*, 182.

³⁰ Jonchen Ropke, *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*, 16.

³¹ Abdul Bashith, *Islam dan Manajemen Koperasi*, 123.

Sayyid Sabiq menyebutkan *Syirkah* terbagi atas 4 (empat) bentuk, yakni:

- 1) *Syirkah 'Inan*
- 2) *Syirkah Muwafadhah*
- 3) *Syirkah Wujud*
- 4) *Syirkah Abdan*

Hukum koperasi bisa ditentukan dari sifat dan ciri-ciri koperasi itu sendiri dalam melaksanakan aktivitasnya. Koperasi Serba Usaha (KSU) yang merupakan sekumpulan orang yang mengupayakan modal bersama untuk suatu usaha dagang ataupun jasa yang dijalankan secara bersama dan hasil keuntungannya dibagi bersama, selama perdagangan ataupun jasa tersebut tidak berlebihan dan layak dalam pengambilan keuntungannya, maka diperbolehkan, apalagi bila kehadiran koperasi tersebut meringankan dan memberikan kemudahan masyarakat terkait.³²

6. Profil KSU Padurenan Jaya

KSU Padurenan Jaya ialah suatu koperasi desa yang dijadikan sebagai wadah bagi para anggotanya yang merupakan pelaku UMKM konveksi dan bordir di Desa Padurenan. KSU Padurenan Jaya terletak di Jalan K. Hasyim Gang I Nomor 4, Padurenan, Kecamatan Gebog, Kabupaten Kudus. Koperasi ini berdiri karena adanya penelitian yang dilakukan oleh BI dan beberapa dinas terkait, dimana pada saat itu terlihat adanya peluang besar di desa tersebut dikarenakan banyak masyarakat yang mempunyai usaha konveksi. Inilah yang kemudian dilakukan pelatihan dan pembinaan dari KBI Semarang dan dinas terkait yakni Balai Besar Peningkatan Produktivitas (BBPP), Depnakertrans RI, Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Tengah, Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas, Bank Jawa Tengah, serta Pemerintah Kabupaten Kudus yang dikembangkan oleh desa

³² Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi*, 14-15.

Padurenan sebagai desa produktivitas kluster konveksi dan bordir.

Koperasi ini dibentuk secara sah dengan nomor 503/20/BU/21/2009, dan selanjutnya dinamai Koperasi Serba Usaha (KSU) Padurenan Jaya. Koperasi ini diresmikan oleh Bupati Kudus pada 22 April 2009 . Saat ini KSU Padurenan Jaya memiliki anggota berjumlah 163 anggota dengan manajemen yang sederhana. Maka dari itu, baik seluruh peraturan maupun struktur organisasi yang terdapat dalam KSU Padurenan Jaya masih sangat sederhana.

KSU Padurenan Jaya memiliki Visi yaitu Menjadikan Desa Padurenan sebagai kluster wisata yang mempunyai produktivitas dan daya persaingan industri sehingga memiliki peranan dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi disekitarnya.

KSU Padurenan Jaya memiliki Misi, yaitu:

- a. Memberdayakan masyarakat di desa produktif Padurenan sebagai manusia yang produktif, kreatif, religius, serta mempunyai etika bisnis dan modal sosial yang tinggi.
- b. Mengajak aparatur pemerintah untuk ikut serta secara aktif dalam pembangunan infrastruktur dan *stakeholder* untuk terlibat secara aktif dalam peningkatan daya persaingan di industri konveksi dan bordir sehingga mendorong terciptanya *Dimond Cluster* konveksi dan bordir di Desa Padurenan.
- c. Mendukung pertumbuhan beragam industri pendukung dan jaringan usaha yang bersinergi dalam meningkatkan daya persaingan *dimond cluster* konveksi dan bordir di Desa Padurenan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki dasar yang mencakup teori ataupun temuan melalui berbagai penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai data pendukung. Penelitian terdahulu tentang Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan, dan Partisipasi Anggota adalah:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Jean Elikal Marna dan Yunia Wardi ³³	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawt Bukit Sanding Tigo Bawan Kab. Agam	Persamaan penelitian terdahulu dengan yang akan ditulis oleh peneliti Yaitu keduanya membahas Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota. Selain itu metode penelitian keduanya dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan ditulis oleh peneliti yaitu penelitian terdahulu membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawt Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab. Agam sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu pengaruh pengetahuan perkoperasian,	-Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra koperasi -Variabel kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota.

³³ Jean Elikal Marna dan Yunia Wardi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawt Bukit Sandiang, Tigo Bawan Kab. Agam," *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang*1, No 1 (2014).

				kualitas pelayanan, dan kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota koperasi di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.	
2	Ni Nyoman Ayu Rani dan Ni Nyoman Yuliarmi ³⁴	Pengaruh Jasa Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Denpasar Selatan	Persamaan penelitian terdahulu dengan yang akan di tulis oleh peneliti yaitu keduanya membahas Pelayanan dan Partisipasi Anggota. Selain itu metode penelitian keduanya dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Pengaruh Jasa Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Denpasar Selatan, dengan Variabel X: Jasa Pelayanan dan Variasi Produk dan Variabel Y: Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha	-Variabel Jasa Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Partisipasi Anggota -Variabel Jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap SHU

³⁴ Ni Nyoman Ayu Rani dan Ni Nyoman Yuliarmi, "Pengaruh Jasa Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Denpasar Selatan," *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*4, No.9 (2015):107.

				sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengurus terhadap Partisipasi Anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus, menggunakan variabel X: pengetahuan perkoperasian, Kualitas Pelayanan, dan kinerja pengurus dan satu Variabel Y: Partisipasi Anggota	
3	Sakdiyah, Ismail dan Khairatun Nada ³⁵	Pengaruh Pengetahuan perkoperasian terhadap partisipasi	Persamaan penelitian terdahulu dengan yang akan ditulis peneliti	Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan ditulis peneliti yaitu	Variabel pengetahuan perkoperasian terbukti berpengaruh positif

³⁵ Sakdiyah, dkk., “Pengaruh Pengetahuan perkoperasian terhadap partisipasi anggota pada koperasi pegawai republic Indonesia subur makmur banda aceh,” *Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi* 7, No.1 (2019):50

		anggota pada koperasi pegawai republic Indonesia subur makmur banda aceh	yakni keduanya membahas Pengetahuan Perkoperasian dan Partisipasi Anggota. Selain itu metode penelitian keduanya dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.	penelitian terdahulu membahas Pengaruh pengetahuan perkoperasian terhadap partisipasi anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia, dengan satu Variabel X: Pengetahuan Perkoperasian dan Variabel Y: Partisipasi Anggota. Sementara penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu pengaruh pengetahuan perkoperasian dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus, dengan dua Variabel X:	dan signifikan terhadap partisipasi anggota
--	--	---	---	---	--

				pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan, dan kinerja pengurus. Variabel Y: partisipasi anggota	
4	Nofanda Tri ³⁶	Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Perkoperasian, Kreativitas Pengurus Dan Motivasi Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta	Persamaan penelitian terdahulu dengan yang akan ditulis yakni keduanya membahas Pengetahuan Perkoperasian dan Partisipasi Anggota. Selain itu metode penelitian keduanya dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan ditulis peneliti yaitu penelitian terdahulu membahas Pengaruh pengetahuan Anggota Tentang Perkoperasian, Kreativitas Pengurus dan Motivasi Anggota terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas	-Variabel pengetahuan anggota tentang perkoperasian terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota - Variabel kreativitas pengurus berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota - Variabel motivasi

³⁶ Nofanda Tri Odhiansyah,” Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Perkoperasian, Kreativitas Pengurus Dan Motivasi Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta,” *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi* 5, No. 4, (2016):281-282.

				Negeri Yogyakarta menggunakan tiga Variabel X: Pengetahuan Anggota tentang Perkoperasian, Kreativitas Pengurus dan Motivasi Anggota, dengan satu Variabel Y: Partisipasi Anggota. Sementara penelitian ini adalah pengaruh pengetahuan perkoperasian dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus, dengan dua Variabel X: pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan, dan kinerja	anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota
--	--	--	--	--	--

				pengurus. Variabel Y: partisipasi anggota	
5	Apriansyah , Husni Syahrudin, Bambang Budi Utomo ³⁷	Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Primkop Polda Kalbar	Persamaan penelitian terdahulu dengan yang akan ditulis peneliti Yaitu keduanya membahas kinerja pengurus dan Partisipasi Anggota. Selain itu metode penelitian keduanya dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan skripsi yang akan ditulis peneliti yaitu penelitian terdahulu membahas Pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota pada koperasi primkop Polda Kalbar sedangkan penelitian ini adalah pengaruh pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan dan kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota	Variabel kinerja pengurus terbukti terdapat pengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota

³⁷ Apriansyah, dkk, “Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Primkop Polda Kalbar”, *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Untan* 4, No.9 (2015): 2.

				koperasi di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.	
--	--	--	--	--	--

C. Kerangka berfikir

Kerangka berfikir bisa diartikan sebagai alur berfikir yang digunakan pada suatu penelitian dan tergambar dengan sistematis serta menyeluruh sesudah memiliki teori pendukung dalam penelitian ini. Dari pemaparan latar belakang maupun landasan teori terkait, maka bisa disusun suatu model penelitian teoritis mengenai pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KSU Padurenan Jaya, Gebog Kudus.

Koperasi merupakan suatu organisasi yang tidak hanya kumpulan modal namun juga perkumpulan orang yang lebih mementingkan kesejahteraan anggota. Salah satu upaya penting dalam mengembangkan koperasi yaitu dengan mengoptimalkan kualitas partisipasi anggota koperasi serta kemampuan anggota untuk menuntut haknya serta melaksanakan kewajibannya. Koperasi bisa dikatakan berkembang atau tidak bergantung pada partisipasi anggotanya. Partisipasi anggota tersebut bisa diukur dengan indikator yakni partisipasi anggota dalam memanfaatkan kegiatan usaha koperasi, partisipasi dalam RAT, serta partisipasi dalam permodalan.

Anggota koperasi memiliki pertimbangan untuk berpartisipasi secara aktif dalam koperasi yakni kualitas pelayanan, pengetahuan perkoperasian, serta kinerja pengurus koperasi. Anggota yang mempunyai pengetahuan perkoperasian akan sadar untuk mau berpartisipasi secara aktif demi tercapainya kemajuan perkembangan koperasi. Dalam hal ini, pengetahuan perkoperasian ialah segala sesuatu yang dipahami berkaitan dengan kehidupan koperasi, yang menjadi indikatornya, yakni: pengertian koperasi, manfaat koperasi, serta hak dan kewajiban anggota koperasi.

Kualitas pelayanan yaitu suatu sikap dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas, diantaranya adalah kecepatan, ketepatan,

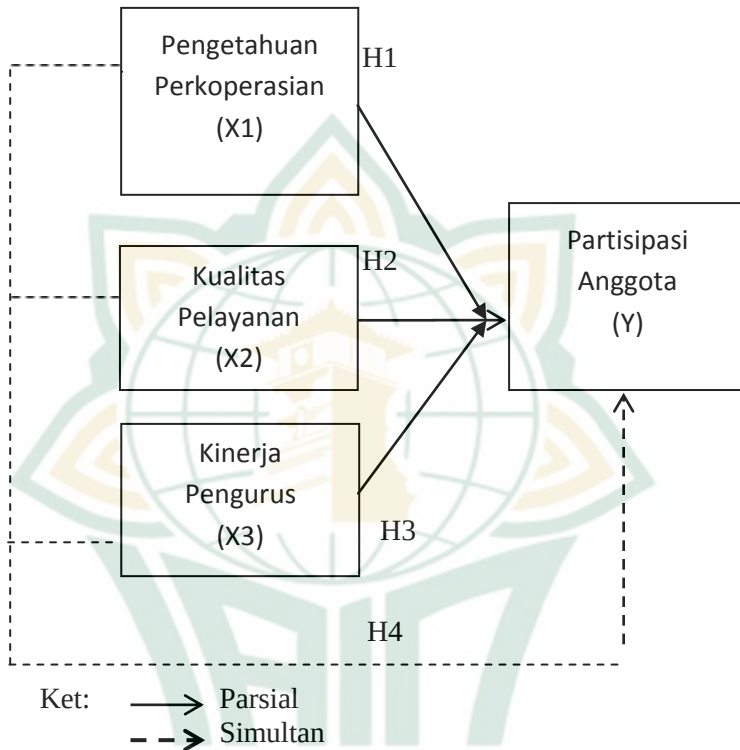
kenyamanan, dan keramahan. Kualitas pelayanan biasanya berwujud bagaimana pengurus melayani anggota yang memiliki kepentingan dengan koperasi, cara berkomunikasi dengan anggota, sopan santun pelayan toko, ketepatan menghitung jumlah barang, dan sebagainya. Kualitas pelayanan yang baik, dapat mendorong anggota agar mau berpartisipasi aktif dalam koperasi untuk kembali lagi membeli di toko koperasi atau menggunakan jasa yang disediakan koperasi.

Kinerja pengurus juga berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Kinerja diartikan sebagai sebuah hasil kerja yang hendak diperoleh seseorang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya, berdasarkan waktu, kecakapan, serta pengalaman.³⁸ Kinerja pengurus yang baik akan mendorong anggota agar mau berpartisipasi secara aktif dalam koperasi.

Dengan demikian, supaya anggota dapat berpartisipasi secara aktif di koperasi tersebut maka dibutuhkan pengetahuan perkoperasian anggota yang luas, kualitas pelayanan dan kinerja pengurus yang diberikan kepada anggota baik dan memuaskan. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan supaya sesuai dengan masalah dan tujuan yang telah ditentukan, sehingga memerlukan penyusunan kerangka pemikiran, yaitu

³⁸ Khornelis Dehotman, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pengurus Pada Koperasi Unit Desa (Kud) Bumi Asih Kabupaten Rokan Hulu", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 10, No.2 (2019): 282.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis Penelitian yaitu jawaban yang memiliki sifat sementara terkait permasalahan penelitian, hingga akhirnya dapat dibuktikan dengan data yang sudah dikumpulkan.³⁹ Dikatakan sementara karena jawaban yang disampaikan hanya belandaskan pada teori, belum berlandaskan pada fakta-fakta yang diperoleh dari data yang dikumpulkan. Disamping itu, hipotesis asosiatif ialah suatu jawaban sementara terhadap perumusan permasalahan asosiatif, yakni yang menyatakan

³⁹ Masrukin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus : DIPA STAIN KUDUS 2009), 123.

hubungan diantara 2 (dua) variabel maupun lebih.⁴⁰ Hipotesis penelitian yang dipergunakan adalah berikut ini :

1. Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian terhadap Partisipasi Anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus

Keberhasilan koperasi Koperasi demi tercapainya tujuan koperasi dapat ditentukan dari kesadaran, pengetahuan, dan penghayatan anggotanya terhadap koperasi. Anggota yang memiliki pengetahuan mengenai koperasi akan berkeinginan untuk ikut berpartisipasi secara aktif dalam koperasi tersebut. Adanya partisipasi aktif oleh anggota koperasi dapat mengembangkan dan memajukan koperasi tersebut sehingga mencapai suatu keberhasilan. Oleh karena itu, banyak dari koperasi mengadakan seminar dan pelatihan guna menambah pengetahuan perkoperasian anggota. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sakdiyah, Ismail dan Khairatun Nada, variabel pengetahuan perkoperasian memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota.⁴¹ Jadi hipotesisnya dapat dirumuskan berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh Pengetahuan Perkoperasian terhadap Partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

Ha : Pengetahuan Perkoperasian berpengaruh terhadap Partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KSU Padurenan Gebog, Kudus

Upaya dalam menciptakan serta mempertahankan pelanggan sebaiknya dijadikan sebagai prioritas yang lebih besar. Dalam hal ini, kualitas pelayanan akan

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 103.

⁴¹ Sakdiyah, dkk, "Pengaruh Pengetahuan perkoperasian terhadap partisipasi anggota pada koperasi pegawai republic Indonesia subur makmur banda aceh," *Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi* 7, No.1 (2019):50

memotivasi anggotanya agar mau menjalin hubungan yang saling memberikan keuntungan dalam jangka panjang bagi koperasi, karena timbul ikatan emosional yang memungkinkan koperasi memahami apa yang menjadi harapan terhadap kebutuhan anggota. Pelayanan yang baik serta memiliki kualitas akan menarik simpati pelanggan dan juga bisa memaksimalkan kepuasan pelanggan atau anggotanya. Kepuasan ini yang dijadikan sebagai dasar demi terciptanya pelanggan yang setia. Adanya pelayanan yang memiliki kualitas secara optimal, bisa menarik pelanggan yang setia dan mau ikut berpartisipasi aktif dalam koperasi.

Dalam penelitian Latifah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.⁴² Adapun hipotesisnya bisa dirumuskan berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

3. Pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Partisipasi Anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

Kinerja menjadi bagian penting dalam sebuah organisasi khususnya adalah koperasi. Kinerja pengurus yaitu suatu hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang diperoleh seorang pengurus dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya di koperasi. Kinerja pengurus dapat diamati atas dasar persepsi anggota koperasi terhadap kinerja pengurus koperasi terkait. Oleh karena itu, kinerja pengurus artinya melaksanakan fungsi dan tugasnya secara

⁴² Latifah Nur, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta," *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi* 6, No.3 (2017):206.

bertanggung jawab demi tercapainya keberhasilan koperasi dalam meningkatkan keuntungannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Debbie Anggriana Suarman, dan Hendripides, variabel kinerja pengurus berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.⁴³ Jadi hipotesisnya dapat dirumuskan berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

Ha : Kinerja Pengurus berpengaruh terhadap Partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

4. Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengurus terhadap Partisipasi Anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

Partisipasi yang baik yaitu pada saat anggota koperasi berkontribusi dalam koperasi dan memiliki tanggung jawab terhadap kewajibannya, hal ini ditandai dengan peningkatan SHU koperasi dari tahun ke tahun, peningkatan jumlah modal koperasi, dan sebagainya. Kualitas pelayanan menunjuk pada kemampuan pengurus untuk menjalankan seluruh tugas-tugasnya menggunakan indikator keberhasilan yang sudah ditentukan. Pengetahuan anggota dalam hal ini mencakup pengetahuan mengenai manfaat koperasi, serta hak dan kewajiban anggota koperasi.

Partisipasi anggota juga didorong dengan adanya pengetahuan perkoperasian anggota, dimana dengan pengetahuan perkoperasian anggota mempunyai pengetahuan secara mendalam tentang koperasi, memahami koperasi, serta bisa menerapkannya sehingga anggota bisa terlibat dalam aktivitas usaha koperasi demi terwujudnya keberhasilan koperasi.

⁴³ Debbie Anggriana, dkk, "Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Karyawan Pt Bank Riau Kepri Pekanbaru," *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau*2, No.1 (2015):7.

Selain itu, kualitas pelayanan juga memiliki peranan dalam meningkatkan partisipasi anggotanya. Jika pelayanan yang diberikan koperasi memiliki kualitas yang baik, maka anggota dapat terdorong untuk berpartisipasi dalam segala kegiatan yang ada di koperasi, dalam meningkatkan partisipasi aktif anggota, kinerja pengurus yang baik juga diperlukan, dalam hal ini ketika pengurus mempunyai kinerja yang baik maka anggota akan merasa puas dan termotivasi untuk ikut berpartisipasi secara aktif. Dengan hal ini maka pengurus koperasi harus memiliki kinerja yang baik.

Penelitian Puspa Dewi, dkk variabel kualitas pelayanan dan kinerja pengurus berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.⁴⁴ Jadi hipotesisnya dapat dirumuskan berikut:

Ho : Tidak terdapat pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengurus terhadap Partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

Ha : Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengurus berpengaruh terhadap Partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

⁴⁴ Puspa Dewi, dkk., “Pengaruh Kinerja Pengurus dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Dosen dan Karyawan Unit Simpan Pinjam STIE Indragiri Rengat”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen dan Bisnis*2, No.1 (2019): 50.