

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Partisipasi Anggota

a. Pengertian Partisipasi Anggota

Secara harfiah partisipasi diambil dari bahasa asing *participation*, yang artinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan. (Hendar & Kusnadi, 2005: 91). Menurut Davis dan Newstrom (1989) yang dikutip dalam jurnal yang ditulis oleh Achma Hendra Setiawan (2004), partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan ikut berbagi tanggung jawab atas tercapainya tujuan tersebut. Seorang pemimpin akan berhasil melaksanakan tugasnya bilamana pimpinan tersebut mampu meningkatkan partisipasi semua komponen atau unsur yang ada. Oleh karena itu, seorang pemimpin dalam bidang apapun, mulai dari tingkat paling atas sampai tingkat paling bawah harus mampu meningkatkan partisipasi semua komponen atau semua unsur yang ada.

Istilah partisipasi dikembangkan untuk menyatakan atau menunjukkan peran serta (keikutsertaan) seseorang atau sekelompok orang dalam aktivitas tertentu. Partisipasi Anggota dalam koperasi

berarti mengikutsertakan anggota koperasi itu dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama.

Partisipasi anggota koperasi berarti anggota memiliki keterlibatan mental dan emosional terhadap koperasi, memiliki motivasi berkontribusi kepada koperasi, dan berbagai tanggung jawab atas pencapaian tujuan organisasi maupun usaha koperasi. Partisipasi anggota dalam koperasi dapat dirumuskan sebagai keterlibatan para anggota secara aktif dan menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijakan, arah dan langkah usaha, pengawasan terhadap jalannya usaha koperasi, penyertaan modal usaha, dalam pemanfaatan usaha, serta dalam menikmati sisa hasil usaha.

Partisipasi anggota juga dapat diartikan sebagai keikutsertaan anggota dalam berbagai bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi, baik kedudukan anggota sebagai pemilik maupun sebagai pengguna/pelanggan. Keikutsertaan anggota ini diwujudkan dalam bentuk pencurahan pendapat dan pikiran dalam pengambilan keputusan, dalam pengawasan, kehadiran dan keaktifan dalam rapat anggota, pemberian kontribusi modal keuangan, serta pemanfaatan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Secara umum, Partisipasi anggota koperasi menyangkut partisipasi terhadap sumberdaya, pengambilan keputusan, dan pemanfaatan, atau seringkali dibuat kategori partisipasi kontributif, partisipasi insentif. (Hendar & Kusnadi, 2005: 91).

Jadi, menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Partisipasi anggota adalah keterlibatan mental dan emosional orang-orang yang mendorong mereka untuk melakukan usaha atau bekerjasama dalam koperasi dengan jalan memberikan kontribusi atau peran serta mereka pada koperasi dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan.

b. Dimensi Partisipasi

Hendar & Kusnadi (2005: 92-93) mengklasifikasikan partisipasi berdasarkan 4 dimensi, yaitu dipandang dari sifatnya, bentuknya, pelaksanaannya dan peran serta perorangan/sekelompok orang. Dimensi-dimensi partisipasi dijelaskan sebagai berikut:

1) Dimensi partisipasi dipandang dari sifatnya

Dipandang dari sifatnya, partisipasi dapat berupa, partisipasi yang dipaksakan (*forced*) dan partisipasi sukarela (*voluntary*). Jika tidak dipaksa oleh situasi dan kondisi, partisipasi yang dipaksakan (*forced*) tidak sesuai dengan prinsip koperasi keanggotaan terbuka dan sukarela serta manajemen yang demokratis. Partisipasi yang sesuai pada koperasi adalah partisipasi yang bersifat sukarela. Sifat kesukarelaan ini menuntut kemampuan manajemen koperasi dalam merangsang aktivitas partisipasi anggota. Tanpa rangsangan partisipasi yang efektif, partisipasi dalam koperasi tidak akan berjalan.

2) Dimensi partisipasi dipandang dari bentuknya

Dipandang dari sifat keformalannya, partisipasi dapat bersifat formal (*formal participation*) dan dapat pula bersifat informal (*informal participation*). Pada partisipasi yang bersifat formal biasanya telah tercipta suatu mekanisme formal dalam pengambilan keputusan dan dalam pelaksanaan setiap kegiatan (misalnya serikat pekerja, dewan pengurus). Pada partisipasi yang bersifat informal biasanya hanya terdapat persetujuan lisan antara atasan dan bawahan dalam bidang-bidang partisipasi.

Pada koperasi, kedua bentuk partisipasi ini bisa dilaksanakan secara bersama-sama. Manajemen partisipasi bisa merangsang partisipasi anggota secara formal maupun informal, tergantung situasi dan kondisi serta aturan-aturan partisipasi yang diberlakukan.

3) Partisipasi dipandang dari pelaksanaannya

Dipandang dari pelaksanaannya, partisipasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun secara tidak langsung. Partisipasi langsung terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, menyampaikan ide-ide, informasi, keinginan, harapan, saran, dan lain-lain kepada pihak yang menjadi pimpinannya tanpa harus melalui dewan perwakilan. Sedangkan partisipasi tidak langsung terjadi apabila ada wakil yang membawa aspirasi orang lain, misalnya karyawan atau anggota.

Pada koperasi, partisipasi langsung dan partisipasi tidak langsung dapat dilaksanakan secara bersama-sama tergantung pada situasi dan kondisi serta aturan yang berlaku. Partisipasi langsung dapat dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas koperasi (membeli atau menjual kepada koperasi), memberikan saran-saran atau informasi dalam rapat-rapat, memberikan kontribusi modal, memilih pengurus, dan lain-lain. Partisipasi tidak langsung terjadi apabila jumlah anggota terlalu banyak, anggota tersebar di wilayah kerja koperasi yang begitu luas, atau koperasi yang terintegrasi, sehingga diperlukan perwakilan-perwakilan untuk menyampaikan aspirasinya.

4) Dimensi partisipasi dipandang dari segi kepentingannya

Dari segi kepentingannya, partisipasi dalam koperasi dapat berupa partisipasi kontributif (*contributif participation*) dan partisipasi intensif (*incentif participation*). Kedua jenis partisipasi ini timbul sebagai akibat peran ganda anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan.

Dalam kedudukannya sebagai pemilik, (a) para anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan (penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, atau dana-dana pribadi yang diinvestasikan pada koperasi), dan (2) mengambil bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan dan proses

pengawasan terhadap jalannya perusahaan koperasi. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi kontributif.

Dalam kedudukannya sebagai pelanggan/pemakai, para anggota memanfaatkan berbagai potensi pelayanan yang disediakan oleh perusahaan koperasi dalam menunjang kepentingannya. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi insentif.

Para anggota akan terus mempertahankan keanggotaannya dan terus mengadakan transaksi dengan perusahaan koperasi apabila mereka memperoleh manfaat, artinya sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, yaitu memperoleh barang dan jasa yang harganya, mutu, dan syarat-syaratnya lebih menguntungkan daripada yang diperoleh dari pihak lain yang bukan koperasi.

Para anggota harus ikut serta membiayai perusahaan koperasi yang diperlukan untuk menunjang usaha dan rumah tangga para anggotanya secara efisien sesuai dengan kebutuhan dan tujuannya. Di samping itu, mereka harus memiliki hak, kemungkinan bertindak, motivasi dan kesanggupan berpartisipasi dalam menentukan tujuan, mengambil keputusan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha koperasi.

c. Pentingnya Partisipasi

Secara umum, partisipasi dapat diartikan sebagai keterlibatan diri seseorang dalam suatu kegiatan, baik secara langsung maupun tidak langsung atau suatu proses identifikasi diri seseorang untuk menjadi peserta dalam kegiatan bersama dalam situasi sosial tertentu.

Partisipasi merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu organisasi. Melalui partisipasi, segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan direalisasikan. Semua program yang harus dilaksanakan oleh manajemen perlu memperoleh dukungan dari semua unsur atau komponen yang ada dalam organisasi. Tanpa dukungan semua unsur atau komponen, pelaksanaan program-program manajemen tidak akan berhasil dengan baik. (Hendar & Kusnadi, 2005: 95).

Derajat ketergantungan antara anggota dengan perusahaan koperasi atau sebaliknya akan menentukan baik buruknya perkembangan organisasi maupun usaha koperasi. Semakin kuat ketergantungan anggota dengan perusahaan koperasi, maka semakin tinggi dan baik perkembangan organisasi dan usaha koperasi, sehingga koperasi merasakan manfaat keberadaan koperasi dan koperasi semakin sehat berkembang sebagai badan usaha atas dukungan anggota secara penuh.

Koperasi memberikan manfaat (*cooperative effect*) secara ekonomi langsung maupun tidak langsung bagi anggota, dan anggota mendukung, berinteraksi, serta proaktif bagi perkembangan usaha koperasi. Partisipasi anggota dengan perusahaan koperasi seringkali juga terjadi konflik atau biasanya terjadi ketimpangan karena perbedaan kepentingan atau adanya konflik kepentingan antara anggota dengan

koperasi. Beberapa kepentingan yang berkaitan dengan hal ini menyangkut tingkat pelayanan, kepentingan organisasi, serta penentuan dan pembagian sisa hasil usaha.

Mengenai pentingnya partisipasi dalam kehidupan koperasi ditegaskan Hendar & Kusnadi (2005: 97) bahwa koperasi adalah badan usaha (perusahaan) yang pemilik dan pelanggannya adalah sama, yaitu para anggota dan merupakan prinsip identitas koperasi yang sering digambarkan dalam lambang segi tiga (*Tri-angel Identity of Cooperative*). Jadi, Pelanggan = Pemilik = Anggota dimana ketiga pihak tersebut orangnya adalah sama. Koperasi merupakan alat yang digunakan oleh para anggota untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu yang telah disepakati bersama. Di sini dapat dikatakan bahwa sukses tidaknya, berkembang tidaknya, bermanfaat tidaknya, dan maju mundurnya suatu koperasi akan sangat tergantung sekali pada peran partisipasi aktif dari para anggota. Karena anggota adalah kunci keberhasilan sebuah koperasi. Anggotalah pemilik sekaligus pelanggan dalam koperasi. Apa yang dijelaskan di atas sebenarnya sesuai dengan pasal 17 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang menyebutkan bahwa anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi, anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.

Menurut Deputy Pengembangan SDM (2010: 1-2) menyatakan bahwa Koperasi sebagai perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan anggota dengan berbagai variasinya maupun keterpencaran jarak anggota dalam proses pelayanan atas kebutuhan anggota. Koperasi diharuskan meningkatkan pelayanan kepada anggota-anggotanya, mengingat pelayanan terkait dengan adanya tekanan persaingan dari organisasi perusahaan lain (non koperasi). Koperasi harus layak dan efisien memberikan layanan yang dapat dinikmati secara sosial ekonomi oleh anggota, disamping juga mampu mengantisipasi kemungkinan perubahan kebutuhan atau kepentingan dari anggota. Perubahan kebutuhan anggota berhubungan lurus dengan perubahan waktu peradaban, dan perkembangan jaman, sehingga hal ini menentukan pula pola kebutuhan anggota dalam konsumsi, produksi, maupun distribusi. Kondisi ini memposisikan koperasi harus mampu memberikan pelayanan prima yang disesuaikan dengan kebutuhan anggota. Jika perusahaan koperasi memberi pelayanan kepada anggota yang jauh lebih besar, lebih menarik, dan lebih prima dibanding dengan dari perusahaan non koperasi, maka koperasi akan mendapat partisipasi penuh dari anggota. Demikian pula sebaliknya, partisipasi anggota yang tinggi dalam memanfaatkan segala layanan barang, jasa, yang tersedia di koperasi pada akhirnya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan terbaik dan prima oleh perusahaan koperasi.

d. Rangsangan Partisipasi

Setiap anggota koperasi akan mengambil keputusan untuk berpartisipasi, terlibat, ikut serta untuk mempertahankan atau memelihara secara aktif hubungannya dengan organisasi koperasi, jika insentif yang diperoleh anggota sama besar atau lebih dari kontribusi yang diberikannya. Sehubungan dengan itu, Deputy Pengembangan SDM (2010: 3) rangsangan partisipasi dapat dikelompokkan sebagai berikut :

- 1) Peningkatan pelayanan yang efisien melalui penyediaan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi dapat menjadi rangsangan penting bagi anggota untuk ikut memberikan kontribusinya bagi pemupukan modal dan pertumbuhan koperasi. Insentif perangsang yang dikehendaki oleh anggota berkait erat dengan seberapa besar upaya pemenuhan kebutuhan oleh perusahaan koperasi dapat dirasakan oleh anggota secara subyektif yang dapat meningkatkan kepentingan ekonomi atau usaha rumah tangga anggota.
- 2) Insentif juga dapat dirasakan dalam bentuk layanan barang dan jasa di perusahaan koperasi sama sekali tidak tersedia di pasar atau tidak disediakan oleh lembaga lain.
- 3) Insentif rangsangan dapat berwujud pelayanan barang dan jasa disediakan dengan harga, kualitas, dan kondisi yang lebih baik, lebih menguntungkan dibandingkan dengan barang dan jasa yang ditawarkan di pasar atau lembaga lain non koperasi. Sebaliknya,

jika pelayanan barang dan jasa di koperasi yang tidak memenuhi kebutuhan anggota, harga yang lebih tinggi atau dengan kondisi yang lebih buruk daripada yang ditawarkan di pasar atau lembaga non koperasi, menyebabkan partisipasi anggota semakin menurun. Koperasi sebagai badan usaha harus memperhatikan kondisi ini sebagai upaya perbaikan layanan, sehingga perbaikan layanan kepada anggota merupakan keharusan bukan beban usaha, agar Partisipasi Anggota semakin besar sehingga anggota semakin memiliki usaha koperasi dan berkontribusi dalam pemanfaatan pelayanan usaha koperasi secara terus menerus.

Selain yang disebutkan di atas, ada beberapa perangsang lain bagi kontribusi anggota terhadap koperasi yaitu (Tiktik S.P & Abd. Rachman S., 2002: 60):

- 1) Kontribusi para anggota dalam pembentukan dan pertumbuhan koperasi dalam bentuk saran keuangan (mungkin sumber daya dan tenaga kerja) akan dinilai oleh para anggota atas dasar biaya oportunitas.
- 2) Partisipasi dalam penetapan tujuan-tujuan, dalam pembuatan keputusan mengenai berbagai kegiatan, dan dalam pengawasan tata kehidupam koperasinya dapat merupakan suatu insentif atau suatu kontribusi:
 - a) Jika anggota diberi kemungkinan untuk memasukkan tujuan-tujuannya bagi koperasi menjadi tujuan dari kelompok dan dari

organisasi koperasi, maka ia anggap kesempatan partisipasi tersebut sebagai perangsang (insentif-manfaat)

- b) Jika partisipasinya dalam rapat-rapat dan diskusi-diskusi kelompok memakan waktu dan biaya, maka para anggota akan mempertimbangkan biaya oportunitasnya (kontribusi)

Kecakapan/kemampuan anggota sehubungan dengan partisipasi efektif dalam koperasi, ditinjau dari peran anggota sebagai pemilik (Tiktik S.P & Abd. Rachman S., 2002: 60) yaitu :

- 1) Kesediaannya untuk bekerjasama dan kesiapannya untuk mengubah perilaku tradisional dan ikut serta dalam suatu organisasi swadaya yang inovatif dan berorientasi pada anggota
- 2) Sumber daya yang tersedia padanya untuk memberi kontribusinya pada pembentukan perusahaan koperasi
- 3) Tingkat pendidikannya dan informasi yang dibutuhkannya agar mampu turut serta secara aktif dalam diskusi-diskusi dan keputusan-keputusan yang berhubungan dengan penetapan sasaran, perumusan kebijakan, dan pengendalian atas prestasi perusahaan koperasi.

e. Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota

Dalam buku saku Koperasi (2010: 4) yang ditulis oleh Deputi Pengembangan SDM terdapat berbagai cara untuk dapat meningkatkan partisipasi anggota baik menggunakan pendekatan materi maupun non materi. Pendekatan materi yang dimaksud adalah memberikan komisi dan insentif, pemberian bonus, maupun pemberian tunjangan atas aktivitas keterlibatan anggota berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan organisasi maupun layanan barang/jasa yang disediakan koperasi. Selanjutnya pendekatan non materi yaitu memberikan motivasi kepada

semua komponen, dengan jalan mengikutsertakan seluruh anggota dalam proses pengambilan keputusan secara bersama.

Beberapa cara untuk meningkatkan partisipasi anggota yang termuat dalam buku saku Koperasi dari Departemen Sumber Daya Manusia (2010: 4) adalah melalui :

- 1) Upaya pelibatan secara aktif seluruh komponen dan anggota koperasi dalam perencanaan usaha dan proses pengambilan keputusan.
- 2) Keterlibatan dan keaktifan anggota dalam perencanaan usaha dan proses pengambilan keputusan secara langsung bersama segenap anggota merupakan upaya bersama untuk merancang bangun secara bersama pola dan struktur pelayanan koperasi terhadap anggota, kerangka kerja perusahaan, dan indikasi kinerja keberhasilan koperasi sebagai badan usaha.
- 3) Proses perencanaan usaha dan pengambilan keputusan yang partisipatif dan kolaboratif dari segenap anggota dan pengurus, pengelola akan meningkatkan kesadaran pemanfaatan pelayanan dan rasa tanggung jawab semua pihak untuk memperjuangkan kemajuan dan perkembangan koperasi. Dengan kesadaran, semangat kebersamaan, dan tanggung jawab segenap anggota inilah yang meningkatkan partisipasi anggota sehingga pada ujung-ujungnya mampu menumbuhkembangkan koperasi.

Menurut Hendar&Kusnadi (2005: 101-102) dijelaskan bahwa untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui peningkatan partisipasi insentif dan kontributif :

- 1) Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi insentif adalah :
 - a) Menyediakan barang-barang atau jasa-jasa yang dibutuhkan oleh anggota yang relatif lebih baik dari para pesaingnya di pasar.
 - b) Meningkatkan harga pelayanan kepada anggota, misalnya :
 - (1) Menetapkan harga jual yang relatif lebih murah dari harga umum
 - (2) Harga beli yang relatif lebih tinggi dari harga umum
 - (3) Pemberian bunga kredit yang lebih rendah dari bunga umum
 - (4) Pemberian bunga tabungan minimal sama dengan tingkat bunga umum disertai pelayanan yang lebih baik
 - (5) Pemberian diskon atau potongan harga untuk anggota
 - c) Menyediakan barang-barang yang tidak tersedia di pasar bebas wilayah koperasi atau tidak disediakan oleh pemerintah.
 - d) Berusaha memberikan deviden per anggota (SHU per anggota) yang meningkat dari waktu ke waktu.

- e) Memperbesar alokasi dana dari aktivitas bisnis koperasi dengan non anggota melalui pemberian kredit dengan bunga yang relatif lebih murah dan jangka waktu pengembalian lebih lama.
 - f) Menyediakan berbagai tunjangan (bila mampu) keanggotaan, seperti tunjangan hari raya, tunjangan kesehatan, dan lain-lain.
- 2) Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi kontributif :
- a) Menjelaskan tentang maksud, tujuan perencanaan dan keputusan yang akan dikeluarkan.
 - b) Meminta tanggapan dan saran tentang perencanaan dan keputusan yang akan dikeluarkan.
 - c) Meminta informasi tentang segala sesuatu dari semua anggota dalam usaha membuat keputusan dan mengambil keputusan.

Menurut Deputy Pengembangan SDM (2010: 4) secara praktek dan kenyataan di lapangan, pelibatan atau keterlibatan perencanaan usaha dan proses pengambilan keputusan bersama dalam koperasi tidaklah mudah. Tidak dapat dipungkiri bahwa proses partisipatif dan kolaboratif dalam menyusun perencanaan usaha dari koperasi memerlukan waktu, biaya, dan tenaga. Oleh karena itu, penanaman kesadaran diri terhadap anggota, pengurus, pengelola, dan pengawas terhadap upaya pencapaian tujuan usaha koperasi secara bersama haruslah dipahami sebagai kebutuhan dan tujuan bersama. Anggota perlu menyadari tujuan pelayanan usaha yang dilakukan oleh pengurus

dan pengelola, sementara pengurus juga harus menyampaikan secara utuh perencanaan usaha yang dimaksud sedemikian rupa hingga anggota dapat memahami, menyadari, dan ikut bertanggung jawab atas upaya pencapaian tujuan usaha termaksud. Dengan demikian komunikasi yang efektif dari interaksi antara anggota dan perusahaan koperasi dalam perencanaan usaha dan proses pengambilan keputusan secara bersamaan dan bertanggung jawab menjadi kebutuhan sekaligus prasyarat bagi partisipasi anggota.

Deputi Pengembangan SDM (2010: 5) juga mengatakan bahwa kepuasan dan nilai guna juga seringkali menjadi faktor yang mempengaruhi keterlibatan anggota dalam perencanaan usaha atau proses pengambilan keputusan koperasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat sekelompok orang yang masih kurang puas atau kurang menerima suatu keputusan. Oleh karenanya, ada baiknya bagi pihak yang merasa kurang puas dapat diminta tanggapan atau sarannya atas perencanaan usaha dan keputusan yang akan atau telah diambil, tentunya disesuaikan dengan situasi, dan kondisi, dan tingkat relevansinya. Cara ini berarti membuka peluang dan penghargaan terhadap ketidakpuasan, sehingga tanggapan dan saran yang diajukan dari yang kurang puas menjadi masukan atau bahan pertimbangan bagi penyempurnaan keputusan yang akan atau telah diambil oleh koperasi.

Deputi Pengembangan SDM (2010: 5) juga menyatakan bahwa peningkatan partisipasi anggota berhubungan erat dengan tingkat

pelayanan, sementara pelayanan berhubungan pula dengan beban kerja atau daya dukung yang ada di koperasi. Salah satu yang berkait dengan ini adalah pengaturan fungsi dan peran dari pengelola dalam memberikan pelayanan prima bagi anggota, sehingga diperlukan pengaturan atau pendelegasian kewenangan yang jelas dan proporsional. Semua unsur pengelola koperasi harus memiliki fungsi dan tugas yang jelas dan merasakan bahwa fungsi tersebut merupakan kepercayaan dari anggota koperasi. Demikian pula, anggota harus meyakini bahwa apa yang dilakukan oleh pengelola koperasi kepada diri anggota merupakan tugas yang telah didelegasikan kepada pengurus dan memberikan kepercayaan kepada pengelola koperasi memberikan pelayanan prima kepada anggota koperasi.

Dalam Buku Saku Koperasi (2010: 5) yang ditulis oleh Deputi Pengembangan SDM menyatakan bahwa upaya peningkatan partisipasi anggota akan berhasil manakala ada kesesuaian antara anggota, manajemen koperasi, dan program koperasi. Kesesuaian ini dapat dilihat dari unit, tingkat kemauan, dan kemampuan dari pelayanan yang disediakan oleh koperasi. Kompetensi dan motivasi anggota dalam mengemukakan minat kebutuhannya kepada koperasi terefleksikan dalam keputusan manajemen koperasi dalam memberikan layanan barang dan jasa kepada anggota koperasi. Anggota mengemukakan pendapat, saran dan kritik yang membangun bagi koperasi, dan selanjutnya manajemen koperasi mampu menindak lanjuti dan

menyelesaikannya secara efektif dan professional hingga dirasakan manfaatnya oleh anggota koperasi. Misalnya adalah jika unit usaha yang tersedia di koperasi memiliki kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan anggota, manajemen, maupun program koperasi, maka akan diikuti dengan tingkat partisipasi anggota yang tinggi pula.

f. Indikator Pengukuran Partisipasi Anggota

Pengukuran partisipasi anggota berkaitan dengan peran ganda anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan. Dalam kedudukannya sebagai pemilik, (a) para anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan (penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, atau dana-dana pribadi yang diinvestasikan pada koperasi), dan (2) mengambil bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan dan proses pengawasan terhadap jalannya perusahaan koperasi. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi kontributif.

Dalam kedudukannya sebagai pelanggan/pemakai, para anggota memanfaatkan berbagai potensi pelayanan yang disediakan oleh perusahaan koperasi dalam menunjang kepentingannya. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi insentif.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan tentang indikator untuk mengukur partisipasi anggota, yaitu:

- 1) Partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam rapat anggota (kehadiran, keaktifan, dan penyampaian/mengemukakan pendapat/saran/ide/gagasan/kritik bagi koperasi).
- 2) Partisipasi dalam kontribusi modal (dalam berbagai jenis simpanan, simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, jumlah dan frekuensi menyimpan simpanan, penyertaan modal).
- 3) Partisipasi dalam pemanfaatan pelayanan (dalam berbagai jenis unit usaha, jumlah dan frekuensi pemanfaatan layanan dari setiap unit usaha koperasi, besaran transaksi berdasarkan waktu dan unit usaha yang dimanfaatkan, besaran pembelian atau penjualan barang maupun jasa yang dimanfaatkan, cara pembayaran atau cara pengambilan, bentuk transaksi, waktu layanan).
- 4) Partisipasi dalam pengawasan koperasi (dalam menyampaikan kritik, tata cara penyampaian kritik, ikut serta melakukan pengawasan jalannya organisasi dan usaha koperasi).

2. Pendidikan Perkoperasian

a. Pengertian Pendidikan Perkoperasian

Menurut UU RI No. 20 tahun 2003 pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian

diri, kepribadian, kecerdasan, ahlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Menurut Sudarsono (2004: 37) pendidikan koperasi pada dasarnya adalah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan untuk membuat agar para anggota, perangkat koperasi seperti pengurus, badan pemeriksa, dan dewan penasehat termasuk staf karyawan koperasi sadar akan ideologi koperasi, praktek usaha dan metode kerjanya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan koperasi adalah suatu proses penularan ilmu/pengetahuan perkoperasian serta peningkatan keterampilan teknis bidang-bidang pendukungnya yang dilakukan secara terus menerus oleh koperasi dan atau pihak-pihak di luar koperasi yang terarah kepada unsur-unsur gerakan koperasi dan masyarakat dengan tujuan agar anggota koperasi meningkat pengetahuan, pemahaman, kesadaran, berperilaku dan keterampilannya dalam berkoperasi serta masyarakat menjadi tahu, mengerti dan termotivasi menjadi anggota koperasi secara sukarela. Pendidikan di sini menggambarkan tentang prosesnya, frekuensinya, materinya, kelompok sasarannya, agen-agen pelaksanaannya dan tujuan yang ingin dicapai.

b. Peranan Pendidikan Perkoperasian

Koperasi Indonesia harus mementingkan dan memperhatikan betul-betul pendidikan anggotanya. Usaha-usaha pendidikan dalam berbagai bentuk dan isi sangat penting bagi anggota-anggota koperasi.

Pendidikan adalah salah satu jalan terbaik untuk mempertinggi kesadaran berkoperasi dan meneguhkan keyakinan para anggota betapa besar manfaat yang dapat diberikan oleh koperasi kepada mereka untuk meningkatkan taraf hidupnya.

Menurut Ninik Widiyanti (1999: 57) harga diri dan kesadaran berkoperasi yang tinggi memberikan kekuatan mental kepada koperasi untuk mengatasi segala kesulitan yang dihadapinya. Seperti telah diuraikan bahwa kekuatan mental dan moral lebih penting bagi koperasi daripada modal atau kapital. Harga diri dan kesadaran koperasi yang tinggi dapat diperoleh dan dimiliki melalui pendidikan yang teratur dan terarah. Oleh karena itu, penyuluhan, pembinaan dan pendidikan koperasi kepada anggota koperasi khususnya dan anggota masyarakat pada umumnya tidak boleh diabaikan, bahkan harus dijadikan program utama di dalam gerakan Koperasi Indonesia. Penyuluhan, pembinaan, dan pendidikan koperasi adalah hal yang amat penting dan besar sekali faedah dan manfaatnya bagi koperasi dalam membawa kesejahteraan dan kemakmuran bersama. Pendidikan dalam koperasi juga dapat meningkatkan kemampuan dan kualitas anggota dalam mengelola koperasi. Sehingga, dengan kualitas pengelola (pengurus) yang baik dalam menjalankan koperasi, maka koperasi dapat berkembang dengan baik juga.

Hal di atas sejalan dengan pendapat Susi Susanti (25 November 2009) dalam artikelnya bahwa pendidikan anggota koperasi merupakan

hal yang penting dalam pembinaan dan pengembangan koperasi karena keberhasilan atau kegagalan koperasi banyak tergantung pada tingkat pendidikan dan partisipasi anggota. Agar partisipasi memberikan dampak yang positif, maka keterlibatan anggota dalam kegiatan usaha koperasi harus dapat diwujudkan, hal ini juga merupakan peran serta anggota dalam struktur organisasi. Oleh karena itu, pendidikan sangat diperlukan untuk memberikan bekal yang memadai kepada anggota, agar anggota dapat berperan secara aktif dan dinamis. Menurut Ace Partadiredja, belum majunya koperasi di Indonesia disebabkan oleh kurangnya kecerdasan dan pendidikan yang belum merata.

Thoby Mutis (1992: 95) menyatakan bahwa "kurangnya pendidikan anggota antara lain dalam bentuk latihan anggota dan calon anggota yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi lokal menyebabkan kurangnya partisipasi anggota". Pendidikan perkoperasian baik yang formal maupun informal merupakan keseluruhan proses pengembangan kemampuan atau kecakapan dan perilaku manusia yang dilakukan secara terorganisasi dan terus menerus serta dirancang untuk mengombinasikan gabungan pengetahuan, keterampilan, dan pengertian di bidang perkoperasian yang bermanfaat bagi seluruh kegiatan sosial ekonomi masyarakat. Sebagai pendidikan di luar sekolah, pendidikan anggota koperasi dapat ditafsirkan sebagai proses pemindahan atau pengalihan pengetahuan

perkoperasian serta hal yang berkaitan dengan seluk-beluk perkoperasian seluruhnya.

Dalam artikelnya, Susi Susanti (25 November 2009) juga menjelaskan bahwa kebanyakan anggota koperasi bersifat pasif karena pengetahuan mereka tentang perkoperasian sangat minim. Pengetahuan anggota mengenai perkoperasian dapat ditingkatkan secara bertahap melalui pendidikan. Pendidikan ini dapat diberikan melalui ketua kelompok masing-masing sehingga secara berkesinambungan dapat menyebarluaskan pengetahuannya kepada anggota lain. Materi pendidikan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan, seperti: seluk beluk organisasi koperasi, hak dan kewajiban anggota, pengetahuan tentang produksi, dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar anggota koperasi termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi. Dengan demikian, diharapkan usaha koperasi semakin maju dan berkembang sesuai dengan tujuan bersama yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota dan bermanfaat untuk masyarakat di sekitarnya.

Dari uraian di atas dapat terlihat betapa pentingnya pendidikan dan pembinaan koperasi bagi anggotanya khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pendidikan Perkoperasian baik yang formal maupun informal merupakan keseluruhan proses pengembangan kemampuan atau kecakapan dan perilaku manusia yang dilakukan secara terorganisasi dan terus menerus serta dirancang untuk

mengombinasikan gabungan pengetahuan, keterampilan, dan pengertian di bidang perkoperasian yang bermanfaat bagi seluruh kegiatan sosial ekonomi masyarakat. Koperasi memerlukan sumber daya manusia yang dewasa dan berkualitas, termasuk anggota itu sendiri yang merupakan nyawa dari koperasi. Maka dari itu faktor pendidikan pun berperan mempengaruhi tingkat partisipasi anggota terhadap koperasi itu sendiri.

c. Tujuan Pendidikan Perkoperasian

Tim LAPENKOP Nasional (2008) dalam Nur Lailatus Zahroh (2008: 28-29) menyatakan bahwa koperasi bekerja berdasarkan beberapa prinsip. Prinsip ini merupakan pedoman bagi koperasi dalam melaksanakan nilai-nilai koperasi. Dalam UU 25 tahun 1992 tertera pendidikan dan pelatihan koperasi sebagai salah satu prinsip pengembangan koperasi. Koperasi memberikan pendidikan dan pelatihan bagi anggota, pengurus, pengawas, manager, dan karyawan. Tujuannya, agar mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih efektif bagi perkembangan koperasi. Koperasi memberikan informasi kepada masyarakat umum, khususnya orang-orang muda dan tokoh-tokoh masyarakat mengenai hakekat dan manfaat berkoperasi.

Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia nomor 118 tahun 2004 pasal 2 bahwa pendidikan dan pelatihan yang selanjutnya disebut diklat maksud dan tujuannya adalah meningkatkan kemampuan sumber daya manusia koperasi dan usaha kecil dan menengah dalam:

- 1) mengakses permodalan dan pembiayaan, produksi, pemasaran, manajemen, sistem informasi dan teknologi;
- 2) mengantisipasi segala bentuk perkembangan iklim usaha;
- 3) mengembangkan sistem kelembagaan usaha koperasi dan usaha kecil dan menengah;
- 4) semangat dan jiwa wirausaha koperasi dan usaha kecil dan menengah.

Dalam artikel Susi Susanti (25 November 2009) juga dijelaskan bahwa tujuan pendidikan anggota adalah:

- a) Membangkitkan aspirasi dan pemahaman anggota tentang konsep, prinsip, metode, dan praktik serta pelaksanaan usaha koperasi.
- b) Mengubah perilaku dan kepercayaan serta menumbuhkan kesadaran pada masyarakat, khususnya anggota koperasi tentang arti penting dan manfaat bergabung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan usaha dan pengambilan keputusan koperasi sebagai upaya perbaikan taraf hidup anggota.
- c) Mengembangkan rasa percaya diri, kemandirian, dan kesetiakawanan sosial antar anggota serta pemahaman tentang kewajiban, tugas, dan hak-hak anggota.
- d) Meningkatkan kompetisi anggota, pengurus, badan pengawas, dan karyawan untuk memperbaiki manajemen dan kinerja usaha anggota dan koperasinya.
- e) Menjamin kesinambungan kepemimpinan di berbagai tingkatan organisasi koperasi.
- f) Mendorong dan menopang kebijakan pemerintah serta gerakan koperasi dalam rangka pembangunan sosial ekonomi.

d. Hubungan Pendidikan Perkoperasian dengan Partisipasi Anggota

Thoby Mutis (1992: 95) menyatakan bahwa "kurangnya pendidikan anggota antara lain dalam bentuk latihan anggota dan calon anggota yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi lokal menyebabkan kurangnya partisipasi anggota". Pendidikan

perkoperasian adalah salah satu jalan terbaik untuk mempertinggi kesadaran berkoperasi dan meneguhkan keyakinan para anggota betapa besar manfaat yang dapat diberikan oleh koperasi kepada mereka untuk meningkatkan taraf hidupnya. Kesadaran akan hak dan kewajibannya sebagai anggota serta keyakinan akan manfaat yang diberikan koperasi akan meningkatkan partisipasi anggota dalam berkoperasi. Tujuan dilaksanakannya pendidikan perkoperasian adalah agar anggota dapat melaksanakan tugas dengan lebih efektif bagi perkembangan koperasi. Dengan Pendidikan Perkoperasian maka pengetahuan anggota tentang koperasi akan tinggi sehingga kualitas anggota dalam mengelola koperasi juga tinggi. Pengetahuan anggota yang tinggi tentang koperasi akan mendorong anggota untuk terus berpartisipasi dalam koperasi.

e. Indikator Pengukuran Pendidikan Perkoperasian

Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia nomor 118 tahun 2004 pasal 2 bahwa pendidikan dan pelatihan yang selanjutnya disebut diklat maksud dan tujuannya adalah meningkatkan kemampuan sumber daya manusia koperasi dan usaha kecil menengah. Pendidikan perkoperasian dikatakan berhasil jika tujuan pendidikan perkoperasian dapat tercapai. Pengukuran pendidikan perkoperasian dapat diukur dengan cara keberhasilan pendidikan perkoperasian dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan

penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan tentang indikator untuk mengukur pendidikan perkoperasian, yaitu:

- (1) Frekuensi keterlibatan anggota dalam pendidikan dan pelatihan perkoperasian.
- (2) Ketepatan dan kesesuaian materi pendidikan dan pelatihan perkoperasian terhadap kebutuhan anggota.
- (3) Manfaat yang didapatkan dari program pendidikan dan pelatihan perkoperasian bagi anggota.

3. Pelayanan Koperasi

a. Pengertian Pelayanan Koperasi

Menurut Santi (2000) dalam Reni Nurapiani (2011: 34-35) yang dimaksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Hanel (1989) dalam Reni Nurapiani (2011: 35) yang dimaksud dengan pelayanan dalam koperasi adalah “Penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh para anggota untuk mempertahankan kelangsungan hidup atau daya saing perusahaan dan rumah tangganya”.

Selain itu menurut A Jajang W. Mahri (2004: 2), pelayanan koperasi kepada anggota adalah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya. Oleh karena itu, sebagian koperasi

adalah pemberi pelayanan yang bertugas memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada usaha anggotanya. Pentingnya pelayanan kepada anggota koperasi dinyatakan Hans Munkner (1997) dalam A Jajang W. Mahri (2004: 2) bahwa :

Sesuai dengan tujuan Koperasi maka prioritas yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, pertumbuhan perusahaan koperasi yang berkesinambungan bukanlah tujuan akhir melainkan merupakan pembenaran dalam kaitan dengan perbaikan kapasitas koperasi dalam rangka peningkatan kesejahteraan anggota.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan koperasi terhadap anggota adalah jasa yang diberikan oleh koperasi untuk melayani anggota dimana harga barang yang disediakan koperasi tidak boleh lebih mahal dari harga umum di pasar dengan mutu yang sama.

b. Persyaratan Pokok Pelayanan Koperasi

Menurut Moenir (2010: 197), agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok:

- 1) Tingkah laku yang sopan
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- 3) Waktu menyampaikan yang tepat
- 4) Keramahmatan

Oleh karena itu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota koperasi harus mewujudkannya melalui penyediaan barang dan jasa yang sesuai dengan keinginan anggota dengan

penawaran harga, kualitas dan kondisi yang lebih menguntungkan anggota dari pada penawaran yang ditawarkan oleh pasar.

c. Karakteristik Pelayanan Koperasi

Karakteristik yang harus dimiliki oleh koperasi agar dapat disebut sebagai pusat pelayanan, menurut Muslimin Nasution (1990) dalam A Jajang W. Mahri (2004: 2) adalah sebagai berikut :

- 1) Mampu menyediakan sarana dan bahan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan kodrat sebagai manusia baik untuk kebutuhan konsumsi maupun untuk kegiatan produksi.
- 2) Mampu berperan untuk membangkitkan inisiatif lokal agar semua masyarakat dapat meningkatkan peran sertanya dalam proses pembangunan dan menikmati hasil-hasil pembangunan tersebut.
- 3) Dapat berperan sebagai sarana dalam proses transformasi struktural termasuk redistribusi faktor-faktor produksi dan pendapatan.

Oleh karena itu, pelayanan yang baik dari koperasi, akan meningkatkan Partisipasi Anggota. Demikian pula koperasi sebagai organisasi ekonomi merupakan wadah berbagai kegiatan ekonomi masyarakat bisa diterima oleh anggota karena adanya pelayanan yang diberikan sesuai dengan bentuk dan kebutuhan yang diberikan oleh anggota sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota.

Berbeda dengan perusahaan individual yang berorientasi pada maksimasi profit, perusahaan koperasi mempunyai dua misi utama yaitu pelayanan terhadap anggotanya dan meningkatkan pertumbuhan badan usaha koperasi itu sendiri. Untuk meningkatkan pelayanan kepada anggotanya, koperasi dapat menjadikan anggotanya sebagai segmen pasar yang potensial bagi peningkatan pelayanan tersebut. Tetapi jika ingin meningkatkan pertumbuhan badan usaha koperasi,

manajemen harus berorientasi ke luar anggota. Tentu saja proporsi transaksi dengan anggota harus lebih besar dibandingkan dengan proporsi transaksi dengan nonanggota, sebab bagaimanapun, misi pelayanan terhadap anggota harus lebih diutamakan daripada misi pertumbuhan badan usaha koperasi. (Hendar & Kusnadi, 2005: 27).

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Koperasi

Menurut Hendar & Kusnadi (2005: 27) ada dua faktor utama yang mengharuskan koperasi meningkatkan pelayanan kepada anggotanya. Pertama adalah adanya tekanan persaingan dari organisasi lain (terutama organisasi nonkoperasi), dan kedua adalah perubahan kebutuhan manusia sebagai akibat perubahan waktu dan peradaban. Perubahan kebutuhan ini akan menentukan pola kebutuhan anggota dalam mengkonsumsi produk-produk yang ditawarkan oleh koperasi. Bila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar daripada pesaingnya, maka tingkat Partisipasi Anggota terhadap koperasi akan semakin besar. Untuk meningkatkan pelayanan, koperasi membutuhkan informasi-informasi yang datang terutama dari anggota koperasi.

Komitmen anggota terhadap koperasi tidak akan menjadi masalah sejauh pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan anggota dapat dipenuhi oleh koperasi itu sendiri. Kendatipun saat ini banyak pesaing koperasi yang menawarkan pelayanan-pelayanan khusus kepada anggota koperasi, masih mungkin kiranya koperasi mengikat secara

ekonomis apabila koperasi menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Dalam hal demikian koperasi masih mempunyai nilai lebih dari segi kualitas dan pelayanannya. Sehingga ketika koperasi menawarkan pelayanan dengan kualitas baik, anggota pun akan merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan koperasi.

Menurut pendapat Sukamdiyo dan Hendar (1997) yang dikutip dalam jurnal Annisa Aini dan Achma Hendra Setiawan (2006: 188), untuk mendukung pertumbuhan koperasi, anggota sebagai pelanggan/pemakai harus memanfaatkan setiap pelayanan yang diberikan oleh koperasi (partisipasi insentif). Semakin banyak anggota memanfaatkan Pelayanan Koperasi, manfaat yang diperoleh anggota tersebut juga akan semakin banyak, maka kesadaran dalam pelaksanaan partisipasi kontributif meningkat. Menurut Andjar Pachta (2005) dalam Annisa Aini dan Achma Hendra Setiawan (2006: 188) para anggota koperasi di samping memberikan kontribusi modal berupa simpanan kepada koperasi, anggota koperasi juga wajib memanfaatkan semua kegiatan koperasi.

Menurut Hendar (2010: 171) meskipun partisipasi pada koperasi bersifat kesadaran, perusahaan koperasi harus tetap memberikan motivasi tertentu terhadap anggota agar partisipasi itu efektif. Hal ini diperlukan agar pertumbuhan koperasi selalu meningkat dari waktu ke waktu. Agar anggota koperasi termotivasi untuk berkoperasi maka perusahaan koperasi harus menyediakan

produk-produk yang dibutuhkan oleh para anggotanya, sehingga anggota termotivasi untuk membelinya. Jika tidak, maka partisipasi anggota akan menurun dari waktu ke waktu dan koperasi bukan lagi menjadi pilihan anggota untuk mencapai tujuan. Jadi dapat disimpulkan bahwa penyediaan pelayanan berupa barang ataupun jasa yang sesuai dengan kebutuhan anggota amatlah penting untuk memotivasi anggota dalam berkoperasi. Dengan motivasi yang tinggi dari anggota untuk berkoperasi maka partisipasi aktif anggota juga akan efektif.

Dalam pelayanan yang dibutuhkan bukan hanya sekedar pelayanan yang baik tetapi lebih dari itu. Karena kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan koperasi akan mempengaruhi anggota dalam menentukan pilihan. Untuk mengantisipasi persaingan yang tajam, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan anggotanya. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah pengolahan terhadap pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan anggota. Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka akan menguntungkan koperasi yaitu anggota lebih meningkat partisipasinya dalam koperasi begitu pula sebaliknya.

e. Hubungan Pelayanan Koperasi dengan Partisipasi Anggota

Koperasi sebagai organisasi ekonomi merupakan wadah berbagai kegiatan ekonomi masyarakat bisa diterima oleh anggota

karena adanya pelayanan yang diberikan sesuai dengan bentuk dan kebutuhan yang diberikan oleh anggota sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota. Ropke (2003: 104) menyatakan bahwa partisipasi dalam organisasi yang ditandai oleh hubungan identitas, dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan daripada anggotanya.

Pelayanan koperasi terhadap anggota adalah jasa yang diberikan oleh koperasi untuk melayani anggota dimana harga barang yang disediakan koperasi tidak boleh lebih mahal dari harga umum di pasar dengan mutu yang sama. Dalam pelayanan yang dibutuhkan bukan hanya sekedar pelayanan yang baik tetapi lebih dari itu. Karena kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan koperasi akan mempengaruhi anggota dalam menentukan pilihan. Untuk mengantisipasi persaingan yang tajam, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan anggotanya. Maka dari itu perlu dilakukan sebuah pengolahan terhadap pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan anggota. Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka akan menguntungkan koperasi yaitu anggota lebih meningkatkan partisipasinya dalam koperasi begitu pula sebaliknya.

f. Indikator Pengukuran Pelayanan Koperasi

Menurut Tjiptono (2005: 223) pelayanan suatu badan usaha dapat diukur dengan alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi 5 dimensi, yaitu:

- 1) *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- 4) *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan tentang indikator untuk mengukur pelayanan koperasi, yaitu:

- 1) Pelayanan koperasi yang diberikan kepada anggota dengan akurat dan memuaskan.

- 2) Kemampuan para karyawan untuk membantu para anggota dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 3) Sikap pengurus terhadap pelanggan atau anggota (keramahan, kesopanan dan perlakuan adil pengurus saat melayani anggota).
- 4) Kesesuaian penyediaan pemenuhan barang (harga, kualitas barang dan jasa) untuk anggota.
- 5) Keadaan fisik tata ruang dan gedung koperasi.

B. Penelitian Relevan

1. Penelitian dari A. Jajang W. Mahri (2004) yang berjudul “Pelayanan dan Manfaat Koperasi, serta Pengaruhnya terhadap Partisipasi Anggota (Suatu Kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Kabupaten Tasikmalaya)”. Penelitian dilakukan terhadap responden dengan mengambil sampel sebanyak 80 orang dari populasi anggota KOPTI Tasikmalaya yang berjumlah 397 orang, berdasar versi Taro Yamane, penentuannya didasarkan atas *Stratified Proporsional Sampel Random Sampling*. Metode yang digunakan *explanatory survey method*. Dengan menggunakan data primer dan sekunder. Variabel yang dianalisis yaitu faktor kualitas pelayanan Koperasi dan variabel manfaat Koperasi. Sedangkan pengujian validitas digunakan teknik korelasi melalui Koefisien Korelasi Product Moment dari Pearson. Uji reabilitas digunakan adalah teknik korelasi belah dua (*split-half*) dengan formula Spearman-Brown. Sedangkan teknik analisis data, digunakan analisis

korelasi dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan manfaat Koperasi berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Tasikmalaya. Berarti semakin tinggi kualitas pelayanan dan manfaat yang diberikan oleh Koperasi, maka partisipasi anggota juga akan semakin meningkat.

Persamaan penelitian Jajang (2004) dengan penelitian ini terletak pada variabel independen dan dependen yang digunakan. Variabel independennya sama-sama menggunakan variabel Pelayanan Koperasi sedangkan variabel dependennya sama-sama menggunakan variabel Partisipasi Anggota.

Perbedaan penelitian Jajang (2004) dengan penelitian ini adalah penggunaan variabel independennya. Perbedaan terletak pada penggunaan variabel Pendidikan Perkoperasian. Pada penelitian Jajang (2004) tidak digunakan variabel Pendidikan Perkoperasian sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi Partisipasi Anggota sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel tersebut.

2. Penelitian dari Ririn Arinah (2010) yang berjudul “Pengaruh Manfaat Ekonomi dan Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota (Studi Explanatory pada Koperasi Pengrajin Kue “Gotong Royong” di Kabupaten Cirebon)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Manfaat Ekonomi dan Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota koperasi pengrajin kue “Gotong Royong” di kabupaten Cirebon.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi literatur. Sedangkan teknis analisis datanya menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Manfaat Ekonomi memiliki pengaruh terhadap Partisipasi Anggota demikian juga Pelayanan Koperasi memiliki pengaruh terhadap Partisipasi Anggota.

Persamaan penelitian Ririn Arinah (2010) dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel independen berupa Pelayanan Koperasi serta sama-sama menggunakan variabel dependen berupa Partisipasi Anggota.

Perbedaannya terletak pada penggunaan variabel independen berupa Pendidikan Perkoperasian. Pada penelitian Ririn Arinah (2010) hanya digunakan variabel independen berupa Manfaat Ekonomi dan Pelayanan Koperasi sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi Partisipasi Anggota. Sedangkan pada penelitian ini ditambahkan variabel independen berupa Pendidikan Perkoperasian sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi Partisipasi Anggota.

3. Penelitian dari Shofa (2008) yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota (Suatu kasus pada Koperasi Jasa Angkutan Bandung Tertib {KOBANTER BARU} Kota Bandung)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota pada Koperasi Jasa Angkutan Bandung Tertib (KOBANTER BARU) Kota Bandung. Metode yang digunakan

dalam penelitian ini adalah metode *survey explanatori*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan studi literatur. Pengujian Hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diklat perkoperasian, tingkat pendapatan anggota dan motivasi anggota secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Namun secara parsial, hanya variabel diklat dan motivasi yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Sedangkan variabel tingkat pendapatan anggota, tidak berpengaruh terhadap partisipasi anggota KOBANTER Baru.

Persamaan penelitian Shofa (2008) dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel Pendidikan Perkoperasian sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi Partisipasi Anggota.

Perbedaan penelitian Shofa (2008) dengan penelitian ini terletak pada variabel independen yang digunakan. Pada penelitian Shofa (2008) hanya menggunakan variabel Diklat Perkoperasian sedangkan pada penelitian ini digunakan juga variabel Pelayanan Koperasi sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi Partisipasi Anggota.

C. Kerangka Berfikir

1. Pengaruh Pendidikan Perkoperasian terhadap Partisipasi Anggota KOPARI Catra Gemilang Kecamatan Borobudur Kabupaten Magelang

Pendidikan perkoperasian adalah salah satu jalan terbaik untuk mempertinggi kesadaran berkoperasi dan meneguhkan keyakinan para

anggota betapa besar manfaat yang dapat diberikan oleh koperasi kepada mereka untuk meningkatkan taraf hidupnya. Kesadaran akan hak dan kewajibannya sebagai anggota serta keyakinan akan manfaat yang diberikan koperasi akan meningkatkan partisipasi anggota dalam berkoperasi. Dengan pendidikan perkoperasian maka pengetahuan anggota tentang koperasi akan tinggi sehingga kualitas anggota dalam mengelola koperasi juga tinggi. Selain itu dengan pengetahuan anggota yang tinggi tentang koperasi akan semakin mendorong anggota untuk terus berpartisipasi dalam koperasi. Oleh karena itu, pendidikan perkoperasian diduga memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

2. Pengaruh Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota KOPARI Catra Gemilang Kecamatan Borobudur Kabupaten Magelang

Pelayanan koperasi terhadap anggota adalah jasa yang diberikan oleh koperasi untuk melayani anggota dimana harga barang yang disediakan koperasi tidak boleh lebih mahal dari harga umum di pasar dengan mutu yang sama. Dalam pelayanan yang dibutuhkan bukan hanya sekedar pelayanan yang baik tetapi lebih dari itu. Karena kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan koperasi akan mempengaruhi anggota dalam menentukan pilihan. Untuk mengantisipasi persaingan yang tajam, koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan anggotanya. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah pengolahan terhadap pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan anggota. Apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat

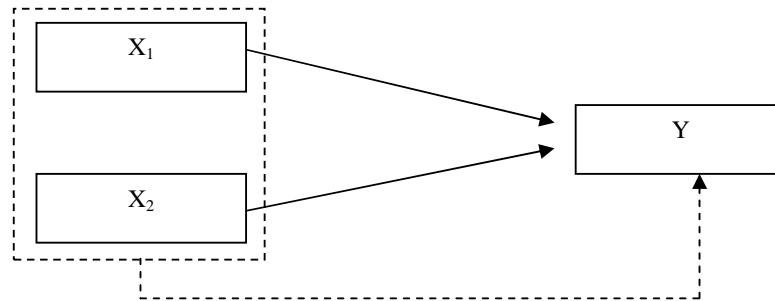
memuaskan sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka akan menguntungkan koperasi yaitu anggota lebih meningkat partisipasinya dalam koperasi begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, pelayanan koperasi diduga memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

3. Pengaruh Pendidikan Perkoperasian dan Pelayanan Koperasi secara bersama-sama terhadap Partisipasi Anggota KOPARI Catra Gemilang Kecamatan Borobudur Kabupaten Magelang

Partisipasi anggota merupakan salah satu wujud peran serta anggota dalam koperasi. Kunci keberhasilan koperasi antara lain terletak pada partisipasi anggota. Sehingga dapat dikatakan bahwa partisipasi anggota sangat penting. Tercapainya partisipasi anggota dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota yaitu pelayanan koperasi dan pendidikan perkoperasian. Secara parsial pelayanan koperasi dan pendidikan perkoperasian diduga saling berhubungan dan memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota. Oleh karena itu, pelayanan koperasi dan pendidikan perkoperasian diduga saling berhubungan dan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

D. Paradigma Penelitian

Pengaruh pendidikan perkoperasian dan pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota secara sistematis digambarkan dalam paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan:

X_1 = Pendidikan Perkoperasian

X_2 = Pelayanan Koperasi

Y = Partisipasi Anggota

—————> = pengaruh parsial

- - - - -> = pengaruh simultan

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teoritis dan tinjauan penelitian yang terdahulu yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 = Pendidikan perkoperasian memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi anggota pada KOPARI Catra Gemilang Kecamatan Borobudur Kabupaten Magelang.

H₂= Pelayanan koperasi memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi anggota pada KOPARI Catra Gemilang Kecamatan Borobudur Kabupaten Magelang.

H₃= Pendidikan perkoperasian dan pelayanan koperasi memiliki pengaruh positif terhadap partisipasi anggota pada KOPARI Catra Gemilang Kecamatan Borobudur Kabupaten Magelang.