

PENGARUH KUALITAS PELAYANA DAN CITRA KOPERASI TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI PLASMA SAWIT BUKIT SANDIANG TIGO BAWAN KAB. AGAM

Oleh: Jean Elikal Marna dan Yunia Wardi

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of service quality and image of the cooperative to cooperative member participation in koperasi Plasma Sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab. Agam. The hypotheses were (1) the effect of service quality to the cooperative image, (2) the effect of service quality and cooperative image to the participation of cooperative members. This research was descriptive associative. The population in this study was a cooperative member of the Koperasi Plasma Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab. Agam, totaling 73 people with the sampling technique was Proportional random sampling. The technique of data analysis was descriptive analysis, classical assumption test: test for normality and homogeneity, path analysis, and hypothesis testing using the F test and t test. The results showed that: 1) There was a significant influence on the quality of service to the cooperative's images, 2) There was a significant effect of service quality and cooperative image on the cooperative participation of cooperative members. Based on the above results it can be concluded that in order to increase the participation of cooperative members in Koperasi Plasma Sawit Bukit Sandiang Tigo Kab. Agam suggested to further improve service quality and image of the cooperative

PENDAHULUAN

Krisis moneter yang melanda beberapa negara di kawasan Asia pada tahun 1997 setidaknya menjadi saksi sejarah dan sekaligus memberikan pelajaran sangat berharga bahwa sesungguhnya pengembangan ekonomi bangsa yang berbasis konglomerasi itu rentan terhadap badai krisis moneter. Sementara itu, pada saat yang sama kita dapat menyaksikan bahwa ekonomi kerakyatan (diantaranya adalah koperasi), yang sangat berbeda jauh karakteristiknya dengan ekonomi konglomerasi, mampu menunjukkan daya tahannya terhadap gempuran badai krisis moneter yang melanda Indonesia. Pada sisi lain, era globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kekuatan kapitalis membawa konsekuensi logis antara lain semakin ketatnya persaingan usaha diantara pelaku-pelaku ekonomi berskala internasional.

Dalam sistem perdagangan bebas tersebut, perusahaan-perusahaan multi nasional yang dikelola dengan

mengedepankan prinsip ekonomi yang rasional, misalnya melalui penerapan prinsip efektifitas, efisiensi dan produktifitas. koperasi sebagai salah satu badan usaha juga harus turut serta dalam persaingan ini dan belum memiliki kekuatan yang sebanding.

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

Di dalam koperasi, partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan koperasi. Apalagi anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi, artinya bahwa usaha koperasi memang ditujukan terutama

untuk melayani anggota, dengan demikian apabila anggota sebagai pelanggan utama yang dilayani koperasi tidak berpartisipasi pada koperasi tentu usaha yang diselenggarakan koperasi menjadi sia-sia atau tidak bernilai ekonomi. Keberlangsungan usaha koperasi ditentukan oleh partisipasi anggota dalam mendukung dan memanfaatkan layanan usaha koperasi, oleh karena itu keberhasilan usaha koperasi sangat ditentukan oleh partisipasi anggota koperasi.

Namun pada kenyataannya, partisipasi anggota koperasi masih belum memuaskan. Observasi awal pada Koperasi Plasma Sawt Bukit Sandiang Tigo Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam. Dari data yang ada terlihat bahwa jumlah anggota yang aktif dari tahun 2008 sampai dengan tahun 2012 tidak pernah mencapai 70%. Hampir setiap tahun ada anggota koperasi yang mengundurkan diri kecuali pada tahun 2010. Dari keterangan pengurus koperasi, beberapa anggota yang tidak aktif, melakukan transaksi di bank terdekat, baik itu melakukan simpanan maupun peminjaman. Sedangkan anggota yang tidak aktif adalah anggota yang tidak membayar simpanan wajib. Berdasarkan fenomena diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota pada koperasi plasma sawt Bukit Sandiang Tigo Bawan masih perlu ditingkatkan.

Partisipasi menggambarkan keterlibatan seseorang dalam suatu objek. Menurut Sumaryadi (2010:46) partisipasi berarti peran seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan.

Ropke (2003:52) membedakan dimensi partisipasi anggota menjadi tiga, yaitu: (1) partisipasi anggota dalam berkontribusi atau menggerakkan sumber daya; (2) partisipasi anggota dalam mendapatkan manfaat layanan; dan (3) partisipasi anggota

dalam pengambilan keputusan. Selanjutnya Ropke (2003:53) menjelaskan bahwa partisipasi anggota merupakan hasil interaksi dari tiga variabel utama, yaitu anggota atau penerima manfaat, manajemen dan program.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa esensi partisipasi anggota koperasi menyangkut tiga aspek, yaitu: (1) Partisipasi anggota dalam manajemen organisasi, seperti penetapan tujuan, pengambilan keputusan dan kebijakan, serta pengawasan/pengendalian; (2) Partisipasi anggota dalam pemupukan modal, seperti penyertaan modal, pembentukan cadangan modal, dan simpanan-simpanan; (3) Partisipasi dalam pemanfaatan layanan usaha koperasi. Oleh karena itu tingkat partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi ini dapat dilihat melalui ketiga indikator tersebut.

Salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan meningkatkan citra koperasi. Citra didefinisikan Buchari Alma (2002:317) citra adalah, "Kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang terhadap sesuatu", sedangkan menurut Kotler (2000:553) citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra koperasi adalah kesan dan keyakinan yang diperoleh oleh anggota koperasi berdasarkan pengetahuannya dan pengalamannya yang dipengaruhi oleh personaliti, reputasi, nilai dan identitas perusahaan, yaitu koperasi selama menjadi anggota.

Penelitian Sudiarditha, dkk (jurnal, 2012) yang melihat pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas layanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi serba usaha (KSU) warga sejahtera, kelurahan. Arafat (2006:97) menyatakan bahwa citra adalah persepsi masyarakat terhadap jati diri dari suatu perusahaan. Sedangkan Harrison dalam Iman (2010:4) menyatakan jika citra perusahaan meliputi karakteristik, reputasi, nilai dan identitas perusahaan. Maka pada

koperasi citra ini menyangkut persepsi anggota sebagai pelanggan terhadap jati diri koperasi, dimana jati diri tersebut adalah kesatuan dari defenisi, nilai-nilai dan prinsip koperasi yang merupakan kesatuan yang utuh. Aplikasi dari jati diri tersebut dapat dilihat dari manfaat yang diterima anggota dari koperasi serta kegiatan koperasi yang telah mengaplikasikan nilai dan prinsip koperasi. Jika anggota telah merasakan manfaat dari koperasi dan anggota mendapat kesan bahwa koperasi telah melaksanakan nilai dan prinsip koperasi akan membentuk citra positif koperasi, maka anggota koperasi akan terdorong untuk berpartisipasi aktif pada koperasinya. Demikian sebaliknya, jika anggota memandang bahwa koperasi memiliki citra negatif maka anggota koperasi tidak akan terdorong untuk berpartisipasi aktif.

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

Selain meningkatkan citra positif dari koperasi usaha lain yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memaksimalkan Kualitas pelayanan pada koperasi. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang bagi perusahaan, karena timbul ikatan emosional yang memungkinkan perusahaan memahami apa yang menjadi harapan terhadap kebutuhan pelanggan. Ini sesuai dengan pandangan Goetsch & Davis (Fandi,2005:110) yang mendefenisikan kualitas sebagai kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sama halnya menurut the American Society of quality Control (Nursya'bani, 2006:9) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Kualitas layanan di koperasi dapat dilihat langsung dari fasilitas fisik, perlengkapan, sarana dan prasarana. Keandalan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Ketanggapan yang meliputi keinginan para pengelola atau pengurus untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki pengurus.

Dari observasi awal yang penulis lakukan diperoleh keterangan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi belum begitu memuaskan, baik dari segi pelayanan fisik yaitu yaitu kantor koperasi yang belum memadai, serta hanya tersedia satu unit komputer, kemudian dari segi kendala kecepatan dalam melayani anggota saat transaksi seperti dalam peminjaman ataupun penarikan. Karena kas koperasi disimpan di bank, maka ketika melakukan penarikan ataupun peminjaman anggota harus menunggu karyawan untuk melakukan transaksi dibank terlebih dahulu. Dari segi jaminan terlihat masih kurangnya kepedulian pengurus terhadap anggota sebagai pelanggan. Pengurus koperasi seringkali datang terlambat sehingga anggota yang ingin bertransaksi harus menunggu lama.

Melihat kenyataan tersebut diduga citra koperasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi dalam usaha pengembangan koperasi. Penelitian ini untuk mengkaji lebih dalam sejauh mana pengaruh citra koperasi dan

kualitas layanan terhadap partisipasi anggota koperasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap:

1. Pengaruh kualitas pelayanan mempengaruhi citra koperasi pada koperasi plasma sawit Bukit Sanding Tigo Bawan Kab. Agam.
2. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi plasma sawit Bukit Sanding Tigo Bawan Kab. Agam.

Hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra koperasi pada koperasi plasma sawit Bukit Sanding Tigo Bawan Kab. Agam
2. Kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi pada koperasi plasma sawit Bukit Sanding Tigo Bawan Kab. Agam

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggambarkan suatu keadaan dan sebab-sebab dari suatu gejala tertentu apa adanya disebut juga dengan penelitian deskriptif dan asosiatif. Menurut Gulo (2005:19) “penelitian deskriptif merupakan tipe penelitian yang tidak hanya bertujuan mengetahui apa masalahnya secara eksploratif, tetapi ingin mengetahui bagaimana fenomena tersebut terjadi”. Dalam penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data, mencari informasi dengan tujuan menguji hipotesis dari suatu permasalahan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan kec. Ampek Nagari Kab. Agam yaitu sebanyak 73 orang. Sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus Slovin, diperoleh 62 orang sebagai sampel. Teknik pengambilan

sampel dalam penelitian adalah *Propotional Random Sampling*.

Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan citra koperasi. Sedangkan variabel endogen dalam penelitian ini adalah partisipasi anggota koperasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial. Adapun variabel yang akan dideskripsikan adalah kualitas pelayanan, citra koperasi dan partisipasi anggota koperasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Skor rerata variable partisipasi anggota koperasi di koperasi Plasma Sawit BTS Bawan adalah 3,65 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 72,74. Hal ini menunjukkan bahwa variable partisipasi anggota koperasi masuk dalam kategori cukup. Artinya masih perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota koperasi pada koperasi plasma sawit BTS Bawan.

Citra Koperasi

Skor rata-rata variable Kualitas Pelayanan koperasi pada koperasi plasma sawit BST Bawan adalah 4,23 dengan tingkat capaian responden 85,60 termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

Partisipasi Anggota Koperasi

Skor rata-rata variabel citra koperasi plasma sawit BST Bawan adalah sebesar 4,15 dengan tingkat capaian responden 82,62%. Hal ini menunjukkan jika variabel masuk dalam kategori baik. Artinya menurut anggota koperasi citra koperasi sudah baik, sehingga perlu dipertahankan.

Analisis Jalur dan pengujian hipotesis

Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa koefisien jalur dari Pengaruh variabel kualitas pelayanan koperasi (X1) terhadap citra koperasi (X2) pada koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan dengan koefisien jalur ($\rho_{X_2X_1}$)= 0,670. Hasil analisis jalur juga menunjukkan bahwa $t_{hit} > t_{tab}$.

Koefisien jalur masing-masing variabel kualitas pelayanan koperasi (X1) terhadap partisipasi anggota sebesar $P_{X_1Y} = 0,306$ dan Citra koperasi (X2) terhadap partisipasi anggota koperasi (Y) $P_{X_2Y} = 0,331$.

Pengaruh variabel lain

$$\begin{aligned} \rho_{y\epsilon} &= \sqrt{1 - R^2_{x_1x_2}} \\ &= \\ &= \sqrt{0,661} \\ &= 0,813 \end{aligned}$$

Koefisien tersebut bermakna bahwa pengaruh variabel lain terhadap partisipasi anggota koperasi (Y) adalah sebesar:

Uji Hipotesis

Hipotesis Pertama

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra koperasi plasma sawit Bukit sandiang Tigo Bawan. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa $t_{hit} > t_{tab}$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra koperasi.

Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi di koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan. Apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi maka partisipasi anggota koperasi juga akan meningkat.

Hipotesis Kedua

Kualitas pelayanan dan citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa $t_{hit} > t_{tab}$ sehingga H_0 ditolak, Artinya kualitas layanan koperasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi. Demikian juga citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi di koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan.

Besarnya pengaruh variabel eksogen baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel intervening terhadap variabel endogen dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Besarnya pengaruh variabel Eksogen terhadap variabel Endogen

No	Keterangan	%	%
1	Besarnya pengaruh X1 terhadap Y secara langsung	9,36	
2	Besarnya pengaruh X1 terhadap Y melalui X2	6,79	
	Total pengaruh X1 terhadap Y		16,15
3	Besarnya pengaruh X2 terhadap Y secara langsung	10,96	
4	Besarnya pengaruh X2 terhadap Y melalui X1	6,79	
	Total pengaruh X2 terhadap Y		17,75
	Total pengaruh langsung dan tidak langsung		33,90
	Besarnya pengaruh variabel lain		66,10
	Total		100,00

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Koperasi pada Koperasi Plasma Sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan

Citra pada sebuah koperasi terbentuk dari pengalaman anggota selama mereka menjadi anggota koperasi. Sebagai sebuah organisasi ekonomi atau biasa disebut perusahaan koperasi, salah satu pengalaman yang dimiliki oleh anggota adalah memanfaatkan produk koperasi, pada koperasi dengan produk jasa, maka kualitas pelayanan akan mempengaruhi persepsi anggota akan citra dari koperasi.

Pada koperasi plasma sawit Bukit sandiang Tigo Bawan citra koperasi

terbentuk melalui pengalaman dalam mendapatkan pelayanan dari pengurus koperasi selama menjadi anggota koperasi. Temuan penelitian, berdasarkan hasil analisis jalur dan uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap baik buruknya citra koperasi pada koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang secara langsung berpengaruh terhadap citra koperasi sebesar 44,89%. Artinya jika kualitas pelayanan semakin baik maka citra koperasi juga akan semakin baik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan citra koperasi diperlukan perbaikan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

Temuan penelitian ini diperkuat oleh Smith (2001) dalam Irawan (2008:78) yang menyatakan bahwa citra perusahaan diciptakan dari bermacam-macam sumber diluar alat-alat komunikasi yang biasa, kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, kebijakan yang etis hingga pelayanan menggunakan produk dan jasa, semuanya menimbulkan pengaruh dan membangkitkan citra suatu perusahaan atau organisasi.

Kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati merupakan dimensi yang akan dinilai oleh pelanggan yaitu anggota koperasi. Anggota koperasi akan menangkap kesan citra yang positif ketika perusahaan koperasi mampu memenuhi harapan mereka. Berdasarkan hasil penelitian, memiliki skor tingkat capaian responden sebesar 85,60 termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan telah sesuai dengan harapan anggota. Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh anggota pada kualitas pelayanan akan memberikan

kepuasan kepada anggota. Kepuasan ini akan membentuk citra perusahaan koperasi. Sesuai dengan pendapat Tjiptono & Anastasia (2003:102) yang menyatakan adanya kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat salah satunya adalah reputasi/ citra perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi

Dari hasil analisis data dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan citra koperasi pada koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi. Kualitas pelayanan dan citra koperasi memberikan pengaruh sebesar 33,91% terhadap partisipasi anggota. Dengan arti, jika kualitas pelayanan dan citra koperasi meningkat maka partisipasi anggota koperasi juga akan meningkat. Demikian pula sebaliknya, jika kualitas pelayanan dan citra koperasi menurun maka partisipasi anggota koperasi juga akan menurun.

Jika dilihat secara parsial maka berdasarkan hasil analisis signifikan dan hipotesis, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi pada koperasi plasma sawit. Kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota secara langsung sebesar 9,36%, dengan arti jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka partisipasi anggota koperasi juga akan meningkat. Dan secara tidak langsung kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi anggota koperasi melalui citra koperasi sebesar 6,79%.

Hal ini sejalan dengan pendapat Hanel (1989) dalam Hendar (2010:171) yang menyatakan bahwa peningkatan pelayanan yang efisien melalui penyediaan barang dan jasa oleh

perusahaan koperasi akan menjadi perangsang penting bagi anggota untuk turut memberikan kontribusinya bagi pertumbuhan koperasi.

Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, partisipasi anggota juga dapat dipengaruhi oleh citra koperasi. Perusahaan merancang suatu identitas atau penetapan posisi (positioning) untuk membentuk citra masyarakat (persepsi masyarakat) terhadap perusahaan atau produknya. Citra dipengaruhi oleh rangsangan dari luar dan juga unsur perasaan atau emosi manusia. Bagi perusahaan memiliki citra yang baik merupakan faktor yang sangat penting karena akan memberikan berbagai macam manfaat.

Berdasarkan hasil analisis signifikan dan hipotesis, dapat dilihat bahwa citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi pada koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan. Citra koperasi mempengaruhi partisipasi anggota sebesar 10,96%, hal ini menunjukkan bahwa jika citra koperasi meningkat maka partisipasi anggota koperasi juga akan meningkat. Demikian juga sebaliknya, jika citra koperasi menurun maka partisipasi anggota koperasi juga akan menurun.

Sejalan dengan pendapat Istijanto (2005:185) yang menyatakan bahwa perusahaan yang memiliki citra yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Pada perusahaan koperasi loyalitas pelanggan dibuktikan melalui partisipasi aktif anggota dalam koperasinya.

Dengan demikian kualitas pelayanan dan citra koperasi mempengaruhi partisipasi anggota koperasi. Dengan kata lain, sebuah

koperasi yang memiliki kualitas pelayanan dan citra yang bagus yang ditunjukkan dengan persepsi yang positif dari anggota koperasi sebagai pelanggan akan meningkatkan partisipasi dari anggota.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil pengolahan data dan pembahasan yang dilakukan, penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra koperasi pada koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan. Dengan demikian baik buruknya citra koperasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Jika koperasi meningkatkan kualitas pelayanan maka citra koperasi akan meningkat.
2. Kualitas pelayanan dan citra koperasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian tinggi rendahnya partisipasi anggota koperasi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra koperasi. Jika kualitas pelayanan dan citra koperasi ditingkatkan maka partisipasi anggota koperasi akan ikut meningkat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka untuk meningkatkan partisipasi anggota koperasi pada koperasi plasma sawit Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab.Agam, maka dapat disarankan:

1. Diharapkan kepada anggota koperasi untuk lebih meningkatkan partisipasinya, terutama partisipasi dalam manajemen koperasi, seperti rutin mengikuti rapat anggota
2. Diharapkan kepada pengurus koperasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada

anggota koperasi, seperti memberikan bunga pinjaman yang lebih rendah dibanding nonkoperasi, memberikan pinjaman yang dibutuhkan anggota koperasi dalam jangka waktu yang cepat. Sehingga anggota koperasi merasakan manfaat dari keanggotaannya dalam koperasi dan ikut berpartisipasi aktif dalam kegiatan perusahaan koperasi.

3. Pengurus koperasi hendaknya meningkatkan citra koperasi dengan menerapkan nilai-nilai kekeluargaan dan mengutamakan kepentingan anggota koperasi
4. Pengurus koperasi agar dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan nonekonomi seperti penyuluhan bagi petani sawit, ikut menyumbangkan dana bagi kegiatan masyarakat seperti acara 17 agustus atau acara keagamaan, yang menarik minat anggota koperasi maupun masyarakat agar tercipta citra yang baik bagi koperasi.
5. Pengawas koperasi yang berhubungan langsung dengan pengurus, agar dapat melakukan pengawasan langsung dengan mengunjungi koperasi dan melihat kegiatan koperasi serta ikut serta mengawasi rapat anggota, dan dengan menganalisis laporan tahunan koperasi.

oleh Sri Djatnika. S. Arifin. Jakarta: Rineka Cipta

Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi dan Sistem Kepemimpinan Pemerintah Indonesia*.

Bogor: Ghalia Indonesia

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service, quality & Satisfaction*. Edisi Satu. Yogyakarta: Andi

DAFTAR PUSTAKA

Arafat, Wilson. 2006. *Behind a Powerful Image: Menggenggam Strategi dan Kunci-kunci Sukses Menancapkan Image Perusahaan yang Kokoh*. Yogyakarta: Andi

Nursa'bani, Purma. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia

Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*. Diterjemahkan