

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner atau angket yang ditujukan kepada anggota pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung, peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas kuesioner atau angket yang disebar kepada anggota dan melakukan pengolahan data menggunakan *IBM SPSS Statistics 25*. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Lokasi berpengaruh terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Maka tujuan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai uji t (parsial) dan uji F (simultan).

A. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Dapat dikatakan, apabila Kualitas Layanan terjadi peningkatan maka akan menambah Partisipasi Anggota pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Hasil

penelitian ini relevan dengan teori Kasmir yaitu dalam memberikan pelayanan diperlukan adanya etika, sehingga pihak tamu maupun pegawai dapat saling menghargai.¹⁵⁸ Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wirda Lestari Ningsih¹⁵⁹ dengan judul “Pengaruh Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota”, yang menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Dimensi kualitas pelayanan yang memainkan peran penting dalam penelitian sesuai dengan tingkatan yang teratas adalah bukti fisik, jaminan, empati, daya tanggap dan kehandalan.

Menurut Philip Kotler, pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁶⁰ Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan oleh pihak Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung sangatlah sesuai dengan harapan bagi anggota koperasi. Terbukti, berdasarkan data responden menyatakan bahwa kualitas layanan pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung termasuk dalam kategori sangat baik. Dimana faktor yang mendominasi kualitas layanan yang sangat baik tersebut adalah pada pernyataan “Penampilan pengurus Kopwansyah Al Hidayah menggunakan pakaian yang bersih, rapi dan sopan”. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa senang

¹⁵⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*,.....hlm. 197.

¹⁵⁹ Wirda Lestari Ningsih, “*Pengaruh Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota*”, Riau: Universitas Riau, 2012.

¹⁶⁰ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*,....., hlm. 152.

dengan penampilan pengurus yang menggunakan pakaian yang bersih, rapi dan sopan. Tingkat volume usaha yang tinggi juga menjadi bukti bahwa Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung juga telah memberikan manfaat yang banyak kepada anggotanya.

Dalam memberikan simpan pinjam kepada anggota, pengurus Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung harus memberikan pelayanan yang prima kepada anggotanya. Tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang suatu lembaga tersebut, tetapi harus dipandang dari sudut pandang anggota lembaganya. Maka dari itu, lembaga harus berorientasi pada kepentingan anggota dengan dasar-dasar pelayanan yang kuat, karena dasar-dasar pelayanan yang kuat akan mendorong anggota untuk berpartisipasi pada koperasi.

B. Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Kemampuan Manajerial Pengurus berpengaruh signifikan positif terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Dapat dikatakan, apabila Kemampuan Manajerial Pengurus terjadi peningkatan maka akan menambah Partisipasi Anggota pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang

Tulungagung. Hal ini menandakan bahwa kemampuan manajerial pengurus sangat penting untuk meningkatkan partisipasi anggota terhadap koperasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Titin Sutinah¹⁶¹ dengan judul “Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus terhadap Partisipasi Anggota (Survey di Koperasi Berkah Guru dan Karyawan MTs. Negeri 8 Jakarta)”, yang menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pengurus berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Untuk dapat memimpin sebuah koperasi dengan baik, maka seorang pengurus harus memiliki kemampuan manajerial yang baik sehingga dapat membantu dalam mengelola koperasi.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Winardi, dinyatakan bahwa kemampuan manajerial adalah kesanggupan mengambil tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.¹⁶² Pengurus adalah unsur terpenting dan yang paling utama di setiap manajemen koperasi. Pengurus haruslah merumuskan langkah-langkah yang tepat untuk mencapai tujuan koperasi. Karena berhasil tidaknya koperasi dalam menjalankan usaha koperasi berada di tangan pengurus. Pengurus harus dapat mengatur, mempengaruhi dan mengajak anggotanya untuk bekerja sama. Selain itu pengurus juga harus

¹⁶¹ Titin Sutinah, “Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus terhadap Partisipasi Anggota (Survey di Koperasi Berkah Guru dan Karyawan MTs. Negeri 8 Jakarta)”, Skripsi: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2017).

¹⁶² Winardi, *Asas-asas Manajemen*,.....hlm. 4.

mampu mengkoordinir seluruh kebutuhan anggota dan menawarkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan anggota koperasi.

Dalam hal ini Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung telah melakukan fungsi-fungsi manajemen diantaranya fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pelaksanaan dan fungsi pengawasan. Terbukti dari data responden, kemampuan manajerial pengurus termasuk dalam kategori baik. Faktor yang mendominasi adalah pada pernyataan “Kopwansyah Al Hidayah membuat rencana rapat anggota”. Dengan rencana rapat anggota, semua mengenai anggaran, kebijakan, dan lain sebagainya akan diketahui dan dipahami secara bersama antara pengurus dan anggota koperasi. Pengurus hanya harus mencari strategi-strategi supaya para anggota semakin giat untuk berpartisipasi pada koperasi. Karena, semakin baik kemampuan manajerial pengurus, partisipasi anggota koperasi menjadi semakin meningkat.

C. Pengaruh Lokasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh signifikan positif terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Dapat dikatakan, apabila Lokasi semakin baik maka akan menambah Partisipasi Anggota pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lintang Wisnu Aji¹⁶³ dengan judul “Pengaruh Keterampilan Manajerial Pengurus, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha terhadap Partisipasi Anggota KUD Mino Saroyo Kabupaten Cilacap”, yang menunjukkan bahwa lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. KUD Mino Saroyo perlu meninjau kembali keberadaan lokasi usaha yang keberadaannya masih jauh dari tempat tinggal seluruh anggota dengan membangun cabang-cabang usaha yang keberadaannya lebih dekat dengan tempat tinggal anggota.

Menurut Kasmir, Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk lembaga dan pusat pengendalian lembaga.¹⁶⁴ Lembaga yang terletak pada lokasi yang strategis sangat memudahkan anggota dalam berurusan dengan koperasi. Lokasi akan sempurna apabila mempertimbangkan faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pemilihan dan penentuan lokasi suatu lembaga. Banyak faktor-faktor yang perlu diperhatikan yaitu faktor lembaga yang dekat dengan pusat pasar, dekat dengan perindustrian, dekat dengan pertokoan serta kelancaran lalu lintas menuju lokasi.

Faktor lain dalam pertimbangan lokasi adalah kedekatan antara tempat tinggal anggota dengan lokasi koperasi dan lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan maupun transportasi umum, karena semakin jauh lokasi koperasi maka biaya untuk menuju koperasi juga semakin besar. Kondisi gedung pun harus dilakukan penataan *layout* ruangan dalam gedung koperasi seperti ruang

¹⁶³ Lintang Wisnu Aji, “Pengaruh Keterampilan Manajerial Pengurus, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha terhadap Partisipasi Anggota KUD Mino Saroyo Kabupaten Cilacap”, Semarang: Universitas Negeri Semarang (2010, *Skripsi tidak diterbitkan*)

¹⁶⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*,....., hlm. 163.

tunggu serta halaman gedung untuk keamanan berparkir anggota sehingga membuat nasabah menjadi semakin nyaman dan aman. Ternyata, dalam hasil kenyataan yang didapat dari data responden, lokasi dari Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung telah termasuk dalam kategori yang baik. Hal tersebut sangat didominasi pada pernyataan “Lalu lintas di sekitar Kopwansyah Al Hidayah lancar dan tidak macet”. Dengan lalu lintas yang lancar dan macet, para anggota dapat dengan mudah menuju ke lokasi koperasi dengan tanpa hambatan di perjalanan menuju koperasi.

D. Pengaruh Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Lokasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa dari variabel-variabel independen (X1, X2 dan X3) yang terdiri dari kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung diperoleh nilai *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,502 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,482 atau 48,2 %. Berarti variabel-variabel independen yaitu Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Lokasi, mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Partisipasi Anggota sebesar 48,2 %. Sedangkan sisanya ($100\% - 48,2\% = 51,8\%$) ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Latifah Nur Aini dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta”, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu pendidikan perkoperasian, pelayanan koperasi, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, tingkat kepercayaan anggota, dan lingkungan usaha terhadap partisipasi anggota Kopma UNY baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,827 dapat diartikan bahwa 82,7% partisipasi anggota Kopma UNY dipengaruhi oleh pendidikan perkoperasian, pelayanan koperasi, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, tingkat kepercayaan anggota, dan lingkungan usaha.¹⁶⁵ Jadi, bisa disimpulkan bahwa tingkat 53,6 % pada koefisien determinasi penelitian ini terdapat faktor lain yang tidak peneliti teliti yaitu pendidikan perkoperasian, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, dan tingkat kepercayaan anggota. Hal tersebut yang memungkinkan mengapa tingkat *Adjusted R Square* hanya sebesar 0,482 atau 48,2 %.

Kemudian analisis dan pengujian yang dilakukan pada hasil serentak menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel partisipasi anggota. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Lokasi) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan

¹⁶⁵ Latifah Nur Aini, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta*”, Yogyakarta: Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (2016).

terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Data responden pun mendukung bahwa dengan kualitas layanan yang masuk dalam kategori sangat baik, kemampuan manajerial pengurus yang baik serta lokasi koperasi yang telah baik membuat tingkat partisipasi anggota masuk dalam kategori baik pula dengan pernyataan yang mendominasi adalah pada pernyataan “Saya membayar simpanan wajib”.