

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Tinjauan pustaka berisi tentang uraian teori yang semestinya akan digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah :

2.1.1 Pengeertian Koprasi

Secara umum, koperasi dapat diartikan sebagai badan usaha yang dimiliki serta dikelola para anggotanya. Namun, ada pengertian lain dari koperasi menurut beberapa ahli. Salah satunya dari Bapak Koperasi, Mohammad Hatta. Menurutnya, koperasi adalah usaha bersama guna memperbaiki atau meningkatkan kehidupan atau taraf ekonomi berlandaskan asas tolong menolong.

Sementara itu, Arifinal Chaniago mengartikan koperasi sebagai suatu perkumpulan yang bekerja sama dalam menjalankan sebuah usaha secara kekeluargaan guna meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Pengelolaan sebuah koperasi, para anggotanya dapat dengan bebas untuk keluar dan masuk dari badan usaha tersebut.

Arti koperasi oleh Munkner adalah organisasi berasaskan tolong menolong yang mengelola 'urusniaga' secara berkelompok. Tujuannya meningkatkan urusan ekonomi, berbeda dengan asas gotong royong yang bertujuan membangun kebutuhan sosial.

Berdasarkan Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, pada Pasal 1 dijelaskan, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat atas asas kekeluargaan. Sedangkan perkoperasian adalah segala sesuatu yang menyangkut kehidupan koperasi.

Berdasarkan pengertian koperasi secara umum dan para ahli, pembentukan koperasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dari para anggotanya. Tujuan lainnya, antara lain:

1. Membantu memperbaiki taraf hidup maupun ekonomi para anggotanya serta masyarakat sekitar.
2. Membantu pemerintah mewujudkan kehidupan masyarakat yang adil dan makmur.
3. Meningkatkan tatanan perekonomian di Indonesia.

Di Pasal 4 UU Nomor 25/1992 menyebut, empat fungsi dan peran koperasi, antara lain:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya

4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. (www.cermati.com)

2.1.2 Partisipasi anggota

Menurut Hendar (2010) partisipasi adalah keikutsertaan seluruh anggota dalam kegiatan koperasi baik itu dalam kondisi senang maupun kondisi tidak menyenangkan. Maka dapat disimpulkan partisipasi adalah keikutsertaan anggota koperasi secara aktif dalam kegiatan koperasi dalam mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Kusnadi (2005) menyebutkan bahwa secara harfiah partisipasi diambil dari bahasa Inggris *participation* yang artinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan. Istilah partisipasi dikembangkan untuk menyatakan atau menunjukkan peran serta seseorang atau sekelompok orang dalam aktivitas tertentu.

Hendar (2002) menyatakan bahwa sukses tidaknya, berkembang tidaknya, bermanfaat tidaknya dan maju mundurnya koperasi akan sangat tergantung sekali pada peran partisipasi aktif dari para anggotanya. Sifat keanggotaan koperasi adalah bebas, sukarela, dan terbuka. Setiap anggota mempunyai peranan aktif berpartisipasi dalam koperasi, karena tanpa partisipasi anggota koperasi tidak akan bertahan lama. Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi partisipasi anggota koperasi, diantaranya kualitas pelayanan dan sisa hasil usaha.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsc dan Davis dalam Fandi (2005) Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut *the American Society of quality Control* (Nursa'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 paten.

Menurut Tjiptono (1996) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Hendar (2010), Pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (Intangible), yaitu merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Pelayanan adalah merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Lovelock Tjiptono (2001) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Menurut pandangan Goetsch & Davis Fandy (2005) yang mendefinikan 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* (Nursa'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 paten.

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.

Menurut Zethaml et.al dalam Fajar Laksana (2008) kualitas layanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Sedangkan menurut Lovelock dalam Fajar Laksana (2008) dikatakan bahwa kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan Tjiptono (2000) Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam kegiatan usaha koperasi, apabila kegiatan usaha koperasi menginginkan dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama, maka harus memberikan pelayanan yang terbaik agar para pelanggan merasa puas.

2.1.2 Syarat pelayanan yang berkualitas

Menurut Moenir (2001) agar pelayanan memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus memenuhi persyaratan pokok yaitu:

1. Tingkah laku sopan

Kesopanan adalah tingkah laku tidak terbatas pada tindak tanduk saja melainkan ada rangkaian dengan tutur sapa dan tutur sapa. Seorang tamu kan lebih puas jika ditegur lebih dulu oleh petugas dan di tanya tentang kepentingan dan keperluannya, kemudian diberi petunjuk apa yang harus ia lakukan.

2. Cara menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan. Hal ini menghindarkan penyampaian yang menyimpang. Sehingga tidak memungkinkan petugas berbuat penyimpangan yang lebih jauh.

3. Waktu penyampaian yang tepat

Penyampaian hasil olahan yang tepat, sangat didambakan oleh orang yang memiliki permasalahan.

4. Keramah-tamahan

Perwujudan keramah tamahan dapat ditandai melalui cara pembicaraan wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan, disampaikan dengan hati tulus dan terbuka, gaya bahasa sopan dan benar.

2.1.3 Dimensi Pelayanan

Koperasi adalah lembaga ekonomi berupaya untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya. Koperasi merupakan bentuk kerjasama yang muncul karena adanya suatu kesamaan kebutuhan dari para anggotanya. Menurut Sudarsono (2004) menyebutkan beberapa factor yang menyebabkan timbulnya kesamaan kebutuhan dari para anggota koperasi sebagai berikut:

1. Untuk menghindari persaingan antar sesama anggota.
2. Untuk mendapatkan pelayanan yang tepat, cepat dan murah.
3. Untuk memperoleh harga yang layak.
4. Untuk mendapatkan keuntungan karena ada pembayaran bersama.
5. Untuk mempersatukan potensi dari warga.
6. Untuk menghindari diri dari pemerasan ekonomi.

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan koperasi sudah sesuai dengan harapan anggota, maka harus ada perbandingan antara layanan yang mereka terima dengan harapan yang mereka inginkan. Parasuraman, at all dalam Joesron (2005) menyebutkan bahwa kualitas layanan yang sering disebut dimensi *servqual (Service Quality)* terdapat lima dimensi di dalamnya yaitu :

1. *Tangible* (Bukti fisik) yaitu kemampuan suatu koperasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan anggota yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua anggota tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (Tanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan anggota menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas layanan.
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para karyawan koperasi, terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empathy* (Empati/Kepedulian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada anggotanya dengan berupaya memenuhi keinginan anggota.

Dalam Koperasi pelanggan yang dimaksud adalah anggota, karena anggota koperasi memiliki identitas yang berbeda yaitu sebagai pelanggan. Oleh karena itu koperasi harus mampu menjawab semua pertanyaan yang diberikan koperasi apabila seseorang menjadi anggotanya. Dalam memenuhi peran ganda yang dimiliki oleh anggotanya. Koperasi perlu menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan para anggotanya. Jadi merupakan tanggung jawab koperasi untuk melayani segala kebutuhan para anggotanya Sudarsono (2004).

Berdasarkan penjabaran diatas kualitas pelayan adalah tindakan yang dilakukan dalam pemenuhan harapan pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Koperasi harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggota. Sehingga anggota akan merasa puas karena yang diinginkan sesuai dengan apa yang diharapkan koperasi.

2.1.5 Pentingnya Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh koperasi, maka perlu adanya suatu pengukuran antara kualitas layanan yang diberikan koperasi dengan layanan yang diharapkan oleh anggota. Hingga saat ini banyak pendapat yang dikemukakan dalam menilai kualitas suatu layanan, akan tetapi yang sering digunakan dalam penelitian-penelitian pelayanan adalah pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2001) yaitu untuk mengukur kualitas layanan menggunakan dimensi *servqual (Service Quality)* yaitu *Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy*, untuk mengaplikasikan kelima dimensi tersebut kedalam berbagai organisasi termasuk koperasi.

Salah satu upaya untuk menciptakan, mempertahankan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik serta lebih unggul dari pesaing. Pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan merasa puas sehingga pelanggan tetap setia dalam memanfaatkan jasa usaha yang disediakan oleh koperasi.

2.2 Sisa Hasil Usaha

Sisa hasil usaha (SHU) adalah gabungan dari hasil partisipasi neto dan laba atau rugi kotor dengan non anggota, ditambah atau dikurangi dengan pendapatan dan beban lain serta beban perkoperasian dan pajak penghasilan badan koperasi. (Joesron, 2005). Sisa Hasil Usaha Koperasi merupakan pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya, penyusutan, dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan (pasal 45, ayat 1 Undang-undang Perkoperasian No.25 Tahun 1992).

Sisa Hasil Usaha (SHU) merupakan selisih dari seluruh pemasukan atau penerimaan total (total revenue) dengan biaya-biaya atau biaya total (*total cost*) dalam satu tahun buku. Menurut UU No 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian pada bab IX pasal 45, dijelaskan bahwa; sisa hasil usaha koperasi adalah pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya penyusutan dan kewajiban lain termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan.

Sisa hasil usaha setelah dikurangi dana cadangan, dibagikan kepada anggota sebanding dengan jasa usaha yang dilakukan oleh masing-masing anggota dengan koperasi, serta digunakan untuk keperluan pendidikan perkoperasian dan keperluan koperasi, sesuai dengan keputusan Rapat Anggota. Dengan mengacu pada pengertian diatas, maka besarnya SHU yang diterima oleh setiap anggota akan berbeda, tergantung besarnya partisipasi modal dan transaksi anggota terhadap pembentukan pendapatan koperasi. Dalam pengertian ini juga dijelaskan

bahwa ada hubungan linier antara transaksi usaha anggota dan koperasinya dalam perolehan SHU. Artinya, semakin besar transaksi (usaha dan modal) anggota dengan koperasinya, maka semakin besar SHU yang akan diterima.

Tingkat pendapatan anggota koperasi atau yang sering disebut dengan istilah sisa hasil usaha (SHU) dalam organisasi dapat dipandang dari dua sisi yaitu:

1. SHU ditentukan dari cara menghitung yaitu seperti yang disebut didalam pasal 45 ayat (1) Undang-undang perkoperasian. Sehingga SHU merupakan laba atau keuntungan yang diperoleh dari menjalankan usaha sebagaimana layaknya sebuah perusahaan bukan koperasi.
2. Sebagai badan usaha yang mempunyai karakteristik dan nilai-nilai tersendiri, maka sebutan sisa hasil usaha merupakan makna yang berbeda dengan keuntungan atau laba dari badan usaha bukan koperasi. Sisi ini menunjukkan bahwa badan usaha koperasi bukan mengutamakan mencari laba tapi mengutamakan memberikan pelayanan kepada anggotanya.

2.2.1 Perhitungan SHU bagian anggota dapat dilakukan apabila beberapa informasi dasar diketahui sebagai berikut:

1. SHU total pada satu tahun buku
2. Bagian (persentase) SHU anggota
3. Total simpanan seluruh anggota
4. Total seluruh transaksi usaha (volume usaha atau omzet) yang bersumber dari anggota.
5. Jumlah simpanan per anggota

2.2.2 Menurut UU No 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian pada bab IX

pasal 45 adalah:

1. Sisa hasil usaha (SHU) merupakan selisih dari seluruh pemasukan atau penerimaan *total (total revenue)* dengan biaya-biaya atau biaya total (*total cost*) dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya penyusutan dan kewajiban lain termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan.
2. Sisa hasil usaha setelah dikurangi dana cadangan, dibagikan kepada anggota sebanding dengan jasa usaha yang dilakukan oleh masing-masing anggota dengan koperasi, serta digunakan untuk keperluan pendidikan perkoperasian dan keperluan koperasi, sesuai dengan keputusan rapat anggota.
3. Besarnya pemupukan modal dana cadangan juga ditetapkan dalam rapat anggota.

Dengan mengacu pada pengertian diatas, maka besarnya SHU yang diterima oleh setiap anggota akan berbeda, tergantung besarnya partisipasi modal dan transaksi anggota terhadap pembentukan pendapatan koperasi. Dalam pengertian ini juga dijelaskan bahwa ada hubungan linier antara transaksi usaha anggota dan koperasinya dalam perolehan SHU. Artinya, semakin besar transaksi (usaha dan modal) anggota dengan koperasinya, maka semakin besar SHU yang akan diterima.

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah daftar penelitian terdahulu yang relevan dan memiliki hasil dan kesimpulan:

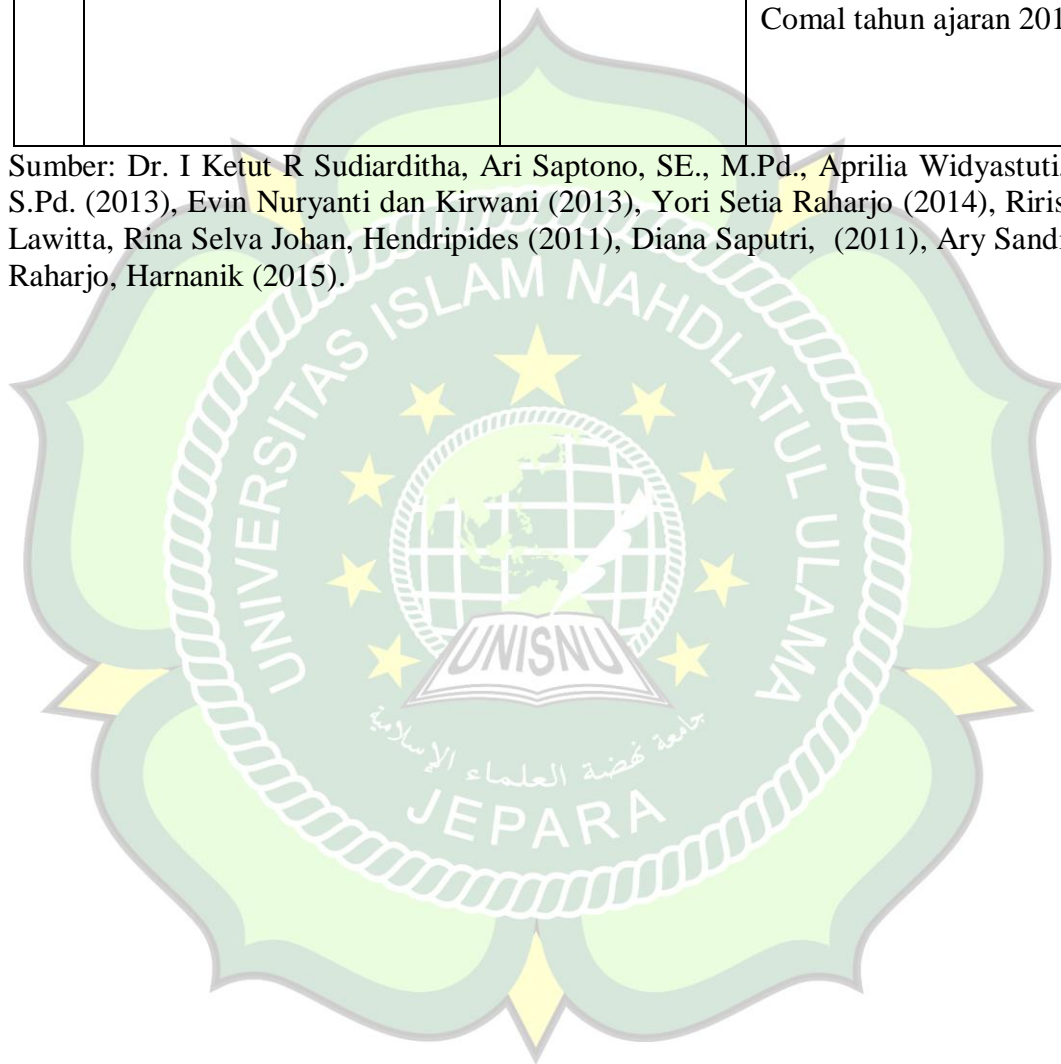
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh pengetahuan anggotatentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi serba usaha (KSU) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur (Dr.I Ketut R Sudiarditha, dkk,2013)	<p>Dependen</p> <p>Partisipasi anggota koperasi serba usaha</p> <p>Independen</p> <p>Pengetahuananggota.</p> <p>Kualitas pelayanan.</p>	<p>PengetahuanAnggota Tentang Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota.</p> <p>AdaPengaruhPositif Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota.</p> <p>Adanya Pengaruh Positif Secara Simultan Antara Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota.</p>
2.	Manfaat kualitas pelayanan koperasi dalam mewujudkan partisipasi anggota dan perkembangan usaha koperasi As-Sakinah Sidoarjo. Evin Nuryantidan Kirwani (2013)	<p>Dependen</p> <p>Partisipasi anggota</p> <p>Perkembangan usaha koperasi</p> <p>Independen</p> <p>Kualitas pelayanan</p>	<p>Kualitas layanan yang diberikan koperasi As-Sakinah dinilai sesuai dengan harapan dan kebutuhan anggota.</p> <p>Kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi As-Sakinah memberikan manfaat mewujudkan peningkatan partisipasi, yaitu partisipasi di bidang permodalan, di bidang organisasi dan di bidang pemanfaatan jasa usaha koperasi.</p> <p>Kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi As-Sakinah memberikan manfaat dalam mengembangkan usaha koperasi, terutama pada perkembangan unit usaha simpan pinjam dan perkembangan unit usaha pertokoan.</p>
3.	Analisis factor-faktor yang mempengaruhi sisa hasil usaha koperasi serba usaha di Kabupaten Sukoharjo. Yori Setyo Raharjo (2014).	<p>Dependen</p> <p>Modal sendiri</p> <p>Modal luar</p> <p>Volume Usaha Koperasi</p>	<p>Koefisien regresi variabel modal sendiri bernilai positif, maka jumlah SHU akan meningkat.</p> <p>Koefisien regresi variabel modal luar bernilai positif, maka jumlah</p>

		<p>Independen Sisa hasil usaha.</p>	<p>SHU juga akan meningkat.</p> <p>Koefisien regresi variabel volume usaha bernilai positif, maka SHU juga akan meningkat.</p> <p>Koefisien regresi hasil uji F sama-sama berpengaruh terhadap sisa hasil usaha.</p>
4.	<p>Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi bina sejahtera, Kelurahan Tangkerang Selatan, Pekan Baru. Riris Lawitta, dkk, (2011).</p>	<p>Dependen Keandalan Daya tangkap Jaminan Empati Bukti fisik</p> <p>Independen Partisipasi anggota</p>	<p>Variabel keandalan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota</p> <p>Variabel daya tangkap berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota</p> <p>Variabel jaminan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota</p> <p>Dimensi empati tidak berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota</p> <p>Secara simultan memperbaiki partisipasi anggota koperasi Bina Sejahtera secara positif dan mempunyai pengaruh yang sangat kuat.</p>
5.	<p>Pengaruh Partisipasi Anggota terhadap sisa hasil usaha (SHU) koperasi pegawai republik indonesia (NKRI) universitas Riau. Diana Saputri, (2011).</p>	<p>Independen Partisipasi anggota</p> <p>Dependen Sisa Hasil usaha</p>	<p>Partisipasi anggota berpengaruh terhadap sisa hasil usaha</p>

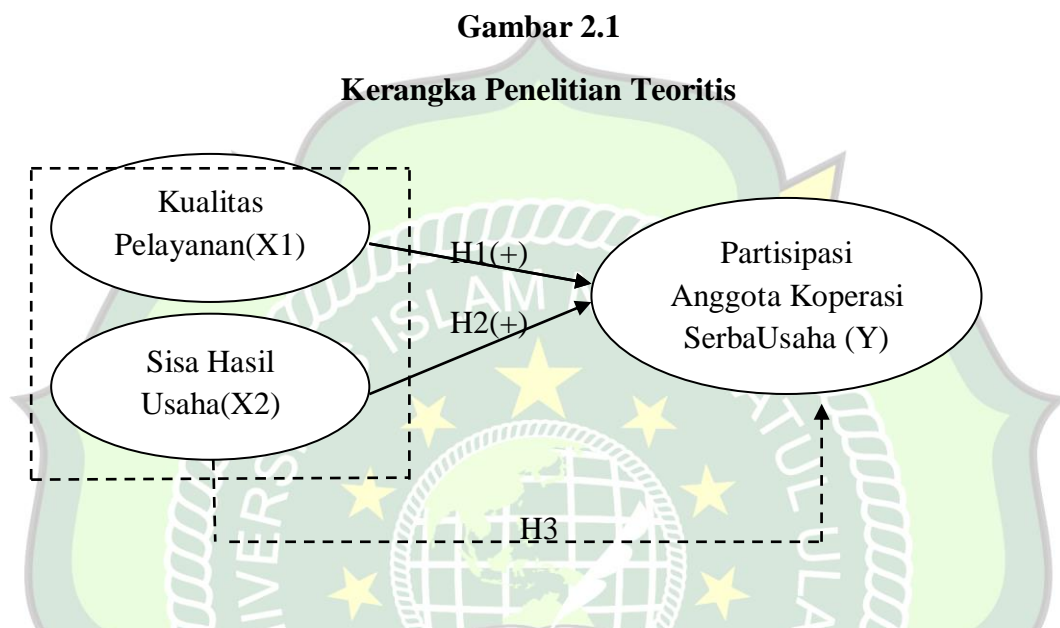
6.	Pengaruh kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Simpathi Di SMP N 1 Comal Tahun 2013/2014. Ary Sandi Raharjo, Harnanik (2015).	Dependen Partisipasi anggota Independen Pengelolaan usaha Kualitas pelayanan	Ada pengaruh kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha terhadap partisipasi anggota koperasi Simpathi SMP N 1 Comal tahun ajaran 2011/2014. Ada pengaruh pengelolaan usaha terhadap partisipasi anggota koperasi simpathi SMP N 1 Comal tahun ajaran 2013/2014.
----	---	--	---

Sumber: Dr. I Ketut R Sudiarditha, Ari Saptono, SE., M.Pd., Aprilia Widyastuti, S.Pd. (2013), Evin Nuryanti dan Kirwani (2013), Yori Setia Raharjo (2014), Riris Lawitta, Rina Selva Johan, Hendripides (2011), Diana Saputri, (2011), Ary Sandi Raharjo, Harnanik (2015).



2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan landasan teori tersebut, penelitian ini menggambarkan kerangka penelitian teoritis sebagai berikut :



2.5 Perumusan Hipotesis

2.5.1 Hubungan Kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota koperasi

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono 2000:59). Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam kegiatan usaha koperasi, apabila kegiatan usaha koperasi menginginkan dapat bertahan dalam jangka waktu lama, maka harus memberikan pelayanan yang terbaik agar para pelanggan merasa puas.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam kegiatan usaha koperasi, apabila kegiatan usaha koperasi menginginkan dapat bertahan dalam

jangka waktu yang lama, maka harus memberikan pelayanan yang terbaik agar para pelanggan merasa puas. Kualitas pelayanan yang baik serta biaya yang dikeluarkan anggota dalam melakukan transaksi simpan pinjam yang murah dapat juga meningkatkan kemauan anggota dalam partisipasi pada koperasi.

Hal tersebut didukung oleh peneliti Ira Susanti (2012), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dapat disusun adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota koperasi simpan pinjam pembiayaan

2.5.2 Hubungan Sisa Hasil Usaha dengan Partisipasi Anggota Koperasi

Sisa hasil usaha (SHU) adalah gabungan dari hasil partisipasi neto dan laba atau rugi kotor dengan non anggota, ditambah atau dikurangi dengan pendapatan dan beban lain serta beban perkoperasian dan pajak penghasilan badan koperasi. (Sugiyarso, 2011). Sisa Hasil Usaha Koperasi merupakan pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya, penyusutan, dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan (pasal 45, ayat 1 Undang-undang Perkoperasian No.25 Tahun 1992).

Besarnya sisa hasil usaha yang diterima oleh setiap anggota akan berbeda tergantung besarnya partisipasi modal dan transaksi anggota terhadap pembentukan pendapatan koperasi. Dalam pengertian ini juga dijelaskan bahwa ada hubungan linier antara transaksi usaha anggota dan koperasinya dalam perolehan sisa hasil usaha. Artinya semakin besar transaksi (usaha dan modal)

anggota dengan koperasinya, maka semakin besar sisa hasil usaha yang akan diterima. Sisa hasil usaha setelah dikurangi dana cadangan, dibagikan kepada anggota sebanding dengan jasa usaha yang dilakukan oleh masing-masing anggota dengan koperasi, serta digunakan untuk keperluan pendidikan perkoperasian dan keperluan koperasi, sesuai dengan keputusan rapat anggota, besarnya pemupukan modal dana cadangan ditetapkan dalam rapat anggota. Dan besarnya sisa hasil usaha yang diperoleh para anggota sesuai dengan besarnya partisipasi yang dilakukan oleh para anggota itu sendiri, dan dengan adanya pembagian sisa hasil usaha ini anggota menjadi lebih bersemangat lagi dalam berpartisipasi dalam melakukan simpan pinjam.

Hal tersebut didukung oleh peneliti Raharjo (2014) menunjukkan bahwa sisa hasil usaha berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota, bahwa setiap peningkatan modal sendiri maka SHU juga akan meningkat

H2: Sisa hasil usaha berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota koperasi simpan pinjam pembiayaan

2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Sisa Hasil Usaha dengan Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah

Hendar (2010) mendefinisikna partisipasi koperasi yaitu sebagai keikutsertaan anggota dalam semua kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi baik dalam kondisi senang maupun susah demi terwujudnya kemajuan koperasi. Semakin besar partisipasi anggota, semakin mudah koperasi berkembang dan maju, karena keikutsertaan anggota dalam membangun koperasi sangat besar.

Partisipasi anggota juga bisa meningkat apabila anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Kepuasan yang dimaksud disini adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan anggota dapat dipenuhi. Menurut Tatik (2008) apabila sebuah koperasi mampu memberikan layanan yang baik maka anggota akan merasa puas, anggota akan loyal terhadap koperasi dan juga akan meningkatkan partisipasi anggota.

Keaktifan anggota berpartisipasi dalam pembiayaan koperasi berupasimpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela serta pemanfaatan berbagai potensi pelayanan yang disediakan koperasi akan meningkatkan modal koperasi, terutama modal kerja dan omzet usaha koperasi. Hal ini tentu akan membuat koperasi akan menjadi berkembang lebih baik dan akan menguntungkan anggota terutama dengan adanya kenaikan perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti Ira Susanti (2012), Raharjo (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sisa hasil usaha koperasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah.

H3: Kualitas Pelayanan Dan Sisa Hasil Usaha Secara Simultan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah.