



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi, dan Kepercayaan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi KPN Karpeng di Kecamatan Padang Ganting

Dwi Faiza Alivia^{1*}, Jean Elikal Marna²

Universitas Negeri Padang^{1,2}

*Corresponding author, e-mail: dwifaizaalivia13@gmail.com

Abstract : The purpose of this research is to examine the influence of service quality, member motivation, and member trust on member participation at the KPN Karpeng Cooperative in the Padang Ganting Sub-district. The research applied a quantitative approach with a descriptive method. The population of this research comprised 74 members of the cooperative, while the sample size was determined as 63 respondents using random sampling technique based on the Krejcie and Morgan table with a 5% error rate. Primary data were gathered by distributing structured questionnaires employing a Likert scale measurement. Data analysis process involved descriptive statistics and multiple linear regression analysis supported by SPSS version 21. Prior to hypothesis testing, the classical assumption test was performed to ensure that the regression model met the required statistical assumptions. These findings indicate that improving service quality, increasing member motivation, and strengthening member trust play an important role in enhancing member participation in cooperatives.

Keywords : service quality, motivation, trust, member participation



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2021 by author.

PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia berdasarkan prinsip kebersamaan dan nilai kekeluargaan sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 33 Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945. Dalam kerangka tersebut, koperasi diposisikan sebagai entitas ekonomi yang merepresentasikan nilai demokrasi ekonomi dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan anggota. Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 menegaskan bahwa koperasi tidak semata berorientasi pada keuntungan, melainkan

pada pemberian manfaat ekonomi dan sosial bagi anggota. Keberhasilan koperasi dapat tercermin dari pertumbuhan usaha serta manfaat yang diterima anggota, termasuk melalui perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU).

Partisipasi anggota merupakan elemen penting yang mempengaruhi keberhasilan koperasi, mengingat anggota menjalankan peran ganda sebagai pemilik sekaligus pengguna jasa, sehingga keterlibatan aktif dalam kegiatan usaha dan organisasi menjadi penentu keberlangsungan koperasi. Partisipasi anggota tidak hanya tercermin dalam penggunaan layanan koperasi, tetapi juga dalam keterlibatan pada kegiatan organisasi, seperti Rapat Anggota Tahunan (RAT) dan pengambilan keputusan. Keterlibatan aktif tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kinerja koperasi, termasuk dalam perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU). Rendahnya partisipasi anggota dapat menghambat kinerja koperasi dan berdampak pada penurunan manfaat yang diperoleh anggota.

Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Karpemd yang berada di Kecamatan Padang Ganting merupakan koperasi yang anggotanya didominasi oleh pegawai negeri sipil dan pensiunan. Sebagai lembaga jasa, koperasi mengelola unit simpan pinjam yang difungsikan untuk memfasilitasi akses keuangan bagi para anggotanya. Keberadaan unit simpan pinjam memiliki peran penting dalam membantu anggota mengelola kebutuhan finansial dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi.

Berikut tabel perkembangan jumlah anggota, perolehan SHU koperasi, dan penggunaan layanan pinjaman koperasi Periode 2020-2024.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Anggota, SHU, dan Pinjaman Koperasi KPN Karpemd Padang Ganting Periode 2020-2024

Tahun	Jumlah Anggota	SHU (Rp)	Jumlah Pinjaman (Rp)	Jumlah Anggota Yang Meminjam
2020	90	447.075.103	5.118.864.000	20
2021	84	442.825.068	2.832.800.000	24
2022	75	351.747.112	6.468.000.000	50
2023	76	327.125.933	6.728.080.000	39
2024	74	299.067.256	3.152.000.000	17

Sumber : Data Diolah 2025

Berdasarkan data tabel 1, dalam periode 2020–2024 terjadi penurunan jumlah anggota dari 90 orang pada tahun 2020 menjadi 74 orang pada tahun 2024, yang diikuti dengan fluktuasi dan kecenderungan penurunan dalam penggunaan jasa pinjaman. Meskipun terjadinya peningkatan pada tahun 2022 dan 2023, jumlah anggota yang meminjam kembali menurun drastis pada tahun 2024. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya potensi penurunan partisipasi anggota, baik dari sisi keanggotaan maupun pemanfaatan layanan koperasi. Apabila kondisi tersebut berlanjut,

maka dapat berdampak pada menurunnya aktivitas usaha dan kinerja koperasi secara keseluruhan.

Menurut perspektif teori modal sosial, partisipasi anggota mencerminkan kualitas relasi sosial yang berkembang dalam organisasi, yang ditandai oleh keberadaan jaringan sosial, norma bersama, dan tingkat kepercayaan antar anggota. Di antara ketiga unsur tersebut, kepercayaan memiliki posisi sentral karena berfungsi memperkuat kohesi sosial serta mendorong terbentuknya komitmen kolektif dalam organisasi. Secara empiris, berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan anggota terhadap tata kelola koperasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan anggota (Fernando et al., 2025). Selain itu kepercayaan juga terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan partisipasi dan kinerja koperasi secara keseluruhan (Feto & Utomo, 2025). Dengan demikian, dalam kerangka modal sosial, kepercayaan dapat dipahami sebagai determinan penting dalam memperkuat partisipasi anggota.

Selain kepercayaan, kualitas pelayanan merupakan determinan penting dalam meningkatkan partisipasi anggota koperasi. Berdasarkan teori SERVQUAL, kemampuan organisasi dalam memberikan mutu layanan sesuai kebutuhan dan ekspektasi anggota, yang tercermin melalui lima faktor utama, meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Kotler & Keller, 2016). Kualitas pelayanan terbentuk dari kesesuaian antara persepsi anggota terhadap kinerja layanan dengan ekspektasi yang dimiliki, sehingga layanan yang konsisten, tanggap, memberikan jaminan profesionalisme, menunjukkan perhatian personal, serta didukung oleh fasilitas yang memadai akan membentuk persepsi positif terhadap koperasi. Pemenuhan kelima dimensi pelayanan berperan tidak hanya dalam meningkatkan tingkat kepuasan anggota, tetapi juga dalam mendorong keterlibatan aktif mereka dalam berbagai aktivitas organisasi. Berbagai penelitian membuktikan bahwa partisipasi anggota dalam koperasi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. (Azizah et al., 2024).

Motivasi anggota juga memiliki peran strategis dalam menentukan tingkat keterlibatan organisasi. Motivasi dapat dipahami sebagai intensitas dorongan internal individu, arah perilaku, serta tingkat ketekunan dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks koperasi, motivasi mendorong anggota untuk menunjukkan perilaku partisipatif yang aktif, terarah, dan berkelanjutan dalam menjalankan perannya. Secara teoritis, tingkat motivasi dan kepercayaan individu merupakan komponen penting yang memengaruhi dinamika perilaku serta efektivitas organisasi (Robbins & Judge, 2017).

Meskipun telah terdapat berbagai kajian empiris mengenai pengaruhnya kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota, kajian yang menggabungkan kualitas pelayanan, motivasi, dan kepercayaan dalam perspektif modal sosial pada koperasi pegawai negeri di tingkat kecamatan masih relatif terbatas. Selain itu, dinamika penurunan partisipasi anggota pada KPN Karpeng belum dianalisis secara komprehensif. Sehubungan dengan hal tersebut, tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, motivasi, dan kepercayaan terhadap partisipasi anggota pada KPN Karpeng Kecamatan Padang Ganting guna memperkuat strategi peningkatan partisipasi anggota secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif dalam menganalisis data penelitian untuk menggambarkan dan menganalisis data dalam bentuk numerik melalui teknik statistik (Sugiyono, 2015). Teknik analisis statistik diterapkan untuk menganalisis data kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi KPN Karpeng di Kecamatan Padang Ganting. Populasi penelitian ini mencakup seluruh anggota koperasi KPN Karpeng Padang Ganting yang berjumlah 74 orang. Penentuan ukuran sampel mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 63 responden yang dinilai telah memenuhi kriteria kecukupan dan representativitas data penelitian.

Peneliti melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner terstruktur yang didistribusikan secara langsung kepada responden yang ditentukan. Data selanjutnya dianalisis dengan bantuan SPSS versi 21 melalui statistik deskriptif dan regresi linear berganda. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, model regresi melalui pengujian asumsi klasik yang mencakup pengujian normalitas untuk menguji distribusi data, pengujian multikolinearitas untuk mendeteksi korelasi antar variabel independen, serta pengujian heteroskedastisitas untuk memastikan kesamaan varians residual, sehingga diperoleh model regresi yang layak digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pengumpulan data dianalisis menggunakan analisis regresi yang ditampilkan sebagai berikut:

Analisis deskriptif

Uraian berikut menyajikan hasil pengolahan data melalui analisis deskriptif yang telah dilaksanakan, yang memberikan gambaran awal mengenai karakteristik data penelitian.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

No	Variabel	Mean	TCR %	Kategori
1	Kualitas Pelayanan	39,63	79,18	Kuat
2	Motivasi Anggota	23,43	78,31	Kuat
3	Kepercayaan Anggota	23,94	80,00	Kuat
4	Partisipasi Anggota	31,35	78,37	Kuat

Sumber : Data Diolah 2025

Dari data tabel 2 memperlihatkan bahwasanya angka TCR kualitas pelayanan yakni 79,18%, hal ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan yang ada di Koperasi KPN Karpeng Padang Ganting dalam kategori baik. Motivasi anggota memperoleh angka TCR yakni 78,31%, hal ini menunjukkan bahwasanya motivasi anggota koperasi KPN Karpeng Padang Ganting dalam kategori tinggi. Kepercayaan anggota memperoleh angka TCR yakni 80,00%, hal ini memperlihatkan bahwasanya kepercayaan anggota Koperasi KPN Karpeng Padang Ganting

dalam kategori tinggi. Partisipasi anggota memperoleh angka TCR yakni 78,37%, hal ini menunjukkan bahwasanya partisipasi anggota koperasi dalam Koperasi KPN Karpeng Padang Ganting dalam kategori tinggi.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur distribusi data pada variabel X dan Y. Asumsi normalitas terpenuhi jika tingkat signifikansi yang diperoleh di atas 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		63
Normal Parameters ^{ab}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,54882919
Most Extreme Differences	Absolute	,114
	Positive	,094
	Negative	-,114
Test Statistic		,907
Asymp. Sig. (2-tailed)		,383

Sumber : Data Diolah 2025

Menurut data tabel 2, diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang diperoleh sebesar 0,383, lebih dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa kesalahan data pada variabel kualitas pelayanan, motivasi anggota, kepercayaan anggota, dan partisipasi anggota memenuhi syarat distribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya hubungan yang erat di antara variabel independen dalam model regresi. Metode pengujian ini menggunakan dua indikator utama, yaitu *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Multikolinearitas dipandang sebagai masalah serius jika nilai *Tolerance* < 0,10 atau nilai *VIF* > 10.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
	Model	Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	0,379	2,637
	Motivasi Anggota	0,283	3,532
	Kepercayaan Anggota	0,401	2,492

Sumber : Data Diolah 2025

Hasil pengujian yang terdapat pada tabel 3, menunjukkan bahwa tidak ditemukan adanya indikasi multikolinearitas pada keseluruhan variabel. Besaran toleransi dan VIF pada masing-masing variabel diperoleh sebagai berikut: kualitas pelayanan menunjukkan nilai sebesar 0,379 dengan nilai VIF sebesar 2,637; motivasi anggota menunjukkan nilai toleransi sebesar 0,283 dan nilai VIF sebesar 3,532; serta variabel kepercayaan anggota menunjukkan nilai toleransi sebesar 0,401 dan nilai VIF sebesar 2,492. Berdasarkan kriteria pengujian yang ditetapkan, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi asumsi tidak terjadi multikolinearitas layak digunakan dalam model regresi tanpa adanya masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi perbedaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi.

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		St. Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	1,667	1,614		1,033	,306
	Kualitas Pelayanan	,034	,062	,113	,545	,558
	Motivasi Anggota	,058	,087	,160	,668	,506
	Kepercayaan Anggota	-,136	,084	-,326	-1,621	,110

Sumber : Data Diolah 2025

Hasil pengujian pada tabel 4, nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,588, motivasi anggota sebesar 0,506, dan kepercayaan anggota sebesar 0,110. Seluruh nilai signifikansi tersebut berada di atas ambang batas 0,05, dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		St. Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,309	2,386		0,548	0,585
Kualitas Pelayanan	0,353	0,092	0,391	3,848	0,000
Motivasi Anggota	0,293	0,128	0,269	2,283	0,026
Kepercayaan Anggota	0,383	0,124	0,306	3,089	0,003

Sumber : Data Diolah 2025

Dari tabel 5 diatas, analisis regresi linear berganda yang dilakukan menghasilkan tingkat partisipasi anggota koperasi secara signifikan dipengaruhi oleh tiga variabel independen. Dari hasil tersebut, persamaan regresi yang dihasilkan dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 1,309 + 0,353X_1 + 0,293X_2 + 0,383X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, konstanta sebesar 1,309 mempresentasikan nilai tingkat partisipasi anggota ketika seluruh variabel independen bernilai nol atau tetap. Koefisien regresi kualitas layanan (X_1) yang sebesar 0,353 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas pelayanan berdampak pada kenaikan partisipasi anggota sebesar 0,353, dengan asumsi variabel lain konstan. Begitu pun dengan variabel motivasi anggota (X_2) yang memiliki koefisien regresi sebesar 0,293, yang bermakna bahwa peningkatan satu unit motivasi anggota akan mengakibatkan kenaikan partisipasi anggota sebesar 0,293, dengan asumsi variabel lain konstan. Sementara itu, koefisien regresi kepercayaan anggota (X_3) sebesar 0,383 yang bermakna setiap peningkatan satu unit kepercayaan anggota akan menimbulkan peningkatan partisipasi anggota sebesar 0,383, dengan catatan variabel lainnya berada dalam keadaan konstan.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	493,587	3	164,529	65,267	0,000 ^b
Residual	148,730	59	2,521		
Total	642,317	62			

Sumber : Data Diolah 2025

Dari hasil pengujian simultan pada tabel 6, nilai F hitung diperoleh sebesar 65,267 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut berada di bawah ambang batas 0,05, maka keputusan yang diambil adalah hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, motivasi anggota, dan kepercayaan

anggota secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat partisipasi anggota Koperasi KPN Karpeng di Kecamatan Padang Ganting.

Uji T (Uji Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		St. Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,309	2,386		,548	,585
Kualitas Pelayanan	,353	0,092	,391	3,848	,000
Motivasi Anggota	,293	0,128	,269	2,283	,026
Kepercayaan Anggota	,383	0,124	,306	3,089	,003

Sumber : Data Diolah 2025

Pada tabel 7 hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai t-hitung sebesar 3,848 dengan tingkat sig sebesar 0,000. Diketahui nilai signifikansi tersebut $< 0,05$, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap partisipasi anggota Koperasi KPN Karpeng di Kecamatan Padang Ganting. Selanjutnya, variabel motivasi anggota memperoleh nilai t-hitung sebesar 2,283 dengan nilai sig sebesar 0,026. Berdasarkan kriteria pengujian yang ditetapkan, karena hasil signifikansi berada di bawah 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa motivasi anggota memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Sementara itu, variabel kepercayaan anggota menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,089 dengan tingkat sig sebesar 0,003 yang menunjukkan bahwa kepercayaan anggota memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi KPN Karpeng di Kecamatan Padang Ganting.

Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,877 ^a	,768	,757	1,58772

Sumber : Data Diolah 2025

Dari hasil pengujian pada tabel 8 di atas, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,757 membuktikan bahwa variabel kualitas layanan, motivasi, dan kepercayaan anggota secara bersama-sama menjelaskan 75,7% variasi partisipasi anggota. Sebanyak 24,3% variasi lainnya ditemukan dipengaruhi oleh aspek-aspek lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi KPN Karpend di Kecamatan Padang Ganting

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat partisipasi anggota Koperasi KPN Karpend di Kecamatan Padang Ganting. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk terlibat secara aktif dalam berbagai kegiatan koperasi, termasuk pelaksanaan simpanan rutin, pemanfaatan layanan kredit, serta partisipasi dalam proses pengambilan keputusan organisasi. Secara empiris, kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor yang berperan penting dalam membangun keterikatan anggota terhadap institusi koperasi. Hal ini memperlihatkan bahwa partisipasi anggota tidak hanya ditentukan oleh aspek manfaat ekonomi, tetapi juga oleh persepsi terhadap mutu pelayanan dan pola interaksi yang dibangun oleh pengurus

Secara teoritis, hasil ini memperkuat model SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan persepsi anggota terhadap dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Kotler & Keller, 2016). Pelayanan yang diselenggarakan secara andal, tanggap, profesional, serta didukung oleh fasilitas yang memadai akan memperkuat keyakinan anggota terhadap kredibilitas lembaga. Dalam konteks koperasi yang berbasis keanggotaan, keyakinan tersebut menjadi landasan relasional yang mendorong keterlibatan anggota secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai aspek administratif, melainkan juga sebagai instrumen strategis dalam memperkuat hubungan sosial dan ekonomi antara anggota dan koperasi.

Penelitian ini selaras dengan studi Amini (2022) dan Ilandini (2022) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat partisipasi anggota koperasi. Secara deskriptif, kualitas pelayanan di KPN Karpend tergolong baik, terutama pada aspek profesionalisme dan etika pengurus. Kondisi ini relevan dengan karakteristik anggota yang mayoritas berprofesi sebagai guru dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap transparansi serta akuntabilitas organisasi. Meskipun demikian, penguatan pada aspek fasilitas operasional masih diperlukan guna meningkatkan efektivitas dan kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan standar pelayanan berbasis dimensi SERVQUAL, pengembangan kompetensi pengurus, serta pembenahan sarana dan prasarana menjadi langkah strategis dalam menjaga keberlanjutan partisipasi anggota dan stabilitas kelembagaan koperasi.

Pengaruh Motivasi Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi KPN Karpend di Kecamatan Padang Ganting

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat partisipasi anggota Koperasi KPN Karpend di Kecamatan Padang Ganting. Temuan ini menegaskan bahwa motivasi merupakan faktor internal yang berperan penting dalam mendorong keterlibatan anggota pada berbagai aktivitas koperasi, baik dalam dimensi ekonomi, sosial, maupun kelembagaan. Tingginya motivasi anggota berimplikasi pada meningkatnya kecenderungan untuk berpartisipasi secara aktif, seperti dalam pelaksanaan

simpanan rutin, pemanfaatan layanan koperasi, serta keterlibatan dalam forum organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota tidak hanya ditentukan oleh sistem pelayanan atau faktor eksternal lainnya, tetapi juga oleh dorongan psikologis internal yang membentuk komitmen terhadap keberlangsungan koperasi.

Secara konseptual, temuan ini mendukung pandangan bahwa motivasi berperan dalam menentukan tingkat intensitas, arah, serta upaya individu dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2017). Intensitas tercermin pada kesungguhan anggota dalam menjalankan kewajiban keanggotaan, arah terlihat dari keselarasan perilaku anggota dengan tujuan koperasi, sedangkan ketekunan tercermin dalam konsistensi partisipasi dalam jangka panjang. Dalam konteks Koperasi KPN Karpeng, motivasi anggota tampak melalui dorongan untuk mencapai kinerja yang optimal, mendukung pencapaian tujuan organisasi, serta memenuhi kebutuhan ekonomi dan sosial melalui keterlibatan aktif dalam kegiatan koperasi. Dengan demikian, motivasi berfungsi sebagai fondasi psikologis yang memperkuat keterikatan anggota terhadap lembaga

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri dan Marna (2022) yang menunjukkan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota koperasi. Hasil tersebut menegaskan bahwa motivasi anggota merupakan faktor fundamental dalam membentuk partisipasi yang berkelanjutan. Motivasi tidak hanya dipandang sebagai faktor individual, melainkan juga sebagai unsur fundamental yang berperan dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan kelembagaan koperasi. Oleh karena itu, pengelolaan koperasi perlu diarahkan pada strategi yang mampu memelihara dan meningkatkan motivasi anggota melalui sistem kelembagaan yang transparan, responsif, serta berorientasi pada kebutuhan anggota.

Pengaruh Kepercayaan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi KPN Karpeng di Kecamatan Padang Ganting

Penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat partisipasi anggota Koperasi KPN Karpeng di Kecamatan Padang Ganting. Temuan tersebut menegaskan bahwa kepercayaan berperan sebagai determinan utama dalam mendorong keterlibatan anggota terhadap koperasi. Peningkatan tingkat kepercayaan anggota berkorelasi dengan semakin tingginya partisipasi mereka dalam berbagai aktivitas koperasi, baik dalam pelaksanaan simpanan rutin, pemanfaatan layanan koperasi, maupun keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan organisasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota bukan hanya dipengaruhi oleh faktor motivasional dan kualitas pelayanan, melainkan juga karena tingkat keyakinan anggota terhadap integritas dan kredibilitas kelembagaan koperasi.

Dalam perspektif modal sosial, kepercayaan dipandang sebagai modal kolektif yang terbentuk melalui konsistensi perilaku organisasi, transparansi pengelolaan, dan legitimasi kelembagaan. Kepercayaan anggota terhadap pengurus dan sistem organisasi membentuk *institutional trust*, yakni keyakinan bahwa koperasi dikelola secara adil, *akuntabel*, dan bertanggung jawab. Kepercayaan tersebut berfungsi sebagai energi sosial yang memperkuat hubungan kelembagaan dan mendorong partisipasi kolektif secara berkelanjutan. Dengan

demikian, kepercayaan tidak hanya dipahami sebagai sikap individual, melainkan sebagai fondasi struktur yang menopang stabilitas organisasi koperasi

Temuan ini selaras dengan dengan hasil studi Ni'mah (2019) yang menunjukkan kepercayaan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat partisipasi anggota koperasi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan kesesuaian dengan studi Netriani dan Westra (2022). Keselarasan hasil penelitian tersebut semakin menegaskan peran kepercayaan sebagai unsur fundamental dalam membangun dan memperkuat partisipasi kelembagaan koperasi.

Secara deskriptif, tingkat kepercayaan anggota KPN Karpeng berada dalam kategori baik. Skor tertinggi menunjukkan bahwa anggota merasakan adanya kesempatan yang setara dalam memperoleh layanan simpan pinjam, yang mencerminkan penerapan prinsip keadilan dan transparansi sebagai dasar pembentukan kepercayaan. Meskipun demikian, masih terdapat persepsi bahwa kapasitas manajerial pengurus perlu ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak hanya dibangun melalui relasi sosial, tetapi juga melalui kemampuan struktural organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pengurus serta penguatan sistem tata kelola yang profesional menjadi langkah strategis dalam menjaga dan meningkatkan partisipasi anggota secara berkelanjutan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motivasi dan Kepercayaan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi KPN Karpeng di Kecamatan Padang Ganting

Secara konseptual, partisipasi anggota merupakan hasil interaksi antara kualitas pelayanan sebagai faktor eksternal organisasi dengan motivasi dan kepercayaan sebagai faktor internal dan relasional. Bagusnya kualitas pelayanan yang diberikan menciptakan pengalaman positif bagi anggota, yang kemudian memperkuat kepercayaan terhadap tata kelola koperasi. Kepercayaan tersebut mendorong terbentuknya motivasi untuk terlibat aktif dalam berbagai kegiatan koperasi. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut bekerja secara sistemik dan saling menguatkan dalam membangun partisipasi anggota secara berkelanjutan.

Kondisi empiris di Koperasi KPN Karpeng menunjukkan bahwa pelayanan yang profesional, transparan, dan responsif mampu membangun keyakinan anggota terhadap integritas pengurus. Mayoritas anggota yang berprofesi sebagai guru memiliki ekspektasi tinggi terhadap akuntabilitas organisasi, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepercayaan. Kepercayaan yang terbangun kemudian memperkuat motivasi anggota untuk berpartisipasi dalam simpanan rutin, pemanfaatan layanan, serta keikutsertaan dalam rapat anggota. Oleh karena itu, penguatan kualitas pelayanan, peningkatan kapasitas manajerial pengurus, serta pemeliharaan kepercayaan anggota menjadi strategi utama dalam menjaga keberlanjutan partisipasi dan stabilitas kelembagaan koperasi.

SIMPULAN

Dari hasil studi analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi anggota Koperasi KPN Karpeng di Kecamatan Padang Ganting dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan, motivasi anggota, dan

kepercayaan anggota. Peningkatan kualitas layanan, tingginya motivasi anggota, serta kuatnya kepercayaan terhadap pengelolaan dan sistem koperasi berkontribusi pada meningkatnya keterlibatan anggota dalam berbagai kegiatan koperasi, termasuk pelaksanaan simpanan rutin, pemanfaatan fasilitas kredit, serta partisipasi dalam proses pengambilan keputusan organisasi. Secara simultan, ketiga faktor tersebut bekerja saling mendukung, sehingga peningkatan partisipasi anggota dapat dicapai secara optimal melalui pelayanan yang profesional, motivasi yang terjaga, dan kepercayaan yang berkelanjutan

Penelitian ini terdapat keterbatasan, salah satunya adalah ruang lingkup penelitian yang hanya mencakup satu koperasi yang berlokasi di Kecamatan Padang Ganting, sehingga generalisasi hasil ke koperasi lain perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner, sehingga faktor-faktor kontekstual atau kualitatif yang mempengaruhi partisipasi anggota mungkin belum sepenuhnya terungkap. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola koperasi secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanan, mengembangkan program yang mampu mendorong motivasi anggota, serta memperkuat sistem tata kelola koperasi yang transparan dan akuntabel. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan sampel lebih luas atau metode campuran (*mixed-method*) untuk memperdalam pemahaman tentang dinamika partisipasi anggota dan faktor-faktor yang mempengaruhinya secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amini, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Di KPRI Bina Sejahtera SMK Negeri 1 Sinjai*. Institut Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai.
- Choeriyah, N. (2015). *Pengaruh Motivasi Berkoperasi dan Loyalitas Anggota Terhadap Partisipasi Anggota di KUD Mekar Ungaran Kabupaten Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Ilandini, P. (2022). *Peran Pendidikan Perkoperasian Dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Berkoperasi Terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus KPRI Mempennng Purbalingga)*. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Komang, N. K., & Westra, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Pada Ksu Yeh Wos Ulu Desa Bukian Tahun 2020. *Arthaniti Studies*, 3(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). In Pearson. Pearson.
- Ni'mah, N. (2019). *Pengaruh Citra, Kepercayaan Anggota, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Megar Kabupaten Purbalingga*. Universitas Negeri Semarang.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute. <https://archive.org/details/servicequalityOO00zeit>
- Putri, F. D., & Marna, J. E. (2022). Pengaruh Pendidikan Perkoperasian Dan Motivasi Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Karpeng Lintau Utara. *Jurnal Salingka Nagari*, 1(2), 343–353.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). In Pearson. Pearson.
- Ropke, J. (2000). *Ekonomi koperasi: Teori dan Manajemen*. Salemba Empat.

- Sitio, A. (2022). *Koperasi Indonesia Teori & Praktek*. STKIP Mutiara Banten.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, BPK RI (1992).
<https://www.peraturan.bpk.go.id>