

**ANALISIS MANFAAT EKONOMI DAN KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS PADA KOPERASI UNIT DESA (KUD) KARYA MAJU DI
DESA BERUMBUNG BARU KECAMATAN DAYUN KABUPATEN SIAK
PROVINSI RIAU)**

OLEH:

HERLINA VERAYATI NAIBAHO
164210170

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian*



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

**ANALISIS MANFAAT EKONOMI DAN KUALITAS PELAYANAN
(STUDI KASUS PADA KOPERASI UNIT DESA (KUD) KARYA MAJU DI
DESA BERUMBUNG BARU KECAMATAN DAYUN KABUPATEN SIAK
PROVINSI RIAU)**

SKRIPSI

NAMA : HERLINA VERAYATI NAIBAHO

NPM : 164210170

PROGRAM STUDI : AGRIBISNIS

**KARYA ILMIAH INI TELAH DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN
KOMPREHENSIF YANG DILAKSANAKAN PADA TANGGAL 05
AGUSTUS 2020 DAN TELAH DISEMPURNAKAN SESUAI SARAN
YANG TELAH DISEPAKATI. KARYA ILMIAH INI MERUPAKAN
SYARAT PENYELESAIAN STUDI FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

MANYETUJUI

Dosen Pembimbing



Ir. Salman, M.Si

**Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Islam Riau**

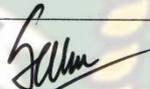
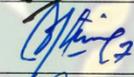

Dr. Ir. Hj. Siti Zahrah, MP

**Ketua Program Studi
Agribisnis**


Sisca Vaulina, SP, MP

KARYA ILMIAH INI TELAH DIPERTAHANKAN
DALAM UJIAN KOMPREHENSIF DI DEPAN PANITIA SIDANG
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

TANGGAL 05 AGUSTUS 2020

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Ir. Salman, M.Si	Ketua	
2	Ir. Hj. Septina Elida, M.Si	Anggota	
3	Ilma Satriana Dewi, SP., M.Si	Anggota	
4	Darus, SP., M.MA	Notulen	

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BERITA BIMBINGAN

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap mahasiswi:

Nama : HERLINA VERAYATI NAIBAHO

NMP : 164210170

Program Studi : AGRIBISNIS

Sponsor : Ir. SALMAN, M.Si

Dengan Judul : Analisis Manfaat Ekonomi dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju di Desa Berumbang Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Provinsi Riau)

No	Catatan Sponsor	Berita Bimbingan	Paraf
1	12 Desember 2019	Konsultasi Judul	1.
2	19 Desember 2019	Acc Judul Penelitian	2.
3	03 Februari 2020	Konsultasi Proposal	3.
4	15 Februari 2020	Acc Seminar Proposal	4.
5	19 Februari 2020	Seminar Proposal	5.
6	24 Februari 2020	Penelitian	6.
7	24 Juni 2020	Konsultasi Hasil Penelitian	7.
8	29 Juni 2020	Acc Seminar Hasil	8.
9	09 Juli 2020	Seminar Hasil	9.
10	20 Juli 2020	Acc Ujian Komprehensif	10.
11	05 Agustus 2020	Ujian Komprehensif	11.

Pekanbaru, 13 Agustus 2020

Dekan

Dr. Ir. Siti Zahrah, MP

KATA PERSEMBAHAN

Damai sejahtera bagi kita semua...

Takut akan TUHAN adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan.

(Amsal 1:7)

Karena perintah itu pelita, dan ajaran itu cahaya, dan teguran yang mendidik itu jalan kehidupan

(Amsal 6:20)

Dengarlah nasihat dan terimalah didikan, supaya engkau menjadi bijak di masa depan.

(Amsal 19:20)

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang senantiasa memberikan, dan mengajarkan tentang kasih tanpa pamrih (Kasih Agape) kepada setiap manusia. Sebaik apapun hamba tidak akan pernah bisa membalas kasih setia-Mu yang tidak pernah berubah sedari dulu, sekarang dan sampai selamanya. Kiranya dengan karya ilmiah ini menjadi awalan demi mencapai keberhasilan.

Karya tulis ilmiah ini ku persembahkan khusus untuk bapak (R.R Naibaho) dan mamak (V.E Sianturi) yang senantiasa mendoakan dan bekerja demi tercapainya cita-cita ku. Terimakasih dengan setulus hati untuk setiap cinta dan kasih nya pak, mak.

Karya tulis ilmiah ini juga ku persembahkan untuk abang ku (Saut Mangihut Tua Naibaho, ST), kedua kakak ku (Maria Ida Hartini Naibaho & Tria Novianti Naibaho, S.Psi) dan adik ku (Rotua Riana Nibaho). Kiranya kita selalu diberkati untuk menjadi berkat di setiap kehidupan kita di masa yang akan datang.

Aku mengsihi kalian

"In God There is victory"

"God bless"

BIOGRAFI PENULIS



Penulis dilahirkan di Siak pada tanggal 27 September 1997, yang merupakan anak ke empat dari lima bersaudara dari pasangan Bapak R.R Naibaho dan Ibu V.E Sianturi. Penulis menyelesaikan Sekolah Dasar pada tahun 2010 di SD Negeri 009 Dayun dan melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Dayun dan selesai pada tahun 2013. Pada tahun 2016 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Dayun. Pada tahun yang sama penulis kembali melanjutkan studi Strata Satu ke Fakultas Pertanian Jurusan Agribisnis Universitas Islam Riau. Penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Manfaat Ekonomi dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Provinsi Riau). Puji syukur, dengan izin Tuhan Yang Maha Esa akhirnya pada tanggal 05 Agustus 2020 penulis melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan lulus ujian sarjana di Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.

HERLINA VERAYATI NAIBAHO, SP

ABSTRAK

HERLINA VERAYATI NAIBAHO (164210170). Analisis Manfaat Ekonomi dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Provinsi Riau). Dibawah Bimbingan Bapak Ir. Salman, M.Si.

Koperasi dikatakan berhasil apabila koperasi mampu meningkatkan kesejahteraan anggotanya, mengatasi permasalahan ekonomi yang dihadapi anggotanya dan dituntut memiliki kemampuan untuk melayani anggota koperasi tersebut dengan pelayanan yang maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju, (2) Manfaat ekonomi yang diberikan KUD Karya Maju, (3) Besarnya kontribusi manfaat ekonomi terhadap pendapatan rumah tangga anggota KUD Karya Maju, (4) Kualitas pelayanan pengurus dan karyawan KUD Karya Maju yang diterima anggota. Penelitian ini dilakukan di Desa Berumbung Baru selama 7 bulan, mulai dari bulan Desember 2019 – Juni 2020. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara dan survei. Sampel pengurus dan karyawan diambil secara sensus yang terdiri dari 3 orang pengurus dan 10 orang karyawan serta sampel anggota diambil secara *purposive sampling* yaitu sebanyak 42 orang anggota koperasi dengan total 55 orang sampel. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif, analisis SERVQUAL dan analisis CSI. Hasil penelitian karakteristik sampel KUD Karya Maju rata-rata umur pengurus 48,33 tahun, karyawan 29,5 tahun dan anggota 43,69 tahun umur tersebut termasuk usia produktif. Rata-rata pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 78,18% dan perempuan sebesar 21,82%. Rata-rata tingkat pendidikan pengurus, karyawan, dan anggota adalah SMA. Rata-rata jumlah tanggungan keluarga pengurus 3 orang, karyawan 1,5 orang dan anggota 3,02 orang. Rata-rata pengalaman berusaha pengurus 15,33 tahun, karyawan 5,3 tahun dan anggota 12,26 tahun. Total manfaat ekonomi langsung dari unit usaha TBS, pupuk, dan suku bunga pinjaman pada tahun 2017 sebesar Rp 4.969.163.604,00 dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 sehingga menjadi Rp 6.749.681.112,85. Rata-rata manfaat ekonomi tidak langsung yang diterima anggota pada tahun 2017 sebesar Rp 210.823,77 dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 sehingga menjadi Rp 534.443,70. Kontribusi manfaat ekonomi terhadap pendapatan rumah tangga anggota koperasi pada tahun 2017 sebesar 16,73% dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 sehingga menjadi 24,25%. Hasil perhitungan CSI secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KUD Karya Maju sebesar 66,61%. Artinya sebagian besar anggota koperasi sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan KUD Karya Maju, namun perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik.

Kata kunci: Desa Berumbung Baru, Koperasi, Manfaat Ekonomi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

HERLINA VERAYATI NAIBAHO (164210170). Analysis of Economic Benefits and Service Quality (Case Study at Karya Maju Village Unit Cooperative (KUD) in Berumbung Baru Village, Dayun District, Siak Regency, Riau Province). Supervised by Mr. Ir. Salman, M.Si.

A cooperative is said to be successful if the cooperative is able to improve the welfare of its members, overcome the economic problems faced by its members and is required to have the ability to serve the cooperative members with maximum service. This study aims to analyze: (1) The characteristics of the management, employees, and members of KUD Karya Maju, (2) The economic benefits provided by KUD Karya Maju, (3) The magnitude of the contribution of economic benefits to household income of members of KUD Karya Maju, (4) The service quality of KUD Karya Maju management and employees received by members. This research was conducted in Berumbung Baru Village for 7 months, starting from December 2019 - June 2020. The methods used in this research were interview and survey methods. Management and employee samples were taken by census consisting of 3 administrators and 10 employees and a purposive sample of 42 members of the cooperative with a total sample of 55 people. Data were analyzed descriptively qualitatively and quantitatively, as well as SERVQUAL and CSI analysis. The results of the research on the characteristics of the sample KUD Karya Maju that the average age of the management, employees and members are included in the productive age. The average male management, employees, and members were 78.18% and women 21.82%. The average education level of administrators, employees, and members is SMA. The average number of dependents of the family of the committee is 3 people, employees are 1.5 people and members are 3.02 people. The average management experience is 15.33 years, employees 5.3 years and members 12.26 years. The direct economic benefits from the FFB, fertilizer, and loan interest rates business unit in 2017 amounted to IDR 4,969,163,604.00 and experienced an increase in 2018 to become IDR 6,749,681,112.85. The average indirect economic benefits received by members in 2017 amounted to Rp. 210,823.77 and increased in 2018 to Rp. 534,443.70. The contribution of economic benefits to the household income of cooperative members in 2017 was 16.73% and increased in 2018 so that it became 24.25 % .. The overall CSI calculation results show the level of member satisfaction with the service quality of KUD Karya Maju of 66, 61%. This means that most cooperative members are satisfied with the services provided by the management and employees of KUD Karya Maju, but it needs to be improved so that it becomes better.

Keywords: Berumbung Baru Village, Cooperative, Economic Benefits, Service Quality

KATA PENGANTAR

Salam sejahterah,

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsidengan judul “Analisis Manfaat Ekonomi dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Provinsi Riau).”Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana program studi strata 1 (S1) pada Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang Maha Kuasa Pencipta Alam Semesta TUHAN YANG MAHA ESA.
2. Terkhusus kedua orang tua yang sangat saya hormati, Bapak (R.R. Naibaho) dan Mamak (V.E. Sianturi) yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, doa, cinta kasih dan dukungan baik berupa moril dan material selama ini, sehingga Penulis dapat meraih gelar sarjana.
3. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi Sofian, SH., MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Ir. Hj.Siti Zahrah, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.
5. Bapak Ir. Salman, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dengan penuh kesabaran ditengah kesibukan

memberikan masukan, bimbingan atau dorongan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Fathurrahman, SP., M.Sc selaku wakil dekan I Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.
7. Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec selaku wakil dekan II Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau serta sebagai dosen pembimbing Akademik yang selalu memberikan saran dan arahan terhadap saya.
8. Bapak Dr. Ir. Ujang Paman Ismail, M.Agr selaku wakil dekan III Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.
9. Ibu Sisca Vaulina, SP., MP selaku Ketua Program Studi Agribisnis dan Bapak Khairizal, SP., M.MA selaku Sekretaris Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.
10. Seluruh majelis Dosen terkhusus Dosen Prodi Agribisnis yang turut membimbing saya selama menambah ilmu pengetahuan di Universitas Islam Riau, serta seluruh staf TU dan PHL yang berkenan membantu saya dalam melengkapi persyaratan tugas akhir ini.
11. Kepada abang saya terkasih yang menjadi pedoman bagi adik-adiknya di dalam keluarga, Saut Mangihut Tua Naibaho ST, terimakasih karena selalu memberikan motivasi dan kata-kata penyemangat. Kepada kak Maria Ida Hartini Naibaho dan Tria Novianti Naibaho S.Psi yang selalu membantu dikala saya susah dan mendengarkan setiap keluhan saya serta adik saya Rotua Riana Naibaho yang turut mendoakan saya
12. Kepada teman terbaik yang senantiasa membantu selama proses kuliah dari awal sampai saat terakhir kuliah, terimakasih saya ucapkan kepada

Amalia Pralevi SP, Agresia Yustika Siburian SP, Windi Ayu Setianingsih SP, Sri Hariati, Agung Surya Dwi Putra SP, Khairul Amri, dan M. Charizal Purba, terimakasih karena selalu sabar saat saya merepotkan kalian.

13. Kepada seluruh teman-teman kelas B angkatan 2016 serta IMK Pertanian yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih untuk kebersamaan yang menghadirkan rasa kekeluargaan yang tidak terlupakan.
14. Kepada seluruh staf dan anggota KUD Karya Maju dan Staf Kantor Desa Berambung Baru, yang telah bersedia meluangkan waktu mulai dari pra survei hingga akhir penelitiandan memberikan informasi terkait data yang saya perlukan dalam penulisan skripsi ini
15. Kepada semua pihak yang telah bersedia membantu selama proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Penulis ucapkan terimakasih atas bantuan, dukungan dan motivasinya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga dengan adanya karya ini dapat membuahkan hasil yang baik serta bermanfaat bagi orang lain. *Aminn.*

Pekanbaru, Agustus 2020

PENULIS

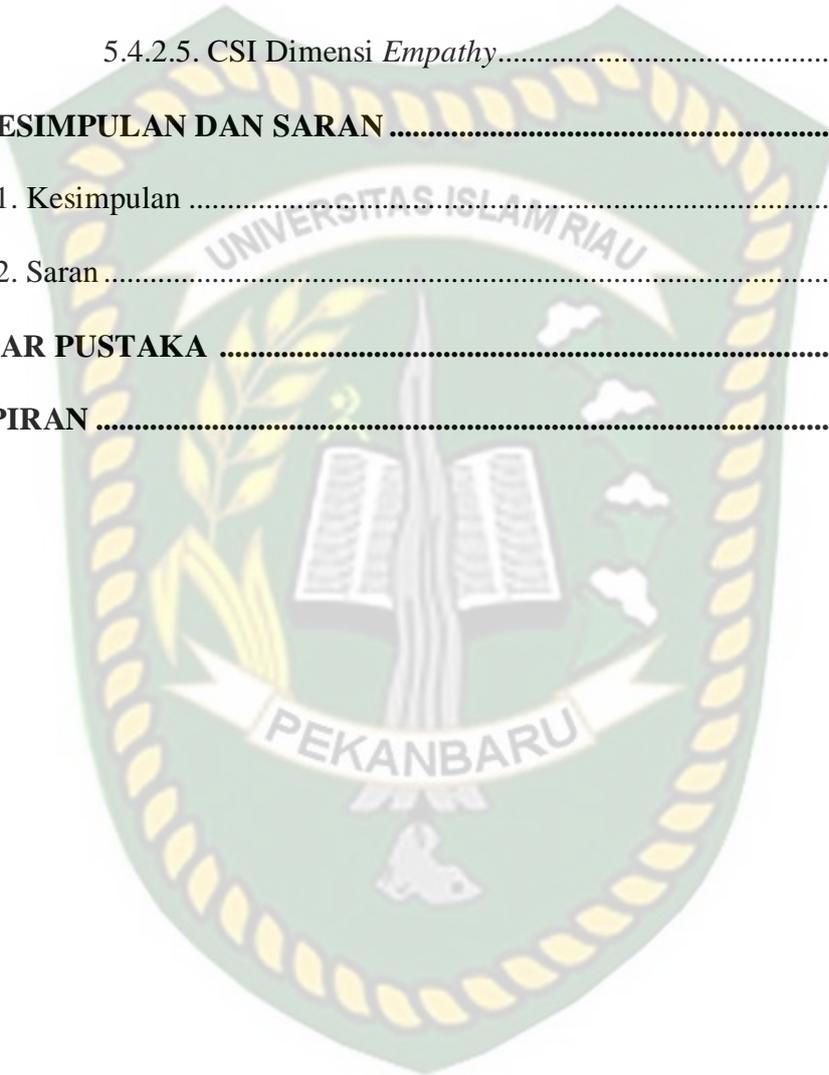
DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GANBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4. Ruang Lingkup Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pengertian Koperasi dan KUD	10
2.1.1. Pengertian Koperasi.....	10
2.2.2 Koperasi dalam Perspektif Hukum Islam.....	11
2.1.2. Pengertian Koperasi Unit Desa (KUD)	13
2.2. Landasan dan Asas Koperasi Indonesia.....	14
2.3. Tujuan Koperasi Indonesia	15
2.4. Prinsip Koperasi Indonesia	15
2.5. Sumber Modal Koperasi	16
2.5.1. Modal Sendiri.....	16
2.5.2. Modal Pinjaman	17

2.6. Konsep Karakteristik.....	19
2.7. Konsep Manfaat Ekonomi	20
2.8. Konsep Kontribusi	21
2.9. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan Koperasi	22
2.10. Penelitian Terdahulu.....	24
2.11. Kerangka Pemikiran	34
III. METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Metode, Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3. Jenis dan Sumber Data	38
3.4. Metode Pengumpulan Data	40
3.5. Konsep Operasional.....	41
3.6. Teknik Analisis Data	45
3.6.1. Analisis Karakteristik Responden	45
3.6.2. Analisis Manfaat Ekonomi	46
3.6.3. Analisis Kontribusi Manfaat Ekonomi terhadap Pendapatan Rumah Tangga Anggota KUD Karya Maju...	47
3.6.4. Analisis Kualitas Pelayanan	47
IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	57
4.1. Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	57
4.1.1. Profil Desa Berumbang Baru	57
4.1.2. Keadaan Geografis Desa Berumbang Baru	57
4.2. Demografi Penduduk Desa Berumbang Baru.....	58
4.2.1. Keadaan Penduduk.....	58
4.2.2. Tingkat Pendidikan	59

4.2.3. Penduduk Menurut Kelompok Umur.....	60
4.2.4. Keadaan Sosial Ekonomi	61
4.2.5. Keadaan Sosial dan Budaya	62
4.2.6. Kelembagaan Sosial dan Ekonomi	63
4.3. Gambaran Umum KUD Karya Maju	64
4.3.1. Profil KUD Karya Maju	64
4.3.1. Struktur Oeganisasi KUD Karya Maju	65
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	71
5.1. Karakteristik Responden	71
5.1.1. Umur	71
5.1.2. Jenis Kelamin	72
5.1.3. Tingkat Pendidikan	73
5.1.4. Jumlah Tanggungan Keluarga	75
5.1.5. Pengalaman Berusaha	76
5.2. Manfaat Ekonomi KUD Karya Maju	77
5.2.1. Manfaat Ekonomi Langsung	77
5.2.1.1. MEL TBS.....	79
5.2.1.2. MEL Pupuk.....	81
5.2.1.3. MEL Pinjaman	83
5.2.2. Manfaat Ekonomi Tidak Langsung.....	85
5.3. Kontribusi Manfaat Ekonomi Terhadap Pendapatan Rumah Tangga Anggota KUD Karya Maju	86
5.4. Kualitas Pelayanan	88
5.4.1. Analisis SERVQUAL	88
5.4.2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Analisis	91

5.4.2.1. CSI Dimensi <i>Tangible</i>	93
5.4.2.2. CSI Dimensi <i>Reliability</i>	94
5.4.2.3. CSI Dimensi <i>Responsiveness</i>	95
5.4.2.4. CSI Dimensi <i>Assurance</i>	96
5.4.2.5. CSI Dimensi <i>Empathy</i>	97
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	98
6.1. Kesimpulan	98
6.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104



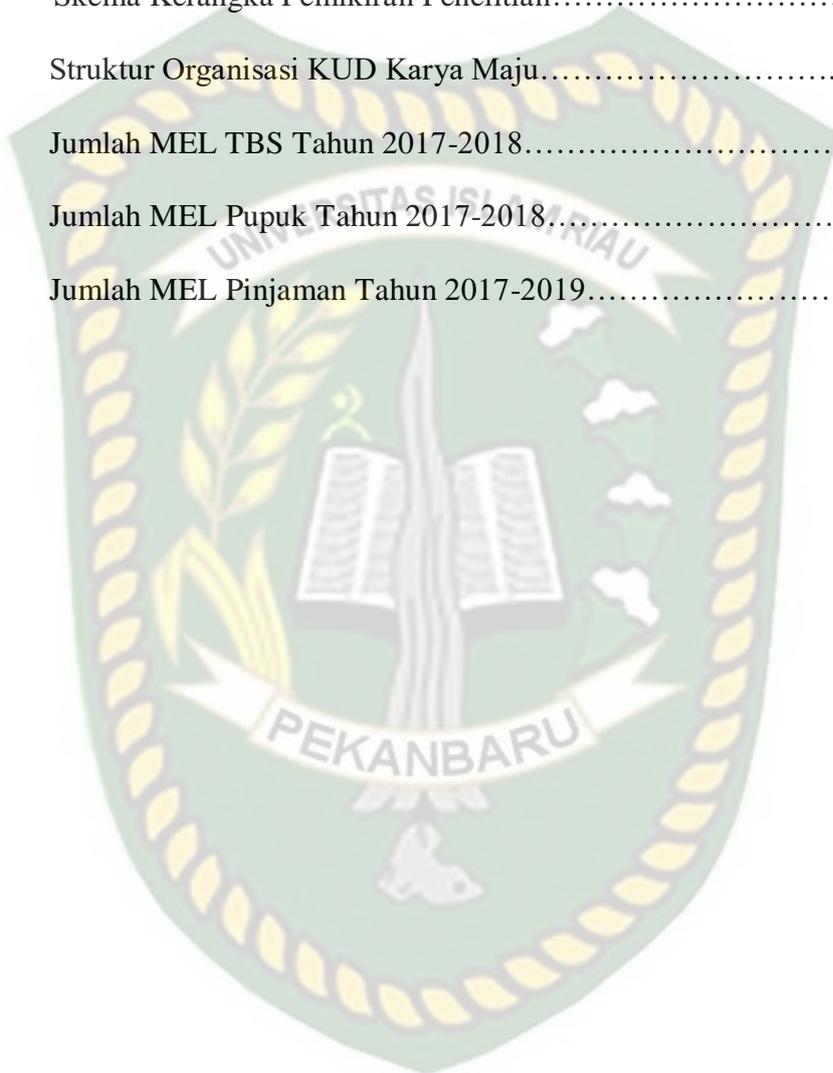
DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Jumlah Koperasi dan Anggota Aktif di Provinsi Riau Tahun 2016.....	3
2.	Jumlah KUD Menurut Kecamatan di Kabupaten Siak Tahun 2014-2018.....	4
3.	Perkembangan Sisa Hasil Usaha KUD Karya Maju Tahun 2014-2018.....	6
4.	Distribusi Jumlah Sampel.....	38
5.	Variabel Data Primer Penelitian di KUD Karya Maju Tahun 2020.....	39
6.	Indikator dan Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	48
7.	Nilai dan Kriteria CSI.....	56
8.	Model Sederhana Perhitungan CSI.....	56
9.	Jumlah Penduduk Desa Berujung Baru Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020.....	58
10.	Jumlah Penduduk Desa Berujung Baru Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2020.....	59
11.	Jumlah Penduduk Desa Berujung Baru Berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2020.....	60
12.	Jumlah Penduduk Desa Berujung Baru Berdasarkan Matapencaharian Tahun 2020.....	61
13.	Jumlah Penduduk Desa Berujung Baru Berdasarkan Agama yang Dianut Tahun 2020.....	62
14.	Kelembagaan Sosial dan Ekonomi Desa Berujung Baru Tahun 2020.....	63
15.	Distribusi Umur Pengurus, Karyawan, dan Anggota KUD Karya Maju Desa Berujung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Tahun 2020.....	71
16.	Distribusi Jenis Kelamin Pengurus, Karyawan, dan	

	Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Tahun 2020.....	73
17	Distribusi Tingkat Pendidikan Pengurus, Karyawan, dan Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020.....	74
18	Distribusi Tanggungan Keluarga Pengurus, Karyawan, dan Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020.....	75
19	Distribusi Pengalaman Berusaha Pengurus, Karyawan, dan Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020.....	76
20	Manfaat Ekonomi Langsung KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2017-2018.....	78
21	Rata-rata Jumlah Manfaat Ekonomi Tidak Langsung Yang Diterima Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2017-2018.....	85
22	Kontribusi Manfaat Ekonomi Terhadap Pendapatan Rumah Tangga Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2017-2018.....	87
23	Distribusi Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020.....	88
24	Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimesni <i>Tangible</i> Tahun 2020.....	93
25	Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimesni <i>Reliability</i> Tahun 2020.....	94
26	Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimesni <i>Responsiveness</i> Tahun 2020.....	95
27	Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimesni <i>Assurance</i> Tahun 2020.....	96
28	Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimesni <i>Empathy</i> Tahun 2020.....	97

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran Penelitian.....	36
2.	Struktur Organisasi KUD Karya Maju.....	70
3.	Jumlah MEL TBS Tahun 2017-2018.....	79
4.	Jumlah MEL Pupuk Tahun 2017-2018.....	81
5.	Jumlah MEL Pinjaman Tahun 2017-2019.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Karakteristik Pengurus KUD Karya Maju Tahun 2020.....	104
2.	Karakteristik Karyawan KUD Karya Maju Tahun 2020.....	105
3.	Karakteristik Anggota KUD Karya Maju Tahun 2020.....	106
4.	Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) TBS Tahun 2017.....	108
5.	Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) Pupuk Tahun 2017.....	109
6.	Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) Pinjaman Tahun 2017...	110
7.	Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) TBS Tahun 2018.....	112
8.	Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) Pupuk Tahun 2018.....	113
9.	Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) Pinjaman Tahun 2018...	114
10.	Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) Tahun 2017-2018.....	116
11.	Pendapatan Rumah Tangga (PRT) Anggota KUD Karya Maju Tahun 2017-2018.....	117
12.	Distribusi Kinerja Pelayanan KUD Karya Maju Yang Diterima Anggota Tahun 2020.....	119
13.	Distribusi Harapan Anggota Terhadap Pelayanan KUD Karya Maju	120
14.	Distribusi Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Pengurus dan Karyawan KUD Karya Maju Terhadap Kualitas Pelayanan Tahun2020.....	121

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Koperasi merupakan soko guru perekonomian nasional yang turut membangun perekonomian di negara Indonesia. Koperasi sebagai usaha bersama yang memiliki asas kekeluargaan diharapkan mampu meningkatkan kemampuan golongan ekonomi lemah agar mampu bersaing dalam perekonomian Indonesia. Selain koperasi terdapat badan usaha lainnya yang memiliki ciri yang berbeda dari koperasi. Salah satu ciri koperasi yang membedakannya dengan badan usaha lainnya adalah falsafah dari koperasi. Dasar dari falsafah koperasi adalah untuk mencapai kesejahteraan bersama berdasarkan asas kekeluargaan sedangkan dasar falsafah badan usaha bukan koperasi adalah untuk mencapai laba sebesar-besarnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian Pasal 4: “Koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan”.

Kataren (2007) menyatakan bahwa peranan koperasi dalam perekonomian secara makro adalah meningkatkan manfaat sosial dan ekonomi bagi masyarakat dan lingkungan, pemahaman yang mendalam terhadap asas, prinsip, dan tata kerja koperasi, meningkatkan produksi, pendapatan dan kesejahteraan, meningkatkan pemerataan keadilan, dan meningkatkan kesempatan kerja.

Adanya koperasi ditengah masyarakat akan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi, karena dengan adanya unit-unit usaha yang dijalankan oleh koperasi otomatis roda perekonomian masyarakat pun akan meningkat, sehingga pada masa pembangunan ini, koperasi sangat berperan d sektor kehidupan perekonomian bangsa Indonesia. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang berperan dalam kelompok koperasi harus diperhatikan, supaya setiap sumber daya manusia yang berada dalam kelompok koperasi senantiasa terjaga, baik dari kesehatan, kompetensi, ataupun kinerja sumber daya yang ada dalam kelompok tersebut.

Pengembangan koperasi dapat dijadikan sebagai sebuah wahana yang efektif bagi anggota untuk saling bekerjasama, membuka akses pasar, modal, reformasi, teknologi dengan mengoptimalkan potensi, dan memanfaatkan peluang usaha yang terbuka (Nasution, 2008).

Sianipar (2008) mengemukakan pelayanan merupakan suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, dan menyelesaikan keperluan serta kebutuhan seorang atau kelompok orang. Artinya objek yang dilakukan adalah masyarakat yang berdiri sendiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok anggota dalam organisasi).Pelayanan disini adalah mengenai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan terhadap pengunjung koperasi yang menyangkut kenyamanan pelayanan, kecepatan, ketepatan, dan keramahan pengurus dan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang baik merupakan dukungan dari pengurus dan karyawan koperasi untuk memberikan kenyamanan kepada anggota koperasi. Anggota merupakan kekuatan utama yang dimiliki koperasi. Salah satu ciri khas yang

dimiliki anggota koperasi adalah identitas ganda (*double identity*). *Double indentity* artinya anggota akan mendapatkan pelayanan sehingga terus mempertahankan keanggotaannya dan terus mengadakan transaksi dengan perusahaan koperasi apabila mereka memperoleh manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya. Manfaat yang diterima anggota koperasi merupakan dorongan bagi anggota agar tetap aktif dalam keanggotaan koperasi tersebut. Untuk lebih jelas mengenai jumlah koperasidan anggota koperasi aktif di provinsi Riau dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Koperasi dan Anggota Aktif di Provinsi Riau Tahun 2017

No	Kabupaten/Kota	Koperasi (Unit)	Persentase (%)	Anggota (Orang)	Persentase (%)
1	Kuantan Singingi	143	4,85	32.911	11,84
2	Indragiri Hulu	181	6,14	29.353	10,56
3	Indragiri Hilir	175	5,94	8.867	3,19
4	Pelalawan	170	5,77	28.561	10,27
5	Siak	193	6,55	26.291	9,46
6	Kampar	285	9,67	44.857	16,14
7	Rokan Hulu	184	6,24	28.767	10,35
8	Bengkalis	670	22,73	10.489	3,77
9	Rokan Hilir	290	8,94	18.324	6,59
10	Kepulauan Meranti	95	3,22	686	0,25
11	Pekanbaru	399	13,54	40.657	14,63
12	Dumai	162	5,51	8.192	2,93
Jumlah		2.957	100,00	277.955	100,00

Sumber :BPS Riau, Tahun 2018

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah koperasi yang aktif di Provinsi Riau pada Tahun 2017 sebanyak 2.957 unit koperasi. Sementara itu jumlah anggota koperasi yang aktif pada tahun yang sama sebanyak 277.955 orang. Selain itu Tabel 1 juga menunjukkan bahwa Kabupaten Siak pada tahun 2017 merupakan kabupaten dengan jumlah koperasi 193 unit dengan persentase 6,537%. Sementara Kabupaten Bengkalis pada tahun yang sama memiliki jumlah

koperasi paling banyak yakni 670 unit dengan persentase 22,66%. Namun jumlah koperasi yang sedikit tidak menutup kemungkinan jumlah anggota yang sedikit. Anggota koperasi di Kabupaten Siak termasuk jumlah anggota yang banyak yaitu mencapai 26.291 orang dengan persentase 9,46%. Sementara anggota yang paling sedikit yaitu Kabupaten Kepulauan Meranti yakni 686 orang dengan persentase 0,25% dengan jumlah koperasi sebanyak 95 unit dengan persentase 3,21%.

Siak adalah Kabupaten yang berada di Provinsi Riau. Kabupaten ini memiliki KUD yang menyebar di setiap kecamatan dan telah terdaftar di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Siak. Setiap tahunnya beberapa koperasi di Kabupaten Siak yang mengalami perubahan, dilihat dari jumlah yang menurun, meningkat ataupun tetap. Untuk lebih jelas mengenai peningkatan, penurunan, dan jumlah koperasi tetap yang berada di kabupaten Siak dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah KUD Menurut Kecamatan di Kabupaten Siak Tahun 2014 – 2018

No	Kecamatan	Tahun					Rata-rata Perkembangan (%)
		2014	2015	2016	2017	2018	
1	Minas	23	17	17	18	20	-0,09
2	Sungai Mandau	11	6	7	7	7	-0,29
3	Kandis	34	35	39	40	41	0,19
4	Siak	35	28	29	30	30	-0,13
5	Kerinci Kanan	16	13	13	13	13	-0,19
6	Tualang	38	31	33	33	34	-0,09
7	Dayun	39	22	22	22	22	-0,44
8	Lubuk Dalam	10	9	9	9	9	-0,10
9	Koto Gasib	18	15	15	15	17	-0,03
10	Mempura	17	13	13	13	14	-0,16
11	Sungai Apit	27	19	22	22	24	-0,05
12	Bunga Raya	13	12	12	12	13	0,01
13	Sabak Auh	10	9	10	10	10	0,01
14	Pusako	10	9	9	9	9	-0,10
	Jumlah	301	238	250	253	263	-0,11

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM, 2018 serta BPS Kabupaten Siak, 2019

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah koperasi di Kabupaten Siak mengalami penurunan secara merata pada tahun 2015. Namun pada tahun 2016 hingga tahun 2018 koperasi di beberapa kecamatan tetap seperti: Kecamatan Sungai Mandau, Kerinci Kanan, Dayun, Lubuk Dalam, Sabak Auh, dan Pusako. Sementara untuk beberapa kecamatan diantaranya: Kecamatan Minas, Kandis, Tualang, Koto Gasib, Mempura, Sungai Apit, dan Bunga Raya mengalami peningkatan pada tahun 2018. Disamping itu rata-rata perkembangan koperasi dari tahun 2014 sampai tahun 2018 berbeda-beda di 14 Kecamatan. Kecamatan yang mengalami perkembangan negatif yaitu: Kecamatan Dayun, Sungai Mandau, Kerinci Kanan, Mempura, Siak, Lubuk Dalam, Pusako, Tualang, Minas, Sungai Apit, Koto Gasib. Sementara itu kecamatan yang mengalami perkembangan positif yaitu: Kecamatan Bunga Raya, Sabak Auh, dan Kandis. Namun meskipun rata-rata perkembangan koperasi di 14 kecamatan ada yang negatif dan positif, tetapi perkembangan tersebut cenderung negatif.

Dari uraian Tabel 2 menyebutkan bahwa Kecamatan Dayun merupakan kecamatan dengan perkembangan koperasi paling rendah yakni -0,44 persen. Desa Berumbung Baru merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. Desa ini memiliki satu KUD yaitu KUD Karya Maju.

KUD Karya Maju adalah salah satu KUD yang mampu bertahan hingga akhir tahun 2019 meskipun pada tahun 2016 KUD tersebut mengalami masalah dalam menjalankan koperasi yang berimbas banyaknya hutang akibat dari penggelapan dana yang dilakukan oleh pengurus koperasi. Pada tahun 2016 Koperasi Karya Maju mengalami kevakuman dan bahkan hampir mati. Untuk mengatasi permasalahan tersebut jajaran pengurus yang tidak terlibat dalam

permasalahan tersebut melakukan perombakan besar-besaran dengan mengganti jajaran kepengurusan koperasi yang terlibat dalam kasus tersebut.

Setelah pergantian beberapa jajaran pengurus KUD Karya Maju, koperasi ini mulai bangkit dari keterpurukan di penghujung tahun 2016. Hal ini dikarenakan tingginya loyalitas para anggota koperasi dan adanya dukungan penuh dari pemerintah desa untuk tetap mempertahankan berjalannya koperasi sebagaimana mestinya. Terbukti satu tahun kepengurusan baru koperasi kini kembali mendapat kepercayaan dari anggota yang sempat keluar dari keanggotaan koperasi dan bergabung kembali menjadi anggota koperasi, sehingga sampai akhir tahun 31 Desember 2018 jumlah anggota koperasi yaitu 444 anggota (KUD Karya Maju, 2018).

Sampai tanggal 31 Desember 2018 aktivitas usaha yang dijalankan oleh KUD Mandiri Karya Maju yaitu: 1) Unit Usaha TBS, 2) Unit Usaha Simpan Pinjam, 3) Unit Usaha Pupuk, 4) Unit Usaha Angkutan, dan 5) Unit Usaha Waserda.

Dari aktivitas usaha KUD Karya Maju tersebut, koperasi ini mampu menghasilkan SHU tertinggi dan terendah. Untuk lebih jelas terkait perkembangan SHU KUD Karya Maju dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Perkembangan Sisa Hasil Usaha KUD Karya Maju Tahun 2014 - 2018

No	Tahun	Sisa Hasil Usaha (Rp/Thn)	Perkembangan (%)
1	2014	128.983.340,00	-
2	2015	-56.242.580,00	-1,44
3	2016	6.628.400,00	-1,12
4	2017	234.014.380,00	34,30
5	2018	593.232.508,00	1,54
Jumlah		906.616.048,00	33,29

Sumber: KUD Karya Maju Tahun, 2019

Tabel 3 menunjukkan pada tahun 2015 mengalami penurunan.SHU pada tahun 2015 yaitu sebesar - Rp 56.242.580. Rendahnya SHU pada tahun 2015 akibat dari khusus penggelapan dana di tahun yang sama yang mencapai kurang lebih 1 Milyar. Peristiwa tersebut tidak menutup kemungkinan KUD Karya Maju untuk bangkit kembali dari keterpurukannya.Hal ini dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 SHU KUD Karya Maju hanya berkisar Rp 6.628.400. Namun pada tahun 2017 SHU KUD Karya Maju mengalami peningkatan yang sangat pesat yaitu meningkat sebesar Rp 227.387.980 dan mencapai SHU tertinggi pada tahun 2018 yaitu sebesar Rp 598.705.111.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa KUD Karya Maju mampu meyakinkan kembali anggota untuk tetap berpartisipasi dalam keanggotaan KUD meskipun telah mengalami permasalahan yang tidak menutup kemungkinan menyebabkan kerugian kepada anggota koperasi. Namun dengan dilakukannya perombakan jajaran pengurus dengan perkiraan anggota memperoleh manfaat ekonomi dari KUD Karya Maju dan pelayanan yang baik dari jajaran kepengurusanbaru, membuat peneliti yakin untuk melakukan penelitian di Desa Berumbung Baru dengan judul: Analisis Manfaat Ekonomi dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju di Desa Berumbung Baru Kabupaten Siak Provinsi Riau).

1.2. Rumusan Masalah

Koperasi Karya Maju merupakan koperasi yang bergerak dibidang kegiatan pedesaan, pemasaran TBS, simpan pinjam, pupuk, angkutan, dan waserda.Dari semua kegiatan yang dilakukan koperasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan baik untuk anggota, karyawan dan pengurus koperasi

maupun masyarakat umum. SHU yang di peroleh KUD pernah mengalami penurunan, namun cenderung mengalami kenaikan. Hal tersebut tidak terlepas dari kinerja usaha yang dilakukan koperasi. Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju?
2. Berapa besar manfaat ekonomi langsung dan tidak langsung yang diberikan KUD Karya Maju?
3. Berapa besar kontribusi manfaat ekonomi KUD Karya Maju terhadap pendapatan rumah tangga anggota KUD Karya Maju?
4. Bagaimana kualitas pelayanan pengurus dan karyawan yang diterima anggota KUD Karya Maju?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju.
2. Manfaat ekonomi langsung dan tidak langsung yang diberikan KUD Karya Maju.
3. Besarnya kontribusi manfaat ekonomi KUD Karya Maju terhadap pendapatan rumah tangga anggota KUD Karya Maju .
4. Kualitas pelayanan pengurus dan karyawan yang diterima anggota KUD Karya Maju.

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Untuk menambah wawasan serta gambaran umum mengenai manfaat ekonomi dan kualitas pelayanan KUD bagi peneliti.

2. Memberikan informasi kepada pengurus KUD agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan SHU dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota.
3. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan judul penelitian yang sama.
4. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang positif dan dapat meningkatkan pengetahuan pada bidang perkoperasian

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memperjelas masalah yang akan dibahas dan tidak terjadi pembahasan yang meluas atau menyimpang, maka kiranya peneliti perlu membuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu hanya pada lingkup seputar: karakteristik (pengurus, karyawan, dan anggota terkait: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman berusaha, dan jumlah tanggungan keluarga), manfaat ekonomi (manfaat ekonomi langsung dan manfaat ekonomi tidak langsung) yang diterima anggota KUD Karya Maju pada tahun 2017 dan 2018, kontribusi manfaat ekonomi KUD Karya Maju terhadap pendapatan rumah tangga anggota KUD Karya Maju pada tahun 2017 dan 2018, dan kualitas pelayanan (manfaat non ekonomi) yang diterima anggota koperasi dari KUD Karya Maju. Pembatasan perhitungan manfaat ekonomi dan kontribusi pendapatan rumah tangga yang diterima anggota koperasi yaitu pada tahun 2017 dan 2018. Hal ini karena banyak responden yang tidak memiliki data yang lengkap mulai tahun 2016 kebawah. Adapun jenis usaha yang akan di analisis dalam penelitian ini yaitu: unit usaha TBS, unit usaha pupuk, dan unit usaha simpan pinjam.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Koperasi dan KUD

2.1.1. Pengertian Koperasi

Koperasi berasal dari bahasa Latin *coopere* atau *cooperation* dalam bahasa Inggris. Dimana *co* yang berarti bersama dan *operation* yang berarti bekerja, sehingga *cooperation* mengandung arti kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Secara umum koperasi adalah suatu kumpulan orang-orang yang memiliki tujuan yang sama, yang diikat dalam satu organisasi dengan berasaskan kekeluargaan dengan tujuan mensejahterakan anggota.

Dalam Undang-Undang No.17 Tahun 2012 Pasal 1 ayat (1) Tentang Perkoperasian, disebutkan Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisah kekayaan para anggotanya yang menjadi modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.

Menurut Moh. Hatta koperasi adalah sebagai usaha bersama-sama untuk memperbaiki nasib penghidupan berdasarkan tolong-menolong. Sementara itu menurut Henel koperasi merupakan otonom yang berada didalam lingkungan sosial ekonomi yang menguntungkan setiap anggota, pengurus, dan pemimpin merumuskan tujuan-tujuannya itu melalui kegiatan ekonomi yang dilaksanakan bersama-sama (Ansharullah 2013).

Menurut Rudianto (2010), Koperasi adalah badan usaha yang mengorganisir pemanfaatan dan penggunaan sumber daya ekonomi para

anggotanya atas dasar prinsip-prinsip koperasi dan kaedah usaha ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup para anggota khususnya dan masyarakat daerah pada umumnya. Dengan demikian koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat dan soko guru perekonomian nasional.

Koperasi merupakan suatu perkumpulan yang didirikan oleh sekelompok orang atau badan hukum koperasi yang memiliki keterbatasan kemampuan ekonomi, bertujuan untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan anggotanya (Adek, 2013). Sementara itu koperasi merupakan sekelompok orang yang merdeka secara hukum atau unit-unit ekonomi yang bekerja sama untuk memiliki dan bertanggung jawab atas manajemen suatu badan usaha dan bermaksud untuk menggunakan output-output ekonomi dari badan usaha tersebut dan pelaku-pelaku ekonomi (*economic agent*) (Ropke, 2003).

Jadi dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa koperasi merupakan sekumpulan orang perorangan dan bukan modal yang menjadi sebuah kelompok untuk membentuk suatu organisasi yang memiliki tujuan yang sama, yang dilaksanakan dengan asas kekeluargaan dengan bertujuan untuk kesejahteraan anggota dan pengurus, serta usaha tersebut diatur sesuai dengan keinginan anggotanya melalui musyawarah rapat anggota.

2.1.2. Koperasi Dalam Perspektif Hukum Islam

Dalam koperasi tampak pentingnya penekanan hubungan kerjasama dan saling tolong menolong. Dilihat dari kacamata Islam ternyata kerjasama dan tolong menolong juga sangat dianjurkan.

Al Qur'an menyuruh manusia agar bekerjasama dan saling tolong menolong, namun dengan catatan kerjasama dan tolong menolong yang

dikehendaki dan dianjurkan itu hanya dalam hal kebaikan, bukan dalam hal kedosaan. Hal ini dapat ditemui dalam surah Al-Maidah [5]:2:

﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ﴾ (المائدة : ٢)

Artinya: “*dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*”

Berdasarkan pada ayat Al-quran diatas kiranya dapat dipahami bahwa tolong menolong dalam kewajiban adalah salah satu wasilah untuk mencapai ketakwaan yang sempurna (haqa tuqatih). Jika kita fokuskan ayat tersebut tidak terlepas dari konsep koperasi yang harus memberikan pelayanan sosial yang baik kepada anggota yang membutuhkannya maupun masyarakat.

Sementara itu menurut Taqiyyuddin Al-Nabhāni dalam kitabnya *al-Nizām al-Iqtisādi fi al-Islām* menyebut koperasi dengan istilah *al-Jam’iyyah al-Ta’āwuniyyah*, menurut pandangannya koperasi hukumnya batil karena bertentangan dengan hukum islam, dengan alasan:

- a. *Al-Jam’iyyah al-Ta’āwuniyyah* merupakan *syirkah*, maka harus memenuhi syarat-syaratnya *syirkah* yang telah ditentukan oleh syarak. *Syirkah* dalam Islam adalah akad antar dua orang atau lebih yang bersepakat untuk melakukan aktivitas yang bersifat finansial (aktifitas bisnis) dengan maksud mendapat laba. Aktivitas *syirkah* itu harus berlangsung atau berasal dari *syarik* (mitra). Karena itu di dalam akad *syirkah* itu harus ada unsur badan, yaitu yang berposisi sebagai pengelola. Adanya unsur badan ini menentukan ada tidaknya *syirkah*. Hal ini tidak terpenuhi di dalam akad koperasi. Sebab, yang ada adalah kesepakatan untuk menyeter modal tertentu dengan tujuan untuk

mengadakan pengurus yang menjalankan aktivitas koperasi. Kesepakatan *syirkah* itu hanya terjadi pada harta mereka, sama seki tidak terjadi pada badan mereka. Jadi koperasi itu kosong pada unsur badan sehingga secara *syar'isyirkah*-nya tidak terbentuk atau tidak ada.

- b. Pembagian laba dalam koperasi berdasarkan jasa anggota, baik dalam bentuk produksi, pembelian, penjualan, atau yang lainnya, tidak berdasarkan harta (modal) atau kerja. Secara *syar'i*, jika *syirkah* terjadi pada harta maka pembagian laba harus berdasarkan harta, jika terjadi pada pekerjaan maka pembagian harta harus berdasarkan pekerjaan, dan jika terjadi pada harta dan pekerjaan maka pembagian heart harus sesuai dengan kedua-duanya. Oleh karena itu pembagian laba dalam koperasi tidak sah, karena tidak sesuai dengan akadnya. Secra syarak akadnya terjadi pada harta atau pekerjaan maka pembagian laba harus berdasarkan harta atau pekerjaan. Perjanjian/persyaratan pembagian laba berdasarkan jasa pembelian, penjualan, dan sebagainya bertentangan dengan akad maka perjanjiannya fasid (rusak), jika syaratnya rusak maka akadnya juga rusak (Hamzah, 2017).

2.1.3. Pengertian Koperasi Unit Desa (KUD)

Koperasi Unit Desa (KUD) adalah lembaga pedesaan yang memiliki peran penting untuk mensejahterakan kehidupan anggota dan pengurus. Namun peran ini sudah mulai bergeser tidak hanya melayani anggota dan pengurus koperasi saja melainkan masyarakat umum yang tidak termasuk anggota. Sementara itu sampai saat ini kemandirian KUD belum kuat karena KUD masih merupakan organisasi yang berpatokan pada pemerintah untuk

melaksanakan program pembangunan pedesaan terutama di sektor pertanian (Sidik dan Sudjana, 2010).

Koperasi Unit desa (KUD) dapat dijadikan sebagai pembangkit swadaya desa dan berpartisipasi dalam membangun ekonomi pedesaan yang berperan dalam membantu meningkatkan hasil usaha anggota, mendorong perkembangan kewirausahaan, dan mendorong kesempatan berusaha. Kemampuan KUD dapat diukur dari kemampuannya dalam mengembangkan KUD tersebut dan mampu menguasai pasar. Koperasi Unit desa (KUD) harus mampu memberikan alternative rasional bagi anggotanya melalui berbagai kebijakan yang insentif dibidang usaha maupun perbaikan dalam teknis pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan anggota dan masyarakat umum lainnya (Eliyawati dan Setiawan, 2016).

2.2. Landasan dan Asas Koperasi Indonesia

Dalam UU RI No. 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasin Indonesia pasal (2) dan (3), koperasi Indonesia berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta berdasar atas asas kekeluargaan.

Adapaun landasan ideologi koperasi Indonesia adalah pancasila dan landasan struktural koperasi Indonesia adalah UUD 1945 yang berisikan aturan pokok yang menyangkut tata hidup berbangsa dan bernegara. Sementara itu landasan operasional koperasi Indonesia terdiri dari: (1) UUD 1945 Pasal 33 serta penjelasannya, (2) Ketetapan MPR RI No.XVI/1998 Tentang Politik Ekonomi dalam Rangka Demokrasi Ekonomi, (3) UU No.17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian, dan (4) Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Koperasi (Subandi, 2010).

2.3. Tujuan Koperasi Indonesia

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian Pasal 4 menyatakan bahwa koperasi bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan. Adapun makna yang terkandung dari tujuan koperasi tersebut ialah: pertama, koperasi diharapkan mampu menjadi alat perantara untuk meningkatkan kesejahteraan anggota koperasi dan masyarakat Indonesia, dan kedua, koperasi mampu menjadi bagian utama dan struktur dan sistem perekonomian nasional Indonesia serta mampu menjadi cerminan dalam demokrasi ekonomi nasional yang berkeadilan.

2.4. Prinsip Koperasi Indonesia

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian Pasal 6 menuliskan ada tujuh prinsip perekonomian Indonesia, yakni: (1) Keanggotaan koperasi bersikap suka rela dan terbuka; (2) Pengawasan oleh anggota diselenggarakan secara demokrasi; (3) Anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi koperasi; (4) Koperasi merupakan badan usaha swadaya yang otonom, dan independen; (5) Koperasi menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi anggota, pengawas, pengurus, dan karyawannya, serta memberikan informasi kepada masyarakat tentang jati diri, kegiatan, dan kemanfaatan koperasi; (6) Koperasi melayani anggotanya secara prima dan memperkuat gerakan koperasi dengan bekerjasama melalui jaringan kegiatan pada tingkat lokal, nasional, regional, dan internasional, dan; (7) Koperasi bekerja untuk

pembangunan berkelanjutan bagi lingkungan dan masyarakat melalui kebijakan yang disepakati oleh anggota.

Prinsip koperasi diatas menjadi sumber inspirasi dan menjiwai secara keseluruhan organisasi dan kegiatan usaha koperasi sesuai dengan maksud dan tujuan pendiriannya.

2.5. Sumber Modal Koperasi

Modal adalah sejumlah harga (uang/barang) yang digunakan untuk menjalankan usaha, modal berupa uang tunai, barang dagangan bangunan dan lain sebagainya. Modal Koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman(UU No 17 Tahun 2012).

2.5.1. Modal Sendiri

Modal sendiri Koperasi pertama-tama dihimpun dari simpanan anggota (simpan pokok dan simpanan wajib), setelah Koperasi berjalan dan mendapatkan sisa hasil usaha sebagian dari sisa usaha tersebut dapat disisihkan pada dana cadangan untuk memperkuat modal sendiri. Dengan demikian modal sendiri Koperasi berasal dari :

a) Simpanan pokok

Simpanan pokok adalah sejumlah uang yang sama besar,dari semua anggota dan wajib dibayar pada saat masuk menjadi anggota simpanan pokok tidak dapat diambil kemabali selama masih menjadi anggota. Besarnya simpanan pokok ditentukan oleh rapat anggota.

b) Simpanan wajib

Simpanan wajib adalah sejumlah uang yang tidak sama besarnya bagi setiap anggota yang wajib dibayar pada waktu tertentu. Simpanan wajib ditunjukan

untuk meningkatkan modal sendiri secara bertahab, selama menjadi anggota, simpanan wajib tidak dapat diambil kembali.

c) Dana cadangan

Dana cadangan adalah sejumlah dana yang disisihkan dari sisa usaha untuk memupuk modal sendiri dan untuk menutup kerugian Koperasi bila diperlukan. Besarnya penyisihan dana yang dicadangan ditentukan/tercantum dalam anggaran dasar.

d) Hibah/Donasi (kalau ada)

Hibah/donasi adalah pemberian yang meningkatkan berupa uang atas barang untuk memperlancar jalannya usaha.

2.5.2. Modal Pinjaman

Modal pinjaman Koperasi berasal dari :

a) Anggota

Di samping simpanan pokok dan simpanan wajib, Koperasi dapat menghimpun modal pinjaman dari anggota dalam bentuk simpanan sukarela dan simpanan khusus. Simpanan sukarela pada dasarnya merupakan uang titipan dari anggota• yang dapat diambil sesuai perjanjian yang pelaksanaannya diatur dalam anggaran rumah tangga.Simpanan khusus pada dasarnya merupakan pinjaman dari anggotayang• membiayai keperluan tertentu. Tujuan, imbalan jasa dan cara pengembalian diatur dalam peraturan khusus.

b) Koperasi atau Badan Usaha Lain

Pinjaman dari Koperasi atau badan usaha lain dapat diperoleh atas dasar kerjasama yang saling menguntungkan.

c) Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya

Untuk mendapatkan pinjaman modal dari bank atau lembaga keuangan lainnya, Koperasi harus mengajukan surat yang di antara lain terdiri dari: Rencana penggunaan modal/rencana usaha, Rencana pengembalian kredit, Jaminan barang yang nilainya sebanding dengan besarnya pinjaman.

d) Penelitian Obligasi atau Surat Hutang Lainnya

Obligasi adalah surat berharga yang merupakan pengakuan hutang jangka panjang kepada pemegangnya dengan sanggup membayar bunga tetap dan mengembalikan pada waktu yang ditentukan, untuk menerbitkan obligasi harus memenuhi persyaratan dan dapat ijin dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

e) Sumber Lain Yang Sah

Pinjaman dari sumber lain yang sah biasanya diperoleh dari pemerintah atau lembaga lain atas dasar pertimbangan tertentu.

f) Modal Penyertaan

Selain modal sendiri dan pinjaman Koperasi dapat memperluas usaha yang dibiayai dengan modal penyertaan yang berasal dari pemerintah dan atau masyarakat. Pada hakekatnya modal penyertaan merupakan modal pinjaman yang dalam hal menanggung resiko diperlukan sebagian modal sendiri (ekuiti). Modal penyertaan dari pemerintah termasuk BUMN dan BUMN merupakan salah satu bentuk bantuan kepada Koperasi yang berpotensi. Untuk menjaga agar modal penyertaan digunakan sebagaimana semestinya, pemerintah dapat mengikut sertakan wakilnya dalam pengelolaan unit usaha yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku setelah usahanya berjalan lancar, modal penyertaan secara berangsur dapat ditarik kembali. Modal Penyertaan dapat

berasal dari lembaga swasta dan perorangan. Penggunaan modal penyertaan merupakan salah satu usaha Koperasi untuk memperkuat susunan modal ekuiti yang ikut menanggung resiko dalam rangka mengembangkan usaha. Penempatan modal diikat dengan perjanjian antara penanaman modal dan Koperasi yang bersangkutan. Ditinjau dari pihak peserta penanaman modal penyertaan dalam Koperasi merupakan suatu investasi untuk mendapatkan imbalan jasa. Sesuai dengan perjanjian yang dibuat antara kedua pihak penanaman modal diberi hak dan kewajiban : a) Hak atas asasi jasa modal penyertaan dengan system bagi hasil atau dengan pembayaran bunga tetap. b) Kewenangan untuk ikut dalam kegiatan perencanaan pengelolaan dan penawasan dengan jalan menempatkan wakilnya diunit usaha Koperasi yang dibiayai dengan modal penyertaan. Terkait dengan perjanjian tersebut dapat diadakan kesepakatan apakah modal pernyataan akan ditanam secara terus menerus (tetap) atau dapat dikembalikan setelah Koperasi berhasil menghimpun modal sendiri secukupnya. 1. Modal Koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman. 2. Modal sendiri dapat berasal dari simpanan pokok, simpanan wajib, dana cadangan dan hibah. 3. Modal pinjaman dapat berasal dari anggota, Koperasi lainnya dan/atau anggotanya, Bank dan lembaga, Penerbitan obligasi dan surat hutang lainnya dan Sumber lain yang sah.

Pasal 66 Undang-undang Perkoperasian No. 17 tahun 2012 menyebutkan bahwa : 1. Selain modal sebagaimana dimaksud pasal 41, koerasi dapat pula melakukan pemupukan modal yang berasal dari modal penyertaan. 2. Ketentuan mengenai pemupukan modal yang berasal dari modal penyertaan diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

2.6. Konsep Karakteristik

Karakteristik berarti hal yang berbeda tentang seseorang, tempat, atau hal yang menggambarannya. Sesuatu yang membuatnya unik atau berbeda. Karakteristik dalam individu adalah sarana untuk memberitahu satu terpisah dari orang lain, dengan cara bahwa orang tersebut akan dijelaskan dan diakui. Sebuah fitur karakteristik dari orang yang biasanya satu yang berdiri di antara sifat-sifat yang lain (Sunaryo, 2004). Siagian (2008) menyatakan bahwa, karakteristik biografikal (individu) dapat dilihat dari umur, jenis kelamin, status perkawinan, jumlah tanggungan, dan masa kerja.

Menurut Thoha. M (2010) berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi. Sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Masa depan seorang individu dalam organisasi tidak bergantung pada kinerja saja. Manajer juga menggunakan ukuran subyektif yang bersifat pertimbangan. Apa yang dipersepsikan oleh penilai sebagai karakter/prilaku karyawan yang baik atau buruk akan mempengaruhi penilaian.

Sementara itu Robbins (2006), mengemukakan beberapa ciri-ciri individu meliputi: jenis kelamin, status perkawinan, usia, pendidikan, pendapatan keluarga, dan masa jabatan. Sedangkan menurut Nimran (Sopiah, 2008) bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap. Selain itu,

menurut Gibson.J.L yang dialih bahasakan oleh Nunuk Ardiani (2006) bahwa yang dimaksud dengan karakteristik individu adalah kemampuan dan kecakapan, latar belakang dan demografi. Klasifikasi dari demografi adalah jenis kelamin dan ras.

2.7. Konsep Manfaat Ekonomi

Menurut Hannel, A (2005), keunggulan bersaing organisasi koperasi juga dapat dilihat dari tujuannya, yaitu profit motif dan nonprofit motif, dalam artian manfaat ekonomi koperasi dan manfaat sosial (non ekonomi). Ukuran kemanfaatan ekonomis adalah manfaat ekonomi dan pengukurannya dihubungkan dengan teori efisiensi, efektivitas serta waktu terjadinya transaksi atau di perolehnya manfaat ekonomi.

Menurut Rusidi dan Suratman (2002), mengukur keberhasilan koperasi jangan hanya dilihat dari sisi kemampuan koperasi dalam menghasilkan SHU saja, tetapi hal utama yang harus diperhatikan dari kemampuan koperasi adalah dalam memberi pelayanan terhadap anggotanya. Pendapat tersebut sesuai dengan pendapat Ropke (2003) koperasi akan sangat menarik bila dapat memberikan manfaat ekonomi kepada anggotanya. Sehingga orang akan tertarik menjadi anggota suatu koperasi bukan hanya karena jumlah pembagian SHU melainkan karena mereka akan memperoleh manfaat ekonomi langsung dari koperasi tersebut. Manfaat ekonomi koperasi dapat dibagi menjadi 2, antara lain:

1. Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) adalah manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota koperasi dan langsung diperoleh pada saat terjadi transaksi antara anggota dengan koperasi tersebut.

2. Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) adalah manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota koperasi tidak pada saat terjadinya transaksi, tetapi diperoleh dikemudian waktu setelah berakhirnya periode pelaporan keuangan atau pertanggungjawaban pengurus dan pengawas, yakni penerimaan SHU anggota.

2.8. Konsep Kontribusi

Kontribusi berasal dari baha inggris *contribute, contribution*, yang memiliki arti keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Dalam hal ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Kontribusi dalam pengertian sebagai tindakan yaitu berupa prilaku yang dilakukan oleh individu uang kemudian memberikan dampak baik positif maupun negatif terhadap pihak lain. Dengan kontribusi berarti individu tersebut juga berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas hidupnya. Hal ini dilakukan dengan cara manjemenkan posisi perannya. Kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang yaitu, pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, finansial dan lainnya.

Kontribusi adalah segala sesuatu yang diterima seseorang setelah melakukan berbagai usaha yang memberi dampak masukan sumber daya (benda) maupun uang. Manfaat menghitung nilai kontribusi tersebut berguna sebagai dasar untuk mengetahui seberapa besar peranan usaha yang selama ini dekerjakan oleh seseorang terhadap pendapatan dan akhirnya dapat diandalkan untuk sumber penghasilan. Perkembangan usahatani di suatu wilayah akan memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung terhadap pendapatan daerah di wilayah tersebut (Hidayatullah, 2014)

2.9. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan Koperasi

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2008). Pelayanan koperasi kepada anggota adalah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya. Oleh karena itu sebagian koperasi adalah pemberi pelayanan yang bertugas memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada anggota. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditentukan (nilai), tetapi juga meliputi proses lingkungan dan juga manusia.

Menurut Novianita dan Hadi (2017), dalam perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) di pengaruhi oleh pelayanan yang baik dan berkualitas. Apabila pelayanan yang diberikan pihak koperasi baik dan memuaskan pelanggan maka pelanggan akan mempertahankan diri untuk tetap berpartisipasi dalam usaha untuk mengembangkan koperasi. Pelanggan merupakan faktor yang penting yang harus dipertahankan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan inilah yang menjadi dasar terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, dapat menarik pelanggan yang loyal serta partisipasi aktif dari anggota, maka diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan Sisa Hasil Usaha (SHU) anggota koperasi. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat

menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan inilah yang menjadi dasar terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, dapat menarik pelanggan yang loyal serta partisipasi aktif dari anggota, maka diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan Sisa hasil Usaha (SHU) anggota koperasi (Novianita dan Hadi, 2017).

2.10. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Tumarjiyanto dan Salman (2014), yang berjudul Analisis Keuangan Kinerja Koperasi: Studi Kasus Pada KUD Manunggal Abadi Di Desa Tapung Lestari Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja keuangan KUD yaitu: rasio rentabilitas, solvabilitas, likuiditas, dan efektivitas KUD. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan wawancara dengan ketua, sekretaris, bendahara dan menejer serta 7 orang karyawan dan ditambah 10 orang anggota koperasi. Data dianalisis secara deskriptif dan kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan rasio rentabilitas sebagai berikut: *operating income ratio* KUD mampu mengurangi biaya operasinya, *rate of return on investment* kemampuan KUD mengelola modal untuk menghasilkan keuntungan kurang baik, kemampuan modal sendiri untuk menghasilkan laba menunjukkan modal yang dimiliki koperasi tidak cukup *rentable* dalam menghasilkan kekayaan bersih. *Rasio solvable* menunjukkan: rasio total hutang dengan modal sendiri, kinerja keuangan KUD kurang solvabel dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya, rasio total hutang kinerja dengan harta, KUD tidak mampu menjamin keamanan bagi kreditur dalam jangka panjang. Rasio likuiditas menunjukkan KUD berada

pada kondisi likuid, dan rasio efektifitas KUD Manunggal Abadi masih baik. Rasio harga pokok penjualan atas penjualan, harga pokok penjualan, dan beban operasi atas penjualan masih baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati (2015), yang berjudul Manfaat Ekonomi Langsung dan Kinerja Keuangan (KUD) Mitra Usaha Desa Buatan Baru Kecamatan Kerinci Kanan Kabupaten Siak. Tujuan penelitian ini adalah: (1) menganalisis karakteristik pengurus dan anggota KUD Mitra Usaha, (2) manfaat ekonomi langsung KUD Mitra Usaha bagi anggota, (3) kinerja keuangan KUD Mitra Usaha. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan sampling kepada pengurus dan anggota koperasi. Data dianalisis secara deskriptif dan kuantitatif dengan menggunakan analisis rasio keuangan.

Dari hasil penelitian karakteristik pengurus dan anggota rata-rata umur responden produktif. Manfaat ekonomi langsung KUD Mitra Usaha sangat efisien dengan rata-rata tingkat perputaran modal usaha sebesar 3,51 kali (standar $\geq 3,5$ kali), rata-rata *profit margin ratio* sebesar 170,80% (standar $\geq 15\%$), rata-rata rentabilitas modal sendiri sebesar 439,12% (standar $\geq 21\%$). Analisis kinerja keuangan KUD Mitra Usaha dengan rasio rentabilitas sangat efisien dengan rata-rata rentabilitas modal sendiri sebesar 30,41% (Standar $\geq 21\%$), dan *profit margin* sebesar 50,04% (standar $\geq 15\%$). Kinerja keuangan dengan rasio solvabilitas KUD Mitra Usaha tidak solvabel dengan rata-rata *debt to asset ratio* 78,61% (standar $\geq 40\%$). Dengan rasio likuiditas KUD Mitra Usaha dikatakan tidak likuid karena nilai rata-rata *current ratio* sebesar 120,61% (standar 175-200%), *quick ratio* 117,10% (standar 175-2005), dan rata-rata perputaran modal usaha sebesar 0,65 kali (standar $\geq 3,5$ kali). Sehingga dapat disimpulkan bahwa analisis

menggunakan manfaat ekonomi langsung yang paling tepat untuk menilai keberhasilan koperasi dalam menjalankan usahanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Asidiki (2016) yang berjudul Analisis Manfaat Ekonomi (Kasus Koperasi Unit Desa (KUD) Flamboyan) Di Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota koperasi, (2) Analisis manfaat ekonomi langsung yang diciptakan KUD Flamboyan untuk anggota, (3) Efisiensi ekonomi KUD Flamboyan di Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *metodesurvey*. Sampel diambil secara sensus dan *purposive sampling* yang tersiri dari 3 pengurus, 5 karyawan, dan 18 anggota koperasi dengan total sampel sebanyak 26 orang. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif.

Hasil penelitian karakteristik responden KUD Flamboyan yaitu rata-rata umur pengurus 52 tahun, umur karyawan 39 tahun, dan umur anggota 45 tahun yang termasuk kedalam usia produktif. Rata-rata tingkat pendidikan pengurus dan karyawan yakni 13 tahun, dan anggota 9 tahun. Pengalaman berusaha pengurus 17 tahun, karyawan 14 tahun, dan anggota 21 tahun. Rata-rata tanggungan pengurus, karyawan, dan anggota yaitu 4 orang. MEL dari usaha TBS, pupuk, herbisida, dan suku bunga pinjam dengan nilai pada tahun 2013 sebesar Rp 90.884.290 dan mengalami peningkatan menjadi Rp 112.132.553 pada tahun 2014. Analisis efisisnsi ekonomi koperasi sudah efisien dengan rata-rata rasio tingkat perputaran modal usaha , profit margin, rentabilitas ekonomi, rentabilitas modal sendiri, tingkat perputaran modal kerja, dan *return on working capital* masing-masing

memiliki nilai rasio 15,80%, 201,56%, 27,36%, 24,69%, 0,15 kali dan 45,58 kali. Nilai-nilai tersebut berada pada standar baik karena telah mencapai standar yang ditentukan oleh Menteri Koperasi dan UMKM Republik Indonesia Tahun 2009 yaitu sebesar $\geq 21\%$.

Penelitian yang dilakukan oleh Putera (2016) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus KUD Harapan Maju Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: 1) Karakteristik anggota KUD Harapan Maju Desa Petaling Jaya Kabupaten Indragiri Hulu, 2) Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan KUD Harapan Maju. Penelitian ini menggunakan metode survei menempatkan studi kasus di anggota KUD Harapan Maju Desa Petaling Jaya Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Sampel diambil sebanyak 45 orang anggota KUD yang diambil secara sengaja.

Hasil penelitian menunjukkan anggota KUD Harapan Maju umumnya berjenis kelamin pria (80%). Tergolong usia produktif rata-rata umur 41,21 tahun. Tingkat pendidikan masih tergolong rendah yaitu SMP dengan rata-rata lama pendidikan (8,36 tahun). Jumlah tanggungan keluarga rata-rata 4 orang. Hasil analisis IPA dengan menggunakan 5 dimensi yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* didapatkan hasil perhitungan rata-rata berada diantara 4,50 sampai dengan 5,72 maka secara keseluruhan dapat dikatakan kinerja yang diberikan pihak KUD Harapan Maju sudah sangat baik. Hasil perhitungan CSI pada 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan anggota adalah 91,98%, artinya secara keseluruhan anggota KUD Harapan Maju sudah sangat puas atas pelayanan yang diberikan KUD Harapan Maju. Dari analisis

SERVQUAL menunjukkan bahwa pada dimensi *emphaty* dimensi yang kinerjanya paling memuaskan bagi anggota. Diantara lima dimensi pada analisis SERVQUAL hanya terdapat satu dimensi yang kinerjanya masih dianggap kurang oleh anggota yaitu pada dimensi *responsiveness*.

Penelitian yang dilakukan oleh Seta (2016) yang berjudul Manfaat Ekonomi Dan Non Ekonomi Koperasi Gunung Madu Di PT Gunung Madu Plantations Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini bertujuan menganalisis (1) manfaat ekonomi yang diterima anggota KGM, (2) kontribusi manfaat ekonomi koperasi terhadap pendapatan rumah tangga anggota KGM, dan (3) manfaat non ekonomi (tingkat kepuasan) anggota KGM. Penelitian dilakukan dengan metode survei di KGM PT Gunung Madu Lampung Tengah. Jumlah sampel sebanyak 75 anggota KGM yang berstatus karyawan PT GMP. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif mencakup manfaat ekonomi koperasi, pendapatan rumah tangga anggota koperasi, dan tingkat kepuasan anggota koperasi yang menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Manfaat ekonomi langsung yang dirasakan anggota KGM setiap tahunnya rata-rata sebesar Rp 1.689.921,00, sedangkan manfaat ekonomi tidak langsung yang diperoleh anggota KGM setiap tahunnya rata-rata sebesar Rp 9.565.067,00, (2) Total kontribusi manfaat ekonomi KGM terhadap pendapatan RT anggota adalah 14,28%, dan (3) Tingkat kepuasan anggota KGM adalah 70,8%, artinya anggota KGM merasa puas atas kinerja layanan yang diberikan oleh KGM.

Penelitian yang dilakukan oleh Wiandhani (2016) yang berjudul Analisis Manfaat Ekonomi dan Non Ekonomi Koperasi Perikanan ISM Mitra Karya

Bahari.JIIA, VOLUME 4 No. 1, JANUARI 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) menganalisis keuntungan ekonomi koperasi untuk anggota, (2) menganalisis keuntungan non ekonomi koperasi untuk anggota. Penelitian ini diambil di ISM Mitra Koperasi Karya Bahari di Kota Karang Timur Teluk Betung Kota Bandar Lampung yang telah dipilih secara sengaja. Data penelitian ini dikumpulkan pada Februari 2015-Maret 2015 menggunakan metode survey. Total responden adalah 50 anggota koperasi, terdiri dari pengolah ikan, pengolah produk turunan, nelayan dan buruh. Responden diambil dengan metode rimple random sampling. Data dianalisis secara deskriptif dengan Pentingnya Analisis Kinerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Ekonomi keuntungan diterima oleh anggota dalam bentuk uang tunai, yang merupakan laba bersih dan keuntungan ekonomi dihitung dengan biaya layanan jual beli. Total keuntungan ekonomi rata-rata dari koperasi anggotanya adalah pengolah turunan produk (Rp 400.490,00), pengolah ikan (Rp 267.236,84), nelayan (Rp 193.668,75), dan tenaga kerja (Rp 150.500,00). (2) Keuntungan non ekonomi yang merupakan kepuasan perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan anggota kepada nelayab RAT dan pemanfaatan unit bisnis meningkat pada kategori (puas), tetapi tingkat kepuasan pembayaran tabungan wajib berada pada kategori rendah (kurang puas).

Penelitian yang dilakukan oleh Azhari (2017) yang berjudul Peranan Koperasi Dalam Perekonomian Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara deskriptif keberadaan dan peran koperasi dalam perekonomian Indonesia. Pada tahun 2016, jumlah koperasi di Indonesia mencapai 212.135 unit dengan total keanggotaan 15% dari total populasi Indonesia. 30%

koperasi di Indonesia tidak aktif karena berbagai alasan. Koperasi telah memberikan kontribusi kurang dari 2% untuk produk domestic bruto Indonesia dan menawarkan lowongan kerja 0,5% untuk seluruh penduduk Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama periode 2010-2015, omset dan laba koperasi telah meningkat. Pada tahun 2010 koperasi di Indonesia meraup laba Rp 5,6 triliun, volume bisnis Rp 76,8 triliun, dan omset Rp 95 triliun. Kemudian pada tahun 2011 laba koperasi mencapai Rp 6,3 triliun dan omset Rp 119,2 triliun. Pada tahun 2012 laba koperasi mencapai Rp 6,6 triliun dan omset Rp 119,2 triliun. Keuntungan dan volume bisnis di tahun 2013 Rp 8,1 triliun dengan total laba Rp 125,5 triliun. Pada tahun 2014 volume bisnis dan laba koperasi menghasilkan Rp 189,8 triliun dan laba Rp 14,8 triliun, dan yang terakhir pada tahun 2015 total laba dan volume bisnis yang diperoleh koperasi masing-masing Rp 17,3 triliun dan Rp 266,1 triliun. Rata-rata persentase peningkatan pada tahun 2010 hingga 2015 mencapai 5-7%. Ini mengidentifikasi bahwa koperasi dapat berkontribusi terhadap perekonomian Indonesia.

Sementara itu modal koperasi di Indonesia selama enam tahun terakhir juga meningkat. Pada tahun 2010 total modal koperasi sebesar Rp 64,7 triliun, kemudian pada tahun 2011 dan 2012 jumlah modal yang dikumpulkan koperasi sebesar Rp 75,3 dan Rp 102,8 triliun. Modal koperasi pada tahun 2013 mencapai Rp 170,3 triliun atau naik sebesar 40% dari tahun sebelumnya. Total modal koperasi pada tahun 2014 dan 2015 adalah sebesar Rp 200,6 dan Rp 242,4 triliun. Secara garis besar jumlah modal koperasi dari tahun 2010 hingga 2015 telah meningkat secara kuantitatif.

Beberapa saran untuk meningkatkan kontribusi koperasi terhadap perekonomian nasional sebagai berikut: (1) Meningkatkan partisipasi anggota koperasi, (2) Memberikan iklim yang kondusif bagi koperasi, akses ke keuangan, dan pengembangan bisnis, (3) Meningkatkan konseling dan pelatihan untuk menejer, penyelia, dan aparatur untuk koperasi, dan (4) mendorong Usaha Mikro-Kecil dan Menengah (UMKM) untuk mendirikan koperasi sekunder.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) yang berjudul Analisis Manfaat Ekonomi Dan Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Tani Desa Makmur Sejahtera Kecamatan Gunung Sahilan Kabupaten Kampar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota KUD Setia Tani di Kecamatan Gunung Sahilan Kabupaten Kampar, (2) Manfaat ekonomi langsung yang diciptakan KUD Setia Tani di Kecamatan Gunung Sahilan Kabupaten Kampar, (3) Efisiensi ekonomi KUD Setia Tani di Kecamatan Gunung Sahilan Kabupaten Kampar, dan (4) Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Setia Tani di Kecamatan Gunung Sahilan Kabupaten Kampar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Sampel diambil secara sensus dan *Multi Stage Randon Sampling* yang terdiri dari 3 pengurus, 5 karyawan, dan 30 anggota koperasi dengan total sampel 38 orang. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif.

Hasil penelitian karakteristik responden KUD Setia Tani rata-rata umur pengurus 51 tahun, umur karyawan 32 tahun, dan umur anggota 46 tahun. Rata-rata tingkat pendidikan pengurus 14,67 tahun, karyawan 13,60 tahun, dan anggota tingkat 9,70 tahun. Rata-rata pengalaman berusaha pengurus 12 tahun, karyawan

10 tahun, dan anggota 15 tahun. Rata-rata jumlah tanggungan pengurus 3 orang, karyawan dan anggota 4 orang. Nilai manfaat ekonomi langsung (MEL) dari unit usaha di KUD setia Tani Desa Makmur Sejahtera pada tahun 2015 sebesar Rp 5.024.432.420 dan mengalami peningkatan pada tahun 2016 menjadi Rp 6.087.549.800. Analisis efisiensi ekonomi KUD Setia Tani rasio tingkat perputaran modal usaha tahun 2015 56,37% dan pada tahun 2016 65,38%, *profit margin* pada tahun 2015 sebesar 61,83% dan pada tahun 2016 sebesar 60,70%, rentabilitas ekonomi pada tahun 2015 sebesar 34,86% dan pada tahun 2016 sebesar 38,96% dan rentabilitas modal sendiri pada tahun 2015 sebesar 32,21% dan pada tahun 2016 sebesar 38,78%.

Analisis IPA kinerja KUD atribut yang perlu ditingkatkan yaitu keamanan anggota dan keterampilan dan pengetahuan pengurus, dan kinerja KUD yang perlu dipertahankan yaitu atribut pakaian karyawan, komputer, dan telepon sebagai teknoligi, kebersihan ruang rapat RAT, perlengkapan fasilitas kantor, penyelenggaraan RAT tepat waktu, pembagian SHU tepat waktu, kerjasama koperasi dengan pihak luar, lokasi KUD yang strategis, pembagian SHU yang adil, dan kejujuran pengurus dalam hal keuangan. Hasil perhitungan CSI menunjukkan tingkat kepuasan anggota sebesar 96, artinya secara keseluruhan anggota KUD Setia Tani sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh KUD Setia Tani.

Penelitian yang dilakukan oleh Hasanah (2019) yang berjudul Analisis Manfaat Ekonomi Langsung Yang Diperoleh Anggota KUD Usahatani Mandiri Di Desa Air Putih Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota KUD Usahatani Mandiri, menganalisisi manfaat ekonomi langsung

yang di peroleh anggota KUD Usahatani Mandiri, menganalisis kontribusi manfaat ekonomi langsung terhadap manfaat ekonomi yang diperoleh anggota KUD Usahatani Mandiri serta menganalisis efisiensi ekonomi KUD Usahatani Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus pada KUD Usahatani Mandiri yang berada di Desa Air Putih Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini dilaksanakan selama tujuh bulan terhitung dari bulan November 2018 sampai bulan Mei 2019. Sampel diambil secara sensus dan *purposive sampling* dengan total sampel sebanyak 43 orang.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata umur pengurus 55 tahun, karyawan 41,25 tahun dan anggota 29,83 tahun. Pendidikan pengurus terbanyak adalah SMA, karyawan adalah SMA, dan anggota adalah SMP. Pengalaman pengurus KUD adalah rata-rata 26,33 tahun, karyawan 23 tahun, dan anggota 26,13 tahun. Jumlah tanggungan keluarga pengurus dengan rata-rata 3 orang, karyawan 3 orang, dan anggota 3 orang. Manfaat ekonomi langsung dari unit usaha TBS, pupuk, herbisida, wasedra, dan suku bunga pinjaman dengan nilai pada tahun 2017 sebesar Rp 3.014.734.256 kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2018 sebesar Rp 3.228.014.332. Kontribusi manfaat ekonomi langsung terhadap manfaat ekonomi pada tahun 2017 adalah sebesar 83,26% kemudian mengalami peningkatan sebesar 5,09% menjadi 88,35 % pada tahun 2018. Efisiensi ekonomi KUD Usahatani Mandiri sudah efisiensi dengan rata-rata rasio tingkat perputaran modal usaha dengan nilai 14,08 kali dengan kriteria sangat baik. Rata-rata nilai *profit margin* 886,35% dengan kriteria baik. Rata-rata nilai rentabilitas ekonomi sebesar 123,40% dengan kriteria baik. Rata-rata nilai rentabilitas modal sendiri sebesar 122,07% dengan kriteria sangat baik. Kemudian rata-rata nilai tingkat

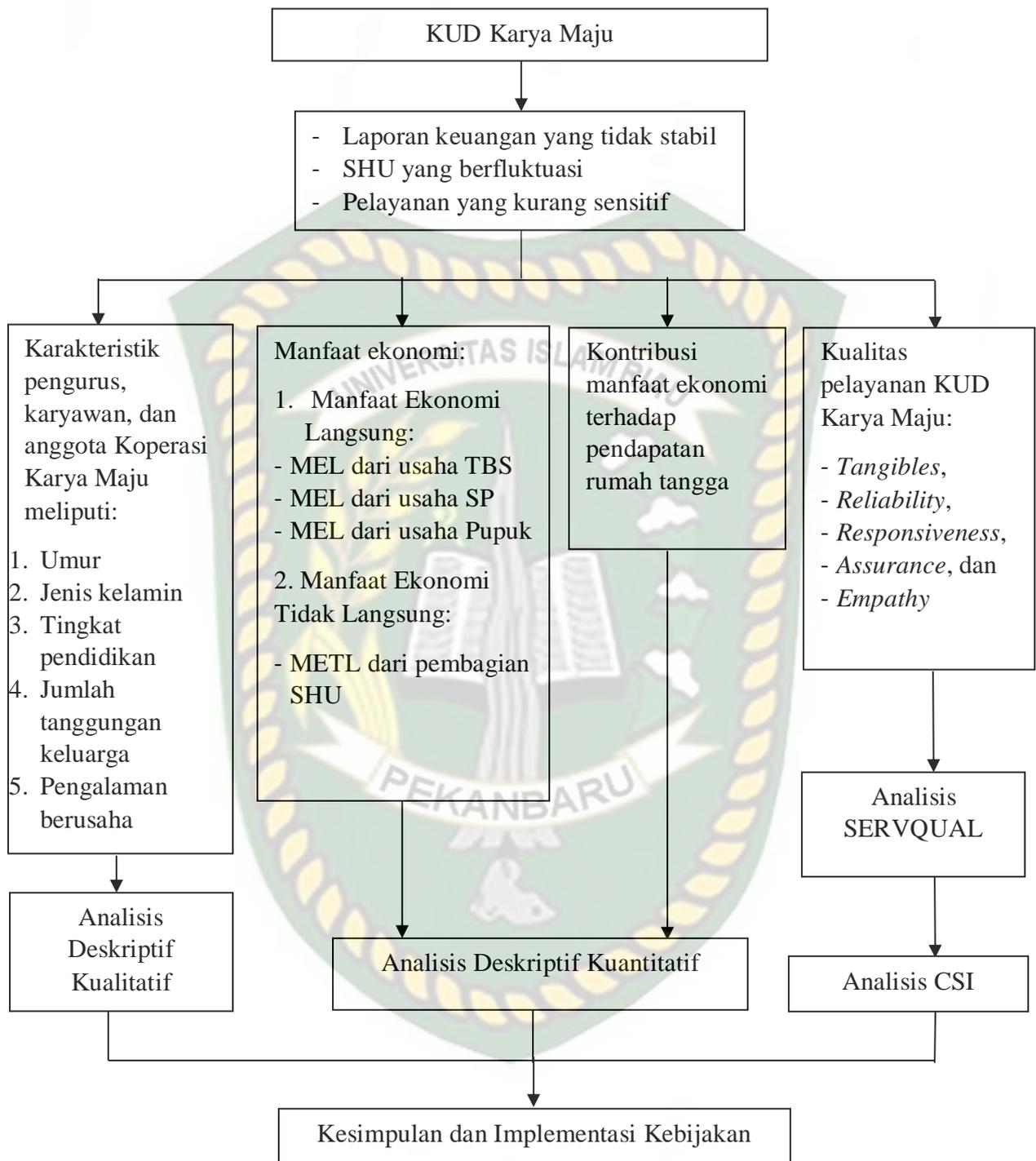
perputaran modal kerja sebesar 0,25 kali dengan kriteria cukup baik. Dan rata-rata nilai *return on working capital* adalah 22,23 kali dengan criteria sangat baik. Nilai-nilai tersebut berada pada standar baik karena telah mencapai standar yang ditentukan oleh Menteri Koperasi dan UMKM Republik Indonesia Tahun 2009. Bagi pihak manajemen KUD Usahatani Mandiri agar lebih mengembangkan setiap kegiatan koperasi sehingga nantinya manfaat ekonomi langsung dan efisiensi ekonomi lebih baik.

2.11. Kerangka Pemikiran

Koperasi merupakan sekumpulan orang perorangan dan bukan modal yang menjadi sebuah kelompok untuk membentuk suatu organisasi yang memiliki tujuan yang sama, yang dilaksanakan dengan asas kekeluargaan dengan bertujuan untuk kesejahteraan anggota dan pengurus, serta usaha tersebut diatur sesuai dengan keinginan anggotanya melalui musyawarah rapat anggota. Pengembangan suatu usaha koperasi tercermin dari Sisa Hasil Usaha (SHU) yang di peroleh setiap anggota. Artinya apabila Sisa Hasil Usaha (SHU) yang di peroleh anggota pada setiap tahunnya meningkat maka dapat dikatakan bahwa koperasi tersebut berkembang. Namun sebaliknya, apabila Sisa Hasil Usaha (SHU) yang di peroleh anggota setiap tahunnya mengalami penurunan maka dapat dikatakan bahwa usaha koperasi tersebut tidak berkembang. Perkembangan KUD Karya Maju berfluktuasi selama tahun 2014 sampai 2018 pada jumlah Sisa Hasil Usaha Tahun Berjalan.

Pengurus, karyawan, dan anggota merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan suatu usaha koperasi. Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah analisis untuk melihat karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota

KUD Karya Maju yang meliputi: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jumlah tanggungan keluarga, dan pengalaman berusaha untuk melihat profil responden. Manfaat ekonomi langsung dihitung dengan mengurangi harga yang berada di KUD Karya Maju dengan harga yang di luar KUD dari jasa penyaluran TBS, suku simpan pinjam, pupuk, dan angkutan. Sementara itu untuk manfaat ekonomi tidak langsung dilihat dari besar kecil nya pembagian SHU kepada anggota KUD Karya Maju. Menghitung besarnya kontribusi manfaat ekonomi terhadap pendapatan rumah tangga dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Disamping itu untuk menganalisis kualitas pelayanan KUD tersebut menggunakan analisis SERVQUAL dimana analisis ini menggunakan lima aspek yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima aspek tersebut secara tidak langsung diharapkan mampu menggambarkan bagaimana sistem kinerja dari koperasi. Setelah itu, aspek-aspek tersebut akan dianalisis kembali dengan menggunakan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index Analisis*). Analisis ini meranking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Bagan kerangka operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran Penelitian

III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode, Tempat dan Waktu Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan wawancara yang dilakukan terhadap responden. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju di Desa Berambung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Provinsi Riau. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa hasil SHU yang diterima anggota berfluktuatif atau mengalami perubahan tiap tahun dan pada KUD Karya Maju tersebut belum pernah dilakukan penelitian yang berkaitan dengan manfaat ekonomi dan kualitas pelayanan KUD. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 7 bulan dimulai dari bulan Desember 2019 sampai bulan Juni 2020 yang meliputi: pembuatan usulan penelitian, pengumpulan data, tabulasi data, dan penyelesaian skripsi.

3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi pengurus, karyawan, dan anggota yang turut berpartisipasi di dalam KUD Karya Maju sesuai dengan buku laporan pertanggungjawaban pada tahun 2018 pengurus sebanyak 3 orang, karyawan sebanyak 10 orang, dan anggota sebanyak 444 orang. KUD Karya Maju memiliki 21 kelompok tani (KT), setiap KT terdiri dari 20-23 orang anggota. Pengambilan responden pengurus dan karyawan dilakukan secara sensus yakni sebanyak 3 orang pengurus dan 10 orang karyawan, sementara untuk anggota diambil secara sengaja (*purposive sampling*) yaitu sebanyak 42 orang responden dengan kriteria ketua KT dan anggota KT. Pertimbangannya 42 orang responden tersebut mampu mewakili anggota lainnya.

Untuk lebih jelas mengenai pengambilan sampel pengurus, karyawan, dan anggota koperasi dapat di lihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Jumlah Sampel

No	Sampel	Populasi (Orang)	Jumlah Sampel (Orang)
1	Pengurus	3	3
2	Karyawan	10	10
3	Anggota Koperasi	444	42
Jumlah			55

Berdasarkan Tabel 4 sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengurus, karyawan dan anggota koperasi, yang berjumlah sebanyak 55 orang sampel atau sekitar 12,39% dari populasi KUD Karya Maju.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta (Siregar, 2013). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau yang digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya (Siregar, 2013). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari pustaka teori yakni dari buku yang berkaitan dengan variabel penelitian mengenai masalah yang akan diteliti. Selain itu data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penemuan yaitu dari skripsi, tesis, jurnal, instansi terkait seperti di naskoperasi dan UKM Provinsi Riau, Badan Pusat Statistik. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi: (1) Laporan pertanggung jawaban pengurus rapat anggota tahunan, (2) Data perkembangan koperasi dan struktur organisasi koperasi, (3) Data yang diperlukan jumlah SHU, (4) Jumlah pengurus, jumlah karyawan, dan jumlah

anggota koperasi, dan (5) Profil Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju dan data morfologi desa.

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2013). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data dari penyebaran kuesioner yang bersumber pada responden yang berjumlah 53 orang dari keseluruhan populasi KUD Karya Maju. Data primer dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Variabel Data Primer Penelitian di KUD Karya Maju Tahun 2020

No	Data Primer	Indikator	Sumber Data
1	Karakteristik	1. Umur 2. Jenis kelamin 3. Tingkat pendidikan 4. Jumlah tanggungan keluarga 5. Pengalaman berusaha	1. Responden
2	MEL dari Usaha TBS	1. Harga TBS di koperasi 2. Jumlah TBS yang dipasarkan di koperasi 3. Harga TBS di luar koperasi	1. KUD Karya Maju 2. Pengumpul
3	MEL dari Usaha Simpan Pinjam	1. Bunga pinjam di koperasi 2. Jumlah pinjaman anggota 3. Bunga pinjam di luar koperasi	1. KUD Karya Maju 2. Bank
4	MEL dari Usaha Pupuk	1. Harga pupuk di koperasi 2. Jumlah pupuk yang pasarkan di koperasi 3. Harga pupuk di luar koperasi	1. KUD Karya Maju 2. Kios saprodi
5	METL	1. SHU yang diterima anggota dalam 1 tahun	1. Responden (Anggota)
6	Kontribusi ME terhadap PRT	1. Pendapatan dari pertanian 2. Pendapatan dari non pertanian	1. Responden (Anggota)
7	Kualitas Pelayanan	1. Pelayanan yang diberikan koperasi 2. Pelayanan yang diterima anggota koperasi	1. Responden (Anggota)

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dikelompokkan kedalam dua cara pokok yaitu metode interaktif yang meliputi observari dan wawancara dan yang non interaktif yaitu meliputi dokumentasi. Pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011). Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan model kuisisioner terbuka. Data variable yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan maupun pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument yang digunakan mempunyai gradasi dari sisi sangat positif samapi ke sisi sangat negatif.

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambar secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2013). Dalam hal ini peneliti menggunakan indra penglihatan dan tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai keadaan fisik objek yang mencakup fasilitas yang ada di kawasan koperasi.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mengkaji, serta mempelajari buku, literature, jurnal, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

3.5. Konsep Operasional

Untuk menyamakan tentang variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini dan untuk menghindari terjadinya perbedaan penafsiran, maka peneliti memberi batasan defenisi operasional sebagai berikut:

1. Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju adalah badan usaha ekonomi rakyat di desa dengan beberapa jenis usaha yakni: unit usaha TBS, usaha SP, usaha pupuk, usaha angkutan, dan usaha waserda.
2. Kelembagaan KUD Karya Maju meliputi: keanggotaan, karyawan, kepengurusan, badan pengawas, badan pelindung dan penasihat, penyelenggaraan rapat anggaran tahunan (RAT), kepelaksanaan, pendindikan dan pelatihan, serta sarana dan prasarana KUD Karya Maju.
3. Pengurus KUD Karya Maju adalah sekelompok orang yang bertanggung jawab langsung kepada rapat anggota untuk kemajuan dan perkembangan KUD Karya Maju selama periode kepengurusan ketua, sekretasir, dan bendahara.
4. Anggota KUD adalah pemilik sekaligus pengguna jasa KUD Karya Maju yang terdaftar dalam buku anggota, yakni sebanyak 444 orang anggota.
5. Aktivitas KUD adalah segala aktivitas yang dijalankan di dalam KUD tersebut.

6. Karakteristik adalah cirri/karakteristik secara alamiah yang melekat pada diri seseorang yang terdiri atas umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jumlah tanggungan keluarga, pengalaman berusaha dan lain sebagainya.
7. Umur adalah lama waktu hidup (sejak dilahirkan) makhluk hidup atau ada (sejak diadakan) suatu benda.
8. Jenis kelamin adalah perbedaan biologis antara pria dan wanita.
9. Tingkat pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan formal.
10. Jumlah tanggungan keluarga adalah banyaknya anggota keluarga yang terdiri dari istri, dan anak, serta orang lain yang ikut serta dalam keluarga berada atau hidup dalam suatu rumah adana makan bersama yang menjadi tanggungan kepala keluarga.
11. Pengalaman berusaha adalah ukuran tentang lama waktu atau masa usaha yang telah ditempuh seseorang sehingga dapat memahami kondisi dari usaha yang telah dijalankannya dan telah dilakukan dengan baik.
12. Manfaat Ekonomi (ME) adalah manfaat yang berupa manfaat ekonomi langsung dan manfaat ekonomi tidak langsung.
13. Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) adalah manfaat ekonomi yang langsung diterima oleh anggotanya saat terjadi transaksi antara anggota dan koperasi yang terdiri dari MEL TBS, pupuk, dan SP.
14. Manfaat ekonomi langsung tandan buah segar (TBS kontan & jasa) adalah selisish antara harga beli TBS di koperasi dikurang harga beli non-koperasi dikali dengan jumlah TBS yang dipasarkan selama satu tahun (Rp/Thn)

15. Manfaat ekonomi langsung pupuk adalah adalah selisish harga jual pupuk di luar koperasi dikurang dengan harga jual pupuk di koperasi dikali dengan jumlah pupuk yang disalurkan koperasi selama satu tahun (Rp/Thn)
16. Manfaat ekonomi langsung pinjam adalah selisish antara suku bunga di luar koperasi dikurangi dengan suku bungan pinjam yang diberikan koperasi dikali dengan jumlah pinjaman anggota selama satu tahun (Rp/Thn)
17. Harga beli TBS di koperasi adalah harga yang dtetapkan koperasi dalam membeli TBS kepada petani (Rp/Kg)
18. Harga beli TBS di luar koperasi adalah harga yang ditetapkan oleh pengumpul (usaha diluar koperasi) dalam membeli TBS kepada petani (Rp/Kg)
19. Harga jual pupuk di koperasi adalah harga yang ditetapkan koperasi dalam menjual pupuk kepada anggota koperasi (Rp/Kg)
20. Harga jual pupuk di luar koperasi adalah harga yang ditetapkan oleh penjual pupuk di luar koperasi dalam menjual pupuk kepada petani (Rp/Kg).
21. Bunga pinjam di koperasi adalah beban yang ditetapkan oleh koperasi dalam pembayaran pinjam oleh anggota koperasi (Persen/Thn).
22. Bunga pinjam di luar koperasi adalah beban yang ditetapkan oleh BANK dalam pembayaran pinjam oleh anggota koperasi (Persen/Thn).
23. Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) adalah manfaat ekonomi yang tidak langsung diterima oleh anggotanya dan biasanya diterima pada akhir tahun, berupa SHU.

24. Sisa Hasil Usaha (SHU) koperasi adalah pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun buku setelah dikurangi penyusutan dan biaya-biaya dari tahun buku yang bersangkutan (Rp/Thn).
25. Pendapatan rumah tangga anggota koperasi adalah pendapatan yang diterima oleh rumah tangga yang bersangkutan baik yang berasal dari pendapatan kepala rumah tangga maupun pendapatan anggota-anggota rumah tangga (Rp/Thn).
26. Kontribusi manfaat ekonomi adalah seberapa besar peranan manfaat ekonomi terhadap pendapatan rumah tangga anggota KUD Karya Maju. (%/Thn).
27. Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang ditawarkan oleh sebuah lembaga atau organisasi kepada pihak tertentu yang biasanya bersifat tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak tersebut.
28. Pelayanan koperasi adalah jasa yang diberikan oleh pihak koperasi kepada anggotanya dengan memperhatikan nilai kepuasan anggotanya.
29. Kualitas pelayanan adalah standar mutu dari segala usaha atau kegiatan yang dilakukan dalam melayani kebutuhan atau keperluan anggotanya.
30. *Tangibles* atau bentuk fisik adalah kemampuan KUD dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
31. *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan KUD untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya dengan segera dan hasil yang memuaskan.

32. *Responsibility* atau ketanggapan adalah suatu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota dengan menyampaikan informasi yang jelas dan tepat.
33. *Assurance* atau jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap KUD tersebut.
34. *Empaty* atau simpati adalah perhatian yang diberikan dengan tulus yang bersifat individual yang diberikan KUD Karya Maju kepada anggota dengan berupaya semaksimal mungkin untuk memahami keinginan anggotanya.

3.6. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menjelaskan gambaran umum responden. Sementara analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menganalisis manfaat ekonomi dan kualitas pelayanan KUD Karya Maju terhadap anggota KUD tersebut.

3.6.1. Analisis Karakteristik Responden

Untuk menganalisis karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota koperasi digunakan analisis deskriptif kualitatif. Karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota koperasi yang akan dianalisis meliputi: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman berusaha, dan jumlah tanggungan keluarga. Untuk menganalisis karakteristik responden data yang diperoleh di lapangan terlebih dahulu diolah dan ditabulasikan secara sederhana menggunakan *Microsoft Office Excel*, kemudian dianalisis secara deskriptif.

3.6.2. Analisis Manfaat Ekonomi

Dinata (2014) mengemukakan manfaat ekonomi koperasi dihitung dengan menjumlahkan manfaat ekonomi langsung (MEL) dengan manfaat ekonomi tidak langsung (METL) yang diterima anggota koperasi. Besar manfaat ekonomi langsung koperasi diketahui dengan menghitung harga pelayanan yang dirasakan anggota koperasi. Sedangkan manfaat ekonomi tidak langsung diketahui dengan menjumlahkan SHU dan pendapatan lain tunai yang diterima oleh anggota koperasi selama satu tahun. Manfaat ekonomi langsung (MEL) dari koperasi yang diterima anggota dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

- a. MEL TBS $= (P_1 \text{ TBS} - P_2 \text{ TBS}) \times \sum \text{ TBS yang dipasarkan(1)$
- MEL TBS = Total manfaat ekonomi langsung TBS (Rp/Thn)
- $P_1 \text{ TBS}$ = Harga beli TBS di Koperasi (Rp/Kg)
- $P_2 \text{ TBS}$ = Harga beli TBS di luar Koperasi (Rp/Kg)
- $\sum \text{ TBS}$ = Jumlah TBS yang dipasarkan (Kg/Thn)
- b. MEL Pupuk $= (P_2 \text{ Pupuk} - P_1 \text{ Pupuk}) \times \sum \text{ Pupuk(2)$
- MEL harga jual pupuk = Total manfaat ekonomi langsung pupuk (Rp/Thn)
- $P_1 \text{ Pupuk}$ = Harga beli pupuk di Koperasi (Rp/Kg)
- $P_2 \text{ Pupuk}$ = Harga beli pupuk di luar Koperasi (Rp/Kg)
- $\sum \text{ Pupuk}$ = Jumlah pupuk yang dipasarkan (Kg/Thn)
- c. MEL Pinjam $= (I_2 - I_1) \times \sum \text{ Pinjaman(3)$
- MEL pinjaman = Total manfaat ekonomi langsung bunga pinjaman (Rp/Thn)
- I_1 = Bunga pinjaman di Koperasi (Rp/%)
- I_2 = Bunga pinjaman di luar Koperasi (Rp/%)

$$\sum \text{Pinjaman} = \text{Jumlah pinjaman petani (Rp/Thn)}$$

3.6.3. Analisis Kontribusi Manfaat Ekonomi Terhadap Pendapatan Rumah Tangga Anggota KUD Karya Maju

Kontribusi adalah sumbangan yang dapat diberikan oleh suatu hal terhadap hal lain. Data yang diperoleh dianalisis tanpa di uji statistik dengan menghitung manfaat ekonomi yang diperoleh anggota koperasi dan pendapatan rumah tangga dikali seratus persen. Dalam penelitian ini pendapatan rumah tangga yang dimaksud adalah pendapatan rumah tangga dari usaha pertanian dan pendapatan rumah tangga dari non pertanian. Untuk mengetahui kontribusi manfaat ekonomi terhadap pendapatan rumah tangga digunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$\text{ME} = \text{MEL} + \text{METL} \dots\dots\dots(4)$$

$$\text{PRT} = \text{PRT dari pertanian} + \text{PRT dari non pertanian} \dots\dots\dots(5)$$

$$\text{Kontribusi ME} = \frac{\text{ME}}{\text{PRT}} \times 100\% \dots\dots\dots(6)$$

- keterangan: ME : Manfaat Ekonomi (Rp/Thn)
MEL : Manfaat Ekonomi Langsung (Rp/Thn)
METL : Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (Rp/Thn)
PRT : Pendapatan Rumah Tangga (Rp/Thn)

3.6.4. Analisis Kualitas Pelayanan

Manfaat non ekonomi (kualitas pelayanan) anggota KUD dihitung dengan menggunakan alat analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sebelum menganalisis, dilakukan penggalan data terhadap kinerja koperasi menggunakan konsep *Service Quality* (SERVQUAL (Yulita dkk, 2014)). Konsep SERVQUAL menyangkut lima aspek pengukuran dan diukur dengan skor 1 sampai 5. Skor (5)

merupakan skor tertinggi dan skor (1) merupakan skor terendah. Pengukuran indikator pelayanan KUD dapat di lihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Indikator dan Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Harapan Anggota/Kinerja (knyataan yang diterima)
A. <i>Tangible</i>	1. Kerapian pakaian seragam karyawan dan pengurus.	1) Model dan warna seragam tidak serasi dan tidak rapi 2) Model dan warna seragam kurang serasi dan kurang rapi 3) Model dan warna seragam cukup serasi dan cukup rapi 4) Model dan warna seragam serasi dan rapi 5) Model dan warna seragam sangat serasi dan sangat rapi
	2. Kerapian meja kerja	1) Tidak rapi sama sekali 2) Sedikit rapi 3) Cukup rapi namun tidak sesuai penataan mejanya 4) Rapi dan cukup sesuai penataan mejanya 5) Sangat rapi dan penataan meja sesuai
	3. Kebersihan dan kerapian fasilitas (tersedia tempat sampah, lap tangan/tissue, weshtafel dan toilet)	1) Tidak rapi, tidak bersih, dan mengeluarkan aroma tidak sedap 2) Tidak rapi dan cukup bersih 3) Cukup rapi, dan cukup bersih 4) Rapi dan bersih 5) Sangat rapi dan bersih serta wangi
	4. Ketersediaan computer, telepon, dan elektronik debit credit sebagai teknologi penunjang kegiatan KUD	1) Tidak tersedia komputer, telepon, dan elektronik debit credit 2) Tersedia 1 unit komputer dan 1 telepon, namun 3) Tersedia 2 unit komputer dan 1 telepon, dan 1 unit elektronik debit credit 4) Tersedia 3 unit komputer, 2 unit telepon, dan 1 elektronik debit credit 5) Tersedia > 3 unit komputer, telepon, elektronik debit kredit
	5. Ketersediaan papan	1) Tidak tersedia papan

<p>pengumuman, koran atau warta KUD</p>	<p>pengumuman, koran atau warta 2) Tersedia papan pengumuman, dan 1 jenis koran atau warta 3) Tersedia papan pengumuman 1 jenis koran dan 1 jenis warta KUD 4) Tersedia papan pengumuman, 2 jenis koran dan 2 jenis warta KUD 5) Tersedia papan pengumuman, dan > 2 jenis koran dan warta KUD</p>
<p>6. Kebersihan ruang rapat anggota</p>	<p>1) Banyak sampah/debu dan susunan kursi & meja tidak rapi 2) Sedikit sampah/debu dan susunan kursi & meja kurang rapi 3) Sedikit sampah/debu dan susunan kursi & meja cukup rapi 4) Tidak ada sampah/debu dan susunan kursi & meja rapi 5) Tidak ada sampah/debu dan susunan kursi & meja sangat rapi</p>
<p>7. Ketersediaan fasilitas bertamu dan smoking area</p>	<p>1) Tidak tersedia 2) Hanya tersedia ruang tamu (tidak rapi, tidak nyaman) tapi tidak smoking area 3) Ruang tamu rapi, tapi tidak tersedia smoking area 4) Ruang tamu rapi dan tersedia smoking area namun tidak bersih 5) Ruang tamu rapi, dan smoking area nyaman dan bersih</p>
<p>8. Ketersediaan tempat parkir</p>	<p>1) Tidak tersedia ruang tamu, kipas angin, toilet/kamr kecil, dan tempat parker 2) Hanya tersedia 1 fasilitas 3) Hanya tersedia 2 fasilitas 4) Tersedia ruang tamu, toilet/kamar kecil, tempat parker yang sempit 5) Tersedia ruang tamu, kipas angin, toilet/kamar kecil, dan</p>

		tempat parker yang luas
B. Reliability	1. Penyelenggaraan RAT tepat waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak pernah tepat waktu 2) Hanya 1 kali tepat waktu 3) Hanya 1-2 kali tidak tepat waktu 4) Hanya beberapa kali tepat waktu 5) Tepat waktu setiap tahun
	2. Ketepatan waktu pembagian SHU	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak pernah tepat waktu 2) Hanya 1 kali tepat waktu 3) Hanya 1-2 kali tidak tepat waktu 4) Hanya beberapa kali tepat waktu 5) Tepat waktu setiap tahun
	3. Kerja sama KUD dengan pihak lain	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak ada kerja sama dengan pihak lain 2) Hanya bekerjasama dengan 1 pihak lain 3) Hanya bekerjasama dengan 2 pihak lain 4) Bekerjasama dengan semua pihak, tetapi kurang harmonis 5) Bekerjasama dengan semua pihak dan sangat harmonis
	4. Lokasi kantor KUD strategis untuk ditempuh	<ol style="list-style-type: none"> 1) Lokasi KUD sangat terisolir, sangat jauh dari pemukiman dan pasar 2) Lokasi KUD terisolir, jauh dari pemukiman dan pasar 3) Lokasi KUD terisolir, sangat dekat dari pemukiman dan pasar 4) Lokasi KUD tidak terisolir, dekat dari pemukiman dan jauh pasar 5) Lokasi KUD sangat strategis sangat dekat dari pemukiman dan pasar
	5. Jam kerja (buka dan tutup) kantor KUD	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jam buka dan jam tutup kantor sangat tidak teratur 2) Jam kerja dan jam tutup kantor kurang teratur 3) Jam kerja dan jam tutup kantor cukup teratur 4) Jam kerja dan jam tutup kantor teratur

		5) Jam kerja dan jam buka kantor sangat teratur
	6. Ketersediaan produk waresda	1) Tidak memiliki persediaan yang memadai 2) Cukup banyak namun sedikit variasi 3) Cukup banyak dan banyak variasi 4) Banyak produk dan banyak variasi 5) Sangat banyak produk dan variasi beragam
C. Responsiveness	1. Pelayanan yang baik, cepat, hormat, sopan, ramah, dan bersikap sungguh-sungguh	1) Tidak menerapkan sama sekali 2) Hanya menerapkan pada orang tertentu 3) Cukup baik dan ramah, namun tidak cepat, kurang sopan, 4) Baik, ramah, cepat, sopan namun kurang bersungguh-sungguh 5) Sangat baik, ramah, cepat, hormat, sopan dan selalu bersungguh-sungguh
	2. Kesigapan gerak (otak, fisik, dan ketelitian) pengurus dan karyawan KUD	1) Gerak otak/fisik, dan ketelitian tidak ada sama sekali 2) Hanya sigap terhadap gerak tertentu 3) Gerak otak/fisik sigap tapi tidak teliti 4) Gerak otak/fisik sangat sigap tapi kurang teliti 5) Gerak otak/fisik sangat sigap dan sangat teliti
	3. Pemberian informasi	1) Tidak pernah memberikan informasi apapun kepada anggota 2) Sangat jarang memberikan informasi apapun kepada anggota dan kurang jelas 3) Jarang memberikan informasi apapun kepada anggota dan cukup jelas 4) Sering memberikan informasi apapun kepada anggota dan jelas 5) Sangat sering memberikan informasi apapun kepada anggota dan sangat jelas

	4. Penambahan pangsa pasar penjualan TBS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Terdapat 1 pabrik kelapa sawit namun berskala kecil 2) Terdapat 2 pabrik kelapa sawit namun berskala kecil 3) Terdapat 1 pabrik kelapa sawit dan berskala besar 4) Terdapat 2 pabrik kelapa sawit berskala beras dan berskala besar 5) Terdapat > 2 pabrik kelapa sawit dan berskala besar
	5. Ketanggapan pihak KUD dalam memperbaiki jalan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak pernah melakukan perbaikan jalan 2) Pernah melakukan perbaikan jalan 3) Melakukan beberapa kali perbaikan jalan 4) Sering melakukan perbaikan jalan namun tidak merata 5) Selalu melakukan perbaikan jalan dan merata
D. Assurance	1. Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan KUD	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak terdapat sangsi apapun yang mengikat anggota KUD 2) Terdapat 1 jenis sangsi, namun diterapkan 3) Terdapat beberapa jenis sangsi, namun tidak diterapkan 4) Terdapat banyak jenis sangsi, namun kurang diterapkan 5) Terdapat banyak sangsi dan sangat diterapkan
	2. Pembagian SHU yang adil	<ol style="list-style-type: none"> 1) Selalu mendiskriminasi anggota KUD 2) Pernah 1 kali mendiskriminasi anggota KUD 3) Pernah beberapa kali mendiskriminasi anggota KUD 4) Tidak mendiskriminasi anggota KUD, tetapi pembagian jumlah SHU tidak tepat 5) Tidak pernah mendiskriminasi anggota KUD dan pembagian jumlah SHU selalu tepat
	3. Kejujuran pengurus dan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Audit keuangan tidak pernah di publikasikan kepada

	karyawan	<p>anggota</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Audit keuangan hanya dipublikasikan 1 kali 3) Audit keuangan beberapa kali dipublikasikan 4) Audit keuangan selalu dipublikasikan, tetapi anggota tidak diajarkan cara audit 5) Audit keuangan selalu dipublikasikan dan anggota diajarkan cara audit
	4. Bantuan biaya pengobatan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak pernah menerima bantuan 2) Hanya sekali menerima bantuan 3) Pernah beberapa kali tidak menerima bantuan 4) Pernah beberapa kali menerima bantuan 5) Selalu menerima bantuan
	5. Jaminan keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak ada perlindungan dari KUD 2) Ada perlindungan dari KUD, tetapi sangat jarang 3) Ada perlindungan dari KUD dan aparat keamanan, tetapi jarang 4) Selalu ada perlindungan dari aparat keamanan, tetapi dari KUD masih cukup jarang 5) Selalu ada perlindungan dari KUD dan aparat keamanan
	6. Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak memiliki keterampilan dan pengetahuan 2) Memiliki keterampilan tetapi tidak memiliki pengetahuan 3) Memiliki pengetahuan tetapi tidak memiliki keterampilan 4) Memiliki keterampilan dan pengetahuan tetapi terbatas 5) Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luas
E. <i>Empathy</i>	1. Pengetahuan pengurus KUD dalam mengenali semua nama-nama anggota KUD	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tidak mengenali dan tidak hafal semua nama-nama anggota KUD 2) Hanya mengenali dan mengetahui beberapa anggota KUD

		<ul style="list-style-type: none"> 3) Mengenali dan mengetahui setengah dari jumlah anggota KUD 4) Mengenali dan mengetahui semua anggota KUD, tetapi tidak dengan keluarganya 5) Mengenali dan mengetahui semua anggota KUD termasuk keluarganya
2. Kesabaran pengurus dan karyawan		<ul style="list-style-type: none"> 1) Memperllihatkan mimik wajah yang kesal dan memarahi anggota 2) Memperllihatkan mimik wajah yang kesal dan sesekali memarahi anggota 3) Hanya sesekali memperllihatkan mimik wajah kesal dan memarahi anggota 4) Sedikit tersenyum dan menanggapi protes dari anggota 5) Selalu tersenyum dan sabar menghadapi protes dari anggota
3. Pemberian hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI, HUT Koperasi)		<ul style="list-style-type: none"> 1) Tidak pernah memberikan hadiah 2) Pernah memberikan hadiah 3) Beberapa kali memberikan hadiah 4) Sering memberikan hadiah 5) Sangat sering memberikan hadiah
4. Keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani		<ul style="list-style-type: none"> 1) Tidak pernah tersenyum dan menyapa anggota Koperasi 2) Sangat jarang tersenyum dan menyapa anggota Koperasi 3) Jarang tersenyum dan menyapa anggota koperasi 4) Selalu tersenyum dan menyapa tetapi tidak menanyakan keperluan anggota Koperasi 5) Selau tersenyum dan menyapa serta menanyakan keperluan anggota koperasi
5. Pemberian hadiah/bonus kepada anggota		<ul style="list-style-type: none"> 1) Tidak pernah memberikan hadiah/bonus kepada anggota KUD yang aktif

	KUD yang aktif	2) Sangat jarang memberikan hadiah/bonus kepada anggota KUD yang aktif 3) Jarang memberikan hadiah/bonus kepada anggota KUD yang aktif 4) Sering memberikan hadiah/bonus kepada anggota KUD yang aktif 5) Sangat sering memberikan hadiah/bonus kepada anggota KUD yang aktif
--	----------------	--

Langkah-langkah untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pengurus dan karyawan koperasi sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sebagai bahan kuesioner untuk responden.
2. Kuesioner dibagi menjadi dua sisi. Pertama, sisi pertanyaan untuk mengukur tingkat harapan anggota terhadap pelayanan KUD Karya Maju yang diinginkan anggota. Kedua, sisi pertanyaan untuk mengukur tingkat persepsi/kinerja aktual yang diterima anggota KUD Karya Maju.
3. Setelah kuesioner selesai diisi oleh responden, maka peneliti harus menghitung jawaban responden berdasarkan atribut-atribut per dimensi dan diolah menggunakan Ms. Excel, sehingga secara otomatis akan diperoleh jumlah dan nilai rata-rata dari tingkat harapan dan tingkat kinerja.

Menurut Irawan (2002), pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan karena hasil dan pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun-tahun mendatang. Tingkat kepuasan

responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan anggota dengan kriteria seperti pada tabel 7.

Tabel 7. Nilai dan Kriteria CSI

Nilai CSI (%)	Kriteria CSI
81 – 100	Sangat Puas
66 – 80,99	Puas
51 – 65,99	Cukup Puas
35 – 50,99	Tidak Puas
0 – 34,99	Sangat Tidak Puas

Sumber: Wildan (2005) dalam Pratama dkk, (2017)

Model berdasarkan tabel adalah model paling sederhana dalam menghitung *Costomer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Model Sederhana Menghitung CSI:

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1 - 5	Skala 1 - 5	(S) = (I) x (P)
...			
...			
...			
Skor Total	Total (I) = (Y)	-	Total (S) = (T)

Sumber: Widodo dan Sutopo, 2018

Sementara itu Indeks kepuasan pelanggan (CSI) dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

dimana nilai 5 pada (5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran dan nilai maksimum CSI adalah 100%.

keterangan:

T: Nilai total dari kolom skor (S)

5: Nilai maksimum pada skala pengukuran

Y: Nilai total dari kolom harapan (Bhote, 1996 dalam Widodo dan Sutopo, 2018).

IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Daerah Penelitian

4.1.1. Profil Desa Berumbung Baru

Desa Berumbung Baru merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak, Provinsi Riau, Indonesia. Sampai Juni 2020 Desa Berumbung Baru memiliki 21 Rukun Tetangga, 7 Rukun Warga, dan 3 Dusun dengan jumlah penduduk 2.245 jiwa. Desa Berumbung Baru mendirikan Desa Siaga atau Kampung Siaga yang merupakan salah satu bentuk kemandirian swadaya warga Desa Berumbung Baru. Pada tahun 2013, Desa Berumbung Baru mendapatkan bantuan mobil ambulans dari Donas Kesehatan Kabupaten Siak.

Untuk memudahkan pelayanan terhadap masyarakat, Desa Berumbung Baru membuat sebuah inovasi, yakni Sistem Informasi Manajemen Desa (Simede). Melalui pelayanan ini perangkat desa dapat memberikan pelayanan prima dengan waktu secepat mungkin sehingga masyarakat dapat terlayani secara cepat dan efisien. Pada tahun 2015, Desa Berumbung Baru mewakili Provinsi Riau yang berhasil meraih juara 1 Lomba Desa Tingkat Nasional. Hal ini tidak terlepas dari peran masyarakat serta aparat Desa Berumbung Baru dalam berpartisipasi guna mensukseskan lomba tersebut (Kantor Desa Berumbung Baru, 2020).

4.1.2. Keadaan Geografis Desa Berumbung Baru

Secara geografis batas wilayah Desa Berumbung Baru adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Lubuk Tilan
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Jalan Poros
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Teluk Merbau

d. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Banjar Seminai

Secara geografis Desa Berumbung Baru mempunyai luas wilayah 13,11Km² atau setara dengan 1,33% dari total luas wilayah Kecamatan Dayun yakni 984,75 Km² dengan ketinggian 1.651 mdpl dan suhu rata-rata 35 derajat celcius (Kantor Desa Berumbung Baru, 2020).

4.2. Demografi Penduduk Desa Berumbung Baru

4.2.1. Keadaan Penduduk

Penduduk merupakan modal dasar dalam suatu pelaksanaan pembangunan nasional karena selain srbagai objek, penduduk juga merupakan suatu subjek dalam sebuah pembangunan. Oleh karena itu perannya akan dapat menentukan perkembangan pembangunan dalam skala nasional. Penduduk merupakan sumber daya utama untuk menggerakkan dan melaksanakan pembangunan karena penduduk merupakan sumber tenaga kerja. Peranan penduduk khususnya sember daya manusia dalam pembangunan ekonomi ditentukan oleh dua faktor yaitu faktor jumlah dan faktor kualitas. Untuk lebih jelas mengenai jumlah penduduk Desa Berumbung Baru dapat dilihat pada Tabel 9

Tabel 9. Jumlah Penduduk Desa Berumbung Baru Berdasarkan Jenis Kelamain Tahun 2020

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-laki	1.198	53,36
2	Perempuan	1.047	46,64
	Jumlah	2.245	100,00

Sumber: Kantor Desa, 2020

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Desa Berumbung Baru pada tahun 2020 tidak memiliki perbedaan yang jauh antara laki-laki dan perempuan. Perentase penduduk dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 53,36% dan perempuan sebesar 46,64%. Hal ini berarti perbedaan

penduduk laki-laki dan perempuan sebesar 6,72% setara dengan 150,86 atau 151 orang.

4.2.2. Tingkat Pendidikan

Penduduk merupakan pelaku dalam sebuah pembangunan. Kualitas pendidikan penduduk yang tinggi akan lebih menjunjung laju pembangunan ekonomi. Untuk itu usaha yang dapat dilakukan demi meningkatkan kualitas penduduk yaitu melalui fasilitas pendidikan dan perluasan lapangan pekerjaan. Untuk lebih jelas mengenai tingkat pendidikan penduduk Desa Berumbung Baru dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Jumlah Penduduk Desa Berumbung Baru Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2020

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Belum Sekolah	161	7,17
2	Tidak Tamat Sekolah	137	6,10
2	PAUD	64	2,85
3	TK	116	5,17
4	SD	976	43,47
5	SLTP/Sederajat	337	15,01
6	SMA/Sederajat	312	13,90
7	Perguruan Tinggi	142	6,33
Jumlah		2.245	100,00

Sumber: Kantor Desa, 2020

Dari Tabel 10 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan PAUD (Pendidikan Dasar Usia Dini) sebanyak 64 jiwa setara dengan 2,85%. Tingkat pendidikan TK (Taman Kanak-kanak) sebanyak 116 jiwa setara dengan 5,17%. Selanjutnya Sekolah Dasar (SD) sebanyak 976 jiwa setara dengan 43,47%. Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 337 jiwa setara dengan 15,01%. Kemudian tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 312 jiwa setara dengan 13,90% dan yang terakhir adalah tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 142 jiwa setara dengan 6,33%. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa

tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) merupakan tingkat pendidikan terbanyak penduduk Desa Berambung Baru.

4.2.3. Penduduk Menurut Kelompok Umur

Umur diartikan dengan lamanya keberadaan seseorang diukur dalam satuan waktu yang dipandang dari segi kronologik, individu normal yang memperlihatkan derajat perkembangan anatomis dan fisiologik sama. Umur juga merupakan lama waktu hidup atau ada dan atau sejak dilahirkan dan diadakan (Hoetomo, 2005). Umur manusia dapat dibagi menjadi beberapa rentang atau kelompok, dimana masing-masing kelompok menggambarkan tahap pertumbuhan manusia tersebut. Untuk lebih jelas mengenai penggolongan kelompok usia penduduk Desa Berambung Baru dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Jumlah Penduduk Desa Berambung Baru Berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2020

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	0-3	152	6,77
2	4-6	314	14,00
3	7-12	326	14,52
4	13-18	357	15,90
5	19-60	1.047	46,63
6	> 60	49	2,18
Jumlah		2.245	100,00

Sumber: Kantor Desa, 2020

Dari Tabel 11 dapat dilihat bahwa umur penduduk Desa Berambung Baru pada rentang umur 0-3 tahun sebanyak 152 jiwa setara dengan 6,77% dari populasi penduduk. Rentang umur 4-6 tahun sebanyak 314 jiwa setara dengan 14,00% dari populasi penduduk. Rentang usia 7-12 tahun sebanyak 326 jiwa setara dengan 14,52% dari populasi penduduk. Rentang umur 13-18 tahun sebanyak 357 jiwa setara dengan 15,90% dari populasi penduduk. Rentang usia 19-60 tahun sebanyak 1.047 jiwa setara dengan 46,63% dari populasi penduduk.

Serta rentanf umur ≥ 60 tahun sebanyak 49 jiwa setara dengan 2,185 dari populasi penduduk.

Menurut WHO penggolongan atau klasifikasi umur dapat dibedakan menjadi 5 kalsifikasi, yaitu: (1) 0-1 tahun klasifikasi bayi, (2) 2-10 tahun klasifikasi anak-anak, (3) 11-19 tahun klasifikasi remaja, (4) 20-60 tahun klasifikasi dewasa, dan (5) di atas 60 tahun klasifikasi lanjut usia. Dari data penduduk Desa Berumbung Baru dapat diartikan bahwasanya tersebut didominasi oleh orang dewasa dengan rentang usia 19-60 tahun yaitu sebanyak 1.047 jiwa dari populasi.

4.2.4 Keadaan Sosial Ekonomi

Penduduk di Desa Berumbung Baru memiliki beragam matapecaharian yang terdiri dari petani/pekebun, wiraswasta, swasta, pedagang, Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI/POLRI, dan lain sebagainya. Data penduduk berdasarkan matapecaharian dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Jumlah Penduduk Desa Berumbung Baru Berdasarkan Matapecaharian Tahun 2020

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Petani/Pekebun	369	16,44
2	Wiraswasta	260	11,58
3	Karyawan swasta	66	2,94
4	Pedagang	10	0,44
5	PNS	95	4,23
6	TNI/POLRI	2	0,09
7	Lain-lain	1.443	64,28
Jumlah		2.245	100,00

Sumber: Kantor Desa, Juni 2020

Berdasarkan Tabel 12, dapat diketahui bahwa penduduk di Desa Berumbung Baru memiliki matapecaharian yang sangat beragam diantaranya petani sebanyak 369 jiwa setara dengan 16,44% dari populasi, wiraswasta sebanyak 260 jiwa setara dengan 11,585 dari jumlah populasi, karyawan swasta sebanyak

2,94% dari jumlah populasi, pedagang sebanyak 10 jiwa setara dengan 0,44% dari jumlah populasi, PNS sebanyak 95 jiwa setara dengan 4,23 dari jumlah populasi, TNI/POLRI sebanyak 2 jiwa setara dengan 0,09% dari jumlah populasi, dan penduduk dari matapencaharian lain-lain sebanyak 1.443 jiwa setara dengan 64,28% dari jumlah populasi.

4.2.5. Keadaan Sosial dan Budaya

Penduduk di Desa Berumbung Baru sangat heterogen dan memiliki latar belakang agama, suku, dan budaya yang beragam. Namun mayoritas penduduk Desa Berumbung Baru adalah pemeluk agama Islam. Sedangkan pemeluk agaman minoritas adalah agama Katolik. Distribusi jumlah penduduk Desa Berumbung Baru berdasarkan agama kepercayaan dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Jumlah Penduduk Desa Berumbung Baru Bedasarkan Agama yang Dianut Tahun 2020

No	Agama Kepercayaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Islam	2.173	96,79
2	Protestan	63	2,81
3	Katolik	9	0,40
Jumlah		2.245	100,00

Sumber: Kantor Desa, 2020

Pada Tabel 13, dapat diketahui bahwa keanekaragaman penduduk dapat dilihat dari aspek keagamaan. Mayoritas penduduk di Desa Berumbung Baru memeluk agama Islam sebesar 96% dari jumlah populasi, sedangkan pemeluk agama minoritas adalah agama Katolik yaitu sebesar 0,40% dari jumlah populasi. Namun di Desa Berumbung Baru, masyarakat yang beragaman Islam dengan masyarakat yang beragama lain (Kristen dan Katolik) hidup saling berdampingan dengan keanekaragaman budaya dan kebiasaan masing-masing.

4.2.6. Kelembagaan Sosial dan Ekonomi

Dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat pedesaan tidak cukup hanya didukung oleh tersedianya sumber daya manusia saja, akan tetapi perlu adanya peran kelembagaan yang dapat mendukung kehidupan masyarakat desa terutama yang bersangkutan dengan usahanya. Aspek kelembagaan sangat penting dari segi ekonomi pedesaan, karena hal tersebut merupakan lembaga pokok dalam memajukan struktur pembangunan di pedesaan yang terdiri dari: pasar, pelayanan public dan lembaga perkoperasian dan perkereditan dengan tujuan untuk meningkatkan desa, meningkatkan usaha masyarakat dalam pengelolaan asset desa, serta meningkatkan pendapatan masyarakat desa dan pendapatan asli desa. Untuk lebih jelas mengenai kelembagaan sosial dan ekonomi yang berada di Desa Berumbung Baru dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Kelembagaan Sosial dan Ekonomi Desa Berumbung Baru Tahun 2020

No	Kelembagaan Sosial Ekonomi	Jumlah (Unit)	Persentase (%)
1	Koperasi Unit Desa (KUD)	1	2,38
2	BUMDES	1	2,38
3	Puskesmas	1	2,38
4	Ambulance	2	4,76
5	Masjid	4	9,52
6	Mushola	10	23,81
7	Pasar	1	2,38
8	Posyandu	3	7,14
9	PAUD	3	7,14
10	TK	3	7,14
11	Madrasah	3	7,14
12	SD	3	7,14
13	SMP	1	2,38
14	Lapangan sepak bola	3	7,14
15	Lapangan voli	3	7,14
Jumlah		42	100,00

Sumber: Kantor Desa Berumbung Baru, 2020

Dari Tabel 14, dapat dilihat bahwa kelembagaan sosial dan ekonomi Desa Berumbung Baru memiliki beragam variasi dengan jumlah 42 unit. Kelembagaan

sosial dan ekonomi terbanyak yaitu mushola syakni sebanyak 10 unit, masjid sebanyak 4 unit, posyandu, PAUD, TK, Madrasah, SD, lapangan sepak bola, dan lapangan bola voli masing-masing sebanyak 3 unit, ambulance sebanyak 2 unit, dan yang terkecil yaitu KUD, BUMDES, puskesmas, pasar, dan SMP masing-masing sebanyak 1 unit.

4.3. Gambaran Umum KUD Karya Maju

4.3.1. Profil KUD Karya Maju

Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju terletak di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Provinsi Riau yang merupakan usaha dari warga Desa Berumbung Baru. Resminya terdaftar dan mendapatkan pengesahan dari Kantor Wilayah Departemen Koperasi Provinsi Riau dengan badan hukum No.71/BH/PAD/KWK.4/5.1/II/1996 dengan wilayah kerja meliputi Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak.

Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju berasaskan kekeluargaan dan gotong royong. Sama seperti dengan koperasi pada umumnya, KUD Karya Maju berusaha untuk mensejahterakan masyarakat di Desa Berumbung Baru khususnya anggota koperasi. Selain itu KUD Karya Maju memiliki tujuan lain, diantaranya:

1. Mengembangkan ideology kehidupan perkoperasian.
2. Mengembangkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat daerah kerja pada umumnya.
3. Mengembangkan kemampuan usaha para anggota dalam meningkatkan produksi dan pendapatannya.

Sampai pada akhir tahun 2019 KUD Karya Maju memiliki aktivitas usaha yang bergerak dibidang usaha Tandan Buah Sagar (TBS) kontan dan jasa, usaha

jasa angkutan TBS dan non TBS, usaha simpan pinjam, usaha pupuk, usaha waserda, usaha BRILink, usaha pamel, dan usaha umum. Unit usaha ini dipimpin oleh karyawan disetiap unit usahanya sehingga tidak terjadi tumpang tindih pertanggungjawaban antara unit usaha yang satu dengan unit usaha yang lainnya.

KUD Karya Maju pernah mendapatkan beberapa prestasi di tingkat Kabupaten hingga Nasional. Adapun prestasi yang pernah diterima oleh KUD Karya Maju yaitu: 1) Koperasi terbaik tingkat Kabupaten Siak pada tahun 2003, 2004, 2012, dan 2018; dan 2) Koperasi berprestasi tingkat nasional tahun 2014.

Segala usaha yang dilakukan dan prestasi yang diterima KUD Karya Maju yang berkaitan memiliki maksud dan tujuan dari koperasi tersebut, dengan artian seluas-luasnya untuk mentaati undang-undang dan peraturan yang berlaku terkait perkoperasian.

4.3.2. Struktur Organisasi KUD Karya Maju

Struktur organisasi dalam suatu usaha atau perusahaan merupakan salah satu hal yang sangat penting. Suatu organisasi akan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan di dirikannya suatu usaha jika organisasi tersebut memiliki struktur yang tertata secara rapi, baik dan jelas untuk melakukan atau menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Selain itu organisasi juga harus memiliki hubungan yang jelas antara satu bagian dengan bagian yang lainnya.

Adapun struktur organisasi KUD Karya Maju di Desa Berambung Baru dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Rapat Anggota Tahunan (RAT)

Anggota memiliki kekuasaan tertinggi dalam koperasi, yang tercermin dalam forum Rapat Anggota, sering kali secara teknis disebut RAT (Rapat Anggota Tahunan). Fungsi Rapat Anggota adalah :

- a) Menetapkan anggaran dasar/ART.
- b) Menetapkan kebijaksanaan umum di bidang organisasi, manajemen dan usaha koperasi.
- c) Menyelenggarakan pemilihan, pengangkatan, pemberhentian, pengurus dan atau pengawas.
- d) Menetapkan rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan
- e) Mengesahkan laporan pertanggung-jawaban pengurus dan pengawas dalam melaksanakan tugasnya.
- f) Menentukan pembagian sisa hasil usaha.
- g) Menetapkan keputusan penggabungan, peleburan, dana pembubaran koperasi.

2. Pengurus

Pengurus dipilih dari dan oleh Anggota Koperasi, dan berperan mewakili anggota dalam menjalankan kegiatan organisasi maupun usaha koperasi. Pengurus dapat menunjuk manajaer dan karyawan sebagai pengelola untuk menjalankan fungsi usaha sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada, sebagaimana jelas tercantum dalam pasal 32 UU Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian. Pengurus memperoleh wewenang dan kekuasaan dari hasil keputusan RAT. Pengurus berkewajiban melaksanakan seluruh keputusan RAT guna memberikan manfaat kepada anggota koperasi. Pengurus merumuskan berbagai kebijaksanaan

yang harus dilakukan pengelola (Tim Manajemen) dan menjalankan tugas-tugasnya. Berikut ini adalah tugas-tugas pengurus :

- a) Mengelola organisasi koperasi dan usahanya
- b) Membuat dan mengajukan Rancangan Program Kerja (RPK) serta Rencana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Koperasi (RAPBK)
- c) Menyelenggarakan Rapat Anggota (RAT)
- d) Mengajukan laporan keuangan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- e) Menyelenggarakan pembukaan keuangan dan inventaris secara tertib.
- f) Memelihara daftar buku anggota, buku pengurus dan pengawas.
- g) Memberikan pelayanan kepada anggota koperasi dan masyarakat.
- h) Mendelegasikan tugas kepada manajer
- i) Meningkatkan pengetahuan perangkat pelaksanaan dan anggota.
- j) Meningkatkan penyuluhan dan pendidikan kepada anggota
- k) Mencatat mulai sampai dengan berakhirnya masa kepengurusan pengawas dan pengurus.

3. Pengawas

Pengawas sebagai salah satu perangkat organisasi koperasi diangkat dari dan oleh anggota dalam Rapat Anggota Tahunan, sesuai pasal 38 UU No. 25 Tahun 1992. Berdasarkan ketentuan pasal 39 UU No.25 Tahun 1992, fungsi tugas dan wewenng pengawas antara lain:

- a) Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan pengurus dan pengelola koperasi.
- b) Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya.
- c) Meneliti catatan yang ada pada koperasi.

- d) Mendapatkan segala keterangan yang diperlukan.
- e) Merahasiakan hasil pengawasannya terhadap pihak ketiga.
- f) Memeriksa sewaktu-waktu tentang keuangan dengan membuat berita acara pemeriksaannya.
- g) Memberikan saran dan pendapat serta usul kepada pengurus atau rapat anggota mengenai hal yang menyangkut kehidupan koperasi.
- h) Memperolah biaya-biaya dalam rangka menjalankan tugas sesuai dengan
- i) keputusan rapat anggota.

4. Pengelola (Manager)

Manager dipilih dan diangkat oleh pengurus untuk melakukan fungsi pengelolaan operasional usaha koperasi. Kewajiban manager antara lain:

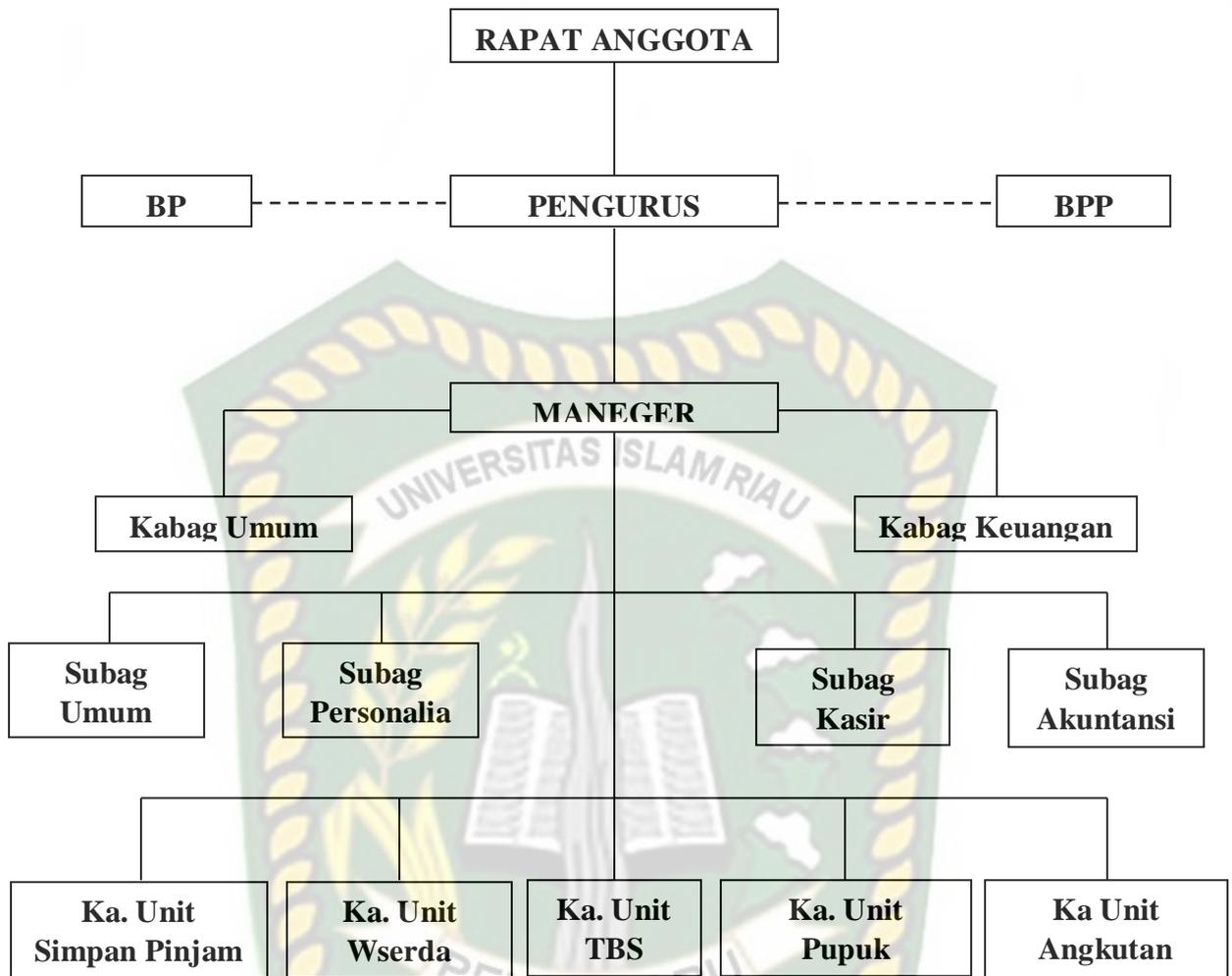
- a) Melaksanakan kebijakan operasional yang telah ditetapkan Pengurus.
- b) Memimpin dan mengkoordinir pelaksanaan kegiatan-kegiatan di unit-unit usaha.
- c) Membimbing dan mengarahkan tugas-tugas karyawan yang dibawahnya seefisien mungkin menuju karyawan yang berkualitas.
- d) Mengusulkan kepada pengurus tentang pengangkatan dan atau pemberhentian karyawan dalam lingkungan tugasnya.
- e) Menyusun Program Kerja dan RAPBK tahunan untuk disampaikan kepada pengurus sebelum dimulainya rencana dan anggaran yang baru, dan selanjutnya evaluasi sekaligus perencanaan bagi pengurus untuk disampaikan dalam rapat anggota (RAT)
- f) Membuat laporan pertanggungjawaban kerja secara tertulis setiap akhir.
- g) Melaksanakan dokumen-dokumen usaha atau organisasi koperasi.

Keberadaan manajer dalam koperasi diharapkan usaha koperasi akan dapat berkembang lebih maju. Manajer diperlukan bagi koperasi yakni untuk mengelola usaha koperasi memerlukan keahlian sesuai dengan bidang usaha koperasi, selain untuk menunjang fungsi pengurus yang umumnya dipilih oleh anggota berdasarkan atas kepercayaan. Pengelolaan usaha koperasi memerlukan tindakan yang berkeselamatan sepanjang tindakan yang berkesinambungan sepanjang waktu sejalan dengan keberadaan koperasi itu, sementara pengurus diiliah untuk jangka waktu tertentu (ada batasan waktu kepengurusan).

Hubungan kerja antara Pengurus dan Manajer. Antara pengurus dengan manajer harus memiliki kesatuan pandangan dan kesatuan gerak untuk mengenai usaha koperasi dan tercapainya tujuan koperasi. Untuk menjaga keseimbangan dan keselarasan usaha koperasi dilakukan tugas dan tanggung jawab sejelast-jelasnya, antara lain:

Pertanggung jawaban teknis operasional oleh pengurus diserahkan kepada manajer, sekalipun pertanggungjawaban terakhir kepada anggota dilakukan pengurus.

Pengurus hanya memutuskan hal-hal yang sifatnya kebijaksanaan, sedangkan manajer dalam bidang operasionalnya. Untuk lebih jelas mengenai struktur organisasi KUD Karya Maju dapat dilihat pada Gambar 2, sebagai berikut:



Sumber: KUD Karya Maju, 2020

Gambar 2. Struktur Pengurus KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden

Anggota KUD Karya Maju seluruhnya merupakan petani kelapa sawit, namun meskipun memiliki kesamaan dibidang usaha para anggota KUD Karya Maju memiliki latar belakang yang berbeda-beda, baik dari segi sosial maupun ekonomi. Karakteristik responden dapat menjadi sumber pengetahuan mengenai latar belakang sosial dan ekonomi yang dapat menggambarkan keanggotaan KUD Karya Maju. Karakteristik yang menjadi pembeda antar responden antara lain: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jumlah tanggungan keluarga, dan pengalaman berusaha sebagai petani kelapa sawit.

5.1.1. Umur

Berdasarkan rekapitulasi data yang telah dilakukan dengan jumlah sampel 55 orang yaitu pengurus, karyawan, dan anggota diketahui bahwa responden memiliki beragam umur. Untuk lebih jelas mengenai distribusi umur pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Distribusi Umur Pengurus, Karyawan, dan Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbang Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020

No	Kelompok Umur (Tahun)	Nilai Tengah (Xi)	Fi (Pengurus)	Fi . Xi	Fi (Karyawan)	Fi . Xi	Fi (Anggota)	Fi . Xi
1	23-27	25	-	-	4	100	-	-
2	28-32	30	-	-	4	120	1	30
3	33-37	35	-	-	1	35	10	350
4	38-42	40	-	-	1	40	7	280
5	43-47	45	2	90	-	-	13	585
6	48-52	50	-	-	-	-	3	150
7	53-57	55	1	55	-	-	8	440
Jumlah			3	145	10	295	42	1.835
Rata-rata				48,33		29,5		43,69

Pada Tabel 15 dapat dilihat bahwa rata-rata umur pengurus KUD Karya Maju adalah 48,33 tahun. Rata-rata tersebut diperoleh dari kelompok umur 43-47 tahun dengan umur tengah 45 tahun sebanyak 2 orang sampel dan kelompok umur 53-57 tahun dengan umur tengah 55 tahun sebanyak 1 orang. Rata-rata umur karyawan adalah 29,5 tahun. Umur karyawan terbanyak yaitu pada kelompok umur 23-27 tahun dengan umur tengah 25 tahun dan kelompok umur 28-32 tahun dengan umur tengah 30 tahun yakni sebanyak 4 orang sampel, dan umur karyawan terdikit yaitu pada kelompok umur 33-37 tahun dengan umur tengah 35 tahun dan kelompok umur 38-42 tahun dengan umur tengah 40 tahun yakni sebanyak 1 orang sampel. Sedangkan rata-rata umur anggota adalah 43,69 tahun. Umur anggota terbanyak yaitu pada kelompok umur 43-47 tahun dengan umur tengah 45 tahun yakni sebanyak 13 orang sampel, dan umur anggota terdikit yaitu pada kelompok umur 28-32 tahun dengan umur tengah 30 tahun yakni sebanyak 1 orang sampel. Namun secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pengurus, karyawan dan anggota KUD Karya Maju termasuk kedalam kelompok umur produktif. Keadaan seperti ini memiliki potensi yang sangat baik dalam upaya pengembangan usaha pada koperasi, karena mereka masih memiliki daya fisik dan daya pikir yang baik.

5.1.2. Jenis Kelamin

Berdasarkan rekapitulasi data yang telah dilakukan dengan jumlah sampel 55 orang yaitu pengurus, karyawan, dan anggota diketahui bahwa persentase antar responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan yang sangat nyata. Untuk lebih jelas mengenai persentase jumlah sampel berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16. Distribusi Jenis Kelamin Pengurus, Karyawan, dan Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020

No	Jenis Kelamin	Pengurus	Karyawan	Anggota	Persentase (%/)
1	Laki-laki	3	4	36	78,18
2	Perempuan	-	6	6	21,82
Jumlah		3	10	42	100,00

Pada Tabel 16, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan persentase jumlah pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 78,18% dan perempuan sebesar 21,82%. Hal ini dikarenakan laki-laki merupakan tulang punggung keluarga yang memiliki kewajiban untuk mencari nafkah dan memiliki tanggung jawab untuk mencukupi kebutuhan keluarga sebagai kepala keluarga. Namun ini tidak menutup kemungkinan perempuan untuk turut berperan atau berpartisipasi sebagai petani atau pun anggota KUD Karya Maju.

5.1.3. Tingkat Pendidikan

Pendidikan menggambarkan tingkat pengetahuan wawasan, dan cara pandang seseorang dalam melakukan penilaian. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang besar kemungkinan semakin tinggi pula tingkat pengetahuan, wawasan, dan cara pandang serta lebih rasional dalam mengambil sebuah keputusan. Hal ini didukung oleh pendapat Mosher (2010), bahwa pendidikan menentukan kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan yang akan dilaksanakan dalam usahanya. Tingkat pendidikan sampel pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju bervariasi, yaitu mulai dari tingkat SMP samapi dengan tingkat Sarjana. Untuk lebih jelas mengenai tingkat pendidikan pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Distribusi Tingkat Pendidikan Pengurus, Karyawan, dan Anggota KUD Karya Maju Desa Berbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020

No	Tingkat Pendidikan	Pengurus (Orang)	Karyawan (Orang)	Anggota (Orang)	Persentase (%)
1	SMP	-	-	5	9,09
2	SMA	3	9	37	89,09
3	Sarjana	-	1	-	1,82
Jumlah		3	10	42	100,00

Pada Tabel 17 dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan pengurus KUD Karya Maju seluruhnya berada pada tingkat pendidikan SMA yakni sebanyak 3 orang sampel. Untuk karyawan koperasi tersebut tingkat pendidikan SMA yaitu yang paling banyak yakni 9 orang sampel dan yang paling sedikit yaitu 1 orang sampel berada pada tingkat pendidikan sarjana. Sementara itu untuk anggota KUD Karya Maju tingkat pendidikan terbanyak yaitu SMA yakni 37 orang sampel dan SMP 5 orang sampel. Secara keseluruhan tingkat pendidikan pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju adalah SMA yakni sebesar 89,09%. Hal ini menunjukkan bahwa pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju mempunyai tingkat pendidikan yang baik, sehingga akan mempengaruhi kualitas kinerja mereka dalam menjalankan usaha yang dilakukan.

Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi nilai-nilai yang dianut, mulai dari cara berfikir, cara pandang, dan persepsi terhadap suatu masalah. Anggota yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih baik akan lebih responsif dibandingkan dengan anggota yang tingkat pendidikannya lebih rendah. Pendidikan yang rendah tersebut akan berpengaruh terhadap usaha yang sedang dijalankan dan sangat berperan terhadap pola pikir dan kemampuan dalam mengambil keputusan. Pendidikan yang relative rendah akan menjadikan seseorang tidak lebih responsif terhadap inovasi baru dalam hal pengolahan usaha.

5.1.4. Jumlah Tanggungan Keluarga

Jumlah tanggungan keluarga adalah total dari jumlah anggota keluarga yang terdiri dari istri, anak dan tanggungan lainnya. Yang mana seluruh kebutuhan hidupnya masih ditanggung oleh kepala keluarga. Jumlah tanggungan keluarga pengurus, karyawan, dan anggota adalah jumlah seluruh anggota keluarga yang masih menjadi tanggungan kepala keluarga pengurus, karyawan, dan anggota dengan satuan orang. Jumlah tanggungan keluarga pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju bervariasi. Untuk lebih jelas mengenai jumlah tanggungan keluarga pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18. Distribusi Tanggungan Keluarga Pengurus, Karyawan, dan Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbang Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020

No	Jumlah Tanggungan Keluarga (Xi)	Fi (Pengurus)	Xi . Fi (Pengurus)	Fi (Karyawan)	Xi . Fi (Karyawan)	Fi (Anggota)	Xi . Fi (Anggota)
1	0	-	-	3	0	-	-
2	1	-	-	1	1	-	-
3	2	1	2	4	8	10	20
4	3	1	3	2	6	22	66
5	4	1	4	-	-	9	36
6	5	-	-	-	-	1	5
	Jumlah	3	9	10	15	42	127
	Rata-rata		3		1,5		3,02

Dari Tabel 18 dapat dilihat bahwa, rata-rata jumlah tanggungan keluarga pengurus KUD Karya Maju adalah 3 jiwa, rata-rata jumlah tanggungan keluarga karyawan 1,5 jiwa atau setara dengan 2 jiwa, dan rata-rata jumlah tanggungan keluarga anggota 3,02 jiwa atau setara dengan 3 jiwa.

5.1.5. Pengalaman Berusaha

Pengalaman berusaha mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap keberhasilan suatu usaha. Karena semakin lama pengalaman berusaha seseorang maka akan semakin kecil pula resiko kegagalan yang mungkin dapat terjadi. Hal ini dikarenakan mereka yang memiliki pengalaman berusaha lebih lama sudah mengetahui lebih banyak situasi dan kondisi di dalam lingkungan berusaha. Pengaruh pengalaman berusaha terhadap usaha yang akan di jalankan terlihat dalam kemampuan manajemen dan kemampuan dalam mengambil resiko. Untuk lebih jelas mengenai pengalaman berusaha pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju dapat dilihat pada Tabel 19.

Tabel 19. Distribusi Pengalaman Berusaha Pengurus, Karyawan, dan Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbang Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020

No	Pengalaman Berusaha	Nilai Tengah (Xi)	Fi (Pengurus)	Xi . Fi (Pengurus)	Fi (Karyawan)	Xi . Fi (Karyawan)	Fi (Anggota)	Fi . Xi (Anggota)
1	2-5 Tahun	3,5	-	-	9	45	2	10
2	6-9 Tahun	7,5	-	-	-	8	14	112
3	10-13 Tahun	11,5	2	26	1	-	16	208
4	14-17 Tahun	15,5	1	20	-	-	9	162
5	18-21 Tahun	19,5	-	-	-	-	1	23
6	22-25 Tahun	23,5						
Jumlah			3	46	10	53	42	515
Rata-rata				15,33		5,3		12,26

Pada Tabel 19, dapat dilihat bahwa pengalaman berusaha pengurus KUD Karya Maju berada pada kelompok pengalaman berusaha 10-13 tahun sebanyak 2 orang dan 14-17 tahun sebanyak 1 orang, dengan rata-rata pengalaman berusaha pengurus yaitu 12,83 tahun. Pengalaman berusaha karyawan berada pada kelompok pengalaman berusaha 2-5 tahun sebanyak 9 orang dan 10-13 tahun

sebanyak 1 orang, dengan rata-rata pengalaman berusaha karyawan yaitu 4,3 tahun. Sementara itu pengalaman berusaha anggota berada pada kelompok pengalaman berusaha 2-5 tahun 2 orang, 6-9 tahun 3 orang, 10-13 tahun 16 orang, 14-17 tahun 12 orang, 18-21 tahun 8 orang, dan 22-25 tahun 1 orang, dengan rata-rata pengalaman berusaha anggota yaitu 13,78 tahun.. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pengalaman berusaha pengurus dan anggota KUD Karya Maju berada dalam golongan tinggi. Namun untuk pengalaman berusaha karyawan KUD Karya Maju berada dalam golongan rendah. Pengalaman yang tergolong rendah tersebut akan berpengaruh terhadap pengolahan usaha yang dijalankan terutama yang berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi suatu usaha.

5.2. Manfaat Ekonomi KUD Karya Maju

Manfaat ekonomi KUD Karya Maju adalah manfaat yang diterima anggota koperasi dari aspek ekonomi baik itu secara langsung ataupun tidak langsung. Dari hasil penelitian ini, anggota koperasi menerima manfaat ekonomi langsung dari unit usaha TBS, pupuk, dan simpan pinjam serta manfaat ekonomi tidak langsung dari pembagian SHU pada waktu yang telah ditentukan.

5.2.1. Manfaat Ekonomi Langsung

Manfaat ekonomi langsung yang diterima anggota adalah manfaat secara ekonomi yang langsung dirasakan oleh anggota saat melakukan transaksi. Manfaat ekonomi langsung yang diterima anggota koperasi yaitu manfaat ekonomi langsung yang diterima dalam hal efisiensi harga beli dari setiap unit usaha yang ada pada Koperasi Karya Maju. Manfaat ekonomi langsung yang diperoleh anggota koperasi dari unit usaha TBS, unit usaha pupuk, dan unit usaha simpan pinjam yang diperoleh anggota dari selisih harga antara harga beli di koperasi dengan

harga beli di luar koperasi. Untuk lebih jelas mengenai manfaat ekonomi langsung yang diterima anggota KUD Karya Maju Desa Berambung Baru Kecamatan dayun Kabupaten Siak Tahun 2017-2018 dapat dilihat pada Tabel 20.

Tabel 20. Manfaat Ekonomi Langsung KUD Karya Maju Desa Berambung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Tahun 2017-2018

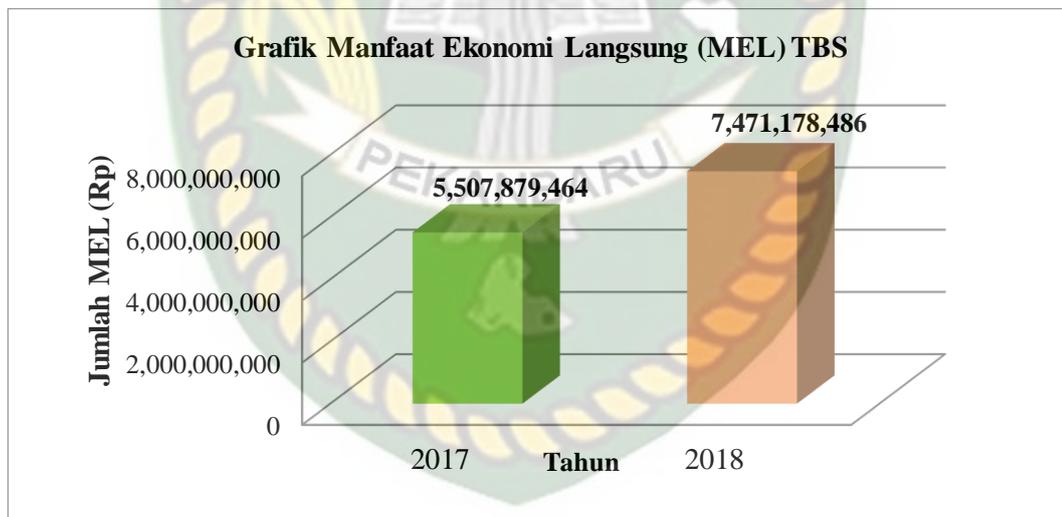
No	Uraian	Tahun			
		2017		2018	
		Jumlah (Rp/Thn)	Persentase (%)	Jumlah (Rp/Thn)	Persentase (%)
1	Manfaat Ekonomi Langsung TBS (Rp/Thn)	5.507.879.464,29	110,84	7.471.178.485,71	105,26
2	Manfaat Ekonomi Langsung Pupuk (Rp/Thn)	167.500.000,00	3,37	323.100.000,00	4,55
3	Manfaat Ekonomi Langsung Pinjaman (Rp/Thn)	(706.215.860,29)	(14,21)	(696.398.248,57)	(9,81)
Jumlah		4.969.163.604,00	100,00	7.097.880.237,14	100,00

Berdasarkan Tabel 20 dapat diketahui bahwa jumlah MEL Tahun 2017 sebesar Rp 4.969.163.604,00 dan mengalami peningkatan sebesar Rp 2.128.716.633,14 pada Tahun 2018 sehingga menjadi Rp 7.097.880.237,14. Persentase MEL TBS pada Tahun 2017 sebesar 110,84% dan mengalami penurunan sehingga menjadi 105,26% pada Tahun 2018. Persentase MEL Pupuk pada Tahun 2017 sebesar 3,37% dan mengalami peningkatan sehingga menjadi 4,55% pada Tahun 2018. Persentase MEL Pinjaman pada Tahun 2017 sebesar (14,21%) dan mengalami peningkatan sehingga menjadi (9,81%) pada Tahun 2018.

Sumbangan MEL tertinggi yaitu MEL TBS. Hal ini dapat terjadi karena jumlah produksi kelapa sawit yang meningkat serta harga beli yang ditawarkan koperasi kepada petani cukup tinggi sehingga akan berdampak positif terhadap

tingginya MEL TBS yang diterima. Sedangkan sumbangan MEL terendah yaitu pada MEL Pinjaman. Meskipun MEL Pinjaman yang didapatkan petani bernilai negatif, petani tetap melakukan pinjaman kepada koperasi karena petani memperoleh kemudahan dalam proses pembayaran angsuran setiap bulannya. Proses pembayaran dilakukan pada saat petani menerima gaji setiap bulannya sehingga petani tidak perlu pergi ke KUD untuk mengurus pembayaran pinjaman tersebut. Karena telah dimudahkan oleh pengurus. Untuk lebih jelas dan memudahkan dalam memahami Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) yang diperoleh anggota KUD Karya Maju dapat dilihat dari gambar-gambar berikut, sesuai dengan unit usaha yang ada.

5.2.1.1. MEL TBS



Gambar 3. Jumlah MEL TBS Tahun 2017-2018

Berdasarkan Gambar 3 MEL TBS pada tahun 2017 sebesar Rp 5.507.879.464. Besarnya MEL pada tahun 2017 dikarenakan harga beli yang diwarakan KUD Karya Maju lebih tinggi yaitu sebesar Rp 1.719/kg dari pada harga beli yang ditawarkan diluar koperasi yaitu sebesar Rp 1.494/kg.

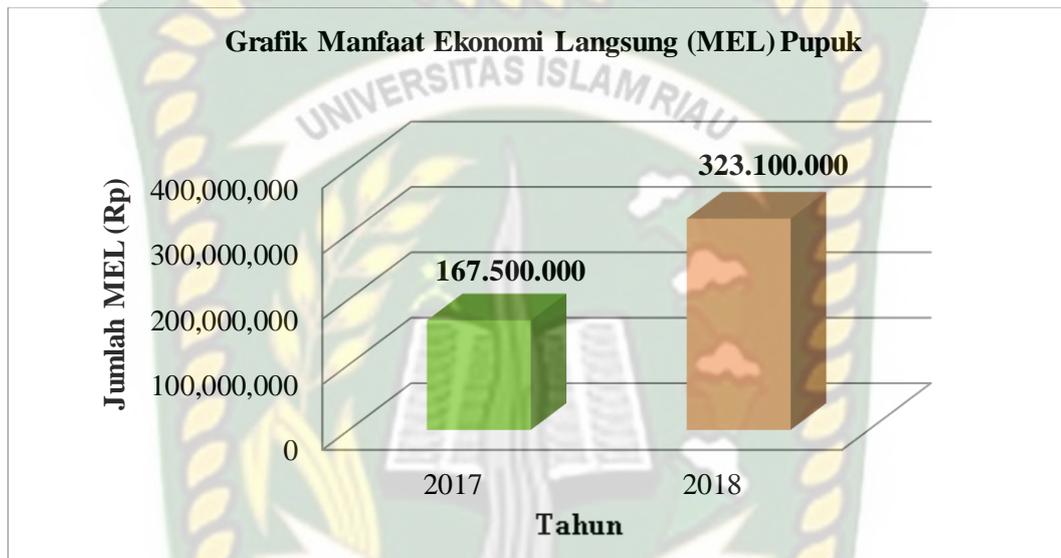
Kemudian mengalami peningkatan sebesar Rp 1.963.299.022 atau setara dengan 15,2% sehingga menjadi Rp 7.471.178.486 pada tahun 2018. Besarnya MEL pada tahun 2018 dikarenakan produksi TBS yang lebih banyak dibandingkan produksi TBS pada tahun 2017. Hal ini dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 harga TBS yang ditawarkan koperasi sebesar Rp 1.386/kg. Namun meskipun harga beli TBS yang ditawarkan koperasi pada tahun 2018 lebih rendah dibandingkan dengan harga TBS yang ditawarkan koperasi pada tahun 2017, harga beli TBS diluar koperasi pada tahun 2018 hanya sebesar Rp 1.161/kg. TBS merupakan unit usaha yang memberikan manfaat ekonomi terbesar dibandingkan dengan unit usaha lainnya. Hal ini terjadi karena meningkatnya jumlah produksi kelapa sawit dan juga dikarenakan koperasi memberikan harga beli TBS lebih tinggi kepada anggota koperasi dibandingkan harga beli TBS diluar koperasi.

Pemanenan TBS dilakukan oleh para petani mulai pagi hari pukul 07.00 hingga selesai. Biasanya untuk lahan 2 hektar dipanen oleh 2 orang, dimana 1 orang bertugas sebagai pemanen dan 1 orang lagi bertugas untuk membawa buah sawit yang telah dipanen ke tempat pengumpul hasil (TPH) dan juga merangkap tugas untuk mengutip berondolan yang ada disekitaran piringan. Jadwal pemanenan kelapa sawit dilakukan petani setiap 7 hari sekali. Produktivitas TBS kelapa sawit masih tergolong tinggi untuk setiap bulannya sekitar 4-6 ton dengan luas lahan 2 hektar.

Setelah pemanen selesai, maka akan dilakukan penimbangan buah kelapa sawit. Penimbangan TBS dilakukan oleh kelompok tani yang terdiri dari ketua, sekretaris dan bendahara. 1 orang bertugas sebagai pencatat hasil panen dan 2 orang lainnya menimbang buah kelapa sawit. Setelah selesai penimbangan,

kelompok tani tersebut langsung membawa TBS ke pabrik kelapa sawit. Tujuan dilakukannya pengangkutan TBS secara langsung yaitu untuk menjaga berat TBS dan tidak mengalami kerusakan. Selain itu tujuannya untuk mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan seperti mencegah terjadinya pencurian TBS kelapa sawit.

5.2.1.2. MEL Pupuk



Gambar 4. Jumlah MEL Pupuk Tahun 2017-2018

Berdasarkan Gambar 4 dapat dilihat bahwa MEL Pupuk yang diterima oleh anggota saat terjadinya transaksi secara keseluruhan pada tahun 2017 sebesar Rp 167.500.000 mengalami peningkatan sebesar Rp 155.600.000 atau setara dengan 31,72% sehingga menjadi Rp 323.100.000 pada tahun 2018. Peningkatan MEL Pupuk lebih signifikan dibandingkan dengan peningkatan MEL TBS. Hal ini karena permintaan pupuk yang lebih tinggi dan ini dapat terjadi dikarenakan sebagian besar anggota KUD lebih memperhatikan proses pemupukan dalam satu tahun untuk menghasilkan buah kelapa sawit yang lebih baik.

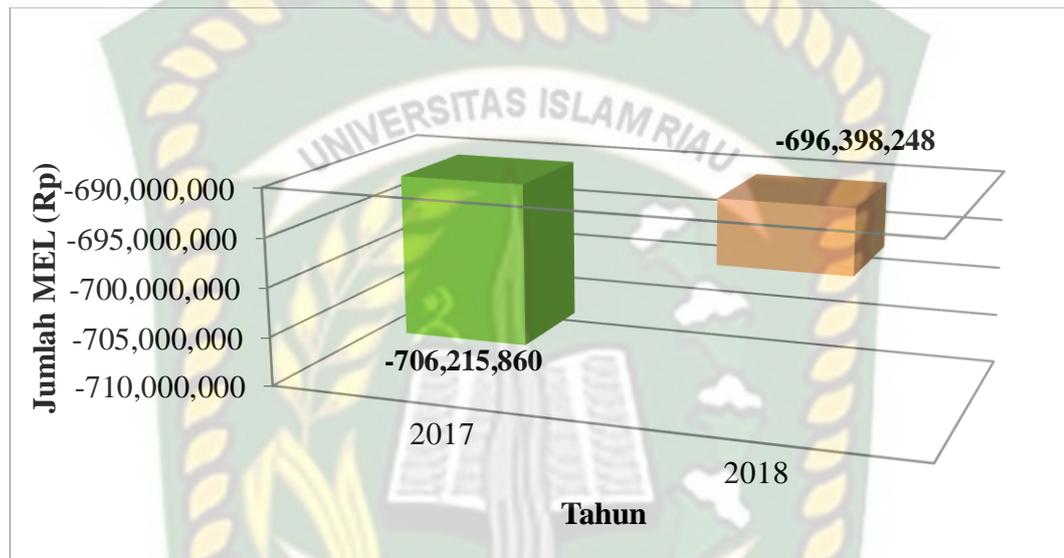
Pemupukan merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan produksi untuk menghasilkan TBS yang optimal. Pemupukan kelapa sawit

bertujuan untuk menambah unsur-unsur hara yang berjumlah sedikit atau bahkan tidak tersedia di dalam tanah, dimana unsur hara tersebut merupakan hara yang diperlukan oleh tanaman untuk membantu proses pertumbuhan vegetatif dan generatif agar memperoleh tandan buah segar (TBS) yang optimal. Efektivitas pemupukan berhubungan dengan persentase hara pupuk yang diserap tanaman. Pemupukan dikatakan efektif jika sebagian besar hara pupuk diserap tanaman, sedangkan efisiensi pemupukan berkaitan dengan hubungan antara biaya (bahan pupuk, alat kerja, dan upah) dengan tingkat produksi yang dihasilkan.

Pada dasarnya anggota melakukan perawatan berupa pemupukan dikarenakan ingin memperoleh hasil TBS yang optimal. Pupuk yang dipasarkan oleh KUD Karya Maju adalah pupuk ZA, SP36, Urea, KCL, STU Plus, Poska Plus, Poska, M100 (Kapur), dan Partorganik. Selain itu anggota juga ada yang melakukan pemupukan menggunakan pupuk organik tandan kosong (tankos). Keuntungan membeli pupuk pada koperasi yaitu harga pupuk yang relatif lebih murah dari pada di luar koperasi. Harga jual yang ditawarkan koperasi lebih murah di bandingkan dengan harga jual di luar koperasi. Pada KUD Karya Maju pada tahun 2017 harga pupuk ZA Rp 2.300/kg, pupuk SP36 Rp 2.900/kg, pupuk Urea Rp 2.800/kg, pupuk KCL Rp 5.000/kg, pupuk Poska Rp 3.400/kg, dan pupuk M100 (Kapur) Rp 1.200/kg. Sementara itu harga pupuk di luar koperasi pada tahun 2017 lebih tinggi, yakni pupuk ZA Rp 3.200/kg, pupuk SP36 Rp 3.400/kg, pupuk Urea Rp 3.700/kg, pupuk KCL Rp 5.700/kg, pupuk Poska Rp 4.000/kg, dan pupuk M100 (Kapur) Rp 1.400/kg. Perbedaan ini sangat signifikan dirasakan petani sehingga banyak petani yang lebih memilih beli pupuk di koperasi. Selain itu anggota juga dapat membayar pupuk dengan membayar

angsuran setiap bulannya melalui potongan gaji. Pada tahun 2018 harga jual pupuk di KUD Karya Maju dan diluar koperasi masih sama. Peningkatan MEL Pupuk pada tahun 2018 dikarenakan peningkatan jumlah permintaan pupuk oleh petani.

5.2.1.3. MEL Pinjaman



Gambar 5. Jumlah MEL Pinjaman Tahun 2017-2018

Bedasarkan Gambar 5 dapat dikatakan bahwa MEL Pinjaman pada tahun 2017 yaitu sebesar (Rp 706.215.860).dan mengalami peningkatan sebesar Rp 9.817.612 atau setara dengan 0,7% pada tahun 2018 sehingga menjadi (Rp 696.398.248). MEL Pinjaman dipengaruhi suku bunga yang diberikan koperasi lebih tinggi dibandingkan suku bunga yang diberikan non koperasi (Bank BRI). Pada Koperasi Karya Maju bunga yang diberikan sebesar 24% untuk setiap tahunnya sedangkan pada non keporasi (Bank BRI) bunga yang diberikan sebesar 7 % untuk setiap tahunnya. Pemilihan perbandingan suku bunga koperasi dengan Bank BRI karena sebagian besar anggota koperasi yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen dari Bank BRI.

Pada non koperasi (Bank BRI) suku bunga pinjaman yang diberikan lebih rendah dibandingkan dengan suku bunga di koperasi. Namun pada saat terjadi transaksi peminjaman, konsumen akan dikenakan beberapa potongan seperti biaya balas jasa, biaya dimuka, biaya materai, dan biaya asuransi. Hal ini nantinya akan mempengaruhi jumlah pinjaman yang akan diterima konsumen. Artinya jumlah pinjaman yang akan diterima konsumen berkurang atau tidak sama dengan jumlah yang dipinjam karena adanya pemotongan diawal transaksi. Sedangkan untuk koperasi suku bunga pinjam tergolong lebih tinggi. Tetapi untuk jumlah pinjaman yang akan diterima oleh konsumen tersebut akan utuh atau sama dengan jumlah yang akan dipinjam. Hal ini karena pada koperasi tidak ada potongan biaya awal seperti pada Bank BRI.

Meskipun bunga pinjam di dalam koperasi lebih tinggi dibandingkan suku bunga pada non koperasi (Bank BRI), anggota koperasi tetap lebih nyaman melakukan peminjaman kepada koperasi. Hal ini karena keuntungan dari pinjaman tersebut kan dikembalikan lagi kepada anggota dalam bentuk SHU..Selain itu keuntungan lainnya adalah pembayaran pinjaman para anggota sudah langsung dilakukan pada saat penerimaan gaji setiap bulannya, sehingga para anggota tidak perlu datang ke koperasi untuk membayar secara langsung.

Syarat utama untuk melakukan peminjaman pada koperasi adalah menjadi anggota KUD Karya Maju, mempunyai kebun sawit plasma seperti anggota lainnya, dan melakukan pinjaman ke koperasi sesuai dengan kebutuhan dana yang akan dipinjam.

5.2.2. Manfaat Ekonomi Tidak Langsung

Manfaat ekonomi tidak langsung adalah manfaat yang diterima anggota koperasi sebagai akibat dari dilakukannya transaksi, namun manfaatnya tidak dapat langsung di rasakan oleh anggota koperasi tersebut. Manfaat ekonomi tidak langsung yang dimaksud dalam penelitian ini adalah manfaat ekonomi yang diterima anggota KUD Karya Maju yang berasal dari sisa hasil usaha (SHU) koperasi. SHU yang merupakan bagian anggota sebesar 40% dari SHU yang diterima oleh koperasi tersebut. Untuk lebih jelas mengenai rata-rata jumlah Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) atau SHU yang diterima anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak dapat dilihat pada Tabel 21.

Tabel 21. Rata-rata Jumlah Manfaat Ekonomi Tidak Langsung Yang Diterima Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Tahun 2017-2018

No	Tahun	Sisa Hasil Usaha Koperasi (Rp/Thn)	Sisa Hasil Usaha Bagian Anggota (Rp/Thn)	Rata-rata SHU Per Anggota (Rp/Thn)
1	2017	234.014.380,00	93.605.752,00	210.823,77
2	2018	593.232.508,00	237.293.003,20	534.443,70
Jumlah		827.246.888,00	827.246.888,00	745.267,47

Sumber: KUD Karya Maju 2019

Dari Tabel 21 dapat dilihat bahwa anggota Koperasi Karya Maju mendapat Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) atau SHU pada tahun 2017 hanya sebesar Rp 210.823,77 Rendahnya SHU yang diterima anggota merupakan dampak dari tahun sebelumnya dimana koperasi mengalami permasalahan mengenai pengelolaan dana dan mengakibatkan SHU yang negatif. Namun usaha yang dilakukan pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju untuk mengembalikan keadaan koperasi menjadi lebih baik terbukti. Hal ini dapat

dilihat bahwa SHU yang diterima anggota KUD Karya Maju pada tahun 2018 meningkat sebesar 43,42% atau setara dengan Rp 323.619,94 sehingga besar SHU yang diterima anggota menjadi Rp 534.443,70.

5.3. Kontribusi Manfaat Ekonomi Terhadap Pendapatan Rumah Tangga Anggota KUD Karya Maju

Kontribusi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa besar sumbangan manfaat ekonomi (manfaat ekonomi langsung dan manfaat ekonomi tidak langsung) yang diperoleh setiap anggota dari terhadap pendapatan rumah tangga anggota koperasi. Pendapatan Rumah Tangga (PRT) dihitung dengan menjumlahkan pendapatan dari pertanian dengan pendapatan dari non pertanian. Manfaat Ekonomi (ME) koperasi dihitung dengan menjumlahkan manfaat ekonomi langsung (MEL) dengan manfaat ekonomi tidak langsung (METL) yaitu SHU yang diterima anggota koperasi.

Pada tahun 2017 manfaat ekonomi langsung (MEL) koperasi sebesar Rp 4.969.163.604,00 dengan rata-rata MEL yang di terima anggota koperasi sebesar Rp 11.191.809,92. Manfaat ekonomi tidak langsung (METL) atau SHU bagian anggota pada tahun 2017 sebesar Rp 93.605.752,00 dengan rata-rata METL yang diterima anggota koperasi sebesar Rp 210.823,77. Rata-rata pendapatan rumah tangga (PRT) dari pertanian sebesar Rp 59.540.610,00, dan rata-rata pendapatan rumah tangga (PRT) dari non pertanian sebesar Rp 8.600.000,00.

Sementara itu, pada tahun 2018 manfaat ekonomi langsung (MEL) koperasi sebesar Rp 7.097.880.237,14 dengan rata-rata MEL yang di terima anggota koperasi sebesar Rp 15.986.216,80. Manfaat ekonomi tidak langsung (METL) atau SHU bagian anggota pada tahun 2018 sebesar Rp 237.293.003,20 dengan rata-rata METL yang diterima anggota koperasi sebesar Rp 534.443,70. Rata-rata

pendapatan rumah tangga (PRT) pada tahun yang sama dari pertanian sebesar Rp 59.526.665,00, dan rata-rata pendapatan rumah tangga (PRT) dari non pertanian sebesar Rp 8.600.000,00. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kontribusi manfaat ekonomi (ME) terhadap pendapatan rumah tangga (PRT) dapat di lihat pada Tabel 22.

Tabel 22. Kontribusi Manfaat Ekonomi Terhadap Pendapatan Rumah Tangga Anggota KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Tahun 2017-2018

Tahun	Manfaat Ekonomi		Pendapatan Rumah Tangga		Kontribusi ME (%)
	(Rp/Thn)		(Rp/Thn)		
	MEL	METL	Pertanian	Non Pertanian	
2017	11.191.809,92	210.823,77	59.540.610,30	8.600.000,00	16,73
2018	15.986.216,80	534.443,70	59.526.665,95	8.600.000,00	24,45

Tabel 22 menunjukkan bahwa Kontribusi Manfaat Ekonomi (ME) tahun 2017 adalah sebesar 16,73% dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan sehingga menjadi 24,45%. Artinya Kontribusi atau sumbangan Manfaat Ekonomi (ME) Terhadap Pendapatan Rumah Tangga (PRT) pada tahun 2017 sampai tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 7,52% persen.

Kontribusi dapat di klasifikasikan menjadi lima kategori yaitu: 0% - 19%: Rendah, 20%-39%: Cukup, 40%-59%: Cukup besar, 60%-79%: Besar, dan 80%-100%: Sangat besar (Prasetyo, 2006). Namun meskipun kontribusi manfaat ekonomi terhadap pendapatan rumah tangga mengalami peningkatan, secara keseluruhan pada tahun 2017 dan tahun 2018 kontribusi manfaat ekonomi terhadap pendapatan rumah tangga anggota KUD Karya Maju sebesar 20,49%. Kontribusi ini termasuk kedalam kategori cukup. Untuk rata-rata Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) yang diterima anggota dari SHU pada tahun 2017 sebesar Rp 210.823 dan meningkat menjadi Rp 534.443 pada tahun 2018.

Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) dengan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) pada dasarnya tidak saling mempengaruhi. Sehingga apabila SHU meningkat ataupun menurun tidak berpengaruh terhadap Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) yang diterima anggota saat terjadi transaksi. Namun dari hasil penelitian ini pada Tabel 21 dapat dilihat bahwa manfaat ekonomi mempengaruhi pendapatan rumah tangga (PRT) anggota koperasi KUD Karya Maju.

5.4. Kualitas Pelayanan

5.4.1. Analisis SERVQUAL

Analisis SERVQUAL menyangkut lima aspek pengukuran dan diukur dengan skor 1 sampai 5. Skor (5) merupakan skor tertinggi dan skor (1) merupakan skor terendah. Hal ini bertujuan untuk memperoleh jumlah dan nilai rata-rata dari setiap atribut baik tingkat harapan maupun tingkat kinerja. Untuk lebih jelas mengenai distribusi rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja pelayanan KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak dapat dilihat pada Tabel 23.

Tabel 23. Distribusi Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020

No	Atribut	Rata-rata Harapan (I)	Rata-rata Kinerja (P)	Skor (T)
Dimensi Tangible				
1	Karyawan & pengurus menggunakan pakaian seragam dengan rapi	3,76	1,40	5,26
2	Karyawan memperhatikan kerapian dalam penataan fasilitas yang ada (bunga meja, alat tulis, dll)	4,05	2,30	9,32
3	Karyawan menjaga kebersihan fasilitas (tersedia tempat sampah, lap tangan, weshtafel dan toilet)	4,43	3,00	13,29

Tabel 17 (Lanjutan). Distribusi Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan KUD Karya Maju Desa Berumbang Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020

No	Atribut	Rata-rata Harapan (I)	Rata-rata Kinerja (P)	Skor (T)
4	Karyawan memperhatikan keadaan dan menjaga teknologi sebagai penunjang kegiatan KUD (Komputer, telepon, dan elektronik debit credit)	4,62	3,10	14,32
5	Ketersediaan papan pengumuman, koran atau warta KUD sebagai sumber informasi umum lengkap	3,95	2,50	9,88
6	Kebersihan ruang rapat anggota terjaga	4,36	2,90	12,64
7	Tersedia fasilitas smoking area yang sesuai	3,71	1,10	4,08
8	Kenyamanan ruang tamu baik (jarak antara meja dan kursi sesuai)	4,33	2,90	12,56
9	Area parkir luas, tertata rapi dan terjaga dari sinar matahari/hujan	4,62	3,30	15,25
Dimensi Reliability				
10	Penyelenggaraan RAT tepat waktu	4,17	2,90	12,09
11	Pembagian SHU selalu tepat waktu	4,10	2,80	11,48
12	Waktu kerja (jam buka dan jam tutup) KUD sesuai ketentuan	4,76	4,00	19,04
13	Memiliki relasi kerja sama yang baik antara KUD dengan pihak lain	4,86	4,10	19,93
14	Lokasi kantor KUD strategis	4,88	4,60	22,45
15	Ketersediaan barang waserda yang selalu terpenuhi	4,14	3,10	12,83
16	Apabila produk yang saya inginkan kosong, karyawan selalu menawarkan produk baru	4,10	3,10	12,71
17	Produk yang disediakan di waserda memiliki banayak jenis dan harga yang ditawarkan relatif lebih murah dari pada di kios lain	4,50	3,50	15,75
18	Pelayanan pengurus dan karyawan terkendali	4,83	4,10	19,80
19	Selalu siap sedia untuk memberikan pelayanan	4,17	3,10	12,93
20	Sangat sigap (cepat) dalam memberikna pelayanan	3,86	2,60	10,04

Tabel 17 (Lanjutan). Distribusi Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020

No	Atribut	Rata-rata Harapan (I)	Rata-rata Kinerja (P)	Skor (T)
Dimensi Responsiveness				
21	Karyawan selalu menghormati siapapun yang menjadi konsumen	4,71	3,70	17,43
22	Selalu memberikan informasi dengan jelas dan tepat	4,52	3,50	15,82
23	Karyawan selalu menunjukkan kesungguhan dalam menanggapi keluhan konsumen	4,60	3,80	17,48
24	Selalu meminta maaf saat pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	4,76	3,90	18,56
25	Selalu menyambut/menyapa ketika pelanggan datang dan pergi	3,64	2,40	8,74
26	Pengurus dan karyawan selalu mencari peluang terkait penambahan pangsa pasar penjualan TBS	4,81	4,00	19,24
27	Pihak KUD selalu tanggap untuk memfasilitasi jalan (perbaikan jalan, lampu jalan, dll)	4,95	4,60	22,77
Dimensi Assurance				
28	Selalu memberi sanksi bagi anggota yang tidak mematuhi peraturan KUD	4,21	3,10	13,05
29	Selalu membagikan SHU dengan adil	4,21	3,00	12,63
30	Karyawan dan pengurus selalu jujur dan adil kepada anggota	4,31	3,20	13,79
31	Selalu menyediakan bantuan biaya pengobatan terhadap anggota yang sakit	4,93	4,20	20,71
32	Rancangan bangunan KUD dan segala furniture kuat dan kokoh	4,98	4,90	24,40
33	Keamanan area parkir selalu terjaga	4,81	4,40	21,16
34	Karyawan dan pengurus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang tepat	4,02	3,10	12,46
35	Selalu siap siaga untuk melindungi keamanan anggota	3,62	2,60	9,41
36	Seluruh jajaran kepengurusan selalu bersifat dapat dipercaya	4,60	3,60	16,56

Tabel 17 (Lanjutan). Distribusi Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja Pelayanan KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Tahun 2020

No	Atribut	Rata-rata Harapan (I)	Rata-rata Kinerja (P)	Skor (T)
Dimensi Empathy				
37	Pengurus dan karyawan memiliki pengetahuan dalam mengenali semua nama anggota KUD	3,64	1,90	6,92
38	Selalu memberikan perhatian individual kepada konsumen (melayanai sesuai antrian)	4,29	2,90	12,44
39	Karyawan selalu menghormati konsumen	4,55	3,50	15,93
40	Selalu memberikan kesan nyaman bagi saya (lingkungan bersih dan diatur secara rapi, musik tidak terlalu keras)	4,40	3,30	14,52
41	Memiliki karyawan yang mampu menyelesaikan masalah terkait pelayanan	4,43	3,50	15,51
42	Selalu memberikan hadiah saat ada perayaan hari besar (seperti HUT RI dan HUT Koperasi) kepada anggota aktif	3,52	2,50	8,80
43	Sering memberikan bonus kepada karyawan dan hadiah kepada anggota yang selalu berpartisipasi	3,55	2,50	8,88
44	Memiliki kesabaran yang pantas di banggakan	4,62	3,70	17,09
45	Selalu memberikan dukungan kepada anggota yang ingin memulai usaha	4,98	4,50	22,41
Total		195,86	146,70	652,34

Pada Tabel 22 dapat dilihat bahwa total nilai rata-rata kesenjangan tingkat harapan sebesar 195,86, total nilai rata-rata kesenjangan tingkat kenyataan sebesar 156.70; dan total skor sebesar 652,34.

5.4.2. Customer Satisfaction Index (CSI) Analisis

Customer satisfaction index (CSI) Analisis digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat harapan

dan tingkat kinerja karyawan dan pengurus terhadap atribut dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. *Customer satisfaction index* (CSI) analisis dapat mengkuantitafkan tingkat kepuasan anggota dan mendapatkan seberapa besar indeks kepuasan dari anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan KUD Karya Maju yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Dari Tabel 22 dapat dilihat bahwa nilai output akhir dari analisis SERVQUAL secara berturut-turut adalah sebagai berikut: Rata-rata harapan anggota KUD Karya Maju sebesar 195,86; Rata-rata kinerja pengurus dan karyawan KUD Karya Maju sebesar 146,70; Skor akhir sebesar 652,34. Nilai-nilai ini selanjutnya yang akan dimasukkan kedalam persamaan untuk menghitung CSI, sebagai berikut:

Perhitungan CSI:

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{T}{5Y} \times 100\% \\
 &= \frac{652,34}{5 (195,86)} \times 100 \% \\
 &= 0,6661 \times 100\% \\
 &= 66,61
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan secara keseluruhan output akhir dari analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) yakni nilai kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak pengurus dan karyawan KUD Karya Maju ialah sebesar 66,61%. Nilai ini termasuk kedalam kriteria puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pengurus dan karyawan Koperasi Karya Maju. Namun meskipun demikian perlu dilakukan peningkatan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi di KUD Karya Maju. Untuk lebih jelas mengenai kualitas

pelayanan pengurus dan karyawan KUD Karya Maju per dimensi SERVQUAL dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

5.4.2.1. CSI Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkrit. Artinya kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan yang terlihat langsung seperti fisik bangunan, fasilitasnya, hingga tampilan karyawan dan pengurus yang melayani. Untuk lebih jelas mengenai kualitas pelayanan KUD Karya Maju dimensi *tangible* dapat dilihat pada Tabel 24.

Tabel 24. Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimesni *Tangible* Tahun 2020

No	Atribut	Tingkat Harapan (I)	Tingkat Kinerja (P)	Skor (S) (I x P)
1	Karyawan & pengurus menggunakan pakaian seragam dengan rapi	3,76	1,40	5,26
2	Karyawan memperhatikan kerapian dalam penataan fasilitas yang ada (bunga meja, alat tulis, dll)	4,05	2,30	9,32
3	Karyawan menjaga kebersihan fasilitas (tersedia tempat sampah, lap tangan, weshtafel dan toilet)	4,43	3,00	13,29
4	Karyawan memperhatikan keadaan dan menjaga teknologi sebagai penunjang kegiatan KUD (Komputer, telepon, dan elektronik debit credit)	4,62	3,10	14,32
5	Ketersedian papan pengumuman, koran atau warta KUD sebagai sumber informasi umum lengkap	3,95	2,50	9,88
6	Kebersihan ruang rapat anggota terjaga	4,36	2,90	12,64
7	Tersedia fasilitas smoking area yang sesuai	3,71	1,10	4,08
8	Kenyamanan ruang tamu baik (jarak antara meja dan kursi sesuai)	4,33	2,90	12,56
9	Area parkir luas, tertata rapi dan terjaga dari sinar matahari/hujan	4,62	3,30	15,25
Jumlah		37,83	22,50	96,59

Dari Tabel 24 dapat dilihat bahwa jumlah nilai tingkat harapan sebesar 37,83, jumlah nilai tingkat kinerja sebesar 22,50, dan jumlah skor akhir dimesi *tangible* sebesar 96,59. Nilai-nilai tersebut selanjutnya dimasukkan kedalam persamaan CSI, sehingga diperoleh nilai CSI dimesndi *tangible* sebesar 51,07%

Menurut Wildan (2005) dalam Pratama dkk (2017), nilai tersebut berada dalam kriteria cukup puas dengan rentang nilai 51% - 65,99%.

5.4.2.2. CSI Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* adalah kemampuan sebuah perusahaan atau instansi dalam memberikan layanan bagi pelanggan. *Reliability* lebih bersifat abstrak karena dimensi ini bersinggungan langsung dengan harapan konsumen. Untuk lebih jelas mengenai kualitas pelayanan KUD Karya Maju dimensi *reliability* dapat dilihat pada Tabel 25.

Tabel 25. Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimensi *Reliability* Tahun 2020

No	Atribut	Tingkat Harapan (I)	Tingkat Kinerja (P)	Skor (S) (I x P)
1	Penyelenggaraan RAT tepat waktu	4,17	2,90	12,09
2	Pembagian SHU selalu tepat waktu	4,10	2,80	11,48
3	Waktu kerja (jam buka dan jam tutup) KUD sesuai ketentuan	4,76	4,00	19,04
4	Memiliki relasi kerja sama yang baik antara KUD dengan pihak lain	4,86	4,10	19,93
5	Lokasi kantor KUD strategis	4,88	4,60	22,45
6	Ketersediaan barang waserda yang selalu terpenuhi	4,14	3,10	12,83
7	Apabila produk yang saya inginkan kosong, karyawan selalu menawarkan produk baru	4,10	3,10	12,71
8	Produk yang disediakan di waserda memiliki banyak jenis dan harga yang ditawarkan relatif lebih murah dari pada di kios lain	4,50	3,50	15,75
9	Pelayanan pengurus dan karyawan terkendali	4,83	4,10	19,80
Jumlah		40,34	32,20	146,08

Dari Tabel 24 dapat dilihat bahwa jumlah nilai tingkat harapan sebesar 40,34, jumlah nilai tingkat kinerja sebesar 32,20, dan jumlah skor akhir dimensi *reliability* sebesar 146,08. Nilai-nilai tersebut selanjutnya dimasukkan kedalam persamaan CSI, sehingga diperoleh nilai CSI dimensi *reliability* sebesar 72,43%. Menurut Wildan (2005) dalam Pratama dkk (2017), nilai tersebut berada dalam kriteria puas dengan rentang nilai 66% - 80,99%.

5.4.2.3. CSI Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Biasanya *responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti. Untuk lebih jelas mengenai kualitas pelayanan KUD Karya Maju dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 26.

Tabel 26. Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimensi *Responsiveness* Tahun 2020

No	Atribut	Tingkat Harapan (I)	Tingkat Kinerja (P)	Skor (S) (I x P)
1	Selalu siap sedia untuk memberikan pelayanan	4,17	3,10	12,93
2	Sangat sigap (cepat) dalam memberikna pelayanan	3,86	2,60	10,04
3	Karyawan selalu menghormati siapapun yang menjadi konsumen	4,71	3,70	17,43
4	Selalu memberikan informasi dengan jelas dan tepat	4,52	3,50	15,82
5	Karyawan selalu menunjukkan kesungguhan dalam menanggapi keluhan konsumen	4,60	3,80	17,48
6	Selalu meminta maaf saat pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	4,76	3,90	18,56
7	Selalu menyambut/menyapa ketika pelanggan datang dan pergi	3,64	2,40	8,74
8	Pengurus dan karyawan selalu mencari peluang terkait penambahan pangsa pasar penjualan TBS	4,81	4,00	19,24
9	Pihak KUD selalu tanggap untuk memfasilitasi jalan (perbaikan jalan, lampu jalan, dll)	4,95	4,60	22,77
	Jumlah	40,02	31,60	143,00

Dari Tabel 26 dapat dilihat bahwa jumlah nilai tingkat harapan sebesar 40,02, jumlah nilai tingkat kinerja sebesar 31,60, dan jumlah skor akhir dimesi *responsiveness* sebesar 143,00. Nilai-nilai tersebut selanjutnya dimasukkan kedalam persamaan CSI, sehingga diperoleh nilai CSI dimesndi *responsiveness* sebesar 71,46%. Menurut Wildan (2005) dalam Pratama dkk (2017), nilai tersebut berada dalam kriteria puas dengan rentang nilai 66% - 80,99%.

5.4.2.4. CSI Dimensi Assurance

Dimensi *assurance* adalah dimensi yang berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan konsumen dari pelaku-pelaku usaha. *Assurance* ini dapat diperoleh dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan sanun pelaku usaha terhadap konsumen. Dengan adanya dimensi *assurance* maka kepercayaan pelanggan akan suatu usaha akan meningkat. Untuk lebih jelas mengenai kualitas pelayanan KUD Karya Maju dimensi *assurance* dapat dilihat pada Tabel 27.

Tabel 27. Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimesni Assurance Tahun 2020

No	Atribut	Tingkat Harapan (I)	Tingkat Kinerja (P)	Skor (S) (I x P)
1	Selalu memberi sanksi bagi anggota yang tidak mematuhi peraturan KUD	4,21	3,10	13,05
2	Selalu membagikan SHU dengan adil	4,21	3,00	12,63
3	Karyawan dan pengurus selalu jujur dan adil kepada anggota	4,31	3,20	13,79
4	Selalu menyediakan bantuan biaya pengobatan terhadap anggota yang sakit	4,93	4,20	20,71
5	Rancangan bangunan KUD dan segala furniture kuat dan kokoh	4,98	4,90	24,40
6	Keamanan area parkir selalu terjaga	4,81	4,40	21,16
7	Karyawan dan pengurus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang tepat	4,02	3,10	12,46
8	Selalu siap siaga untuk melindungi keamanan anggota	3,62	2,60	9,41
9	Seluruh jajaran kepengurusan selalu bersifat dapat dipercaya	4,60	3,60	16,56
Jumlah		39,69	32,10	144,18

Dari Tabel 26 dapat dilihat bahwa jumlah nilai tingkat harapan sebesar 39,69, jumlah nilai tingkat kinerja sebesar 32,10, dan jumlah skor akhir dimesi *responsiveness* sebesar 144,18. Nilai-nilai tersebut selanjutnya dimasukkan kedalam persamaan CSI, sehingga diperoleh nilai CSI dimesndi *assurance* sebesar 72,65%. Menurut Wildan (2005) dalam Pratama dkk (2017), nilai tersebut berada dalam kriteria puas dengan rentang nilai 66% - 80,99%.

5.4.2.5. CSI Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* adalah dimensi yang berkaitan dengan kepuasan konsumen yang kaitannya erat dengan perhatian yang tulus dan dekat dengan kepada masing-masing konsumen. Dimensi *empathy* akan membantu suatu perusahaan untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari konsumen dengan spesifik. Untuk lebih jelas mengenai kualitas pelayanan KUD Karya Maju dimensi *empathy* dapat dilihat pada Tabel 28.

Tabel 28. Distribusi Kualitas Pelayanan KUD Karya Maju Dimesni *Empathy* Tahun 2020

No	Atribut	Tingkat Harapan (I)	Tingkat Kinerja (P)	Skor (S) (I x P)
1	Pengurus dan karyawan memiliki pengetahuan dalam mengenali semua nama anggota KUD	3,64	1,90	6,92
2	Selalu memberikan perhatian individual kepada konsumen (melayanai sesuai antrian)	4,29	2,90	12,44
3	Karyawan selalu menghormati konsumen	4,55	3,50	15,93
4	Selalu memberikan kesan nyaman bagi saya (lingkungan bersih dan diatur secara rapi, musik tidak terlalu keras)	4,40	3,30	14,52
5	Memiliki karyawan yang mampu menyelesaikan masalah terkait pelayanan	4,43	3,50	15,51
6	Selalu memberikan hadiah saat ada perayaan hari besar (seperti HUT RI dan HUT Koperasi) kepada anggota aktif	3,52	2,50	8,80
7	Sering memberikan bonus kepada karyawan dan hadiah kepada anggota yang selalu berpartisipasi	3,55	2,50	8,88
8	Memiliki kesabaran yang pantas di banggakan	4,62	3,70	17,09
9	Selalu memberikan dukungan kepada anggota yang ingin memulai usaha	4,98	4,50	22,41
Jumlah		37,98	28,30	122,49

Dari Tabel 28 dapat dilihat bahwa jumlah nilai tingkat harapan sebesar 37,98, jumlah nilai tingkat kinerja sebesar 28,30, dan jumlah skor akhir dimesi *empathy* sebesar 122,49. Nilai-nilai tersebut selanjutnya dimasukkan kedalam persamaan CSI, sehingga diperoleh nilai CSI dimesndi *assurance* sebesar 64,50%. Menurut Wildan (2005) dalam Pratama dkk (2017), nilai tersebut berada dalam kriteria cukup puas dengan rentang nilai 51% - 65,99%.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata usia pengurus 46,33 tahun, usia karyawan 28,5 tahun, dan usia anggota 44,42 tahun yang termasuk kedalam usia produktif. Seluruhnya jenis kelamin pengurus laki-laki, karyawan 4 orang laki-laki dan 6 orang perempuan, serta anggota 36 orang laki-laki dan 6 orang perempuan. Rata-rata tingkat pendidikan pengurus, karyawan, dan anggota KUD Karya Maju adalah SMA. Rata-rata tanggungan keluarga pengurus 3 orang, karyawan 1,5 setara dengan 2 orang dan anggota 3,02 setara dengan 3 orang. Rata-rata pengalaman berusaha pengurus 15,33 tahun, karyawan 5,3 tahun, dan anggota 12,26 tahun.
2. Nilai manfaat ekonomi yang diterima sebagai anggota koperasi adalah sebagai berikut:
 - a. Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) dari unit usaha TBS, Pupuk, dan Pinjaman di KUD Karya Maju Desa Berambung Baru pada tahun 2017 sebesar Rp 4.969.163.604,00 dan mengalami peningkatan sebesar Rp 1.780.517.508,85 sehingga MEL pada tahun 2018 menjadi Rp 6.749.681.112,85. Unit usaha TBS merupakan unit usaha yang menyumbang MEL tertinggi bagi koperasi.
 - b. Rata-rata Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) dari SHU yang diterima anggota KUD Karya Maju Desa Berambung Baru pada tahun 2017 sebesar Rp 210.823,77 dan meningkat sebesar Rp 323.619,93 sehingga menjadi Rp 534.443,70 pada tahun 2018.

3. Kontribusi Manfaat Ekonomi (ME) terhadap Pendapatan Rumah Tangga (PRT) pada tahun 2017 sebesar 16,73% dan mengalami peningkatan sebesar 7,52% pada tahun 2018 sehingga menjadi 24,25%. Namun meskipun kontribusi pada tahun 2017 sampai tahun 2018 mengalami peningkatan, persentase kenaikan tersebut termasuk kedalam kategori kontribusi rendah.
4. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KUD Karya Maju Desa Berumbung Baru pada tahun 2020 sebesar 66,61%. Hal ini berarti sebagian besar anggota koperasi tersebut sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan pengurus KUD Karya Maju. Namun analisis CSI per dimensi memiliki hasil yang berbeda-beda, yakni sebagai berikut: (1) Dimensi *tangible* memiliki nilai SCI sebesar 51,07% dengan kriteria cukup puas, (2) Dimensi *reliability* memiliki nilai CSI sebesar 72,43% dengan kriteria puas, (3) Dimensi *responsiveness* memiliki nilai CSI sebesar 71,46% dengan kriteria puas, (4) Dimensi *assurance* memiliki nilai CSI sebesar 72,65% dengan kriteria puas, dan (5) Dimensi *empathy* memiliki nilai CSI sebesar 64,50% dengan kriteria cukup puas. Dari kelima dimensi tersebut sebaiknya pengurus dan karyawan meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi *tangible* dan dimensi *empathy* agar kualitas pelayanan KUD Karya Maju semakin baik, sehingga anggota koperasi merasa puas dengan pelayanan tersebut.

6.2. Saran

1. Bagi peneliti, diharapkan karya tulis ilmiah ini dapat menjadi sumber pengetahuan dan menjadi penambah wawasan mengenai Koperasi.
2. Bagi pihak pengurus dan karyawan KUD Karya Maju diperlukan peningkatan pendidikan agar lebih baik dalam melakukan pengelolaan koperasi tersebut sehingga dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada anggota koperasi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan karya tulis ilmiah menjadi sumber referensi dalam penulisan karya tulis ilmiah dan mengembangkan penelitian ini dengan cara menambah faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi manfaat ekonomi dan kualitas pelayanan koperasi yang diterima anggota.
4. Bagi masyarakat umum diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan positif dan dapat meningkatkan pengetahuan terkait perkoperasian serta menjadi pertimbangan untuk menjalankan sebuah usaha koperasi agar koperasi tersebut dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahannya. Departemen Agama RI. Jakarta
- Adenk, S. 2013. Akuntansi Koperasi. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Ansharullah. 2013. Ekonomi Koperasi. Pekanbaru: Cerdas Press, Pekanbaru
- Asidiki, A. 2016. Analisis Manfaat Ekonomi (Kasus Koperasi Unit Desa Flamboyant) Di Desa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau). Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau, Pekanbaru [Tidak Dipublikasikan].
- Azhari., Syechalad, M., Hasan, I., and Majid, M.S.A. . *The Role of Cooperative in the Inconesian Economy*. International Journal of Humanities and Social Science Invention (IJHSSI), Vol. 6, No. 10, 2017, pp. 43-46.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak. 2019. Siak Dalam Angka. Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak, Siak
- Badan Pusat Statistik Riau. 2017. Riau Dalam Angka. Badan Pusat Statistik Riau, Pekanbaru
- Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah Provinsi Riau. 2018. Riau Dalam Angka. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah Provinsi Riau, Pekanbaru
- Dinata, A. S., D. A. H. Lestari, dan H. Yanfika. 2014. Pendapatan Petani Jagung Anggota dan Nonanggota Koperasi Tani Makmur Desa Natar Kabupaten Lampung Selatan. JIIA, 2 (3): 206-213
- Eliyawati, W. N. S dan S.A. Putra. 2016. Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. JMA, 4 (1): 68-80
- Hamzah, I. 2017. Koperasi Dalam Perspektif hukum Islam (Telaah Kritis Pemikiran Hukum Islam Taqiyyuddin al-Nabhāni). Jurnal Kajian Hukum Islam. IAIN Purwokerto. 11,(1): 56-68.
- Hannel, A. 1989. Organisasi Koperasi. Unpad, Bandung
- Hasanah. U. 2019. Analisis Manfaat Ekonomi Langsung Yang Diperoleh Anggota KUD Usahatani Mandiri Di Desa Air Putih Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau, Pekanbaru [Tidak Dipublikasikan]

- Hidayatullah, A. 2014. Analisis Pendapatan dan Kontribusi Usaha Tani Perkebunan Karet Rakyat Terhadap Pendapatan Rumah Tangga Petani. Studi kasus; di Desa Wonosari Kabupaten Aceh Tamiang. Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Syiah Kuala Darussalam, Banda Aceh [Online] Diakses Tanggal 2 Februari 2020.
- Irawan, H. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Computindo, Jakarta (ID)
- Kataren N. 2007. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Koperasi Credit Union Dalam Pemberdayaan Masyarakat (Study Kasus: Koperasi Credit Union Partisipasi Suka Makmur Kecamatan Sibolangit, Deli Serdang). Jurnal Harmoni Sosial, 1 (3):138-146
- Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Maju 2018. Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Tahun Anggaran 2018. Kecamatan Dayun, Kabupaten Saik
- Nasution, M. 2008. Koperasi Manajemen Ekonomi Nasional. PIR & LPEK, Jakarta (ID)
- Novianita dan S. Hadi. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang. EEAJ, 6 (2): 591-601
- Pemerintah Republik Indonesia. 2012. Undang-undang No. 17 Tahun 2012. Tentang Perkoperasian, Jakarta
- Pratama, L, A. V.S. Hubeis, dan N. H. Panjaitan. 2017. Analisis Tingkat kepuasan anggota dan strategi pengembangan koperasi (Studi Kasus koperasi kredit sehati Jakarta). Journal, 12 (1): 104-115
- Putera. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus KUD Harapan Maju Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau, Pekanbaru [Tidak Dipublikasikan]
- Ropke, J. 2003. Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen. Salemba Empat, Jakarta
- Rudianto. 2010. Akuntansi Koperasi. Edisi Kedua. Erlangga, Jakarta
- Rusidi, dan M. Suratman. 2002. 20 Pokok Pemikiran Tentang Pembanguan Koperasi. Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN), Bandung
- Sari. F. 2018. Analisis Manfaat Ekonomi Dan Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Setia Tani Desa

- Makmur Sejahtera Kecamatan Gunung Sahilan Kabupaten Kampar. Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau, Pekanbaru [Tidak Dipublikasikan].
- Seta. A. P. 2016. Manfaat Ekonomi Dan Non Ekonomi Koperasi Gunung Madu Di PT Gunung Madu Plantations Kabupaten Lampung Tengah. JIIA, 4, (2): 168-177. MEI 2016
- Siagian, Sondang., P. 2008. Manajemen Sumberdaya Manusia (Edisi Pertama). Binapura Aksara, Jakarta
- Sianipar, J.P.G. 2008. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Lembaga Admisistrasi Negara, Jakarta
- Sidik, S. P dan B. Sudjana. 2010. Pemberdayaan Koperasi Unit Desa Melalui Analisis Faktor-Faktor Kunci Manajemen. Kabupaten Garut. Jurnal Agrikultura, 21 (1): 21 30
- Siregar, S. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. PT Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta
- Subandi. 2010. Ekonomi Koperasi : Teori dan Praktek. Penerbit: Alfabeta Bandung
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung
- Sulistyowati. 2015. Manfaat Ekonomi Langsung dan Kinerja Keuangan (KUD) Mitra Usaha Desa Buatan Baru Kecamatan Kerinci Kanan Kabupaten Siak. Skripsi Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau [Tidak Dipublikasikan]
- Sunaryo. 2004. Psikologi Untuk Pendidikan. EGC, Jakarta
- Salman dan Tumarjiyanto. 2014. Analisis Keuangan Kinerja Koperasi: Studi Kasus Pada KUD Manunggal Abadi Di Desa Tapung Lestari Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar. Jurnal Dinamika Pertanian. XXIX. (1): 57-68. April 2014
- Wiandhani. 2016. Analisis Manfaat Ekonomi dan Non Ekonomi Koperasi Perikanan ISM Mitra Karya Bahari. JIIA, 4 (1), JANUARI 2016
- Widodo. S. M., dan J. Sutopo. 2018. Metode *Customer Sastification Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* Model *Bussiness to Customer*. Jurnal Informatika UPGRIS, 4, (1): 38-45