

**KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT PARTISIPASI
ANGGOTA KUD SWAMITRA MEKAR SARI DI
KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR
PROVINSI RIAU**

OLEH:

WAHYUDA SUDARNO

154210179

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

**KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT PARTISIPASI
ANGGOTA KUD SWAMITRA MEKAR SARI DI
KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR
PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

**NAMA : WAHYUDA SUDARNO
NPM : 154210179
JURUSAN : AGRIBISNIS**

**KARYA ILMIAH INI TELAH DI PERTAHANKAN DALAM UJIAN
KOMPREHENSIF YANG DILAKSANAKAN PADA TANGGAL 06 APRIL
2022 DAN TELAH DISEMPURNAKAN SESUAI SARAN YANG TELAH
DISEPAKATI SERTA KARYA ILMIAH INI MERUPAKAN SYARAT
PENYELESAIAN STUDI PADA FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Marliati, M.Si

Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Islam Riau

Ketua Program Studi
Agribisnis

Dr. Ir. Siti Zahrah, MP

Sisca Vaulina, SP.MP

ABSTRAK

WAHYUDA SUDARNO (154210179). Kualitas Pelayanan dan Tingkat Partisipasi Anggota KUD Swamitra Mekar Sari di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Dibawah Bimbingan Ibu Dr. Ir. Marliati, M.Si.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi KUD untuk meningkatkan partisipasi anggota, oleh sebab itu anggota perlu memperhatikan kualitas pelayanan agar tetap baik. Tujuan penelitian untuk menganalisis: 1) Karakteristik, anggota, pengurus, karyawan dan profil KUD Swamitra Mekar Sari, 2) Kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi anggota terhadap KUD Swamitra Mekar Sari, 3) Hubungan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota yang diberikan KUD Swamitra Mekar Sari. Penelitian ini dilakukan di KUD Swamitra di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik *multistage sampling* (gugus bertahap). Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara langsung menggunakan kuesioner data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Karakteristik, anggota, pengurus, karyawan umur berkisar antara 28-72 tahun dengan berkisar umur 28-42 tahun sebesar 30%. Tingkat pendidikan mulai dari SD sampai Perguruan Tinggi di dominasi pendidikan SD sebanyak 40%. Jenis kelamin laki-laki 73,33%. Dan rata-rata pengalaman kerja anggota, pengurus dan karyawan rata-rata 10 tahun. 2) Kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi anggota terdiri dari pelayanan dalam Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy memperoleh nilai dengan kategori yang baik, Artinya bahwa secara keseluruhan pelayanan di Koperasi Swamitra Mekar Sari sudah baik dilihat dari aspek-aspek kualitas pelayanan, dan hasil dari tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, tingkat partisipasi dalam kegiatan/pelayanan, tingkat partisipasi dalam evaluasi program, tingkat partisipasi dalam hak dan kewajiban dan tingkat partisipasi dalam bidang permodalan koperasi juga memperoleh nilai dengan kategori yang baik. Artinya secara keseluruhan tingkat partisipasi anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari sudah baik dan berhasil. Serta pengurus dan karyawan dinilai sudah bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dikoperasi. 3) Hasil analisis diketahui terdapat hubungan yang kuat dan signifikan pada taraf uji 1 persen (sangat signifikan). Artinya, bahwa pelayanan dalam organisasi koperasi memiliki hubungan dengan tingkat partisipasi anggota dengan baik dan semakin baik pelayanan di koperasi semakin baik partisipasinya.

Kata Kunci: Koperasi, Pelayanan dan tingkat partisipasi

ABSTRACT

WAHYUDA SUDARNO (154210179) . Service Quality and Participation Level of Swamitra Mekar Sari KUD Members in Tapung District, Kampar Regency, Riau Province. Under the Guidance of Mrs. Dr. Ir. Marliati, M.Si

Service quality is a very important factor for KUD to increase member participation, therefore members need to pay attention to service quality in order to remain good. The aims of the study were to analyze: 1) Characteristics, members, management, employees and profiles of KUD Swamitra Mekar Sari, 2) Quality of service and level of member participation in KUD Swamitra Mekar Sari, 3) The relationship between service quality and member participation provided by KUD Swamitra Mekar Sari. This research was conducted at KUD Swamitra in Bukit Kemuning Village, Tapung District, Kampar Regency, Riau Province. The sample selection was carried out using a multistage sampling technique. Data was collected by conducting direct interviews using primary and secondary data questionnaires. The data analysis technique used in this research is correlation analysis. The results showed that: 1) Characteristics, members, management, employees aged between 28-72 years with an average age of 28-42 years by 30%. The level of education ranging from elementary to tertiary education is dominated by elementary education as much as 40%. Male gender 73.33%. And the average work experience of members, administrators and employees is around 10 years. 2) The quality of service and the level of participation of members consisting of services in Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy scored in a good category, meaning that overall services at the Swamitra Mekar Sari Cooperative are good and can be seen from the quality aspects services, and results from level participation in decision-making, level participation in activities/services, level participation in program evaluation, level participation in rights and obligations and level participation in the field of cooperative capital also obtained scores with good categories. This means that the overall level of participation of members of the Swamitra Mekar Sari Cooperative is good and successful. As well as management and employees are considered to have been responsible for carrying out the duties of the cooperative. 3) The results of the analysis show that there is a strong and significant relationship at the 1 percent test level (very significant). This means that the service in cooperative organizations has a good relationship with the level of member participation and the better the service in the cooperative the better the participation.

Keywords: Cooperative, Service and participation rate

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanawata'ala yang telah memberikan anugerah Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Tingkat Partisipasi Anggota KUD Swamitra Mekar Sari di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau”

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Ir. Marliati. M.Si. selaku dosen Pembimbing yang telah memberi pengarahan dan bimbingan selama usulan penelitian ini dilakukan.
2. Dekan Fakultas Pertanian, Ketua Jurusan dan Dosen Program Studi Agribisnis
3. Kedua orangtua dan keluarga yang telah banyak membantu penulis baik dalam doa maupun materi.
4. Teman-teman yang telah membantu memberikan masukan dan motivasi kepada penulis.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini, telah diupayakan sebaik mungkin, namun apabila terdapat kekurangan, penulis mengharap masukan dan saran perbaikan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 31 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.	6
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep Pelayanan dalam Perspektif Islam	8
2.1.1. Konsep Pelayanan Perspektif Islam	12
2.1.2. Konsep Partisipasi dalam Perspektif Islam	13
2.2. Karakteristik Anggota, Pengurus dan Karyawan Koperasi..	14
2.3. Profil Koperasi	18
2.3.1. Sejarah koperasi	19
2.3.2. Visi Misi Koperasi	25
2.3.3. Struktur Organisasi.....	26
2.3.4. Bidang Usaha	27
2.4. Konsep Koperasi	28

2.4.1. Pengertian Koperasi	29
2.4.2. Ciri-Ciri Koperasi.....	30
2.4.3. Prinsip-Prinsip Koperasi	31
2.5. Konsep dasar kualitas pelayanan(SERVQUAL).....	33
2.6. Konsep Partisipasi	35
2.6.1. Pengertian Partisipasi	35
2.6.2. Macam-Macam Partisipasi dalam Masyarakat	36
2.6.3. Konsep Partisipasi dalam Koperasi.....	38
2.6.4. Peranan Partisipasi Anggota dalam Pengembangan Koperasi.....	41
2.7. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi.....	43
2.8. Metode Korelasi dan Rank Spearman (rs)	44
2.9. Penelitian Terdahulu	45
2.10. Kerangka Berpikir Penelitian	49
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	53
3.1. Metode Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	53
3.3. Teknik Pengumpulan Data	54
3.4. Konsep Operasional.....	55
3.5. Analisis Data.....	58
3.5.1. Analisis Karakteristik Anggota KUD Swamitra.....	58
3.5.2. Analisis Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra	58
3.5.3 Analisis Hubungan Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi	64

IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	66
4.1. Geografi dan Topografi Daerah Penelitian	66
4.2. Keadaan Penduduk.....	66
4.3. Tingkat Pendidikan	68
4.4. Mata Pencaharian Penduduk	69
4.5. Fasilitas Umum	70
4.6. Penggunaan Lahan	71
4.7 Pertanian.....	72
4.8 Ekonomi	73
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	76
5.1. Karakteristik Anggota, Pengurus dan Karyawan dan Profil Usaha.....	76
5.1.1. Karateristik Anggota, Pengurus dan Karyawan	76
5.1.1.1 Umur.....	76
5.1.1.2 Tingkat Pendidikan.....	77
5.1.1.3 Jenis Kelamin	78
5.1.1.4. Pengalaman Menjadi Anggota, Pengurus dan Karyawan.....	79
5.1.2 Profil KUD Swamitra Mekar Sari.....	80
5.1.2.1. Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Swamitra Mekar Sari	80
5.1.2.2. Visi-Misi KUD.....	81
5.1.2.3. Struktur Organisasi.....	81
5.1.2.4. Bidang Usaha Simpan Pinjam.....	82

5.1.2.5. Bidang Usaha Penyediaan Saprotan (Sarana Produksi Pertanian)	83
5.2. Analisis Kualitas Pelayanan Pengurus KUD Swamitra Mekar Sari	83
5.3.1. Tingkat Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	84
5.3.2. Tingkat Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	86
5.3.3. Tingkat Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	87
5.3.4. Tingkat Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	89
5.3.5. Tingkat Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i>	91
5.4. Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari	93
5.4.1. Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan.....	94
5.4.2. Partisipasi Dalam Kegiatan/Pelayanan.....	95
5.4.3. Partisipasi Dalam Evaluasi Program	96
5.4.4. Partisipasi Dalam Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi.....	98
5.4.5. Partisipasi Anggota Dalam Bidang Permodalan	99
5.5. Hubungan Pelayanan Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Yang Diberikan KUD Swamitra Mekar Sari.....	100
5.5.1. Hubungan Antara <i>Tangible</i> Terhadap Partisipasi Anggota.....	101
5.5.2. Hubungan Antara <i>Reliability</i> Terhadap Partisipasi Anggota	101
5.5.3. Hubungan Antara <i>Responsiveness</i> Terhadap Partisipasi Anggota.....	102
5.5.4. Hubungan Antara <i>Assurance</i> Terhadap Partisipasi Anggota.....	102
5.5.5. Hubungan Antara <i>Empathy</i> Terhadap Partisipasi Anggota.....	103

VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
6.1. Kesimpulan.....	104
6.2. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN	114



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Perkembangan pembangunan koperasi di Provinsi Riau Tahun 2016 – 2020.....	2
2. Jumlah Koperasi Menurut Kabupaten di Provinsi Riau Tahun 2020.....	3
3. Jumlah Koperasi Unit Desa Menurut Kecamatan di Kabupaten Kampar Tahun 2020.....	4
4. Jumlah Anggota KUD Swamitra Berdasarkan Kelompok Tani yang telah ditentukan untuk dijadikan Sebagai Sampel dalam Penelitian ini Tahun 2020	54
5. Variable dan Indikator Bentuk Pelayanan KUD	59
6. Variabel dan Indikator Bentuk Partisipasi KUD.....	60
7. Kategori Jawaban.....	61
8. Pedoman Untuk Memberikan Penilaian Terhadap Tingkat Pelayanan dan Partisipasi.....	62
9. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	64
10. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Menurut Jenis Kelamin, Tahun 2020.....	67
11. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020.....	67
12. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Menurut Tingkat Pendidikan, Tahun 2020.....	69
13. Distribusi jumlah penduduk Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Berdasarkan Mata Pencaharian, Tahun 2020.	70
14. Distribusi Fasilitas Umum yang Terdapat di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020	71
15. Distribusi Penggunaan Lahan Menurut Pemanfaatannya di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020	72
16. Distribusi Pertanian di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020.....	73

17. Distribusi Ekonomi di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020.....	74
18. Distribusi Umur Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Swamitra Mekar Sari Tahun 2020	77
19. Distribusi Tingkat Pendidikan Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Swamitra Mekar Sari Tahun 2020	78
20. Distribusi Jenis Kelamin Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Swamitra Mekar Sari Tahun 2020	79
21. Distribusi Pengalaman Anggota, Pengurus Karyawan KUD Swamitra Mekar Sari Tahun 2020	80
22. Penilaian Terhadap Variabel Tingkat Pelayanan pada KUD Swamitra Mekar Sari Secara Keseluruhan.....	83
23. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi Tangible KUD Swamitra Mekar Sari.....	85
24. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi Reliability KUD Swamitra Mekar Sari.....	86
25. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi Responsiveness KUD Swamitra Mekar Sari	88
26. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi Assurance KUD Swamitra Mekar Sari	90
27. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi Empathy KUD Swamitra Mekar Sari	92
28. Penilaian Secara Keseluruhan Analisis Partisipasi Anggota Koperasi pada Koperasi Swamitra Mekar Sari di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung.....	94
29. Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari dalam Pengambilan Keputusan.....	95
30. Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari Dalam Kegiatan/Pelayanan.....	96
31. Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari Terhadap Evaluasi Program.....	97
32. Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari Dalam Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi	98

33. Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari Dalam Bidang Permodalan.....	99
34. Hasil Analisis Hubungan Pelayanan Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mekar Sari.....	100



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Hubungan Timbal Balik Antara petani dan KUD Swamitra	5
2.	Skema Kerangka Pemikiran Penelitian.....	52
3.	Rapat Anggota Tahunan 2020	82



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1.	Daftar Jumlah Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari yang Tergabung dalam 10 Kelompok Tani..... 114
2.	Karakterisrik Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari di Desa Bukit Kemuning Tahun 2020..... 115
3.	Karakterisrik Pengurus Koperasi Swamitra Mekar Sari di Desa Bukit Kemuning Tahun 2020..... 116
4.	Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan 117
5.	Variabel dan Indikator Prtisipasi Anggota 118
6.	Output Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Tingkat Partisipasi Anggota KUD Swamitra Mekar Sari di Kabupaten Kampar..... 119

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum yang berlandaskan pada asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi serta terdiri dari beberapa anggota didalamnya. Koperasi merupakan sarana peningkatan kemajuan ekonomi bagi anggota dan masyarakat. Salah satu pelaku ekonomi koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berusaha menggerakkan potensi sumber daya ekonomi demi memajukan kesejahteraan. Hal ini sesuai dengan tujuan koperasi khususnya untuk memajukan kesejahteraan anggotanya, dan masyarakat pada umumnya. Oleh sebab itu, koperasi perlu dibina secara profesional baik dalam bidang organisasi maupun dalam mental usaha.

Koperasi merupakan wadah masyarakat untuk bekerjasama secara sukarela berdasarkan kesamaan tujuan, kebutuhan, kesamaan aktivitas dan bentuk oleh masyarakat untuk kepentingan masyarakat itu sendiri. Koperasi diharapkan mampu menjadi penggerak ekonomi rakyat, menjadi sarana untuk mengatasi masalah-masalah pokok pembangunan, khususnya dan masyarakat pada umumnya, koperasi berperan dan bertugas untuk mempersatukan, mengerahkan, membina, dan mengembangkan potensi, daya kreasi, daya usaha rakyat untuk meningkatkan produksi dan mewujudkan tercapainya pendapatan yang adil dan kemakmuran yang merata.

Melalui koperasi, berbagai program pengembangan sektor pertanian dan industri rakyat yang umumnya dikelola pengusaha kecil bisa dijalankan dengan ekonomi skala besar, lebih efisien dan efektif. Dalam rangka membangun dan mengembangkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada

umumnya, koperasi berperan dan bertugas untuk mempersatukan, mengerahkan, membina, dan mengembangkan potensi, daya kreasi, daya usaha rakyat untuk meningkatkan produksi dan mewujudkan tercapainya pendapatan yang adil dan kemakmuran yang merata.

Perkembangan koperasi mengalami pasang surut sesuai dengan kegiatan unit usaha dan iklim Lingkungannya. Koperasi diharapkan mampu tumbuh sebagai organisasi dan badan usaha yang dapat berperan sesuai UU perkoprasian No.25 Tahun 1992 serta diharapkan juga mampu berkembang secara kualitas maupun kuantitas dan berhasil memajukan unit usaha yang terdapat didalam koperasi, sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

Pada tahun 2016 sampai tahun 2020, rata-rata pembangunan koperasi mengalami peningkatan, peningkatan tersebut juga terjadi di Provinsi Riau. Selengkapny perkembangan pembangunan koperasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Perkembangan Pembangunan Koperasi di Provinsi Riau Tahun 2016-2020

No	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Perkembangan (%)
1.	2016	399	-
2.	2017	410	2,76
3.	2018	420	2,43
4.	2019	435	3,33
5.	2020	450	3,46

Sumber: BPS Indonesia 2021

Berdasarkan Tabel 1, Perkembangan di Provinsi Riau mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tahun 2017 perkembangan pembangunan koperasi mengalami peningkatan sebesar 2,76% menjadi 410 orang dari tahun 2016 hanya 399 orang. Begitu pula tahun 2018, 2019, dan 2020 terus meningkat sebesar

2,43%, 3,33%, dan 3,46%. Meningkatnya jumlah anggota koperasi menunjukkan bahwa koperasi mampu memberikan pelayanan yang baik bagi anggota dan masyarakat. KUD Swamitra adalah KUD yang terdaftar sebagai koperasi terbaik di Provinsi Riau yang mendapatkan penghargaan koperasi yang berprestasi tingkat Nasional dari Gubernur Riau pada tahun 2020. Berdasarkan data koperasi aktif di Provinsi Riau tahun 2019 menunjukkan bahwa Kabupaten Kampar jumlah koperasi sebanyak 285 unit dan jumlah anggota sebanyak 44.857 orang. Jumlah koperasi menurut Kabupaten di Provinsi Riau tahun 2020 disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Koperasi Menurut Kabupaten di Provinsi Riau Tahun 2020

No	Kabupaten / Kota	Koperasi (Unit)	Anggota (Orang)
1	Kuantan Singingi	143	32.911
2	Indragiri Hulu	181	29.353
3	Indragiri Hilir	175	8.867
4	Pelalawan	170	28.561
5	Siak	193	26.291
6	Kampar	285	44.857
7	Rokan Hulu	184	28.767
8	Bengkalis	670	10.489
9	Rokan Hilir	290	18.324
10	Kepulauan Meranti	95	686
11	Pekanbaru	399	40.657
12	Dumai	162	8.192
Jumlah/Total		2.947	277.955

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Riau, Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 2, Kabupaten Kampar merupakan salah satu kabupaten yang berpotensi menjadi areal pengusahaan tanaman perkebunan, khususnya kelapa sawit. Untuk mempermudah pengolahan lahan kelapa sawit dan memanfaatkan program pemerintahan, maka dinas transmigrasi menempatkan penduduk transmigran yang berasal dari pulau jawa ke kabupaten tersebut. Kemudian Dinas Transmigrasi dan perusahaan industri bekerjasama dengan

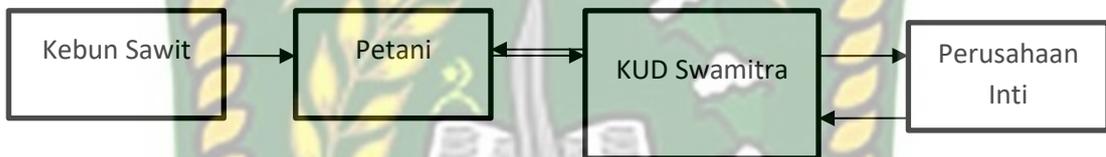
penduduk transmigran untuk menerapkan pola kemitraan Inti-plasma. Dengan adanya pola Inti-Plasma, maka masyarakat transmigran memiliki peluang untuk membentuk Koperasi Unit Desa (KUD) yang bergerak dalam bidang produksi Tandan Buah Segar (TBS) kelapa sawit. Hal tersebut untuk mempermudah kegiatan penyaluran hasil produksi Tandan Buah Segar (TBS) masyarakat transmigran dan perusahaan kemitraan Inti-plasma di daerah tersebut. Pada awalnya sistem yang diterapkan antara perusahaan inti dengan petani plasma adalah sistem bagi hasil dan sampai akhirnya petani mampu berdiri sendiri untuk mengolah perkebunannya. Jumlah Koperasi Unit Desa Menurut Kecamatan di Kabupaten Kampar dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Koperasi Unit Desa Menurut Kecamatan di Kabupaten Kampar Tahun 2020

No	Kecamatan	Jumlah (unit)
1	XIII Koto Kampar	17
2	Tapung Hulu	45
3	Kampar Kiri	24
4	Siak Hulu	37
5	Tapung Hilir	53
6	Tapung	67
7	Kampar Kiri Hulu	5
8	Tambang	26
9	Kampar Kiri Hilir	17
10	Gunung Sahilan	13
11	Kampar Kiri Tengah	16
12	Kuok	16
13	Salo	11
14	Perhentian Raja	10
15	Kampar	23
16	Bangkinang	17
17	Kampar Timur	25
18	Bangkinang Kota	58
19	Kampar Utara	12
20	Rumbio Jaya	13
21	Koto Kampar Hulu	9
Total		514

Sumber: BPS Kampar, Tahun 2021

Tabel 3. menunjukkan bahwa jumlah KUD di Kecamatan Tapung lebih banyak dibandingkan dengan Kecamatan lainnya yaitu berjumlah 67 unit. Salah satu KUD yang berada di Kecamatan Tapung adalah KUD Swamitra yang terletak didesa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung. KUD Swamitra merupakan Koperasi yang dibentuk oleh petani plasma dan sebagai salah satu wadah usaha penyalur TBS ke perusahaan inti. Secara terperinci hubungan antara perkebunan, petani plasma, KUD Swamitra dan Perusahaan Inti dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Hubungan Timbal Balik Antara petani dan KUD Swamitra

Berdasarkan Gambar 1. Dapat dilihat hubungan timbal balik antara petani dengan KUD Swamitra. Petani menyalurkan produk TBS kelapa sawit kepada KUD. KUD memberikan pelayanan kepada petani baik pelayanan secara ekonomi mau pun sosial. Pelayanan secara ekonomi berhubungan dengan pelayanan tidak langsung dalam kegiatan unit usaha yang disediakan koperasi, sedangkan pelayanan secara sosial berhubungan dengan pelayanan langsung yang dirasakan kualitasnya yang dirasakan anggota.

Tanpa partisipasi anggota KUD Swamitra tidak akan berfungsi dengan baik. Oleh sebab itu, jasa pelayanan maksimal sangat dibutuhkan oleh anggota koperasi. Hal tersebut dikarnakan selain koperasi sebagai lembaga pelayanan, juga akan memberikan kenyamanan bagi anggota dalam berinteraksi dengan koperasi.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat di rumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik anggota, pengurus, karyawan dan profil KUD Swamitra Mekar Sari?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi anggota KUD Swamitra Mekar Sari ?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi anggota KUD Swamitra Mekar Sari?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Karakteristik anggota, pengurus, karyawan dan profil KUD Swamitra Mekar Sari
2. Kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi anggota terhadap KUD Swamitra Mekar Sari
3. Hubungan kualitas pelayanan dan partisipasi anggota yang diberikan KUD Swamitra Mekar Sari

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengurus koperasi, di harapkan dapat membantu mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota.
2. Bagi Pemerintah, diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan sebagai evaluasi untuk pembangunan koperasi di Indonesia
3. Bagi Akademisi, di harapkan berguna sebagai bahan informasi ilmiah khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan koperasi.

1.4. Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai batasan – batasan agar dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Batasan atau ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik anggota, pengurus, karyawan meliputi: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman dan aspek profil KUD Swamitra, meliputi: sejarah, visi misi KUD, struktur organisasi dan bidang usaha.
2. Kualitas pelayanan KUD Swamitra Mekar Sari, terdiri dari aspek: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (keterjaminan), *Empathy* (perhatian)
3. Tingkat partisipasi anggota KUD Swamitra Mekar Sari, terdiri aspek: pengambilan keputusan, pelaksanaan kegiatan, evaluasi program, hak dan kewajiban, bidang permodalan
4. Hubungan kualitas pelayanan dan tingkat partisipasi anggota KUD Swamitra Mekar Sari

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan dalam Perspektif Islam

Menurut ensiklopedi islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat al qur'an :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالتَّعَدُّوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (Al-Maidah 5:2)

Artinya : Dan tolong menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya (Al-maidah 5 :2)

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa:

الدُّعَا إِلَى الْكَيْدِ كَغَاظِ الْم

Artinya: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (Hr. Muslim)

Maksud hadist diatas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

2. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.¹⁴

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُشْكُرُونَ
الْعِدَّةَ وَاتَّقُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.

Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Rahiyallahu ‘Anhu, ia berkata: Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi Wasallam bersabda yang berbunyi:

يَسِّرُوا وَلَا تَعْسِرُوا وَبَشِّرُوا وَلَا تَقْبِرُوا

Artinya: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.(Muttafaq ‘Alaih)

3. Prinsip Persamaan (Musawah)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia. Golongan pertama adalah mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. Golongan yang kedua adalah orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah.

4. Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

5. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin)

Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda:

مَنْ خَدَمَ الْدَفْقَةَ خَدِمَ الْخَيْدَ

Artinya: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan

6. Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah)

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik.

Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut islam yaitu:

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya
3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur’an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur’an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami rasulullah mengatakan “saidul kaunkhalimuhum” (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.

2.1.1. Konsep Pelayanan Perspektif Islam

Pada dasarnya sebuah pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan itu sendiri maka supaya pelayanan menjadi sebuah berkualitas dan memiliki keseragaman, kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan karena melalui standar akan menjadi tolok ukur bagi perusahaan dan pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal tersebut dan setelah menerima jasa itu, tentu mereka akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Apabila jasa yang diterima sesuai harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan sebaliknya jika jasa diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting karena dengan pelayanan yang baik akan menciptakan simpati dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat Simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga Dalam islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau pelayanan jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas bagi orang lain. Seperti yang dijelaskan di Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
 بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah : 267)

Secara umum para peneliti menggunakan acuan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithnaml dan Berry. Namun dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general, sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik spesifik memerlukan modifikasi seperti perusahaan perbankan islam (syariah). Berdasarkan hal tersebut, Othman dan Owen menyodorkan dimensi CARTER untuk mengukur kualitas layanan perbankan islam yang dikembangkan dari konsep SERVQUAL, dengan tambahan dimensi *compliance*. Sedangkan dimensi yang lain sama dengan dimensi dalam SERVQUAL.

2.1.2. Konsep Partisipasi dalam Perspektif Islam

Partisipasi dalam islam mensyaratkan manusia untuk ikut serta hanya dalam melakukan suatu perbuatan yang membawa pada kebaikan dan meninggalkan suatu perbuatan yang dapat membawa pada keburukan, atau yang lebih dikenal dengan amar ma'ruf nahi mungkar. Partisipasi dalam hal kebaikan akan membawa manfaat untuk diri sendiri maupun orang lain. Serta hal yang paling penting jika kita berpartisipasi pada hal yang baik akan mendapat ridho dari Allah Subhanahu Wata'la. Sebaliknya jika berpartisipasi dalam perbuatan yang dilarang oleh agama maka akan mendatangkan mudharat bagi diri maupun orang

lain, serta menadapat balasan dari Allah terhadap perbuatan tersebut. Sebagaimana firman Allah Subhanahu Wata'la dalam (QS. Al-Imran [3]:110) yang menyuruh manusia untuk bepartisipasi atau ikut serta dalam melakukan kebaikan dan mencegah pada keburukan.

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْتُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرَ الْأُمَّةِ الْمُؤْمِنِينَ أَكْثَرَهُمْ فَالْفَاسِقُونَ

Artinya: “Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka; di antara mereka ada yang beriman dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik“.

2.2. Karakteristik Anggota Pengurus dan Karyawan Koperasi

Teori Karakteristik Anggota Pengurus dan Karyawan Koperasi Meliputi :

1. Umur

Menurut Tanto (2012) dan Mahendra dan Woyanti (2014) dalam kutipan Selvia Apriliyanti (2017:69) “Salah satu faktor yang mempunyai pengaruh terhadap produktivitas karyawan adalah faktor usia. Usia yang masih dalam masa produktif biasanya mempunyai tingkat produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kerja yang sudah berusia tua sehingga fisik yang dimiliki menjadi lemah dan terbatas”.

2. Jenis Kelamin

Gender sering diartikan sebagai jenis kelamin. Menurut Fakhri (2016:112) Gender merupakan penggolongan secara gramatikal terhadap kata-kata dan

kata-kata lain yang berkaitan dengannya yang secara garis besar berhubungan dengan keberadaan dua jenis kelamin atau kenetralan. Gender juga berkaitan dengan perbedaan peran, fungsi dan tanggung jawab laki-laki dan perempuan sebagai hasil kesepakatan atau hasil bentukan masyarakat. Gender juga merupakan suatu konstruksi budaya yang sifatnya terbuka bagi segala perubahan (Juditha, 2015:2). Menurut Hungu (2016:43) jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seorang itu dilahirkan. Perbedaan biologis dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan tidak dapat dipertukarkan diantara keduanya, dan fungsinya tetap dengan laki-laki dan perempuan yang ada di muka bumi.

3. Tingkat Pendidikan

Pengertian pendidikan adalah suatu proses dimana suatu bangsa mempersiapkan generasi mudanya untuk menjalankan kehidupan dan memenuhi tujuan kehidupan secara efektif dan efisien. Andrew E. Sikula menyatakan tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum.⁷ Pendapat lain menurut Azyumardi Azra menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa kini dan sekaligus persiapan bagi kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisir.

4. Pengalaman

Dalam rangka penempatan karyawan seorang manajer perlu mempertimbangkan beberapa faktor yang mungkin dapat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan adalah pengalaman kerja.

Menurut Marwansyah dalam Wariati (2015) pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggungjawab dari pekerjaan sebelumnya.

dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya. Pengalaman usaha, terutama pekerjaan yang membutuhkan banyak keahlian, kecakapan dan inisiatif dalam bereaksi, sehingga menghasilkan produk yang lebih baik dilihat dari segi kuantitas dan kualitas.

Sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam UU No.25 Tahun 1992 pada pasal 18 bahwa anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi dan keanggotaan koperasi dicatat dalam buku daftar koperasi. Oleh karena itu setiap warga negara Indonesia pada dasarnya memiliki hak untuk menjadi anggota koperasi. Menurut Subandi (2007:45) adalah yang benar-benar berhak menjadi anggota koperasi, karena koperasi suatu badan hukum yang akan melakukan berbagai tindakan hukum yang benar-benar dapat diterima sebagai anggota koperasi hanya mereka yang mampu memberikan tindakan hukum/tindakan koperasi dan memenuhi syarat AD dan ART koperasi.

Berhubungan dengan hal ini, sesuai dengan salah satu prinsip koperasi bahwa koperasi bersifat sukarela dan terbuka.

Hubungan antara koperasi dengan anggota sangat erat karena pada umumnya dalam perkoperasian anggota memiliki kewajiban dan hak sebagai anggota koperasi, sebagaimana ditegaskan dalam pasal 20 UU 25 Tahun 1992 kewajiban anggota koperasi sebagai berikut :

1. Kewajiban Anggota Koperasi

- a) Mematuhi AD dan ART koperasi serta semua keputusan yang telah disepakati bersama dalam rapat anggota.
- b) Berpartisipasi pada usaha yang diselenggarakan oleh koperasi
- c) Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasarkan atas asas kekeluargaan.

2. Hak Anggota Koperasi

- a) Hak untuk menghadiri, menyatakan pendapat, dan memberikan suara dalam rapat anggota
- b) Memilih atau dipilih menjadi pengurus
- c) Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan-ketentuan dalam anggaran dasar.
- d) Mengemukakan pendapat atau saran-saran kepada pengurus di luar rapat anggota (baik diminta maupun tidak diminta).
- e) Memanfaatkan koperasi dan mendapat pelayanan yang sama di antara sesama anggota.
- f) Mendapatkan keterangan mengenai perkembangan koperasi menurut ketentuan anggaran dasar.

B. Bidang usaha koperasi

Pasal 16 UU No 25 tahun 1992 menjelaskan bahwa jenis koperasi didasarkan pada dan kepentingan ekonomi anggotanya. Penggolongan koperasi berdasarkan bidang usahanya mencerminkan jenis jasa yang ditawarkan koperasi kepada pelanggannya:

1. Koperasi produksi yaitu koperasi yang kegiatan utamanya memproses bahan baku menjadi barang jadi atau setengah jadi barang.
2. Koperasi konsumsi yaitu koperasi yang berusaha dalam penyediaan barang-barang konsumsi yang dibutuhkan anggotanya.
3. Koperasi pemasaran yaitu koperasi yang dibentuk untuk membantu anggota dalam memasarkan barang-barang yang mereka hasilkan.
4. Koperasi simpan pinjam yaitu koperasi yang bergerak dalam penghimpunan simpanan dari anggota kemudian meminjamkannya kembali kepada anggota yang membutuhkan.

2.3. Profil Koperasi

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.” Ikatan Akuntan Indonesia dalam PSAK No.27, (2015:27.3)

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diambil simpulan bahwa koperasi adalah sebuah badan usaha yang mengorganisir pemanfaatan dan pendayagunaan serta dapat meningkatkan taraf hidup anggotanya, karena koperasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi anggotanya secara bersama-sama yang dilandasi dengan prinsip koperasi.

2.3.1. Sejarah Koperasi

Sejarah mencatat bahwa gerakan koperasi di dunia dimulai pada pertengahan abad 18 dan awal abad 19. Saat itu, koperasi masih disebut dengan Koperasi Pra Industri. Gerakan ini lahir akibat dari revolusi industri yang gagal mewujudkan semboyan *Liberte-Egalite-Fraternite* (kebebasan-persamaan-kebersamaan). Semboyan tersebut dianggap gagal karena revolusi industri tidak membawa perubahan terhadap kondisi ekonomi rakyat. *Liberte* atau kebebasan hanya dirasakan oleh mereka yang memiliki kapital sehingga dapat meraup untung sebanyak-banyaknya. Sementara *Egalite* dan *Fraternite* atau persamaan dan kebersamaan hanya menjadi milik pemilik-pemilik modal besar.

Di Inggris, koperasi pertama kali didirikan pada tahun 1844 di kota Rochdale. Didirikan oleh 28 anggota, koperasi ini dapat bertahan dan dianggap sukses karena didasari oleh kebersamaan yang kuat dan kemauan untuk menjalankan usaha. Para anggotanya duduk bersama untuk bermusyawarah guna menyusun langkah agar dapat menghasilkan sebuah satuan usaha yang bisa dijalankan bersama. Bahkan, mereka membuat pedoman kerja dan *Standard Operational Procedure (SOP)*. Semua itu mereka lakukan agar dapat mewujudkan visi dan cita-cita mereka. Akhirnya terbentuklah Rochdale Equitable Pioneers Cooperative Society.

Pada awalnya, mereka mendapatkan banyak hujatan dari banyak pihak. Namun, mereka mampu membuktikan bahwa toko yang mereka kelola dapat berkembang dengan baik. Adapun prinsip-prinsip yang mereka pakai dalam koperasi tersebut, yaitu:

- 1) Keanggotaan yang sifatnya terbuka.

- 2) Pengawasan yang sifatnya demokratis.
- 3) Bunga terbatas yang bermodal dari sesama anggota.
- 4) Sisa hasil usaha dibagi berdasarkan besarnya kontribusi pada koperasi.
- 5) Penjualan barang-barang disesuaikan dengan harga pasar yang berlaku dan pembayaran harus tunai.
- 6) Tidak ada diskriminasi dalam suku bangsa, ras, agama, dan aliran politik.
- 7) Barang-barang yang diperjualbelikan merupakan barang-barang yang asli, bukan barang rusak, palsu, atau KW.
- 8) Anggota menerima edukasi secara berkesinambungan.

Prinsip-prinsip tersebut menjadikan koperasi Rochdale sukses dan maju. Karena itu, prinsip-prinsip di atas menjadi inspirasi bagi koperasi-koperasi lain yang ada di seluruh dunia. Walaupun tampak masih sederhana, apa yang telah diperjuangkan oleh Rochdale dengan segala prinsipnya menjadi tonggak bagi gerakan koperasi seluruh dunia. Pada tahun 1937, prinsip-prinsip tersebut disampaikan sekaligus dibakukan dalam kongres International Co-operative Alliance (ICA).

Pergerakan koperasi di seluruh dunia berjalan tidak spontan dan memerlukan proses yang panjang. Pada umumnya, koperasi tidak diperjuangkan oleh orang-orang yang sangat kaya. Gerakan ini bermula sebagai bentuk perlawanan terhadap kapitalisme yang saat itu melahirkan penderitaan ekonomi dan sosial terhadap rakyat. Dalam keadaan yang serba sulit, pihak-pihak kapitalis, kolonial, dan rentenir memperkeruh suasana. Mereka mengambil keuntungan yang besar dari memeras rakyat kecil dan menengah. Orang-orang kecil dan menengah yang kesulitan untuk melunasi hutangnya terpaksa melepaskan tanah

milik mereka karena sistem pinjaman berbunga yang mencekik. Ditambah kesewenangan pihak kolonial yang suka memonopoli banyak bidang.

Common sorrow, rasa senasib sepenanggungan menggerakkan orang-orang yang berpenghasilan sederhana, berkemampuan ekonomi terbatas, dan menderita karena beban ekonomi, untuk bersatu dan bersama-sama menolong diri mereka sendiri. Karena itulah, mereka berpikir bagaimana caranya agar bisa keluar dari keadaan tersebut dan membentuk gerakan perlawanan. Kemudian lahirlah koperasi yang memfasilitasi para buruh agar bisa saling tolong menolong. Koperasi yang ada di jaman itu dinamakan Koperasi Pra Industri. Ada banyak kisah perkembangan koperasi di negara-negara lain yang memiliki cerita yang hampir sama. Sebut saja perkembangan koperasi di Prancis, Jerman, Denmark, Swedia, Amerika Serikat, Jepang, dan Korea.

Saat ini, koperasi semakin berkembang di negara-negara lain dengan tujuan untuk memberikan kesejahteraan pada anggotanya. Hal ini terbukti dengan banyaknya permasalahan ekonomi yang dapat diatasi dengan adanya koperasi

1. Koperasi

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

Sementara itu, Arifinal Chaniago mengartikan koperasi sebagai suatu perkumpulan yang bekerja sama dalam menjalankan sebuah usaha secara kekeluargaan guna meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Pengelolaan sebuah

koperasi, para anggotanya dapat dengan bebas untuk keluar dan masuk dari badan usaha tersebut.

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

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

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

- a) Membantu memperbaiki taraf hidup maupun ekonomi para anggotanya serta masyarakat sekitar.
- b) Membantu pemerintah mewujudkan kehidupan masyarakat yang adil dan makmur.
- c) Meningkatkan tatanan perekonomian di Indonesia.

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

- a) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
- b) Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.
- d) Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Dalam perannya, koperasi kerap memberi bantuan, seperti kredit atau pinjaman dana kepada anggota dalam hal finansial. Pembentukan koperasi diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat di Indonesia. Dalam Pasal 5 disebutkan, prinsip pelaksanaan koperasi, sebagai berikut:

- a) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
- b) Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
- c) Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
- d) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.
- e) Kemandirian.

Dalam mengembangkan koperasi, juga wajib menerapkan prinsip:

- a) Pendidikan perkoperasian
- b) Kerja sama antar koperasi.

Karena siapapun dapat bergabung menjadi anggota koperasi, maka pengelolaan mengedepankan asas demokrasi. Dalam menetapkan keputusan segala hal mengenai koperasi, dilakukan dengan cara musyawarah atau voting suara terbanyak dari para anggotanya.

2. Perkembangan Koperasi di Indonesia

Pada jaman penjajahan, banyak sekali rakyat Indonesia yang merasakan penderitaan. Mulai dari monopoli penjajah dan pemimpin lokal yang bersekutu dengan mereka, tingginya bunga yang mencekik leher oleh para rentenir, hingga kerja paksa.

Pada tahun 1896, R. Aria Wiriaatmadja, yang saat itu menjadi patih Purwokerto, tergerak untuk mendirikan koperasi kredit. Koperasi tersebut bertujuan untuk membantu rakyat yang terlilit hutang dengan cara memberikan kredit. Kemudian, pada tahun 1911, Serikat Dagang Islam (SDI) yang dipimpin oleh H.Samanhudi dan H.O.S Cokroaminoto menyebarkan impian-impian berdirinya toko koperasi yang menyerupai warung serba ada (waserda) KUD. Fasilitas tersebut digaungkan oleh SDI untuk mengimbangi pemerintah kolonial Belanda yang memberikan kemudahan kepada pedagang asing. Namun demikian, koperasi-koperasi yang pernah diperjuangkan tersebut mengalami kegagalan karena banyak kendala. Baik yang diperjuangkan oleh Budi Utomo, Serikat Dagang Islam (SDI), dan Partai Nasionalis Indonesia (PNI). Koperasi di Indonesia mengalami kestabilan setelah Indonesia merdeka dan memiliki UUD 1945.

Dr. (h.c.) Drs. Mohammad Hatta memberikan perhatian dan dukungan akan adanya koperasi. Berbagai upaya dilakukan untuk memberikan edukasi agar rakyat Indonesia memiliki kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya koperasi.

Atas jasa beliau dalam memperjuangkan koperasi, beliau dijuluki sebagai Bapak Koperasi Indonesia.

2.3.2. Visi Misi Koperasi

Pengertian Visi dan Misi Secara Umum

Intinya, visi menjadi alasan utama dari dibentuknya lembaga tersebut. Dan ini sudah mendasar sehingga tidak mungkin sebuah organisasi didirikan tanpa adanya visi. Sedangkan misi secara umum adalah serangkaian hal yang dilakukan untuk mencapai sebuah visi.

Visi Koperasi

Terwujudnya pelayanan yang optimal untuk peningkatan kesejahteraan anggota

Misi Koperasi

- 1) Meningkatkan profesionalisme pengelola koperasi (Pengurus, Pengawas, dan Karyawan);
- 2) Meningkatkan mutu manajemen dan tata kelola yang transparan dan akuntabel;
- 3) Meningkatkan partisipasi aktif anggota sebagai pemilik koperasi;
- 4) Meningkatkan partisipasi aktif anggota sebagai pengguna jasa koperasi;
- 5) Mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk meningkatkan pelayanan dan usaha koperasi;
- 6) Melakukan kerjasama usaha yang saling menguntungkan dalam rangka pengembangan koperasi.

2.3.3. Struktur Organisasi

James A.F. Stoner mendefinisikan organisasi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Pekerjaan untuk mengkoordinasikan sumber daya manusia dan sumber daya modal yang dimiliki oleh organisasi disebut pengorganisasian (organizing), dan dilakukan oleh seorang manajer. Struktur organisasi dapat diartikan sebagai susunan dan hubungan antar komponen dan antar posisi dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi menunjukkan hierarki organisasi dan struktur wewenang, serta memperlihatkan aliran pelaporannya. Selain itu, struktur organisasi memberikan stabilitas dan kelanjutan hidup organisasi, walaupun sumber daya manusia di dalamnya silih berganti..

Koperasi sebagai suatu Organisasi koperasi merupakan suatu sistem sosial ekonomi atau sosial teknik yang terbuka dan berorientasi pada tujuan. Karena itu, terdapat tiga sub-sistem organisasi koperasi, yaitu:

1. Anggota koperasi sebagai individu yang bertindak sebagai pemilik dan konsumen akhir.
2. Anggota koperasi sebagai pengusaha perorangan mau pun kelompok yang memanfaatkan koperasi sebagai pemasok.
3. Koperasi sebagai badan usaha yang melayani anggota koperasi masyarakat.

Ropke berpendapat, terdapat tiga pihak dalam organisasi koperasi.

1. Anggota Koperasi

Anggota koperasi adalah konsumen akhir dan pengusaha yang memanfaatkan koperasi dalam kegiatan sosial ekonominya.

2. Badan Usaha Koperasi

Badan Usaha Koperasi adalah satu kesatuan dari anggota, pengelola, dan pengawas koperasi yang berusaha meningkatkan kondisi sosial ekonomi anggotanya melalui perusahaan koperasi.

3. Organisasi Koperasi

Organisasi Koperasi sebagai badan usaha bertindak sebagai perusahaan yang melayani anggotanya maupun non anggota. Struktur dari sistem manajemen koperasi di Indonesia dapat dilihat

2.3.4. Bidang Usaha

Koperasi juga memiliki beberapa jenis yang dibedakan berdasarkan fungsinya. Menurut UU RI No. 17 Tahun 2012, berikut ini merupakan jenis koperasi di Indonesia :

1. Koperasi Produksi

Koperasi produksi adalah jenis koperasi di mana para anggotanya terdiri dari para produsen, baik itu produk barang maupun jasa.

Jenis operasi ini menyediakan bahan baku dan menjual barang-barang dari anggotanya dengan harga yang pantas. Contohnya, koperasi peternak lebah di mana produk yang dijual adalah madu dan makanan olahan dari madu.

2. Koperasi Konsumsi

Pengertian koperasi konsumen adalah koperasi yang dibentuk dan diperuntukkan bagi konsumen barang dan jasa. Koperasi ini umumnya menjual berbagai produk kebutuhan sehari-hari seperti di toko kelontong.

Biasanya pembeli di koperasi konsumsi ini adalah dari para anggotanya sendiri sehingga harga barang yang dijual cenderung lebih murah dibanding toko pada umumnya. Beberapa contoh koperasi konsumsi adalah koperasi karyawan

(KOPKAR), koperasi pegawai Republik Indonesia (KPRI), koperasi siswa/mahasiswa, dan lain-lain.

3. Koperasi Jasa

Koperasi jasa adalah jenis koperasi yang kegiatannya fokus pada layanan atau jasa kepada para anggota koperasi dan masyarakat. Beberapa contoh layanan yang disediakan oleh koperasi jasa adalah jasa angkutan, jasa asuransi.

4. Koperasi Simpan Pinjam

Jenis koperasi ini juga disebut dengan koperasi kredit. Koperasi simpan pinjam dibentuk untuk mengakomodasi kegiatan simpan-pinjam bagi para anggota.

Anggota koperasi dapat meminjam dana dalam jangka pendek kepada koperasi dengan syarat yang mudah dan bunganya rendah.

5. Koperasi Serba Usaha (KSU)

Pengertian koperasi serba usaha adalah koperasi yang menyediakan beberapa layanan sekaligus kepada para anggotanya. Misalnya, selain menyediakan jasa simpan pinjam, koperasi ini juga dapat menjual berbagai kebutuhan konsumen.

2.4. Konsep Koperasi

Koperasi merupakan suatu lembaga ekonomi yang saat ini penting dan diperlukan bagi masyarakat khususnya masyarakat menengah ke bawah, karena koperasi merupakan sarana bagi orang-orang yang ingin meningkatkan taraf hidupnya. Dasar kegiatan koperasi adalah gotong royong tanpa membedakan suku, ras, golongan dan agama agar bersama-sama bersatupadu dan beritikad baik untuk membangun perekonomian dan di anggap suatu cara untuk memecahkan berbagai masalah atau persoalan yang mereka hadapi masing-masing.

2.4.1. Pengertian Koperasi

Koperasi jasa menurut Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 07/Per/M.KUKM/IX/2011 adalah koperasi yang anggotanya para penghasil jasa untuk memenuhi kebutuhan akhir dari para pemakai jasa yang dihasilkan, dan kegiatan usaha koperasi ini untuk memenuhi kebutuhan para anggota dan menghasilkan jasanya.

Menurut Kotler (2005) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Menurut Rangkuti (2003), mendefinisikan jasa sebagai pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain yang pada umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Istilah koperasi berasal dari bahasa Inggris (*co-operation*) yang berarti usaha bersama. Koperasi adalah suatu kumpulan orang-orang untuk bekerja sama demi kesejahteraan bersama, maka segala bentuk pekerjaan yang dilakukan secara bersama-sama sebenarnya dapat disebut sebagai koperasi. Namun yang dimaksud dengan koperasi dalam hal ini bukanlah dalam arti sembarang bentuk kerjasama seperti ini, Yang dimaksud dengan koperasi disini adalah suatu bentuk perusahaan yang didirikan oleh orang-orang tertentu, untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, berdasarkan aturan-aturan dan tujuan tertentu pula (Baswir, 1997).

2.4.2. Ciri-Ciri Koperasi

Koperasi merupakan salah satu lembaga ekonomi yang diharapkan dapat kepentingan dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggota-anggotanya, serta warga masyarakat sekitarnya. Adapun Ciri-ciri koperasi dapat ditinjau dari beberapa segi yaitu :

1. Pelaku

Koperasi adalah organisasi ekonomi yang beranggotakan orang-orang yang pada umumnya memiliki kemampuan ekonomi terbatas yang secara sukarela menyatukan dirinya dalam koperasi, sebagai upaya untuk memperbaiki kondisi ekonomi mereka. Dengan latar belakang tersebut dapat disaksikan bahwa koperasi pada dasarnya adalah suatu bentuk perusahaan alternatif, yang didirikan oleh warga masyarakat golongan ekonomi lemah dan karena keterbatasan ekonomi tersebut tidak mampu melibatkan diri dalam kerjasama ekonomi melalui bentuk-bentuk perusahaan selain koperasi. Walaupun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa koperasi didirikan juga oleh golongan ekonomi lemah yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas sebagai media untuk menjalin kerjasama ekonomi dengan pelaku-pelaku ekonomi lain yang lebih kuat. Dengan alasan tersebut koperasi memiliki kecenderungan yang sangat kuat untuk menjadi perusahaan yang tumbuh dan mengakar pada masyarakat lapisan bawah.

2. Tujuan

Koperasi pada dasarnya bertujuan untuk memperjuangkan kepentingan dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi para anggotanya. Anggota koperasi secara keseluruhan terdiri dari warga kelompok masyarakat yang berbeda-beda,

maka tujuan koperasi secara khusus akan ditentukan oleh permasalahan ekonomi yang dihadapi para anggotanya.

3. Hubungannya dengan negara

Sebagai salah satu pelaku ekonomi, peranan koperasi dalam perekonomian suatu negara akan sangat ditentukan oleh sistem perekonomian dan sistem politik yang dianut oleh Negara yang bersangkutan. Namun demikian, apabila melihat perkembangan koperasi di banyak negara dapat disaksikan bahwa keberadaan koperasi pada umumnya sangat besar manfaatnya bagi perkembangan perekonomian negara-negara tersebut. Oleh karena itu, biasanya koperasi mendapat perhatian dan dukungan yang lebih oleh pemerintah.

2.4.3. Prinsip – Prinsip Koperasi

Menurut Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 5 disebutkan prinsip-prinsip yang terkandung di dalam koperasi meliputi:

1. Keanggotan yang sukarela dan terbuka koperasi adalah organisasi yang bersifat sukarela, terbuka bagi semua orang yang bersedia menerima jasa-jasanya dan bersedia menerima tanggung jawab keanggotaannya, tanpa membedakan jenis kelamin (*jender*), latar belakang sosial, ras, politik atau agama.
2. Pengawasan Demokratis oleh Anggota Koperasi adalah organisasi demokratis yang diawasi oleh para anggotanya, yang secara aktif menetapkan kebijakan dan membuat keputusan. Pria dan wanita yang dipilih sebagai wakil anggota bertanggung jawab kepada rapat anggota. Dalam koperasi

primer, para anggota memiliki hak suara (satu anggota satu suara) dan koperasi di tingkat-tingkat lainnya juga dikelola secara demokratis.

3. Partisipasi Anggota dalam Kegiatan Ekonomi para anggotanya memberikan kontribusi permodalan koperasi secara adil dan melakukan pengawasan secara demokratis (terhadap modal tersebut). Setidaknya sebagian dari modal itu adalah milik bersama koperasi. Apabila, ada para anggota biasanya menerima kompensasi yang terbatas atas modal yang diisyaratkan untuk menjadi anggota. Para anggota mengalokasikan sisa hasil usaha untuk salah satu atau beberapa dari tujuan berikut:
 - a) Mengembangkan koperasi mereka, mungkin dengan membentuk dana cadangan, sebagian dari padanya tidak dapat dibagikan.
 - b) Membagikan kepada anggota seimbang dengan transaksi mereka dengan koperasi.
 - c) Mendukung kegiatan lainnya yang disahkan oleh rapat anggota.
4. Otonomi dan Kemandirian (*Independence*) Koperasi adalah organisasi otonom, menolong diri sendiri serta diawasi oleh pada anggotanya. Apabila koperasi mengadakan perjanjian dengan organisasi lain, termasuk pemerintah atau memupuk modal dari sumber luar, koperasi melakukannya berdasarkan persyaratan yang menjamin pengawasan demokratis oleh para anggotanya dan mempertahankan otonomi mereka.
5. Pendidikan, Pelatihan dan Penerangan Koperasi memberikan pendidikan dan pelatihan bagi para anggota, wakil-wakil anggota yang dipilih oleh rapat anggota serta para manajer dan karyawan, agar mereka dapat melakukan tugasnya lebih efektif bagi perkembangan koperasinya. Mereka memberikan

penerangan kepada masyarakat umum khususnya pemuda dan para pembawa opini dimasyarakat tentang hakekat perkoperasian dan manfaat berkoperasi.

6. Kerjasama Antar Koperasi melayani para anggotanya secara efektif dan memperkuat gerakan koperasi dengan kerjasama melalui struktur lokal, nasional, regional dan internasional.
7. Kepedulian terhadap Masyarakat Koperasi melakukan kegiatan untuk pengembangan masyarakat secara berkelanjutan, melalui kebijakan-kebijakan yang diputuskan oleh rapat.

2.5. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan (SERQUAL)

Koperasi melakukan pelayanan bukan anggota (non anggota) menjadi *trend* cukup luas sekarang ini. Sejumlah bukti empirik menunjukkan bahwa koperasi yang maju adalah yang melayani lebih banyak kepada bukan anggota. Jadi koperasi harus melakukan suatu revitalisasi agar kembali lagi kepada nilai-nilai dasar yang dianutnya. Menurut Malcolm Baldrige dan Julita (2001) ada lima konsep penilaian kualitas pelayanan yaitu:

1. Kepemimpinan

Pemimpin koperasi harus visioner dan mampu menuntun koperasi dalam menetapkan arah nilai-nilai koperasi dan kinerja yang diharapkan. Selain itu pemimpin koperasi harus memahami bagaimana berkomunikasi dengan anggota, karyawan dan mereview kinerja koperasi yang dipimpin. Pemimpin dituntut menciptakan suatu kondisi kondusif yang mendorong kinerja koperasi yang tinggi.

2. Fokus Sumber Daya Manusia (SDM)

Semua pengelola, karyawan koperasi dan anggota harus fokus pada kinerja yang akan dicapai, dan dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan organisasi. Fokus SDM ini mencakup tiga hal yaitu sistem kerja, pembelajaran dan motivasi kerja, kesejahteraan dan kepuasan pekerja.

3. Fokus Pelanggan (*Customer & Market Fokus*)

Koperasi harus mampu memuaskan pelanggan kalau menjadi suatu koperasi yang berkinerja baik. Koperasi harus memahami harapan pelanggan dan pasar. Oleh sebab itu, koperasi dituntut untuk mencari selalu informasi tentang keinginan pelanggan dan pasar. Dalam koperasi, anggota merupakan pelanggan utama. Pada fokus pelanggan mencakup dua aspek yaitu pengetahuan tentang pelanggan dan pasar, dan kepuasan pelanggan.

4. Data, Informasi dan Analisa

Data dan analisis bertujuan untuk memperbaiki kinerja dan daya saing koperasi. Kunci kemanfaatan penggunaan data dan informasi terletak pada bagaimana membuat data dan informasi tersedia dan akurat. Penilaian dikelompokkan dalam dua hal yaitu pengukuran dan analisis kinerja koperasi dan manajemen pengetahuan.

5. Hasil Usaha (*Business Result*)

Kunci penilaian seberapa baik hasil usaha yang dicapai adalah evaluasi dari pelanggan (anggota) terhadap barang dan jasa, kinerja keuangan, pemasaran, struktur pengawasan, pengendalian, tanggung jawab sosial yang sudah dilaksanakan oleh koperasi dibandingkan dengan pesaingnya atau koperasi lain yang sejenis.

2.6. Konsep Partisipasi

Partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosi dari seseorang di dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk menyokong kepada pencapaian tujuan kelompok tersebut dan ikut bertanggungjawab terhadap kelompoknya. Pendapat lain menjelaskan bahwa partisipasi merupakan penyertaan pikiran dan emosi dari pekerja kedalam situasi kelompok yang bersangkutan dan ikut bertanggungjawab atas kelompok itu.

2.6.1. Pengertian Partisipasi

Secara harfiah partisipasi diambil dari bahasa asing *participation*, yang artinya mengikut sertakan pihak lain mencapai tujuan. Istilah partisipasi dikembangkan untuk menatakan atau menunjukkan peran serta seseorang atau sekelompok orang dalam aktivitas tertentu. Partisipasi juga sebagai peran seseorang dalam suatu kegiatan yang bila dikaitkan dengan pembangunan yang dimaksud adalah peran serta dalam pembangunan secara luas, partisipasi dalam pembangunan berarti peran serta seserang atau sekelompok masyarakat dalam proses pemabangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dan memberikan masukan berupa pemikiran, tenaga, waktu, dan keahlian, modal atau materi serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan (Sahidu, 1998).

Partisipasi anggota dapat terlihat jelas dari partisipasi dalam bidang permodalan dengan anggota yang dinilai rendah yaitu terkait dengan partisipasi dalam bidang permodalan yaitu kesadaran dalam hal membayar iuran wajib dan sukarela. Partisipasi dalam bidang usaha yaitu keaktifan anggota dalam memanfaatkan unit usaha *raw milk* dan pekan konsentrat. Partisipasi dalam

bidang permodalan yaitu dilihat dari keaktifan dalam membayar simpanan wajib, simpanan sukarela, dan simpanan lain-lain (Handayani, 2011).

Mubyarto (1989), mendefinisikan partisipasi sebagai kesediaan untuk membantu berhasilnya setiap program sesuai dengan kemampuan setiap orang tanpa berarti mengorbankan kepentingan diri sendiri. Sementara Tumarli (1994) mengemukakan bahwa partisipasi adalah keterlibatan emosi dan mental seseorang dalam situasi kelompok, yaitu adanya kesediaan untuk mengambil bagian dalam menerapkan tujuan bersama serta kesediaan untuk memikul tanggung jawab bagi mencapai tujuan bersama.

2.6.2. Macam-Macam Partisipasi dalam Masyarakat

Cohen dan Uphoff (1979), membedakan partisipasi menjadi empat jenis yaitu :

1. Partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan ini berkaitan dengan penentuan alternatif dengan masyarakat untuk menuju kata sepakat tentang berbagai gagasan yang menyangkut kepentingan bersama. Partisipasi dalam pengambilan keputusan ini sangat penting karena masyarakat menuntut untuk menentukan arah dan orientasi pembangunan. Wujud dalam partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan ini bermacam-macam seperti, kehadiran rapat, diskusi, sumbangan pemikiran, tanggapan atau penolakan terhadap program yang ditawarkan.
2. Partisipasi dalam pelaksanaan. Partisipasi dalam pelaksanaan program merupakan lanjutan dari rencana yang telah disepakati sebelumnya, baik berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, maupun tujuan. Adapun dalam

pelaksanaan program sangat dibutuhkan keterlibatan sebagai unsur, khususnya pemerintah dalam kedudukan sebagai fokus atau sumber pembangunan.

3. Partisipasi dalam pengambilan manfaat. Partisipasi ini tidak terlepas dari kualitas maupun kuantitas dari hasil pelaksanaan program yang bisa dicapai. Dari segi kualitas, keberhasilan suatu program dapat ditandai dengan adanya peningkatan output. Sedangkan dari segi kuantitas dapat dilihat dari besar presentase keberhasilan program yang dilaksanakan, apakah sesuai target yang telah ditetapkan.
4. Partisipasi dalam evaluasi. Partisipasi masyarakat dalam evaluasi ini berkaitan dengan masalah program secara menyeluruh. Partisipasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelaksanaan program telah sesuai dengan rencana ditetapkan atau ada penyimpangan.

Menurut Hendar dan Kusnadi (2002), menyatakan bahwa indikator dalam mengukur hak dan kewajiban anggota koperasi adalah sebagai berikut :

1. Hak individual anggota koperasi adalah hak untuk menghadiri rapat dan mengajukan usul, hak untuk memberikan suara, hak untuk memanfaatkan fasilitas, hak untuk diberi tahu mengenai mengenai hal yang berhubungan dengan koperasi dan hak untuk mengundurkan diri dari anggota.
2. Kewajiban individual anggota koperasi adalah turut serta secara aktif dalam kehidupan koperasi, tidak melakukan sesuatu yang bertentangan dengan koperasi, kewajiban untuk memanfaatkan fasilitas badan usaha koperasi, kewajiban untuk mematuhi anggaran dasar.

2.6.3. Konsep Partisipasi dalam Koperasi

Partisipasi merupakan bentuk nyata anggota koperasi untuk ikut berperan serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan koperasi, baik kegiatan ekonomi maupun sosial (Hendar dan Kusnandi,2002).

Partisipasi anggota dalam koperasi berarti anggota ikut serta dalam kegiatan koperasi dalam mencapai tujuan bersama yaitu menuju kesejahteraan dan kebersamaan. Menurut Hendar dan Kusnandi (2002) istilah partisipasi mempunyai dimensi banyak, tergantung dari sudut mana kita memandang. Partisipasi bisa dipandang dari sifatnya, bentuknya, pelaksanaannya dan peran serta perorangan atau kelompok orang. Dilihat dari sifatnya, partisipasi anggota terdiri dari partisipasi yang dipaksakan (*forced*) dan partisipasi sukarela (*voluntary*). Dimensi partisipasi pada koperasi dapat dilihat pada Gambar 1.



Sumber: Hendar dan Kusnandi, 2002

Partisipasi yang dipaksakan terjadi apabila manajemen dalam pengambilan keputusan memaksa anggota untuk berpartisipasi dan mendukung keputusan tersebut. Partisipasi sukarela terjadi jika manajemen memulai gagasan tertentu dan para bawahan menyetujui untuk berpartisipasi dan mendukung gagasan tersebut. Partisipasi berdasarkan sifatnya yang sesuai dengan koperasi adalah partisipasi sukarela. Dengan sifat kesukarelaan dalam ikut berpartisipasi maka melakukan

kegiatan koperasi lebih baik dan sesuai dengan prinsip koperasi. Dimensi partisipasi berdasarkan bentuknya, partisipasi dapat bersifat formal dan dapat pula bersifat informal. Partisipasi yang bersifat formal biasanya dalam setiap kegiatannya dan pengambilan keputusan dilakukan secara formal yang diatur dalam manajemen koperasi.

Sedangkan partisipasi yang bersifat informal biasanya hanya terdapat pada persetujuan lisan antara atasan dan bawahan. Kedua bentuk tersebut dapat terjadi dalam manajemen koperasi sesuai dengan kondisi dan situasi serta aturan yang berlaku didalam koperasi. Dari dimensi pelaksanaannya, partisipasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi secara langsung dapat terjadi ketika anggota mengungkapkan apa pendapatnya serta apa yang diinginkan oleh anggota dalam meningkatkan kinerja koperasi. Sedangkan partisipasi secara tidak langsung terbentuk ketika ada salah satu orang yang mewakili aspirasi sekelompok anggota.

Berdasarkan kepentingannya, partisipasi anggota dapat berupa partisipasi kontributif insentif. Partisipasi kontributif artinya dalam kedudukan sebagai pemilik para anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan peningkatan kontribusi dalam hal keuangan seperti penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, atau dana-dana pribadi yang diinvestasikan pada koperasi. Sedangkan partisipasi insentif dapat berupa pengawasan terhadap jalannya koperasi, penetapan tujuan, serta pembuat keputusan.

Manajemen koperasi tidak terlepas dari tingkat partisipasi anggota dalam melakukan kinerjanya. Adanya tingkat partisipasi yang tinggi dari anggota koperasi akan terbentuk suatu informasi mengenai kebutuhan dan kepentingan

yang sesuai dengan anggota sehingga koperasi dapat menyediakan semua kebutuhan tersebut (*high associations*). Jika tujuan koperasi tercapai dengan hubungan yang tinggi namun pelayanan masih kurang dilakukan terhadap kebutuhan atau kepentingan anggota akan berdampak pada partisipasinya kurang (*moderately high associations*). Hubungan didalam koperasi tidak terjadi sehingga tidak ada anggotanya berkontribusi merupakan kondisi koperasi yang tidak baik (*low associations*).

Selain itu, dengan adanya partisipasi dalam hal penyediaan serta pembelian akan membuat koperasi memperoleh keuntungan yang akan dapat dimanfaatkan oleh anggota. Manfaat ekonomi maupun organisasi yang dirasakan oleh anggota akan membuat anggota terus berkontribusi bahkan menarik orang lain untuk menjadi anggota koperasi. Partisipasi anggota koperasi sangat dipengaruhi oleh kepentingannya dilihat dari kewajiban dan hak anggota. Kewajiban anggota dalam melakukan pembayaran simpanan yang membangun dalam hal ini anggota diberi kebebasan yang sama. (Hendar dan Kusnadi, 2005)

Partisipasi memainkan peranan yang penting dalam pembangunan koperasi. Tanpa partisipasi anggota kemungkinan akan rendah atau menurunnya efisiensi dan efektifitas kinerja koperasi lebih besar (Ropke,2000).

Faktor-faktor penunjang partisipasi anggota menurut Mutis (2004) sebagai berikut:

1. Perasaan kelompok yang kuat.
2. Latihan kesinambungan bagi anggota.
3. Kunjungan-kunjungan lapangan dari penggerak koperasi.

4. Para anggota dan pengurus melaksanakan rapat dengan baik, membuat kartu anggota dan pembukuan yang benar, menerbitkan laporan keuangan bulanan.

Faktor pendorong yang menjadikan orang bisa termotivasi untuk berpartisipasi, pertama adanya hukuman (*punishment*), hukuman yang dapat dilakukan dengan berbagai macam bentuk dan cara, mulai dari lunak sampai yang keras, dimulai dari peringatan sampai pemecatan. Kedua hadiah (*reward*), tidak harus di bagi sama rata, karena untuk mendapatkan hadiah individu itu harus merasangi orang lain untuk memberikannya (*Thoha, 2003*).

Hasil penelitian Sudarwis (2008), menjelaskan unsur-unsur partisipasi anggota meliputi:

- 1). Partisipasi anggota dalam demokrasi ekonomi koperasi dan SHU.
- 2).Partisipasi anggota dalam pemodalan.
- 3).Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi.

Secara garis besar pemaparan diatas terangkum pada Ropke (2002), untuk kemudian menjadi dasar acuan pelaksanaan penelitian ini setelah penyesuaian dan adaptasi pada kondisi koperasi. Partisipasi anggota di bagi menjadi:

1. Partisipasi anggota dalam mengkontribusikan atau menggerakkan sumber dayanya.
2. Partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan (perencanaan, implementasi, pelaksanaan, evaluasi).
3. Partisipasi anggota dalam menikmati manfaat koperasi.

2.6.4. Peranan Partisipasi Anggota dalam Pengembangan Koperasi

Partisipasi adalah turut serta seseorang baik secara mental maupun emosional untuk memberikan sumbangan kepada proses pembuatan keputusan,

terutama mengenai persoalan-persoalan dimana keterlibatan pribadi yang bersangkutan melaksanakan tanggung jawabnya melakukan hal tersebut (Winardi, 1983). Partisipasi anggota dalam koperasi memegang peranan yang menentukan dalam perkembangan koperasi. Partisipasi anggota dapat menimbulkan rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban mereka dengan anggota maupun pemilik koperasi. Menurut Dartiana (2005), kurangnya partisipasi anggota mengakibatkan kurangnya ide-ide dari anggota yang pada akhirnya akan dapat menghambat perkembangan koperasi. Menurut Widiyanti (1991), partisipasi anggota dapat diukur dari ketersediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan haknya secara tanggung jawab. Jika sebagian besar anggota koperasi sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota dikatakan baik.

Menurut Widiyanti (1991), dalam meningkatkan partisipasi anggota koperasi diperlukan berbagai langkah yang dapat menarik anggota untuk berkontribusi seperti peningkatan pelayanan koperasi dengan adanya peningkatan manfaat ekonomi yang akan dirasakan anggota. Selain itu, upaya peningkatan pelayanan kepada anggota sebagai upaya pencapaian tujuan organisasi ekonomi rakyat untuk dapat bersaing di pasar dengan manajemen koperasi yang baik.

Hal ini dapat dilihat dari laporan keuangan koperasi simpan pinjam yang terdiri dari neraca, laporan laba rugi, dan laporan keuangan lain yang mendukung pelaksanaan usaha yang dijalankan oleh koperasi. Menganalisis laporan keuangan dapat memberikan informasi terhadap manajemen yang baik dengan memberikan manfaat kepada anggota sehingga mendorong anggota untuk meningkatkan

partisipasinya. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian bagi koperasi dalam mengukur kinerja keuangan serta bagaimana partisipasi anggota terhadap koperasi pertanian seperti KUD.

2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi

Menurut Anoraga dan Nanik (2003:111), Kualitas pelayanan, Sedangkan menurut Wijaya (2011) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan yang tersebut. Menurut Endar (dalam Gusli, 2008:11) pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang terjadi hubungan timbal balik, kesinambungan pada interaksi berikutnya dapat terhambat perkembangan usaha.

Irawati (2017) dalam penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi dan Perkembangan Usaha Koperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Berkah Karya Mandiri Puri Mayang Kota Jambi” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian untuk Variabel pelayanan koperasi (X1) sebesar 0.414 atau dapat dinyatakan sebagai persamaan linier $Y = 0.414 (X1)$. Pada tabel tersebut nilai t sebesar 3.724 dengan sig = 0,00, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan koperasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota koperasi Berkah Karya Mandiri Puri Mayang Kota Jambi. Lili Hasti Safitri, dkk (2010) dalam penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi

anggota primer koperasi angkatan darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota primer koperasi angkatan darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember, yaitu sebesar 81%. H4 : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat partisipasi

2.8. Metode Korelasi dan Rank Spearman (Rs)

Korelasi *Rank Spearman* adalah alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel yang diukur bekerja untuk skala data ordinal atau ranking, dan mengetahui adanya hubungan antara variabel independent dan dependent (Sugiono 2011). Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$r_s = \frac{6 \sum (R_{x_i} - R_{y_i})^2}{n(n-1)}$$

keterangan:

ρ atau r_s = Koefisien korelasi *spearman rank*

R_{x_i} = Peringkat data x_i

R_{y_i} = Peringkat data y_i n = Jumlah sampel

Karena korelasi *Rank Spearman* bekerja pada data ordinal, maka data tersebut harus diubah terlebih dahulu menjadi data ordinal dalam bentuk ranking. Untuk mengetahui koefisien ini signifikan atau tidak maka perlu dibandingkan dengan tabel nilai ρ (rho) dengan taraf kesalahan 5%. Korelasi searah jika nilai koefisien korelasi di ketemukan positif, sebaliknya jika nilai koefisien korelasi negatif, maka korelasi disebut tidak searah.

2.9. Penelitian Terdahulu

Harjanto, R.S. (2010). Melakukan penelitian “Kepuasan Anggota Ditinjau dari kualitas Pelayanan Koperasi Serba Usaha Ja’far Medika Syariah Mojogedang”. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif, dengan metode analisis, menggunakan pendekatan diskriptif, teknik yang digunakan adalah *purpose snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, penelusuran data *online*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mengetahui penerapan dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja’far Mediaka Syariah ditinjau dari segi penyaji jasa; (2) Mengetahui penerapan dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja’far Mediaka Syariah ditinjau dari segi anggota koperasi (3) Mengetahui perbandingan penerapan dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja’far Mediaka Syariah Mojogedang antara tinjauan pengelola koperasi dan anggota koperasi.

Hasil dari penelitian tersebut adalah : (1) Koperasi Ja’far Medika Syari’ah mojogedang telah mampu memberikan fasilitas-fasilitas yang mampu menyesuaikan dan memberikan kemudahan bagi permintaan dan keinginan anggotanya; (2) Karyawan Koperasi Ja’far Medika Syariah mojogedang bisa diandalkan dalam menangani dan merealisasikan janji-janji kepada anggotanya sehingga dapat dipercaya, namun untuk karyawan perlu lebih teliti dalam penghitungan total saldo dalam buku tabungan anggota; (3) Karyawan Koperasi

Ja'far Medika Syariah Mojogedang selalu dapat cepat dan tanggap dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen; (4) Karyawan Koperasi Ja'far Medika Syariah Mojogedang memiliki kemampuan dalam menanamkan kepercayaan anggotanya terhadap koperasi, melalui cara-cara pendekatan kepada konsumen; (5) Karyawan Koperasi Ja'far Medika Syariah Mojogedang telah mengerti sejauh mana kebutuhan para anggota serta mencoba untuk selalu mewujudkan dan menangani setiap kebutuhan anggotanya.

Satria, R.E. (2013) Melakukan Penelitian “Analisis Persepsi dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Pasar Parung Kabupaten Bogor”. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuisioner terhadap 30 responden yang dipilih secara *simple random sampling* yang selanjutnya dianalisis persepsi kinerja anggota terhadap KOPPAS menggunakan *Important Performance Analysis*(IPA). Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) mengidentifikasi keragaan KOPPAS Parung dalam pelayanan terhadap anggota, (2) menganalisis persepsi anggota yang terbentuk terhadap pelayanan KOPPAS dan tingkat kepuasan anggota dari kinerja pelayanan yang diberikan KOPPAS Parung, dan (3) menetapkan solusi kebijakan yang akan diterapkan KOPPAS dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap anggota. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian atribut yang perlu diperbaiki kinerjanya. Secara keseluruhan berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index*(CSI) konsumen sudah merasa puas dengan kinerja KOPPAS Parung.

Heni,W.M. (2013). Melakukan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Di KUD Mekar Kecamatan Ungaran

Kabupaten Semarang Tahun 2012/2013”. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Jalur, dan pengujian Hipotesis. Tujuan dari penelitian ini yaitu : (1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan koperasi secara langsung terhadap kepuasan konsumen di KUD Mekar. (2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh citra koperasi secara langsung terhadap kepuasan konsumen di KUD Mekar. (3) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan koperasi secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen di KUD Mekar melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening. (4) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis besarnya pengaruh citra koperasi secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen di KUD Mekar melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu : (1) Kualitas pelayanan koperasi memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 33%. Koefisien jalur bertanda positif ini memberikan informasi jika kualitas pelayanan koperasi meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat. (2) Citra koperasi memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 22%. Koefisien jalur bertanda positif ini memberikan informasi jika citra koperasi meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat. (3) Kualitas pelayanan koperasi memiliki pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 7% melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening. (4) Citra koperasi memiliki pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen sebesar 5% melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening.

Penelitian Jadmiko (2015) yang berjudul “Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa Milik Bersama di Desa Bukit Lingkar Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu”. Metode yang digunakan adalah deskriptif untuk melihat tingkat partisipasi anggota KUD dengan analisis berpedoman dengan skala *likert*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat partisipasi anggota Koperasi Unit Desa Milik Bersama di Desa Bukit Lingkar Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Hasil penelitian menunjukkan tingkat partisipasi anggota koperasi Unit Desa Milik Bersama di Desa Bukit Lingkar Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu adalah dengan skor 3,64. Tingkat partisipasi yang tinggi pada anggota koperasi milik bersama didukung dari tingginya partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan dan rapat koperasi, pelaksanaan partisipasi dalam kegiatan koperasi, partisipasi dalam pengambilan manfaat pelayanan, dan evaluasi program partisipasi koperasi. Program koperasi Unit Desa Milik Bersama di Desa Bukit Lingkar Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu, juga terdapat beberapa masalah dengan permasalahan yang berkaitan dengan dalam partisipasi koperasi Unit Desa Milik Bersama di Desa Bukit Lingkar Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu pada kurangnya keaktifan, kehadiran memberikan sumbangan pemikiran dalam rapat anggota koperasi dan kurangnya kebutuhan armada duum truk, maupun partisipasi anggota dalam kegiatan dan evaluasi program koperasi milik bersama.

Saferi (2017), dengan judul Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Tunas Mukti Desa Sumber Jaya Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Teknik pengambilan sampel menggunakan

simple random sampling(secara acak sederhana) dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang. Teknik analisis data adalah deskriptif kualitatif, kuantitatif, dan korelasi *rank spearman*. Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis : (1) Karakteristik anggota KUD Tunas Mukti, (2) Tingkat partisipasi anggota KUD Tunas Mukti, (3) Faktor-faktor apa saja dari karakteristik anggota yang berhubungan dengan tingkat partisipasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik anggota KUD Tunas Mukti umumnya berjenis kelamin laki-laki (82%). Tergolong usia produktif dengan rata-rata umur 43,54 tahun. Tingkat pendidikan masih tergolong rendah dengan rata-rata 8,94 tahun. Jumlah pendapatan anggota dengan rata-rata 4.062.000. Pengalaman menjadi anggota dengan rata-rata 7,9 tahun. Tingkat partisipasi anggota KUD Tunas Mukti sebagai berikut: Tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam rapat memperoleh nilai kategori (Tinggi). Tingkat partisipasi pelaksanaan kegiatan dan pelayanan koperasi memperoleh nilai kategori (Tinggi). Tingkat partisipasi evaluasi program koperasi memperoleh nilai kategori (Tinggi). Tingkat partisipasi hak dan kewajiban sebagai anggota memperoleh nilai kategori (Tinggi). Artinya secara keseluruhan tingkat partisipasi anggota KUD Tunas Mukti sudah baik. Hubungan antara tingkat pendidikan, lama menjadi anggota, dan pendapatan dengan tingkat partisipasi memiliki hubungan positif sangat rendah dengan nilai koefisien korelasi (r_s) berkisar 0,00-0,199. Sedangkan umur dengan tingkat partisipasi memiliki hubungan negatif sangat rendah.

2.10. Kerangka Berpikir Penelitian

Tingkat partisipasi merupakan perhal turut berperan dalam suatu kegiatan atau keikutsertaan dalam berpartisipasi dan melibatkan seseorang dalam suatu

kegiatan. Dan segala kemampuan yang dimilikinya dan segala tanggung jawab atas segala keterlibatannya. Partisipasi anggota dalam keikutsertaannya dalam suatu program kerja koperasi merupakan harapan bagi pengurus koperasi untuk memajukan program kerja yang direncanakan pihak koperasi, karena tanpa ada kerjasama dengan anggota koperasi, maka koperasi tidak berjalan optimal sesuai dengan harapan koperasi.

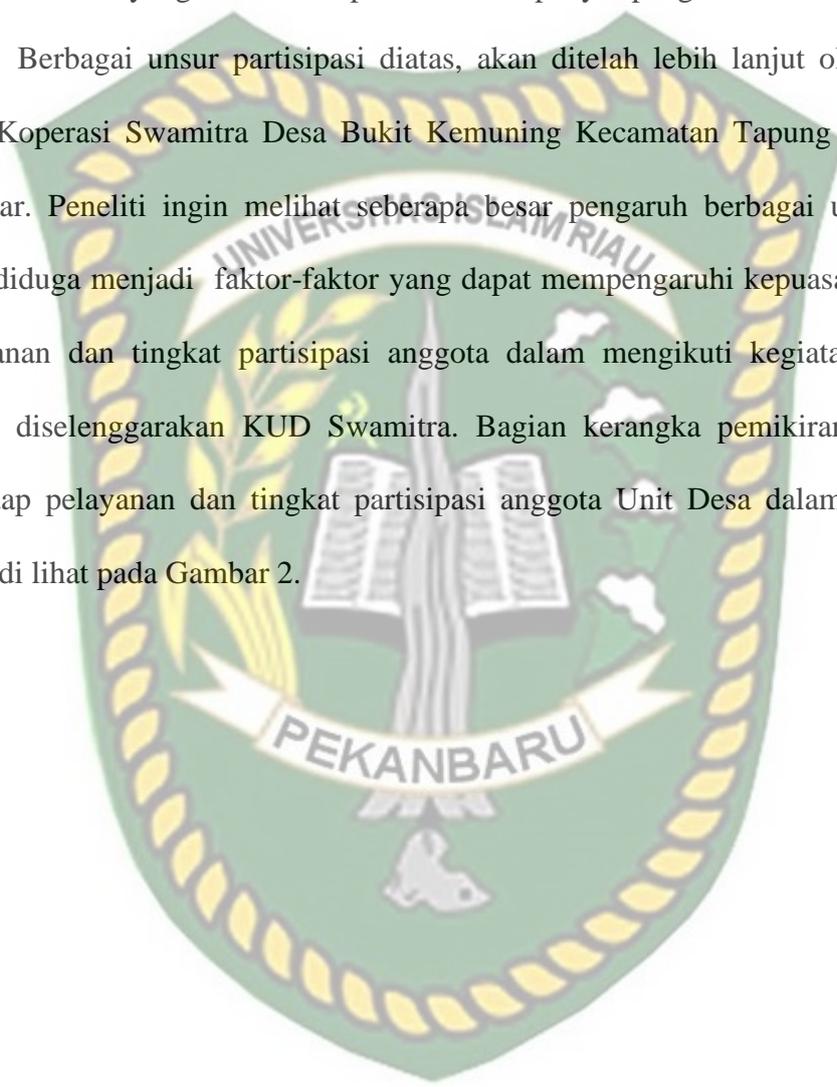
Partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam rapat anggota tahunan (RAT) ini berkaitan dengan penentuan alternatif dengan masyarakat untuk menuju kata sepakat tentang berbagai gagasan yang menyangkut kepentingan bersama. Partisipasi dalam pengambilan keputusan ini sangat penting, karena masyarakat menuntut untuk menentukan arah orientasi pembangunan. Wujud dalam partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan ini bermacam-macam, seperti kehadiran rakyat, diskusi, sumbangan pemikiran, tanggapan atau penolakan program yang ditawarkan.

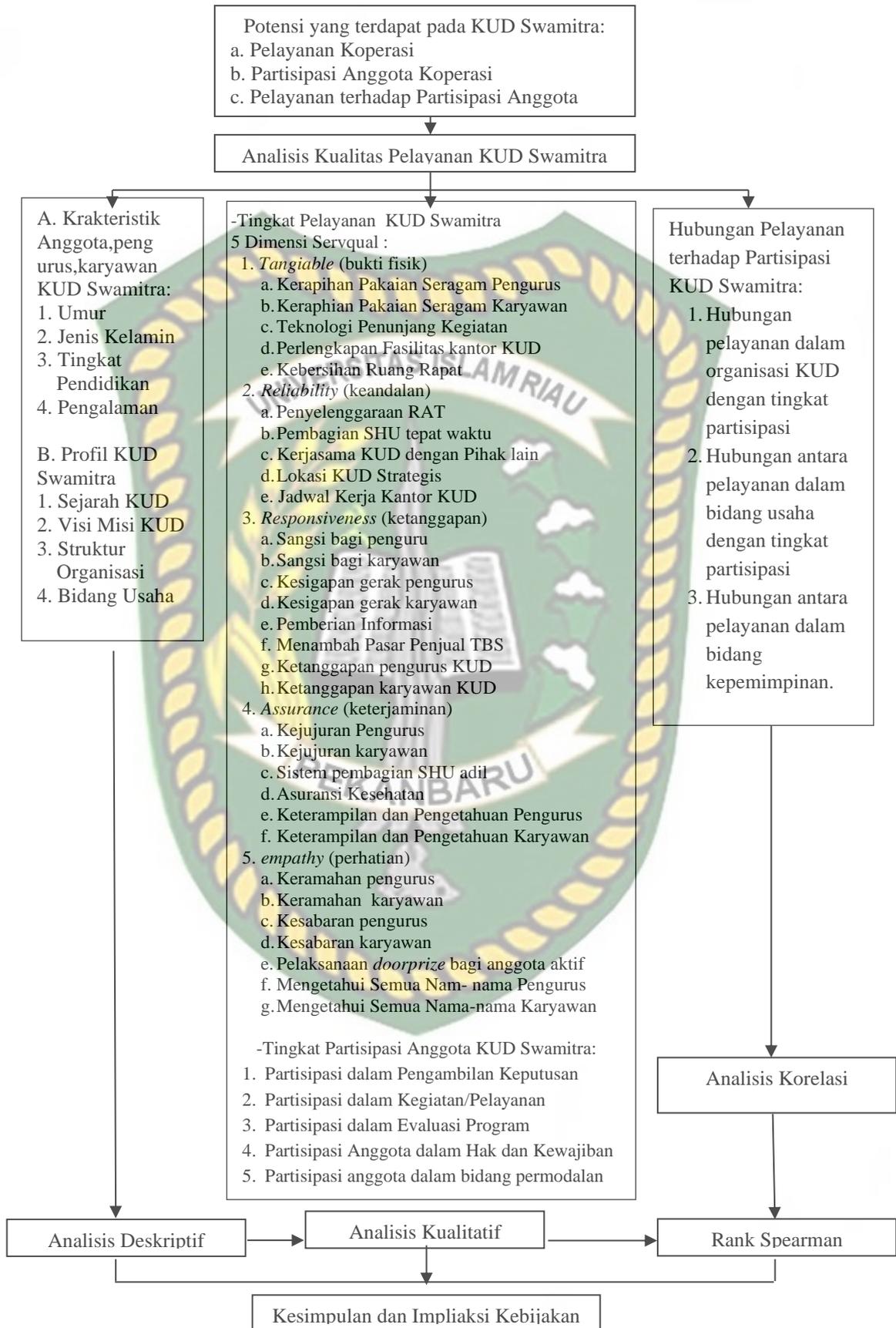
Partisipasi dalam pelaksanaan program koperasi merupakan lanjutan dari rencana yang telah disepakati sebelumnya, baik yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, maupun tujuan. Pada pelaksanaan sangat dibutuhkan keterlibatan sebagai unsur, khususnya pemerintah dalam kedudukan sebagai fokus atau sumber utama pembangunan.

Partisipasi dalam pengambilan manfaat pelayanan, Partisipasi ini tidak terlepas dari kualitas maupun kuantitas dari hasil program yang bisa dicapai. Dari segi kualitas, keberhasilan suatu program ditandai dengan adanya peningkatan *output*. Sedangkan dari segi kuantitas dapat dilihat dari keberhasilan program yang dilaksanakan, apakah sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Partisipasi dalam evaluasi program koperasi. Partisipasi anggota dalam evaluasi ini berkaitan dengan masalah dengan program secara menyeluruh. Partisipasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelaksanaan program telah sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan atau ada penyimpangan.

Berbagai unsur partisipasi diatas, akan ditelaah lebih lanjut oleh peneliti pada Koperasi Swamitra Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Peneliti ingin melihat seberapa besar pengaruh berbagai unsur-unsur yang diduga menjadi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan dan tingkat partisipasi anggota dalam mengikuti kegiatan koperasi yang diselenggarakan KUD Swamitra. Bagian kerangka pemikiran kepuasan terhadap pelayanan dan tingkat partisipasi anggota Unit Desa dalam penelitian dapat di lihat pada Gambar 2.





Gambar 2. Kerangka Pemikiran Penelitian

III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode, Lokasi dan Waktu Penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey. Penelitian di laksanakan di KUD Swamitra Mekar Sari yang berlokasi di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan bahwa Koperasi Unit Desa merupakan koperasi yang berorientasi kepada pertanian khususnya kelapa sawit yang masih menjadi primadona di kalangan masyarakat Riau. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2020 sampai dengan bulan Maret 2021 yang dimulai dari penyusunan proposal, pengolahan data, dan penyusunan laporan akhir penelitian.

3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Responden dalam penelitian ini terdiri dari anggota, pengurus, karyawan KUD Swamitra yang berjumlah 120 yang tergabung dalam 20 kelompok tani (Sumber KUD Swamitra). Pengambilan sampel koperasi menggunakan teknik *multistage sampling* (gugus bertahap), yaitu:

1. Tahap I dari 20 kelompok tani dipilih sebanyak 10 kelompok.
2. Tahap II dari masing-masing kelompok yang sudah dipilih diambil sebanyak 3 orang anggota dalam kelompok tersebut. Sehingga jumlah responden yang didapat berjumlah 30 orang. Untuk lebih jelasnya terdapat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah Anggota KUD Swamitra Berdasarkan Kelompok Tani yang telah ditentukan untuk dijadikan Sebagai Sampel dalam Penelitian ini Tahun 2020

No	Kelompok Tani (Blok)	Jumlah Anggota	Tahap I		Tahap II
			Kelompok Terpilih	Jumlah Anggota	Sampel Terpilih
1	E.24	10	F.18	5	3
2	F.13	6	F.33	6	3
3	F.14	8	F.16	7	3
4	F.15	6	F.23	7	3
5	F.16	7	F.15	6	3
6	F.17	4	F.27	7	3
7	F.18	5	F.35 I	8	3
8	F.19	4	F.13	6	3
9	F.20	5	F.19	4	3
10	F.21	7	F.30	4	3
11	F.22	10	-	-	-
12	F.23	5	-	-	-
13	F.24	3	-	-	-
14	F.25	5	-	-	-
15	F.26	7	-	-	-
16	F.27	7	-	-	-
17	F.29	4	-	-	-
18	F.30	4	-	-	-
19	F.33	5	-	-	-
20	F.35 I	8	-	-	-
	Jumlah	120	-	60	30

Sumber: Kantor Kepala Desa Sumber Sari Tahun 2021

Anggota, pengurus dan karyawan koperasi Mekar Sari ditentukan secara sensus, yaitu karyawan dengan jumlah 3 orang dan pengurus 3 orang terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari anggota koperasi melalui wawancara. Data primer dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Karakteristik anggota koperasi yang terdiri dari: Umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengalaman.

2) Karakteristik koperasi, terdiri dari: Sejarah koperasi, bidang usaha, struktur organisasi, dan keanggotaan.

Data Primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian dan wawancara langsung di lapangan. Data yang dikumpulkan adalah tanggapan sampel mengenai kinerja koperasi dan tingkat partisipasi anggota KUD Swamitra.

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi hal-hal yang berkaitan dengan tingkat kinerja dan partisipasi anggota di dalam koperasi Swamitra di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar, dimana data sekunder diperoleh dari hasil wawancara, buku laporan pertanggung jawaban pengurus atau rapat anggota tahunan, dan struktur organisasi koperasi.

3.4. Konsep Operasional

Untuk menyeragamkan persepsi tentang variabel penelitian ini, maka disajikan apa konsep operasional yang diuraikan sebagai berikut :

1. Koperasi Swamitra Mekar Sari nama suatu bentuk kerja sama atau kemitraan antara Bank Bukopin dengan Koperasi untuk mengembangkan serta memodernisasi Usaha Simpan Pinjam (USP).
2. Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati.
3. Kelompok umur penduduk yang masih dalam kategori produktif adalah pada umur 15-59 tahun. Sedangkan penduduk yang berumur dibawah 15 tahun dan diatas 59 tahun adalah penduduk yang tidak berada pada usia produktif.
4. Jenis kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologi laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam menyelenggara upaya meneruskan garis keturunan.

5. Pendidikan adalah suatu proses pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekumpulan manusia yang diwariskan dari suatu generasi ke generasi selanjutnya melalui pengajaran, pelatihan, dan penelitian.
6. Pengalaman adalah peristiwa yang benar-benar pernah di alami berdasarkan urutan waktu terjadinya peristiwa.
7. Pemegang kekuasaan tertinggi pada struktur organisasi Bina Usaha adalah rapat anggota tahunan (RAT) yang rutin dilaksanakan tiap tahun.
8. Kinerja dalam kegiatan koperasi berkaitan dengan keterlibatan para pengurus dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya pada kegiatan-kegiatan yang terdapat pada koperasi.
9. Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan anggota setelah membandingkan kinerja atau hasil usaha yang dirasakannya dengan harapannya.
10. Kepuasan anggota adalah suatu kondisi dimana keinginan dan harapan anggota dapat terpenuhi oleh KUD.
11. Pelayanan adalah segala usaha atau kegiatan yang dilakukan pengurus dan karyawan KUD dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain.
12. Pelayanan koperasi adalah jasa yang diberikan oleh pihak koperasi kepada anggotanya dengan memperhatikan nilai kepuasan anggota.
13. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.
14. Kualitas pelayanan KUD adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh KUD guna memenuhi kebutuhan harapan anggotanya.
15. *Tangible* adalah kemampuan KUD dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilannya dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta

keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan KUD.

16. *Reliability* adalah kemampuan KUD dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
17. *Responsivess* adalah kemauan atau kesiapan pengurus dan karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan anggota KUD.
18. *Assurance* adalah upaya perlindungan KUD untuk anggota terhadap resiko yang nantinya dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
19. *Empathy* adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan KUD dengan berupaya memahami keinginan anggota.
20. Pengolahan merupakan perangkat koperasi yang di tunjuk oleh pengurus untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari dan bertanggung jawab langsung akan kelancaran jalannya koperasi.
21. RAT (rapat anggota tahunan) adalah pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi.
22. Besarnya simpanan adalah uang yang disimpan anggota ke KUD dalam Rp/thn
23. Biaya adalah beban yang dikeluarkan oleh koperasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya seperti gaji karyawan, biaya kantor, biaya kegiatan dan biaya lainnya (Rp/thn).
24. Simpanan pokok adalah simpanan yang dibayar oleh anggota pada waktu masuk menjadi anggota koperasi sebesar Rp. 50.000

25. Simpanan wajib adalah simpanan yang sudah ditetapkan jumlahnya dan wajib dilunasi oleh semua anggota koperasi setiap bulanannya sebesar Rp. 10.000 perbulan
26. Donasi adalah sumbangan pihak ketiga yang bisa berbentuk barang atau uang.
27. Dana cadangan adalah sejumlah uang yang diperoleh dari penyisihan sisa hasil usaha yang dimaksudkan memupuk modal sendiri dan menutup kerugian koperasi.
28. Partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan koperasi. Secara harfiah, partisipasi didalam koperasi meningkatkan peran serta anggota-anggota yang mempunyai visi dan misi yang sama untuk mengembangkan koperasi.
29. Sub variabel partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam rapat koperasi di ukur dengan menggunakan dua indikator yaitu kehadiran dalam rapat anggota koperasi, keefektifan dalam rapat anggota memberikan sumbangan pemikiran ide/saran
30. Sub variabel evaluasi program koperasi dapat di ukur menggunakan dua indikator yaitu penilaian terhadap evaluasi, peningkatan pendapatan anggota akan menjadi sejahtera, koperasi semakin dipercaya oleh anggota.
31. Sub variabel hak dan kewajiban anggota dapat diukur menggunakan dua indikator yaitu Hak untuk diberitahu mengenai hal yang berhubungan dengan koperasi dan kewajiban mematuhi anggaran dasar.

3.5. Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di lapangan dengan wawancara kepada anggota koperasi dengan menggunakan pertanyaan

(Kuisisioner) sesuai dengan tujuan penelitian maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

3.5.1. Analisis Karakteristik Anggota KUD Swamitra

Karakteristik umum anggota KUD Swamitra dianalisis menggunakan Analisis Deskriptif. Karakteristik umum yang dilihat meliputi : umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pengalaman. Hubungan karakteristik anggota KUD yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan serta dapat memberikan informasi mengenai keadaan dari anggota di KUD Swamitra

3.5.2. Analisis Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra

Menurut Manullang (2008) Kualitas suatu pelayanan umumnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Langkah-langkah untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan oleh pengurus dan karyawan KUD Swamitra adalah :

1. Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan berdasarkan dimensi servqual yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.*
2. Kuisisioner dibagi menjadi dua sesi pertanyaan, yaitu bagian untuk mengukur tingkat harapan anggota terhadap pelayanan KUD dan yang kedua, bagian untuk mengukur tingkat persepsi/kinerja aktual terhadap pelayanan yang diterima anggota dari KUD Swamitra saat ini.

3. Menghitung jawaban berdasarkan atribut-atribut per dimensi. Setelah data-data diolah kedalam *microsof excel 2010*, maka secara otomatis akan didapat rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat kinerja. Kemudian skor rata-rata persepsi dikurangi dengan skor rata-rata harapan, sehingga diperoleh kesenjangan (gap).

Tabel 5. Variabel dan Indikator Bentuk Pelayanan KUD

No	Variabel dan Konsep Operasional	Indikator
1	<i>Tangible</i> adalah kemampuan KUD Swamitra dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan KUD.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kerapihan pakaian seragam pengurus b. Kerapihan pakaian seragam karyawan c. Teknologi Penunjang kegiatan d. Perlengkapan fasilitas kantor KUD e. Kebersihan ruang rapat
2.	<i>Reliability</i> adalah kemampuan KUD Swamitra dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelenggaraan RAT tepat waktu b. Pembagian SHU tepat waktu c. Kerjasama KUD dengan pihak lain d. Lokasi KUD strategis e. Jadwal kerja kantor KUD
3.	<i>Responsiveness</i> adalah kemampuan atay kesiapan pengurus dan karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan anggota KUD Swamitra.	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangsi bagi pengurus b. Sangsi bagi karyawan c. Kesigapan gerak pengurus d. kesigapan gerak karyawan e. Pemberian informasi f. Menambah pasar penjualan TBS g. Ketanggapan pengurus KUD h. ketanggapan karyawan KUD

Tabel 5 (Lanjutan). Variabel dan Indikator Bentuk Pelayanan KUD

4.	<i>Assurance</i> adalah upaya perlindungan KUD Swamitra untuk anggota terhadap resiko yang nantinya dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.	a. Kejujuran pengurus b. kejujuran karyawan c. Sistem pembagian SHU adil d. Asuransi kesehatan e. Keterampilan dan pengetahuan pengurus f. keterampilan dan pengetahuan karyawan
5	<i>Empathy</i> adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan KUD Swamitra dengan berupaya memahami keinginan anggota.	a. Keramahan pengurus b. keramahan karyawan c. Kesabaran pengurus d. Kesabaran karyawan e. Pelaksanaan <i>doorprize</i> bagi anggota aktif g. Mengetahui nama nama pengurus h. Mengetahui nama nama karyawan

(Sumber : Modifikasi dari Teori dan Penelitian Terdahulu)

Adapun variabel atau bentuk partisipasi anggota dalam penelitian ini diambil dari sumber bentuk-bentuk partisipasi dalam masyarakat menurut Cohen, Uphoff (1979), dan Hendar dan Kusnandi (2002) seperti yang dijelaskan pada Tabel 6.

Tabel 6. Variabel dan Indikator Bentuk Partisipasi Anggota

No	Pertanyaan	Indikator
1	Partisipasi dalam pengambilan Keputusan	1. Kehadiran dalam Rapat anggota Koperasi 2. Keaktifan dalam rapat Anggota koperasi 3. Aktif dalam bermusyawarah atau memberi pendapat
2	Partisipasi dalam Pelaksanaan Kegiatan dan Pelayanan Koperasi	1. Menjual TBS melalui koperasi 2. Keaktifan melakukan simpan Pinjam ke koperasi 3. Memanfaatkan saprotan dari koperasi

Tabel 6 (Lanjutan). Variabel dan Indikator Bentuk Partisipasi Anggota

3	Partisipasi Anggota dalam Evaluasi Program Koperasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan pendapatan anggota (Kesejahteraan Anggota) 2. Kepercayaan anggota kepada koperasi 3. Pemenuhan kebutuhan anggota koperasi
4	Partisipasi Anggota dalam Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hak untuk diberitahu mengenai hal yang berhubungan dengan koperasi 2. Kewajiban untuk mematuhi anggaran dasar 3. Hak untuk memberi saran dan pendapat
5	Partisipasi Anggota dalam Bidang Permodalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membayar simpanan pokok 2. Memanfaatkan modal untuk berwirausaha 3. Modal usaha berkembang sangat baik.

(Sumber : Modifikasi dari Teori dan Penelitian Terdahulu)

Variabel dan indikator yang diamati adalah bentuk partisipasi yang terdiri dari empat variabel mengenai macam-macam partisipasi dan sembilan indikator. Setiap jawaban atas pertanyaan, data tingkat partisipasi anggota diukur dengan menggunakan skala ordinal yaitu berpedoman pada skala *likert* (Sugiono, 2004 dan Jadmiko, 2015). Setiap jawaban diberi Skor, dimana skor digunakan dari jawaban tertutup. Penjabaran untuk setiap skor di sajikan pada Tabel 7:

Tabel 7. Kategori Jawaban

No	Kelas	Skor
1	Sangat Tidak Baik (STB)	1
2	Tidak Baik (TB)	2
3	Kurang Baik (KB)	3
4	Baik (B)	4
5	Sangat Baik (SB)	5

Untuk mengetahui tentang skala partisipasi anggota Koperasi Unit Desa Swamitra dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Skala Tertinggi-Skala Terendah}}{\text{Banyak Kelas/Kategori}}$$

Rentang penilaian berkisar satu sampai lima yaitu penilaian tertinggi. Rentang skala untuk 5 item indikator dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimum} &= \text{Jumlah pertanyaan} \times \text{skor tertinggi} \\ &= 5 \times 3 = 15 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor minimum} &= \text{Jumlah pertanyaan} \times \text{skor terendah} \\ &= 3 \times 1 = 3 \end{aligned}$$

$$\text{Besarnya Kisarannya} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum} - 0,1}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Besarnya Kisarannya} = \frac{15 - 3 - 0,1}{5} = 2,3$$

Sehingga dapat diperoleh penilaian rentang skala untuk melihat tingkat pelayanan dan partisipasi anggota koperasi (Tabel 8).

Tabel 8. Pedoman Untuk Memberikan Penilaian Terhadap Tingkat Pelayanan dan Partisipasi

No	Indikator	Rentang kelas	Kategori Keaktifan
1	1 Indikator	1 – 1,7 1,8 – 2,5 2,6 – 3,3 3,4 – 4,1 4,2 – 4,9	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik
2	3 indikator	3 – 5,3 5,4 – 7,7 7,8 – 10,1 10,2 – 12,5 12,6 – 14,9	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik
3	5 indikator	5 – 8,9 9 – 12,9 13 – 16,9 17 – 20,9 21 – 25	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik

Tabel 8 (Lanjutan). Pedoman Untuk Memberikan Penilaian Terhadap Tingkat Pelayanan dan Partisipasi

4	6 indikator	6 – 10,7 10,8 – 15,5 15,6 – 20,3 20,4 – 25,1 25,2 – 29,9	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik
5	7 indikator	7 – 12,5 12,6 – 18,1 18,2 – 23,7 23,8 – 29,3 29,4 – 34,9	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik
6	8 indikator	8 – 14,3 14,4 – 20,7 20,8 – 27,1 27,2 – 33,5 33,6 – 39,9	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik
7	31 Indikator	31 – 55,7 55,8 – 80,5 80,6 – 105,3 105,4 – 130,1 130,2 – 154,9	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik
8	15 Indikator	15 – 26,9 27 – 38,9 39 – 50,9 51 – 62,9 63 – 74,9	Sangat Tidak Baik Tidak Baik Kurang Baik Baik Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 8, bahwa dapat diketahui beberapa kategori penilaian terhadap kualitas pelayanan dan partisipasi yang dipergunakan, dimana setiap kategori memiliki keterangan presentasi yaitu :

- a. Jika presentasi kategori “Baik” dan “Kurang Baik” > 50% maka dikatakan “Baik”
- b. Jika presentasi kategori “Kurang Baik” dan “Tidak Baik” > 50% maka dikatakan “Tidak Baik”.

3.5.3. Analisis Hubungan Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi

Hubungan antara pelayanan terhadap partisipasi anggota maka dilakukan analisis dengan menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman*, karena jenis data yang akan dikorelasikan merupakan data ordinal. Menurut Sugiyono (2011), korelasi Rank Spearman adalah bekerja dengan data ordinal, berjenjang atau rangking, dan bebas distribusi (Sugiyono, 2011), untuk mengidentifikasi tinggi rendahnya koefisien korelasi atau memberikan interpretasi koefisien korelasi digunakan tabel kriteria sebagai penilaian setelah diolah dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 9. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0.00 – 0.199	Sangat Rendah
2	0.20 – 0.399	Rendah
3	0.40 – 0.599	Sedang
4	0.60 – 0.799	Kuat
5	0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2008

IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1. Geografi dan Topografi Daerah Penelitian

Desa Bukit Kemuning merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar yang ditetapkan sebagai daerah penelitian dengan luas lahan 7.800 Ha yang terdiri dari wilayah pemukiman, wilayah perkebunan dan wilayah lainnya. Jarak desa bukit kemuning dari pusat pemerintahan kecamatan adalah 18 km, jarak dari pusat pemerintahan kabupaten yaitu 60 km dan jarak dari pusat pemerintahan provinsi adalah 85 km (Kantor Desa Sumber Sari). Keadaan Desa Bukit Kemuning berdasarkan topografinya terdiri dari dataran rendah dan tinggi, dengan suhu daerahnya 32⁰ C (Desa Sumber Sari Kecamatan Tapung Hulu, 2021)

Secara Geografis Desa Bukit Kemuning berbatasan dengan Daerah:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Sekijang
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Kusau Makmur
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Sukaramai
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Senama Nenek.

4.2 Keadaan Penduduk

Penduduk merupakan alat aset yang sangat berharga bagi suatu daerah, terutama daerah yang sedang berkembang dalam proses pembangunannya. Penduduk juga merupakan subjek yang sangat penting dalam menentukan program pembangunan diberbagai sektor salah satunya sektor pertanian. Desa Bukit Kemuning merupakan desa dengan jumlah penduduk terbanyak dibandingkan dengan desa lainnya di Kecamatan Tapung. Jumlah penduduk Desa Bukit Kemuning pada Desember tahun 2021 berjumlah 5.986 jiwa, yang terdiri

dari 3.109 jiwa penduduk laki-laki dan 2.877 jiwa penduduk perempuan (Kantor Kepala Desa Sumber Sari, 2021). Lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Menurut Jenis Kelamin, Tahun 2020.

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	3.109	51,94
2	Perempuan	2.877	48,06
	Jumlah	5.986	100,00

Sumber: Kantor Kepala Desa Sumber Sari, Tahun 2021

Pada Tabel 10 berdasarkan Kantor Desa Sumber Sari 2021 menunjukkan bahwa jumlah penduduk Laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan. Jumlah penduduk laki-laki sebesar 3.109 jiwa (51,94%), sedangkan jumlah penduduk perempuan sebesar 2.877 jiwa (48,06%) .

Tabel 11. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1	0-12 bulan	190	3,17
2	1-10 tahun	770	12,86
3	11-20 tahun	680	11,35
4	21-30 tahun	869	14,51
5	31-40 tahun	800	13,36
6	41-50 tahun	817	13,64
7	51-60 tahun	785	13,11
8	61-70 tahun	799	13,34
9	≥ 70 tahun	276	4,6
	Jumlah	5.986	100,00

Sumber: Kantor Kepala Desa Sumber Sari, Tahun 2021

Pada Tabel 11 berdasarkan Kantor Desa Sumber Sari 2021 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk di Desa Bukit Kemuning sebanyak 5.986. jumlah penduduk yang berusia 0-12 bulan berjumlah sebanyak 190 jiwa (3,17%), penduduk yang berusia 1-10 tahun berjumlah 770 jiwa (12,86%), usia 11-20 tahun berjumlah 680 jiwa (11,35%), usia 21-30 tahun berjumlah 869 jiwa

(14,51%), usia 31-40 tahun berjumlah 800 jiwa (13,36%), usia 41-50 tahun berjumlah 817 jiwa (13,64%), usia 51-60 tahun berjumlah 785 jiwa (13,11%), usia 61-70 tahun berjumlah 799 jiwa (13,34%) dan penduduk yang berusia 70 tahun ke atas berjumlah sebanyak 276 jiwa (4,6%). Maka dapat diketahui bahwa masyarakat Desa Bukit Kemuning Produktif lebih banyak dibandingkan dengan usia yang tidak produktif, hal ini merupakan potensi tenaga kerja yang berpengaruh besar terhadap pembangunan dan perkembangan sumber daya ekonomi di Desa Sumber Sari.

4.3 Tingkat Pendidikan

Tingkatan Pendidikan menurut Lestari dalam Wirawan (2016:3) adalah “merupakan suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisasi”.

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan ,akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya,masyarakat, bangsa dan negara (Republik Indonesia. 2003. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan. No 1.)

Penduduk di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung memiliki jenjang pendidikan yang sangat bervariasi mulai dari SD, SMP, SMA, Akademik sampai perguruan tinggi, dan sebagian masih ada yang belum sekolah. Berikut merupakan penjelasan mengenai sebaran penduduk berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 12.

Table 12. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Menurut Tingkat Pendidikan, Tahun 2020

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah (jiwa)	Persentase (%)
1	Belum Sekolah	600	10,02
2	TK	139	2,32
3	SD	1.282	21,41
4	Tamat SD	1.476	24,65
5	SMP	1.593	26,61
6	SMA	672	11,22
7	Akademi	140	2,33
8	Sarjana	84	1,40
	Jumlah	5.986	100,00

Sumber: Kantor Desa Sumber Sari, Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 12 berdasarkan Kantor Desa Sumber Sari 2021 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan di Desa Bukit Kemuning relatif masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk yang belum sekolah sebanyak 600 jiwa (10,02%), TK sebanyak 139 jiwa (2,32%), SD sebanyak 1.282 jiwa (21,41%), tamat SD sebanyak 1.476 jiwa (24,65%), SMP sebanyak 1.593 jiwa (26,61%), SMA sebanyak 672 jiwa (11,22%), Akademi sebanyak 140 jiwa (2,33%), Sarjana sebanyak 84 jiwa (1,40%). Tingkat pendidikan di Desa Bukit Kemuning lebih dominan tamatan SD, mereka tidak melanjutkan pendidikan kejenjang yang berikutnya. Penyebab masih kurangnya kesadaran akan pentingnya pendidikan untuk menambah pengetahuan serta biaya yang tidak mencukupi.

4.4 Mata Pencaharian Penduduk

Mata pencaharian merupakan potensi segala aktivitas manusia dalam memberdayakan potensi sumber daya alam. Salah satu faktor yang menentukan jenis pekerjaan dan pendapatan penduduk adalah mata pencaharian, mata pencaharian dirinci menurut potensi yang dijalani oleh penduduk tersebut. Mata pencaharian dari penduduk Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung sangat bervariasi mulai dari petani, buruh tani, peternak honorer, wiraswasta, PNS, dan

lain sebagainya (Kantor Desa Sumber Sari). Untuk lebih jelasnya mengenai mata pencaharian penduduk di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Distribusi jumlah penduduk Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Berdasarkan Mata Pencaharian, Tahun 2020

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Belum/Tidak Bekerja	330	5,51
2	Mengurus Rumah Tangga	1.755	29,31
3	Pelajar/Mahasiswa	1.595	26,64
4	Pegawai Negeri (PNS)	57	0,95
5	ABRI/POLRI	28	0,46
6	Pensiunan	15	0,25
7	Petani/Pekebun	654	10,92
8	Buruh tani/ Perkebunan	775	12,94
9	Karyawan Swasta/Honoror	407	6,79
10	Wiraswasta	280	4,67
11	Peternak	90	1,50
	Jumlah	5.986	100,00

Sumber: Kantor Desa Sumber Sari, Tahun 2021

4.5 Fasilitas Umum

Untuk meningkatkan perekonomian masyarakat di perdesaan, maka perlu didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana sebagai fasilitas penunjang kegiatan masyarakat. Sarana dan prasarana yang terdapat di Desa Bukit Kemuning meliputi bidang pendidikan, kesehatan, ibadah, olahraga dan ekonomi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 14

Tabel 14. Distribusi Fasilitas Umum yang Terdapat di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020

No	Bidang	Fasilitas	Jumlah
1	Pendidikan	Paud	1
		TK	1
		SD	1
		SMP	1
		MDA	2
2	Kesehatan	Puskesmas Pembantu	1
		Posyandu Balita dan Lansia	1
3	Ibadah	Mesjid	3
		Mushalla	5
4	Olahraga	Lapangan Sepak Bola	2
		Lapangan Bola Voli	3
5	Ekonomi	KUD	1
6	Transportasi	Jembatan	4
7	Keamann	Pos Kamling	1
Jumlah			27

Sumber: Kantor Desa Sumber Sari, Tahun 2021

Pada Tabel 14 berdasarkan Kantor Desa Sumber Sari 2021 dapat diketahui bahwa fasilitas pendidikan di Desa Bukit Kemuning masih ada yang kurang, fasilitas pendidikan di Desa Sari terdiri dari 1 unit pendidikan anak usia dini (PAUD), 1 taman kanak-kanak (TK), 1 sekolah dasar (SD), 2 madrasah diniyah awaliyah (MDA) dan 1 sekolah menengah pertama (SMP), untuk melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas (SMA) masyarakat Desa Bukit Kemuning memilih untuk sekolah diluar desa karena di Desa Bukit Kemuning tidak terdapat fasilitas pendidikan sekolah menengah atas. Maka dari itu, untuk menunjang pendidikan yang layak bagi masyarakat maka perlu penambahan fasilitas sekolah menengah atas di Desa Bukit Kemuning.

4.6 Penggunaan Lahan

Setelah dilakukan penelitian maka diketahui luas dan penggunaan di Desa Bukit Kemuning adalah untuk pekarangan atau pemukiman, perkebunan dan lain

sebagainya. Untuk lebih jelasnya mengenai distribusi penggunaan lahan di Desa Bukit Kemuning dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Distribusi Penggunaan Lahan Menurut Pemanfaatannya di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020

No	Penggunaan Lahan	Luas (ha)	Persentase (%)
1	Pemungkiman	1.833	23,5
2	Perkebunan	5.867	75,21
3	Lainnya	100	1,28
	Jumlah	7.800	100,00

Sumber: Kantor Desa Sumber Sari, Tahun 2021

Pada Tabel 15 berdasarkan Kantor Desa Sumber Sari 2021 dapat dilihat bahwa luas lahan yang dimiliki oleh Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung adalah 7.800 Ha, penggunaan lahan menurut pemanfaatannya yang paling besar di Desa Bukit Kemuning adalah penggunaan untuk lahan perkebunan dengan luas lahan 5.867 Ha (75,21%), penggunaan lahan untuk pemungkiman sebanyak 1.833 Ha (23,5%), dan 100 Ha (1,28%) digunakan untuk yang lainnya. Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa di Desa Bukit Kemuning sektor perkebunan menjadi sektor utama dalam peningkatan perekonomian masyarakat.

4.7 Pertanian

Sarana kelembagaan pertanian merupakan lembaga yang ditumbuh kembangkan dari, oleh dan untuk petani, yang dibentuk atas dasar kesamaan kepentingan, kesamaan kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan sumberdaya, kesamaan komoditas dan keakraban untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha anggota yang tergabung dalam bentuk kelompok tani (poktan), gabungan kelompok tani (gapoktan), dan kelembagaan petani lainnya. Untuk melihat ketersediaan sarana kelembagaan pertanian di Kecamatan Tapung dapat dilihat pada tabel 16

Tabel 16. Distribusi Kelembagaan Pertanian di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020

No	Jenis	Jumlah
1	Usaha Pelayanan Jasa Alsintan (UPJA)	47
2	Kelompok Tani (POKTAN)	717
3	Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN)	69
4	Koperasi Unit Desa (KUD)	21
5	Kios Sarana Produksi Pertanian (SAPROTAN)	71
6	Kelompok Penangkar Benih	10
7	Regu Pengend li Hama	55
	Jumlah Total	991

Sumber: Kantor Desa Sumber Sari, Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 16 terlihat bahwa ketersediaan kelembagaan pertanian di Kabupaten Kampar dapat dikatakan lengkap hal ini dapat memudahkan petani dalam mencari kebutuhan pertaniannya dan dengan ketersediaan kelembagaan pertanian ini dapat meningkatkan dan mengembangkan usaha yang di kelola oleh petani.

4.8 Ekonomi

Ekonomi masyarakat adalah salah satu hal penting dalam peningkatan pendapatan serta kualitas hidup suatu masyarakat. Ekonomi yang akan mengatur bagaimana cara memenuhi kebutuhan hidup rumah tangga maupun kelompok. Individu dan masyarakat membuat pilihan, dengan atau tanpa penggunaan uang, dengan menggunakan sumber daya yang terbatas, tetapi dapat digunakan dalam berbagai cara untuk menghasilkan berbagai jenis barang dan jasa dan menggunakannya untuk kebutuhan konsumsi sekarang dan pada masa datang

pada berbagai individu dan golongan masyarakat. Berikut adalah tabel ekonomi masyarakat.

Tabel 17. Distribusi Ekonomi Masyarakat di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020

No	Uraian	Jumlah
1	Pengangguran	
	a. Jumlah angkatan kerja (penduduk usia 18- 56 tahun)	23 orang
	b. Jumlah penduduk usia 18-56 tahun yang masih sekolah atau tidak kerja	65 orang
	c. Jumlah penduduk usia 18-56 tahun yang menjadi ibu rumah tangga	36 orang
	d. Jumlah penduduk usia 18-56 tahun yang bekerja Penuh	0 orang
	e. Jumlah penduduk usia 18-56 tahun yang bekerja tidak tentu	0 orang
	f. Jumlah penduduk usia 18-56 tahun yang cacat dan tidak bekerja	0 orang
	g. Jumlah penduduk usia 18-56 tahun yang cacat dan Bekerja	0 orang

Tabel 17 (Lanjutan). Distribusi Ekonomi Masyarakat di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, Tahun 2020

No	Uraian	Jumlah
2	Kesejahteraan Keluarga	
	a. Jumlah keluarga prasejahtera	284 keluarga
	b. Jumlah keluarga sejahtera 1	783 keluarga
	c. Jumlah keluarga sejahtera 2	340 keluarga
	d. Jumlah keluarga sejahtera 3	117 keluarga
	e. Jumlah keluarga sejahtera 3 plus	12 keluarga
	Total jumlah kepala keluarga	1536 keluarga

Sumber: Kantor Desa Sumber Sari, Tahun 2021

Dari tabel 17 diatas menunjukkan bahwa jumlah pengangguran masyarakat di Desa Bukit Kemuning yang paling tinggi yaitu pada penduduk yang berusia 18-56 tahun yang masih sekolah dan tidak bekerja, dan jumlah yang paling rendah yaitu penduduk yang berusia 18-56 tahun (angkatan kerja) yang berjumlah 23 orang. Selain itu, masyarakat Bukit Kemuning memiliki tingkat kesejahteraan yang baik dapat dilihat dari jumlah keluarga sejahtera 1 yaitu 783 keluarga, jumlah keluarga sejahtera 2 yaitu 340 keluarga, jumlah keluarga sejahtera 3 yaitu 117 orang dan jumlah keluarga sejahtera 3 plus yaitu 12 keluarga. Dari jumlah keseluruhan kepala keluarga 1.536 keluarga. Maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa ekonomi masyarakat Bukit Kemuning cukup baik.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Anggota Pengurus dan Karyawan KUD Swamitra

5.1.1. Karakteristik Anggota, Pengurus dan Karyawan

Karakteristik adalah ciri-ciri dari individu yang terdiri dari demografi seperti jenis kelamin, umur serta status sosial seperti tingkat pendidikan, pekerjaan, ras, status ekonomi dan sebagainya (Boeree, 2009). Karakteristik anggota dan pengurus koperasi adalah ciri-ciri yang melekat pada diri anggota dan pengurus yang membedakannya dengan yang lain. Karakteristik anggota dan pengurus yang dibahas dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pengalaman.

5.1.1.1. Umur

Menurut Ilfa (2010) Umur adalah rentang kehidupan yang diukur dengan tahun, dikatakan masa awal dewasa adalah 18-40 tahun, dewasa madya adalah 41-60 tahun dewasa lanjut > 60 tahun. Umur berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam menerima yang baru. Semakin muda umur maka semakin tinggi semangat dalam berbagai aktivitas. Umur memiliki pengaruh besar terhadap produktivitas kerja seseorang (Soekartawi, 1999).

Menurut pendapat Sukirno (1985), kelompok umur penduduk yang masih dalam kategori produktif adalah pada umur 15-59 tahun. Sedangkan penduduk yang berumur dibawah 15 tahun dan diatas 59 tahun adalah penduduk yang tidak berada pada usia produktif. Distribusi umur anggota, pengurus dan karyawan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18. Distribusi Umur Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Swamitra Mekar Sari Tahun 2020

No	Kelompok Usia(Umur)	Anggota		Pengurus		Karyawan	
		Jumlah (orang)	(%)	Jumlah (orang)	(%)	jumlah (orang)	(%)
1	28 – 42	9	30,00	1	33,33	3	100
2	43 – 57	18	60,00	2	66,67	0	00,00
3	58 – 72	3	100	0	0	0	00,00

Sumber: Koperasi Swamitra Mekar Sari Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 18 kelompok umur anggota di dominasi kelompok umur 43-57 tahun yaitu berjumlah (60,00%), untuk pengurus KUD di dominasi umur 43-57 tahun yaitu berjumlah (66,67%), dan untuk karyawan di dominasi umur 28-42 tahun yaitu berjumlah (100%). Dari ketiga kelompok umur menunjukkan bahwa kelompok umur di terbanyak dominasi pengurus. Hal ini menunjukkan berdasarkan umur anggota, pengurus dan karyawan KUD Swamitra Mekar Sari berada dalam usia yang produktif.

5.1.1.2. Tingkat Pendidikan

Menurut Suhardjo (2007) adalah tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku gaya hidup sehari-hari.

Tabel 19. Distribusi Tingkat Pendidikan Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Swamitra Mekar Sari Tahun 2020

No	Tingkat Pendidikan	Anggota		Pengurus		Karyawan	
		Jumlah (orang)	(%)	Jumlah (orang)	(%)	jumlah (orang)	(%)
1	SD	12	40,00	0	00,00	1	33,33
2	SMP	8	26,67	0	00,00	2	66,67
3	SMA	6	20,00	2	66,67	0	00,00
4	Perguruan Tinggi	4	13,33	1	33,33	0	00,00

Sumber: Koperasi Swamitra Mekar Sari Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 19 tingkat pendidikan anggota di dominasi tingkat pendidikan SD yaitu 12 orang (40,00%), untuk pengurus di dominasi SMA yaitu 6 orang (66,67%), dan untuk karyawan di dominasi SMP yaitu (66,67%). Dari ketiga tingkat pendidikan di dominasi SD dengan jumlah anggota 12 (40,00%) artinya pengurus cukup memiliki pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada koperasi.

5.1.1.3. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam menyelenggara upaya meneruskan garis keturunan. Anggota dan pengurus koperasi Swamitra Mekar Sari terdiri dari laki-laki dan perempuan, untuk melihat jumlah perbandingan anggota dan pengurus laki-laki dan perempuan yang dijadikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 20.

Tabel 20. Distribusi Jenis Kelamin Anggota, Pengurus dan Karyawan
KUD Swamitra Mekar Sari Tahun 2020

No	Jenis Kelamin	Anggota		Pengurus		Karyawan	
		Jumlah (orang)	(%)	Jumlah (orang)	(%)	Jumlah (orang)	(%)
1	Laki-laki	22	73,33	2	66,67	2	66,67
2	Perempuan	8	26,67	1	33,33	1	33,33

Sumber: Koperasi Swamitra Mekar Sari Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 20 jenis kelamin anggota terbanyak 22 orang (73,33%), pengurus 2 (66,67%), dan karyawan 2 (66,67%), Jadi dalam penelitian ini jumlah anggota, pengurus dan karyawan lebih banyak laki-laki dibandingkan perempuan.

5.1.1.4. Pengalaman Anggota, Pengurus dan Karyawan

Pengalaman adalah peristiwa yang benar-benar pernah di alami berdasarkan urutan waktu terjadinya peristiwa. Selain umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin, pengalaman menjadi anggota dan pengurus dikoperasi juga menjadi pengaruh yang besar terhadap keberhasilan usaha dikoperasi. Semakin lama pengalaman menjadi anggota dan pengurus koperasi, maka resiko kegagalan yang terjadi akan semakin kecil. Karena pengetahuan para anggota dan pengurus sudah luas dalam memahami situasi dan kondisi dilingkungan koperasi. Pengaruh pengalaman selama menjadi anggota dan pengurus koperasi akan dapat terlihat dalam hal manajemen dan kemampuan menghadapi resiko. Para anggota dan pengurus yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini sebagian besar sudah bergabung pada Koperasi Swamitra Mekar Sari selama 10 tahun dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 21.

Tabel 21. Distribusi Pengalaman Anggota, Pengurus dan Karyawan
KUD Swamitra Mekar Sari Tahun 2020

No	Pengalaman	Anggota		Pengurus		Karyawan	
		Jumlah (orang)	(%)	Jumlah (orang)	(%)	Jumlah (orang)	(%)
1	Laki-laki	26	86,67	2	66,67	3	100
2	Perempuan	4	13,33	1	33,33	0	0

Sumber: Koperasi Swamitra Mekar Sari Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 21 pengalaman sebagian besar responden anggota yang mempunyai pengalaman terlama di dominasi laki-laki 26 orang (86,67%). Jadi semakin lama pengalaman menjadi anggota, pengurus dan karyawan akan membuat semakin mengerti dan memahami kondisi yang terdapat pada koperasi Swamitra Mekar Sari.

5.1.2 Profil KUD Swamitra Mekar Sari

5.1.2.1 Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Swamitra Mekar Sari

Swamitra adalah nama suatu bentuk kerja sama atau kemitraan antara Bank Bukopin dengan Koperasi untuk mengembangkan serta memodernisasi usaha simpan pinjam melalui pemanfaatan jaringan teknologi dan dukungan sistem manajemen sehingga Usp memiliki kemampuan pelayanan transaksi keuangan yang lebih luas dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Swamitra Mekar Sari adalah koperasi jenis simpan pinjam, yang merupakan produk hasil dari Bank Bukopin yang bekerjasama dengan KUD Mekar Sari yang berdiri pada tahun 2009.

Swamitra Mekar Sari ini pertama Kali berlokasi di Desa Sumber Sari Kecamatan Tapung Hulu dan kemudian dipindahkan ke Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung, alasan di pindahkannya lokasi dikarenakan untuk mengoptimalkan SHU dari Swamitra. Koperasi ini dibentuk adalah untuk

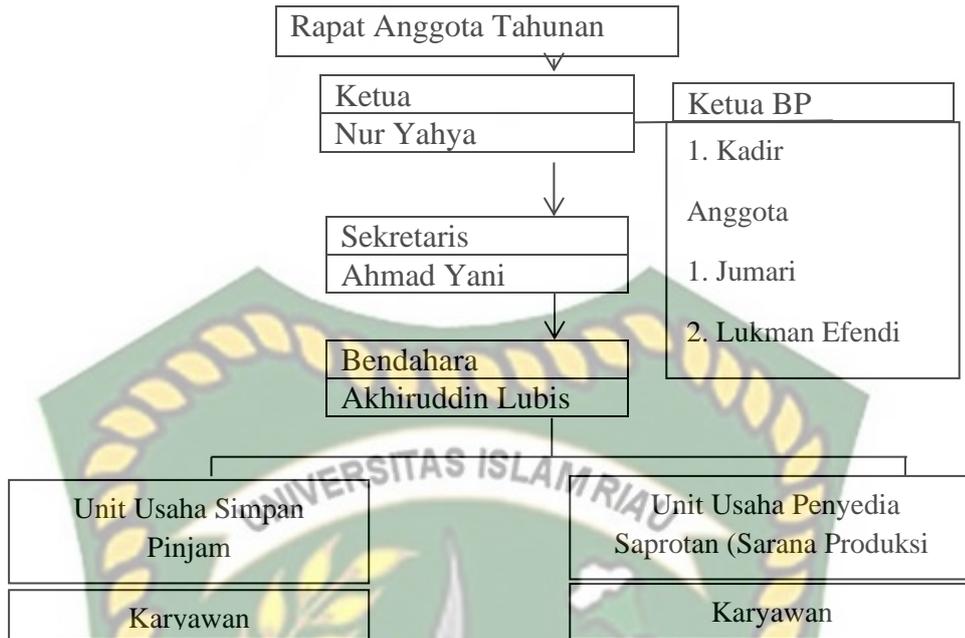
membantu masyarakat dalam memberikan pinjaman dana baik untuk melakukan usaha maupun untuk kepentingan pribadi dan juga agar masyarakat tidak terjebak kedalam perangkap lintah darat yang menyengsarakan masyarakat (Koperasi Swamitra Mekar Sari Tahun 2021).

5.1.2.2 Visi-Misi KUD

Koperasi Unit Desa (KUD) Swamitra Mekar Sari berada di desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. KUD Swamitra Mekar Sari awal mulai berdiri pada tahun 2009. Visi dari koperasi ini adalah mewujudkan Koperasi Swamitra Mekar Sari sebagai koperasi yang berpartisipasi untuk meningkatkan perekonomian masyarakat Desa Bukit Kemuning. Sedangkan misi dari Koperasi Swamitra Mekar Sari adalah (1) ikut serta dalam mensejahterakan masyarakat, (2) membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat, (3) memberdayakan dan mengembangkan potensi melalui pembinaan manajemen sumber daya manusia dan pendidikan kewirausahaan menuju masyarakat ekonomi kerakyatan dan kesejahteraan sosial (Koperasi Swamitra Mekar Sari Tahun 2021).

5.1.2.3 Struktur Organisasi

Pemegang kekuasaan tertinggi pada struktur organisasi Kud Swamitra Mekar Sari adalah rapat anggota tahunan (RAT) yang dilaksanakan setiap tahun. Melalui musyawarah para pengurus dan karyawan yang terpilih diberi tugas dan wewenang oleh anggota untuk melaksanakan tugas-tugas di koperasi Swamitra Mekar Sari. Pengurus yang terdapat pada Swamitra Mekar Sari terdiri dari Ketua Koperasi, Ketua Badan Pengawas, Sekretaris, Bendahara dan Struktur Organisasi KUD Swamitra Mekar Sari dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Struktur Organisasi KUD Swamitra Mekar Sari

Sumber: Rapat Anggota Tahunan KUD Swamitra Mekar Sari (2020)

Pada Gambar 3 dapat diketahui bahwa rapat anggota Tahunan memiliki kekuasaan tertinggi dalam sebuah koperasi yang tercermin dalam forum rapat anggota. Rapat anggota sering juga disebut RAT (Rapat Anggota Tahunan), rapat anggotan tahunan dilaksanakan untuk mengadakan pemilihan pengurus dan pengawas, selain itu juga membahas laporan dari masing-masing kegiatan yang telah dilaksanakan di koperasi, membahas anggaran dasar dan mengoptimalkan Unit Usaha Simpan Pinjam (SHU) Koperasi (Koperasi Swamitra Mekar Sari Tahun 2021)

5.1.2.4 Bidang Usaha Simpan Pinjam

Unit usaha simpan pinjam di khususkan untuk melayani para anggota dan karyawan di Koperasi Swamitra Mekar Sari. Setiap anggota koperasi memiliki hak untuk melakukan peminjaman uang ke koperasi para anggota atau karyawan yang melakukan pinjaman ke koperasi Swamitra Mekar Sari diberi batas waktu

selama satu tahun untuk mengembalikan pinjaman ke koperasi. Biasanya koperasi melakukan pemotongan langsung hasil bulanan dari anggota yang melakukan pinjaman.

5.1.2.5 Bidang Usaha Penyediaan Saprotan (Sarana Produksi Pertanian)

Unit usaha penyediaan saprotan pada Koperasi Swamitra Mekar Sari menyediakan pupuk pestisida dan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan untuk merawat tanaman kelapa sawit. Pada unit ini pembelian biasanya dilakukan oleh masing-masing kelompok. Seperti pembelian pupuk sawit menjelang waktu pemupukan yang sudah ditentukan. Namun jika pupuk atau pestisida di koperasi habis maka ketua dari masing-masing kelompok akan membeli ke agen atau tempat lain.

5.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pengurus KUD Swamitra Mekar Sari

Kualitas pelayanan pengurus pada KUD Swamitra Mekar Sari dalam penelitian ini berkaitan tentang kualitas pelayanan dimensi *Tangible*, kualitas pelayanan dimensi *Reliability*, kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness*, kualitas pelayanan dimensi *Assurancedan* kualitas pelayanan dimensi *Empathy*. Untuk melihat hasil analisis dari kualitas pelayanan pengurus pada KUD Swamitra Mekar Sari Tabel 22.

Tabel 22. Penilaian Terhadap Variabel Tingkat Pelayanan pada KUD Swamitra Mekar Sari Secara Keseluruhan

No	Dimensi Pelayanan	Skor	Kategori
1	Dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik)	4,2	Baik
2	Dimensi <i>Reliability</i> (keandalan)	4,03	Baik
3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	4,03	Baik
4	Dimensi <i>Assurance</i> (keterjaminan)	4,13	Baik
5	Dimensi <i>Empathy</i> (perhatian)	4,03	Baik

Berdasarkan Tabel 22 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dimensi *Tangible* memperoleh kategori jawaban baik dengan skor 4,2, kategori dimensi *Reliability* memperoleh kategori baik dengan skor 4,03 kategori dimensi *Responsiveness* memperoleh kategori baik dengan skor 4,03, kategori dimensi *Assurance* memperoleh kategori baik dengan skor 4,13, dan kategori dimensi *Empathy* memperoleh kategori baik dengan skor 4,03.

penilaian secara keseluruhan terhadap Variabel Tingkat Pelayanan pada KUD Swamitra Mekar Sari memiliki kategori baik semua dengan skor yang sama dan berbeda- beda, berdasarkan Lampiran 5 masing-masing variabel pada kualitas pelayanan KUD Swamitra Mekar Sari tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

5.3.1. Tingkat Pelayanan Dimensi *Tangible*

Dimensi *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada anggota. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Artinya kualitas penampilan dan kemampuan tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh anggota koperasi ketika melakukan kegiatan di lingkungan koperasi khususnya di Koperasi Swamitra Mekar Sari. Atribut dari dimensi ini terbagi dalam tiga indikator (atribut) yaitu, kerapian pakaian seragam karyawan, komputer dan telepon sebagai teknologi pununjang kegiatan KUD dan perlengkapan fasilitas kantor KUD seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir. Dapat dilihat pada Tabel 23 dibawah ini.

Tabel 23. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi *Tangible* KUD Swamitra Mekar Sari

No	Indikator	Nilai Skor /Kategori	Keterangan
1	Kerapian pakaian seragam pengurus	4,40 (Baik)	Pengurus KUD Swamitra Mekar Sari berpakaian rapi
2	Kerapian pakaian seragam karyawan	4,33 (Baik)	Karyawan KUD Swamitra Mekar Sari berpakaian rapi
3	Teknologi penunjang kegiatan	4,20 (Baik)	KUD Swamitra Mekar Sari memiliki dua komputer dan satu telepon
4	Perlengkapan fasilitas kantor KUD	4,13 (Baik)	adanya AC dikantor KUD Swamitra Mekar Sari
5	Kebersihan ruang rapat	4,00 (Baik)	Keadaan diruang rapat bersih

Tabel 23 memperlihatkan tiga atribut dimensi *Tangible* yang memiliki nilai rata-rata kualitas pelayanan dimensi *Tangible* yang sama. Rata-rata nilai yang tertinggi terdapat pada indikator kerapian seragam pengurus dan karyawan dengan skor nilai rata-rata 4,40 dan 4,33. Responden menganggap kerapian pakaian seragam karyawan dapat menunjang penampilan dalam bekerja di koperasi Unit Koperasi Swamitra Mekar Sari. Sedangkan rata-rata nilai yang terendah terdapat pada Indikator perlengkapan fasilitas kantor KUD, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir dengan skor nilai rata-rata 4,13. Responden menganggap perlengkapan fasilitas kantor KUD Swamitra Mekar Sari baik.

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepentingan pelayanan dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *Tangible* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada pengurusnya.

5.3.2. Tingkat Pelayanan Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan pengurus/karyawan koperasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Dimana setiap kegiatan koprasi harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) yang telah ditentukan kemudian sejalan dengan kegiatan koperasi yang ada di Koperasi Unit Desa. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: Penyelenggaraan RAT tepat waktu, Pembagian SHU tepat waktu, kerja sama KUD dengan pemerintah setempat bank dan perusahaan inti. Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 24 dibawah ini.

Tabel 24. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi *Reliability* KUD Swamitra Mekar Sari

No	Indikator	Nilai Skor /Kategori	Keterangan
1	Penyelenggaraan RAT tepat waktu	4,23 (Baik)	Setiap anggota mendapat undangan RAT dari koperasi
2	Pembagian SHU tepat waktu	3,90 (Kurang Baik)	Anggota koperasi tidak mendapat SHU setiap tahun
3	Kerja sama KUD dengan Pihak lain	4,20 (Baik)	KUD Swamitra Mekar Sari telah bekerja sama dengan BTN dan beberapa perusahaan kelapa sawit di areal sekitar KUD
4	Lokasi KUD strategis	3,97 (Kurang Baik)	Lokasi KUD tempatnya kurang strategis
5	Jadwal kerja kantor	3,93 (Kurang Baik)	Penambahan Jam kerja kantor yang tidak sesuai

Tabel 24 memperlihatkan tiga indikator dimensi *Reliability* yang memiliki nilai rata-rata yang berbeda-beda. Jika dilihat pada Tabel nilai rata-rata tertinggi pada indicator penyelenggaraan RAT tepat waktu dengan skor nilai rata-rata 4,23. Responden menganggap penyelenggaraan RAT tepat waktu sangat penting pada

koperasi karena RAT merupakan rapat anggaran tahunan yang wajib dilaksanakan di KUD Swamitra Mekar Sari. kerja sama KUD dengan pemerintahan setempat, bank dan perusahaan inti dengan skor nilai rata-rata 4,20. Responden menganggap KUD Swamitra Mekar Sari ada kerjasama yang sangat baik dengan BANK dan pemerintahan setempat dalam kegiatan koperasi. Sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan yang terendah terdapat pada indikator Pembagian SHU tepat waktu dengan nilai skor rata-rata 3,90. Responden menganggap pembagian SHU tepat waktu sudah sangat baik.

Secara keseluruhan nilai rata-rata kualitas pelayanan dimensi *Reliability* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara nilai rata-rata tiap indikator yang berbeda. Akan tetapi peningkatan kualitas pelayanan seperti pembagian SHU, lokasi KUD dan jam kerja kantor perlu ditingkatkan.

5.3.3. Tingkat Pelayanan Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (*Responsif*) kepada anggota biasanya *Responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah di mengerti atau dipahami. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: adanya beberapa sanksi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kesigapan gerak pengurus dalam melayani kebutuhan anggota, pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh anggota dan menambah pasar (Perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan. Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja KUD Swamitra Mekar

Sari. Penjelasan tentang dimensi *Responsiveness* dapat dilihat pada Tabel 25 di bawah ini:

Tabel 25. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi *Responsiveness* KUD Swamitra Mekar Sari

No	Indikator	Nilai Skor /Kategori	Keterangan
1	Sangsi bagi pengurus	4,10 (Baik)	Pengurus yang melakukan kesalahan akan diberi sanksi
2	Sangsi bagi karyawan	4,17 (Baik)	Karyawan yang melakukan kesalahan akan diberi sanksi
3	Kesigapan gerak pengurus	4,03 (Baik)	membantu akses jalan dalam memanen hasil tandan buah segar (TBS) perkebunan sawit.
4	Kesigapan gerak karyawan	3,93 (Kurang Baik)	membantu akses jalan dalam memanen hasil tandan buah segar (TBS) perkebunan sawit.
5	Pemberian informasi	4,03 (Baik)	anggota mudah mengerti dalam penyampaian informasi dari pengurus KUD
6	Menambah pasar penjualan TBS	4,00 (Baik)	sudah cukup jika penjualan TBS kepada perusahaan inti
7	Ketanggapan pengurus KUD	3,90 (Kurang Baik)	Pengurus selalu tanggap dalam melayani anggota
8	Ketanggapan karyawan KUD	3,97 (Kurang Baik)	Karyawan selalu tanggap dalam melayani anggota

Pada Tabel 25 memperlihatkan bahwa rata-rata nilai skor yang tertinggi adalah pemberian sangsi bagi pengurus dan karyawan jika melakukan kesalahan dengan nilai skor rata-rata 4,17 dan 4,10. indikator pemberian informasi secara jelas dan gampang mengerti oleh anggota sudah baik dan anggota mudah mengerti dalam penyampaian informasi dari pengurus KUD dengan rata-rata nilai kepentingan yang baik dengan nilai skor rata-rata 4,03. Dan ketanggapan pengurus dan karyawan dinilai kurang baik saat melayani anggota dengan skor 3,90 dan 3,97.

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat pelayanan dimensi *Responsiveness* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor rata-rata anggota. Akan tetapi peningkatan pelayanan pada dimensi *Responsiveness* tersebut perlu untuk terus ditingkatkan.

5.3.4 Tingkat Pelayanan Dimensi Assurance

Dimensi *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pengurus, karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya anggota kepada organisasi. Yang mana disini adalah Koperasi Unit Desa Swamitra Mekar Sari. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: jaminan kejujuran pengurus (ketua dan bendahara) dalam hal audit keuangan, Sistem Pembagian SHU yang adil, merata, tepat jumlahnya kepada setiap anggota tanpa deskriminasi dan bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD. Hasil Perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja KUD Swamitra Mekar Sari dapat dilihat pada Tabel 26.

Tabel 26. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi *assurance* KUD Swamitra Mekar Sari

No	Indikator	Nilai Skor /Kategori	Keterangan
1	Kejujuran pengurus	4,13 (Baik)	Pengurus dan karyawan jujur dalam hal audit keuangan
2	Kejujuran karyawan	4,63 (Baik)	karyawan dan karyawan jujur dalam hal audit keuangan
3	Sistem pembagian SHU adil	4,23 (Baik)	Tidak ada diskriminasi dalam pembagian SHU
4	Asuransi kesehatan	3,87 (Kurang Baik)	Asuransi kesehatan dari KUD
5	Keterampilan dan pengetahuan pengurus	3,97 (Kurang Baik)	Pengurus Keterampilan dan pengetahuan dalam melayani anggota
6	Keterampilan dan pengetahuan karyawan	4,00 (Baik)	Karyawan Keterampilan dan pengetahuan dalam melayani anggota

Pada Tabel 26 memperlihatkan bahwa rata-rata nilai skor yang tertinggi adalah jaminan kejujuran pengurus (Ketua dan Bendahara) dalam hal audit keuangan dengan nilai skor rata-rata 4,63 dan 4,13. Responden menganggap kejujuran pengurus dan karyawan serta pembagian SHU yang adil kepada anggota merupakan hal yang sangat penting dan sebagai bentuk kepastian yang diberikan KUD sehingga menumbuhkan sikap kepercayaan dari anggota. Sedangkan indikator yang terendah kepentingan adalah bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD dengan nilai skor rata-rata 3,97. Responden menganggap indikator bantuan biaya rumah sakit atau obat-obat sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan sangat kurang sediaan oleh pihak KUD kepada anggota.

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat pelayanan pengurus dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada dimensi *assurance* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor rata-rata tingkat pelayanan yang Akan tetapi peningkatan pelayanan pada dimensi *assurance* tersebut perlu untuk terus ditingkatkan, terutama pada indikator bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD yang masih kurang dalam penyediaan bantuan kesehatan kepada anggota.

5.3.5 Tingkat Pelayanan Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* (perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan koperasi kepada anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Diantaranya adalah memahami kebutuhan anggota. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: Keramahan pengurus (terutama ketua dan karyawan KUD) dalam melayani anggota, Pengurus KUD mengetahui semua nama-nama anggota KUD, Kesabaran pengurus KUD dalam menghadapi protes dari anggota ketika pembagian SHU, Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD. Hasil Perhitungan nilai rata-rata pelayanan KUD Swamitra Mekar Sari dapat dilihat pada Tabel 27.

Tabel 27. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Pelayanan Dimensi
Empathy KUD Swamitra Mekar Sari

No	Indikator	Nilai skor /Kategori	Keterangan
1	Keramahan pengurus	4,00 (Baik)	Pengurus Melayani dengan baik anggota koperasi
2	Keramahan karyawan	4,07 (Baik)	Karyawan Melayani dengan baik anggota koperasi
3	Kesabaran pengurus	4,00 (Baik)	Pengurus Menahan ego dan bersikap sabar kepada anggota
4	Kesabaran karyawan	3,97 (Kurang Baik)	Karyawan Menahan ego dan bersikap sabar kepada anggota
5	Pelaksanaan <i>doorprize</i> bagi anggota aktif	4,00 (Baik)	Memberikan hadiah bagi kepada anggota aktif
6	Mengetahui nama-nama pengurus	4,03 (Baik)	Pengurus selalu mencatat nama-nama anggota
7	Mengetahui nama-nama karyawan	4,10 (Baik)	Karyawan selalu mencatat nama-nama anggota

Pada Tabel 27 dapat dilihat indikator yang memiliki skor tertinggi adalah mengetahui nama-nama karyawan (terutama ketua dan karyawan KUD dengan nilai skor rata-rata 4,10. Mengetahui nama-nama terjalin baik agar lebih mudah saling mengenal dan mengetahui karyawan. Sedangkan indikator yang memiliki rata-rata nilai kepentingan paling rendah adalah kesabaran karyawan dengan skor nilai 3,97. Responden menganggap karyawan kurang sabar dalam menghadapi anggota.

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepentingan/kinerja dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan pada dimensi *Empathy* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor rata-rata tingkat pelayanan. Akan tetapi peningkatan pelayanan dari atribut-atribut pada dimensi *Empathy* tersebut perlu untuk terus ditingkatkan, terutama pada indikator kesabaran karyawan di KUD

5.4 Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari

Partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan koperasi. Secara harfiah, partisipasi didalam koperasi meningkatkan peran serta anggota-anggota yang mempunyai visi dan misi yang sama untuk mengembangkan koperasi. Pendirian koperasi ditujukan memenuhi kebutuhan anggotanya, untuk itu diperlukan kinerja yang optimal dari koperasi agar para anggota dapat berpartisipasi pada kegiatan dan bidang yang terdapat pada koperasi. Tingkat partisipasi anggota koperasi dapat mempengaruhi kemajuan dan perkembangan suatu koperasi. Berdasarkan segi kualitas, keberhasilan suatu program dapat ditandai dengan adanya peningkatan output.

Sedangkan dari segi kuantitas dapat dilihat dari besar persentase keberhasilan program yang dilaksanakan, apakah sesuai target yang telah ditetapkan (Cohen dan Uphoff, 1979). Partisipasi anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari dalam penelitian ini diukur dengan empat variabel. Pertama partisipasi dalam bidang organisasi, kedua partisipasi dalam bidang permodalan, ketiga partisipasi dalam kegiatan koperasi dan partisipasi dalam hak dan kewajiban koperasi. Partisipasi anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari dapat dilihat pada Tabel 28.

Tabel 28. Penilaian Secara Keseluruhan Analisis Partisipasi Anggota Koperasi Pada Koperasi Swamitra Mekar Sari di Desa Bukit Kemuning Kecamatan Tapung

No	Partisipasi Anggota Koperasi	Skor	Kategori
1	Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan	4,1	Baik
2	Partisipasi dalam Pelaksanaan Kegiatan dan Pelayanan Koperasi	4,36	Baik
3	Partisipasi Anggota dalam Evaluasi Program Koperasi	4,5	Baik
4	Partisipasi Anggota dalam Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi	4,63	Baik
5	Partisipasi Anggota dalam Bidang Permodalan	4,13	Baik

Berdasarkan Tabel 28 dapat diketahui kategori penilaian dari lima variabel pada partisipasi anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari dalam penelitian ini. Pertama partisipasi dalam Pengambilan Keputusan memperoleh kategori jawaban baik dengan skor 4,1 dan lima variable memiliki skor yang berbeda semua dengan kategori baik. Sedangkan nilai tertinggi pada variable partisipasi yaitu pada Partisipasi Anggota dalam Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi dengan skor 4,63.

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan dapat diartikan bahwa partisipasi anggota di Koperasi Swamitra Mekar Sari sudah sangat baik.

5.4.1 Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan

Partisipasi anggota dalam menjalankan organisasi sangat diperlukan, karena dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap proses pencapaian tujuan yang telah disepakati. Anggota memiliki peran penting didalam koperasi, Semua kegiatan dan keputusan yang terdapat didalam koperasi selalu ditujukan untuk kesejahteraan para anggota. Untuk mengetahui Tingkat partisipasi anggota

Koperasi Swamitra Mekar Sari dalam pengambilan keputusan koperasi dapat dilihat pada Tabel 29.

Tabel 29. Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari dalam Pengambilan Keputusan

No	Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan	Nilai Skor /Kategori	Keterangan
1	Kehadiran dalam rapat anggota Koperasi	4,03 (Baik)	Rutin menghadiri rapat anggota tahunan untuk mengetahui kemajuan koperasi.
2	Keaktifan dalam rapat anggota Koperasi	4,13 (Baik)	Terlibat dengan kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi
3	Aktif dalam bermusyawarah atau memberi pendapat	4,13 (Baik)	Bersedia memberikan saran dan pendapat saat bermusyawarah dengan para pengurus dan anggota

Pada Tabel 29 tingkat partisipasi anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari dalam bidang organisasi memperoleh nilai dan kategori yang tinggi dari masing-masing indikator. Indikator yang pertama menegenai kerutinan anggota dalam menghadiri rapat anggota tahunan (RAT) memperoleh rata-rata nilai 4,03, indikator yang kedua, yaitu keikutsertaan anggota dalam menjalankan organisasi memperoleh rata-rata nilai 4,13, sedangkan indikator yang ketiga adalah keaktifan dalam bermusyawarah atau memberi pendapat memperoleh rata-rata nilai 4,13.

5.4.2 Partisipasi Dalam Kegiatan/Pelayanan

Partisipasi dalam kegiatan/pelayanan adalah keikutsertaan anggota dalam kegiatan koperasi memberikan pelayanan yang baik kepada anggota mengelola dan menggunakan modal yang disediakan oleh koperasi untuk keperluan tertentu, dalam penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana peran serta anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari dalam bidang permodalan, yang dilihat dari segi kegunaan

dan perkembangannya. Untuk melihat partisipasi anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari Dalam Kegiatan/Pelayanan dilihat pada Tabel 30.

Tabel 30. Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari Dalam Kegiatan/Pelayanan.

No	Partisipasi dalam Kegiatan/Pelayanan	Nilai Skor /Kategori	Keterangan
1	Menjual TBS melalui Koperasi	4,13 (Baik)	Anggota koperasi menjual TBS melalui koperasi
2	Keaktifan melakukan Simpan pinjam ke Koperasi	4,83 (Baik)	Sebagian anggota aktif melakukan simpan pinjam untuk berwirausaha
3	Memanfaatkan saprotan dari koperasi	4,13 (Baik)	Anggota memanfaatkan Saprotan untuk kegiatan Pertanian

Berdasarkan Tabel 30 dapat diketahui bahwa tiga indikator memperoleh nilai dan mayoritas jawaban responden yang berbeda-beda ada yang jawaban sama. Pertama menjual TBS melalui koperasi memperoleh rata-rata nilai 4,13, kedua keaktifan melakukan simpan pinjam ke koperasi memperoleh rata-rata nilai 4,83, ketiga memanfaatkan saprotan dari koperasi memperoleh rata-rata nilai 4,13.

5.4.3 Partisipasi dalam Evaluasi Program

Suatu kegiatan yang terdapat pada koperasi tidak akan berjalan dan berkembang dengan baik jika tidak terdapat partisipasi anggota koperasi didalamnya, sebab kegiatan-kegiatan yang ada pada koperasi bertujuan untuk mengevaluasi anggota koperasi itu sendiri. Partisipasi anggota dalam evaluasi

program koperasi akan memberikan dampak yang baik terhadap koperasi. Selain itu juga dapat menambah pemahaman dan wawasan anggota yang ikut serta didalam kegiatan tersebut, untuk mengetahui partisipasi anggota Koperasi swamitra Mekar Sari terhadap kegiatan koperasi dilihat pada Tabel 31 dibawah ini.

Tabel 31. Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari Terhadap Evaluasi Program

No	Partisipasi dalam Evaluasi Program	NilaiSkor /Kategori	Keterangan
1	Peningkatan pendapatan anggota (kesejahteraan anggota)	4,70 (Baik)	Koperasi yang dibentuk meningkatkan kesejahteraan anggota koperasi dan meningkatkan pendapatan anggota
2	Kepercayaan anggota kepada Koperasi	4,03 (Baik)	Waserda menyediakan berbagai macam barang-barang kebutuhan pokok untuk anggota Koperasi
3	Pemenuhan kebutuhan anggota Koperasi	4.80 (Baik)	Kebutuhan yang disediakan Koperasi untuk anggota

Berdasarkan Tabel 31 dapat diketahui bahwa tiga indikator memperoleh nilai dan mayoritas jawaban responden yang berbeda-beda. Pertama peningkatan pendapatan anggota (kesejahteraan anggota) memperoleh rata-rata nilai 4,70, kedua kepercayaan anggota kepada koperasi memperoleh rata-rata nilai 4,03, ketiga pemenuhan kebutuhan koperasi memperoleh rata-rata nilai 4,80,

5.4.4 Partisipasi dalam Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi

Setiap anggota koperasi memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dijalankan sebagaimana diatur dalam anggaran dasar, agar kegiatan dikoperasi dapat berjalan dengan baik dan lancar. Suatu koperasi tidak dapat mencapai titik efektif jika setiap anggotanya tidak mampu memenuhi kewajiban dan juga tidak memperhatikan apa yang telah menjadi hak-haknya, untuk melihat partisipasi anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari dalam hak dan kewajiban anggota koperasi dapat dilihat Tabel 32 dibawah ini.

Tabel 32. Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari Dalam Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi

No	Partisipasi dalam hak dan kewajiban	Nilai Skor /Kategori	Keterangan
1	Hak untuk diberitahu mengenai hal yang berhubungan dengan koperasi	4,70 (Baik)	Koperasi menyampaikan informasi yang jelas kepada anggota agar anggota dapat mengetahui segala hal yang berkaitan dengan kemajuan
2	Kewajiban untuk mematuhi anggaran dasar	4,33 (Baik)	memenuhi anggaran dasar agar mendukung kinerja koperasi agar tujuan koperasi tercapai
3	Hak untuk memberi saran dan pendapat	4,90 (Baik)	Anggota diberi hak untuk menyampaikan saran dan pendapat terhadap koperasi dan pengurus koperasi

Berdasarkan Tabel 32 dapat diketahui bahwa ketiga indikator memperoleh nilai yang berbeda-beda, yang pertama partisipasi dalam hak untuk diberitahu mengenai hal yang berhubungan dengan koperasi memperoleh rata-rata nilai 4,70, kedua partisipasi dalam hak untuk memberi saran dan pendapatan memperoleh rata-rata nilai 4,90, sedangkan yang ketiga partisipasi mengenai kewajiban untuk memenuhi anggaran dasar juga memperoleh rata-rata nilai 4,33. Hal ini menunjukkan bahwa semua responden memberikan jawaban yang berbeda-beda.

5.4.5 Partisipasi Anggota dalam Bidang Permodalan

Tabel 33. Partisipasi Anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari Dalam Bidang Permodalan

No	Partisipasi Anggota Dalam Bidang Permodalan	Nilai Skor /Kategori	Keterangan
1	Membayar simpanan Pokok	4,03 (Baik)	Anggota koperasi wajib membayar simpanan pokok tepat waktu
2	Memanfaatkan modal untuk berwirausaha	4,07 (Baik)	Koperasi memberikan modal untuk anggota koperasi agar bisa membuka usaha dan berwirausaha
3	Modal usaha berkembang sangat baik	4,27 (Baik)	Setiap anggota wajib Menunjang usaha agar Koperasi berjalan dengan Baik

Berdasarkan Tabel 33 dapat diketahui bahwa tiga indikator memperoleh nilai dan mayoritas jawaban responden yang berbeda-beda. Pertama membayar simpanan pokok memperoleh rata-rata nilai 4,03, kedua memanfaatkan modal untuk berwirausaha memperoleh rata-rata nilai 3,07, ketiga modal usaha berkembang sangat baik memperoleh rata-rata nilai 4,27.

5.5. Hubungan Pelayanan Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota yang diberikan KUD Swamitra Mekar Sari

Hubungan Pelayanan Pengurus meliputi: Kinerja dalam kegiatan koperasi, kinerja dalam bidang usaha, kinerja dalam pelayanan, kinerja dalam kepemimpinan. Hasil analisis dari hubungan tersebut diperoleh dengan menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman* dengan bantuan SPSS versi 25 yang disajikan pada Tabel 34 dibawah ini.

Tabel 34. Hasil Analisis Hubungan Pelayanan Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mekar Sari

No	Hubungan X ke Y	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	Hubungan antara <i>Tangible</i> terhadap Partisipasi Anggota	0.709**	0,000	Keeratan hubungan kuat dan signifikan
2	Hubungan antara <i>Reliability</i> terhadap Partisipasi Anggota	0.776**	0,000	Keeratan hubungan kuat dan signifikan
3	Hubungan antara <i>Responsiveness</i> terhadap Partisipasi Anggota	0.561**	0,001	Keeratan hubungan kuat dan signifikan
4	Hubungan antara <i>Assurance</i> terhadap Partisipasi Anggota	0.709**	0,000	Keeratan hubungan kuat dan signifikan
5	Hubungan antara <i>Empathy</i> terhadap Partisipasi Anggota	0.529**	0,003	Keeratan hubungan kuat dan signifikan

Keterangan : * = Signifikan pada taraf uji 5%
 ** = Signifikan pada taraf uji 1%

5.5.1. Hubungan antara Tangible terhadap Partisipasi Anggota

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah pada Tabel 34 mengenai korelasi hubungan antara tangible terhadap partisipasi anggota yang dianalisis dengan menggunakan uji Rank Spearman. Berdasarkan hasil analisis dari uji korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara tangible terhadap partisipasi anggota koefisien korelasinya 0.709**. Artinya memiliki keeratan hubungan kuat dan signifikan hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara tangible terhadap partisipasi anggota mempengaruhi tingkat partisipasi anggota. pelayanan tangible koperasi swamitra mekar sari terhadap partisipasi anggota sudah berhasil menarik perhatian anggota koperasi untuk ikut berpartisipasi didalamnya, para anggota menunjukkan eksitensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan KUD.

5.5.3 Hubungan antara Reliability terhadap Partisipasi Anggota

Hasil pengolahan data pada Tabel 34 mengenai korelasi hubungan antara reliability terhadap partisipasi anggota yang dianalisis dengan menggunakan uji Rank Spearman. Berdasarkan hasil dari uji analisis Rank Spearman yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan antara reliability terhadap partisipasi anggota koefisien korelasinya 0.776**, yaitu keeratan hubungannya kuat dan signifikan, yang berarti bahwa pelayanan koperasi dalam koperasi sangat mempengaruhi tingkat partisipasi anggota, dari hasil penelitian lapangan diketahui bahwa kemampuan KUD Swamitra dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

5.5.4. Hubungan antara Responsiveness terhadap Partisipasi Anggota

Hasil pengolahan data pada Tabel 34 mengenai korelasi Hubungan antara Responsiveness terhadap Partisipasi Anggota yang dianalisis dengan menggunakan uji Rank Spearman. Berdasarkan hasil dari uji analisis Rank Spearman yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Hubungan antara Responsiveness terhadap Partisipasi Anggota hubungan koefisien korelasinya 0.561**, yaitu keeratan hubungannya kuat dan signifikan, yang berarti bahwa pelayanan koperasi dalam koperasi sangat mempengaruhi tingkat partisipasi anggota, dari hasil penelitian dilapangan diketahui kemampuan atau kesiapan pengurus dan karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan anggota KUD Swamitra baik.

5.5.5. Hubungan antara Assurance terhadap Partisipasi Anggota

Hasil pengolahan data pada Tabel 34 mengenai korelasi Hubungan antara Assurance terhadap Partisipasi Anggota yang dianalisis dengan menggunakan uji Rank Spearman. Berdasarkan hasil dari uji analisis Rank Spearman yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Hubungan antara Assurance terhadap Partisipasi Anggota hubungan koefisien korelasinya 0.709**, yaitu keeratan hubungannya kuat dan signifikan, yang berarti bahwa pelayanan koperasi dalam koperasi sangat mempengaruhi tingkat partisipasi anggota, dari hasil penelitian dilapangan diketahui bahwa upaya perlindungan KUD Swamitra untuk anggota terhadap resiko yang nantinya dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal baik dalam memberikan pelayanan Assurance .

5.5.6. Hubungan antara Empathy terhadap Partisipasi Anggota

Hasil pengolahan data pada Tabel 34 mengenai korelasi hubungan antara empathy terhadap partisipasi anggota yang dianalisis dengan menggunakan uji Rank Spearman. Berdasarkan hasil dari uji analisis Rank Spearman yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hubungan antara assurance terhadap partisipasi anggota hubungan koefisien korelasinya 0.529**, yaitu keeratan hubungannya kuat dan signifikan, yang berarti bahwa pelayanan koperasi dalam koperasi sangat mempengaruhi tingkat partisipasi anggota, dari hasil penelitian lapangan diketahui bahwa perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan KUD Swamitra dengan berupaya memahami keinginan anggota baik dan dapat di mengerti.



VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. a. Karakteristik anggota Koperasi umurnya berkisar 28-42 tahun, tingkat pendidikan menunjukkan tingkat SD yaitu 12 orang (40%), jenis kelamin anggota koperasi laki-laki 22 orang (73%) dan mempunyai pengalaman menjadi anggota koperasi kurang lebih 10 tahun.
- b. Karakteristik pengurus koperasi umurnya berkisar 43-57 tahun, tingkat pendidikan SMA yaitu 8 orang (26,66%), jenis kelamin perempuan 8 orang (26,67%) dan mempunyai pengalaman menjadi anggota koperasi kurang lebih 10 tahun.
- c. Karakteristik karyawan koperasi umurnya berkisar 58-72 tahun, tingkat pendidikan menunjukkan tingkat SMA 6 orang (20%) sampai perguruan tinggi 4 orang (13,33%) dan mempunyai pengalaman menjadi anggota koperasi kurang lebih 10 tahun.
2. a. Tingkat kualitas pelayanan KUD Swamitra Mekar Sari terdiri dari pelayanan dalam *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* memperoleh nilai dengan kategori yang baik, Artinya bahwa secara keseluruhan pelayanan di Koperasi Swamitra Mekar Sari sudah baik dan dapat dan dapat dilihat dari aspek-aspek kualitas pelayanan.
- b. Tingkat partisipasi anggota Swamitra Mekar Sari terdiri dari partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi dalam kegiatan/pelayanan,

partisipasi dalam evaluasi program, partisipasi dalam hak dan kewajiban dan partisipasi dalam bidang permodalan koperasi juga memperoleh nilai dengan kategori yang baik. Artinya secara keseluruhan tingkat partisipasi anggota Koperasi Swamitra Mekar Sari sudah baik dan berhasil. Serta pengurus dan karyawan dinilai sudah bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dikoperasi sesuai dengan firman Allah Subhanahu Wata'ala dalam (QS. Al-Mudatsir:38) yang artinya: “Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”.

3. a. Hubungan antara tingkat pelayanan koperasi dengan tingkat partisipasi anggota koperasi berdasarkan uji korelasi Rank Sperman yang menghasilkan keeratan hubungan yang kuat dan signifikan pada taraf uji 1 persen (sangat signifikan) adalah hubungan antara tingkat pelayanan dalam organisasi koperasi terhadap tingkat partisipasi, hubungan antara pelayanan *Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Sedangkan keeratan hubungan antara pelayanan dalam organisasi koperasi terhadap tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, partisipasi dalam kegiatan/pelayanan, partisipasi dalam evaluasi program, partisipasi dalam hak dan kewajiban dan partisipasi dalam bidang permodalan memiliki keeratan hubungan yang signifikan. Artinya bahwa pelayanan dalam organisasi koperasi memiliki hubungan dengan tingkat partisipasi anggota dengan baik dan semakin baik pelayanan di koperasi semakin baik juga partisipasinya.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka hal disarankan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat pendidikan formal pada anggota koperasi yang masih rendah, sehingga perlu dibuat pelatihan dan penyuluhan dari penyuluh pertanian untuk meningkatkan kemampuan dan menambah wawasan anggota koperasi.
2. Pihak koperasi harus mempertahankan pelayanan koperasi untuk melayani anggota dengan baik, serta meningkatkan segala hal yang masih dianggap kurang untuk meningkatkan partisipasi dari anggota koperasi misalnya seperti pelayanan koperasi terhadap anggota atau program-program koperasi yang harus lebih baik dari sebelumnya. Koperasi Swamitra Mekar Sari dapat meningkatkan partisipasi anggota dengan meningkatkan kinerja koperasi pada variabel X2, X3, dan X4
3. Setiap informasi yang terdapat pada koperasi berhak diketahui oleh anggota, agar anggota semakin memahami situasi dan kondisi koperasi yang menjadi wadah mereka untuk berpartisipasi. Serta terhindar dari hal-hal yang bisa menimbulkan perselisihan antara pengurus dan anggota, karena islam melarang terjadinya perselisihan antara sesama manusia yang telah dijelaskan dalam firman Allah Subhanahu Wata'ala (QS. Al-Imran [3]: 105) yang artinya “dan janganlah kalian seperti orang-orang yang berpecah-belah dan berselisih setelah datang kepada mereka penjelasan-penjelasan. Dan bagi mereka itu adzab yang pedih”.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. The Behavioral Consequences Of Service Quality, *Jurnal Of Marketing*. VOL 60.
- Abdullah, Boedi dan Beni Ahmad Saebeni. 2014. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Pustaka Setia. Bandung
- Ahmed MH, Mesfin HM. 2017. *The impact of agricultural cooperatives membership on the wellbeing of smallholder farmer: empirical evidence from eastern Ethiopia*. *Agricultural and Food Economics Journal*. 5(6). doi:10.1186/s40100-017-0075-z.
- Aji, Rahardian Ariawan. 2011. "Analisis Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan; Suatu Analisis Dengan Pendekatan Partial Least Squares "UNDIP. Semarang. [Skripsi]
- Anoraga dan Widiyanti. 1992. *Dinamika Koperasi*. Rineka Cipta. Jakarta
- Anoraga P, Widiyati N. 2003. *Dinamika Koperasi*. Rineka Cipta. Jakarta
- Anoraga, Panji, Widiyanti, Ninik. 1993. *Psikolog dalam Perusahaan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Arifin. 2001. *Koperasi Teori dan Praktek*. Erlangga. Jakarta
- Assaf NA. (2010). *Estrutura e análise de balanços: um enfoque econômico financeiro (9th ed.)*. A Baswir R. 2000. *Koperasi Indonesia*. Ed ke-1. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta
- Baswir, 1997. *Koperasi Indonesia Edisi Pertama*. BPFE, Yogyakarta.
- Baswir, Revrison. 2000. *Koperasi Indonesia*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta
- Baswir, Revrison. 2013. *Koperasi Indonesia Edisi Kedua*. BPFE. Yogyakarta
- Bay S. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KUDSialang Makmur Kabupaten Pelalawan Propinsi Riau* [Skripsi]. Bogor:Fakultas Pertanian . Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Burhanuddin. 2013. *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*. UIN-Maliki Press. Malang
- Dartiana I. 2005. *Analisis kinerja keuangan dan partisipasi anggota koperasi produksi susu dan usaha peternakan (KPS) Kota Bogor, Jawa Barat*. Bogor. [skripsi]
- Dharma, Agus. 2004. *Manajemen Supervisi*. Rajawali Press. Jakarta

- Dijk DV, Schodl MM. 2015. *Performance appraisal and evaluation. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. 17(2) doi:10.1016/B978-0-08-097086-8.22034-5.
- Dwiningrum, siti Irene astute. 2011. *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Emana B. 2009. *Cooperatives: a path to economic and social empowerment in Ethiopia. International Labor Office*. 1(9) [internet].
- Fathorrazi dan Hendripides. 1997. *Kapan dan Bilamana Koperasi*. Unri Press. Pekanbaru
- Fatmala, Emil. 2012. *Analisis Hubungan Kinerja Partisipasi dan Manfaat Bagi Anggota Koperasi (Studi kasus: KUD Puspa Mekar, Kabupaten Bandung Barat)*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor. [Skripsi]
- Firdaus Rimadyani, Fajri.2018. *Analisis Kinerja dan Partisipasi Anggota Koperasi Mandiri Jaya Kabupaten Bogor*. Departemen Agribisnis. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor. [Skripsi]
- Getnet K, Anullo T. 2012. *Agricultural cooperatives and rural livelihoods:evidence from Ethiopia. Annals of Public and Cooperative Economics*. [internet]. [diunduh 21 Februari 2018]; 83(2):181-198.doi:10.1111 /j.1467-8292.2012.00460.
- Ginting, Imelda Ryani. 2003. *Analisis Keragaan Koperasi Kredit dan Tingkat Partisipasi Anggota Studi Kasus Koperasi Kredit Sejahtera, Cibinong, Kabupaten Bogor*. Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Hasan I. 2014. *Analisis Kinerja Koperasi Pertanian dalam Tataniaga Komoditas Ekspor di Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh dalam menghadapi Persaingan Antar negara ASEAN 2015*. Jurnal kebangsaan. [internet]. [diunduh 11 Februari 2018]; 3(6).
- Hendar dan Kusnadi. 2002. *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi, Edisi Revisi 2002*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta
- Hendar dan Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta
- Hendra, Gusti. 2012. *Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KUD Langgeng Desa Marsawa Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi*. Jurusan manajemen. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru. [Skripsi]

- Hendrojogi. 2007. Koperasi Azas-Azas, Teori dan Praktek, Edisi Revisi 2000. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Himpuni, Okwan. 2009. Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Sumber alam Kabupaten Bogor. Provinsi Jawa Barat. (Skripsi) Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Indonesia. Jakarta
- Holanda FM, Cavalcante PR, Carvalho JRM. 2009. *Medic ão de desempenho empresarial em organizaç ões de construc ão civil: uma aplicac ão utilizando a análise multivariada. Revista de Informac ão Contábil, Recife, 3(4):81–102.*
- Irawan, H. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elex Media Komputindo,
- Irene, Astuti D. 2011. Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan. Pustaka Pelajar. Jakarta
- Jadmiko. 2015. Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa Millik Bersama di Desa Bukit Lingkar Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu. Skripsi Universitas Riau. (Tidak dipublikasikan).
- Jakiyah U. 2011. Analisis partisipasi anggota dan kinerja Koperasi Unit Desa Sumber Alam Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Bogor. [skripsi]
- Joesron, Tati S. 2005 Manajemen Strategik Koperasi. Edisi Pertama. Diterbitkan . Graha Ilmu .Yogyakarta
- Julita. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas PelayananKoperasi.* <http://www.manbisnis.tripod.com/> jurnal. [14 April 2009].
- Kartasapoetra dkk, 2001. Koperasi Indonesia yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. (edisi revisi). Bumi Aksara. Jakarta
- Kementerian Koperasi dan UKM. 2011. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi30Desember 2011. <http://www.depkop.go.id/phocadownload/kop-.pdf> [15 Mei 2012]
- Khoerurijal M. 2016. Analisis kinerja Koperasi Pegawai Biotek LIPI dengan pendekatan penilaian tangga perkembangan. [skripsi]. Bogor (ID): Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Kitab Shohih Muslim Sahabat Abu Hurairah RA
- Koswara D. 2011.Partisipasi anggota dan kinerja Gabungan Kelompok Tani Agropurna Mitra Mandiri di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor. Bogor [Skripsi]
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran (Terjemahan). PT. INDEKS Kelompok

- Kusnadi. 2002. *Ekonomi Koperasi untuk Perguruan Tinggi*, Edisi Revisi 2002. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta
- Liang Q, Huang Z, Lu H, Wang X. 2015. *Social capital, member participation, and cooperative performance: evidence from China's Zhejiang. International Food and Agribusiness Management Review*. 18(1): 49-69.
- Lohman. 2003. Tersedia Online mohmasun.blogspot.com/2011/04/ indicator kinerja.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. YKPN. Yogyakarta
- Mahsun, Mohamad 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Penerbit BPFE. Yogyakarta
- Marliatai, Rila, Dewi. 2019 *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi (Kasus pada KUD Tenera Jaya di Desa Bandar Panjang Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan, dan Koperasi Bina Usaha Desa Benayah Kecamatan Pusako Kabupaten Siak Provinsi Riau)*. Prodi Agribisnis. Universitas Islam Riau. Pekanbaru
- Mauludin MA, Syahirul A. 2005. Partisipasi anggota dan dinamika perkembangan (konflik) Koperasi Sapi Perah di KSU Tandang Sari Kecamatan Tanjung Sari tersedia pada <http://repository.unpad.ac.id/id/eprint/8035>.
- Mauludin MA, Syahirul A. 2005. Partisipasi anggota dan dinamika perkembangan (konflik) Koperasi Sapi Perah di KSU Tandang Sari Kecamatan Tanjung Sari tersedia pada <http://repository.unpad.ac.id/id/eprint/8035>.
- Mayasari, Nurul Eka. 2009. *Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Di Kabupaten Blora)*. Jurusan Ekonomi Pembangunan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Semarang. [Skripsi]
- Mayasari, Nurul Eka. 2009. *Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Di Kabupaten Blora)*. Jurusan Ekonomi Pembangunan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Semarang. [Skripsi]
Media, Jakarta.
- Moheriono. 2012. "Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi". Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Salemba Empat. Jakarta (ID)

- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Salemba Empat. Jakarta (ID)
- Mutis. T 2004. *Pengembangan koperasi*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Mutis. T 2004. *Pengembangan koperasi*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Nazir M. 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor (ID)
- Nazir M. 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor (ID)
- Nirbito. J.G. 1987. *Modul Pengantar Koperasi*. Penerbit PT Grasindo. Jakarta
- Palapa K. 2006. *Evaluasi Kinerja Koperasi Puspa Anggrek di Kabupaten Tangerang*. Skripsi. Bogor. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 07/Per/M.KUKM/IX/2011 tentang Pedoman Pengembangan Koperasi Skala Besar. <http://www.depkop.go.id/phocadownload/permen.html>. [14 Mei 2012]
- Prawirosentono S. 1999. *Manajemen Sumberdaya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE: Yogyakarta (ID)
- Prawirosentono S. 1999. *Manajemen Sumberdaya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE: Yogyakarta (ID)
- Purba YO. 2011. *Kinerja organisasi dan keuangan Koperasi Kelompok Tani Lisung Kiwari Desa Ciburuy Kecamatan Cigombong Kabupaten Bogor*. Fakultas Ekonomi dan anajemen, Institut Pertanian Bogor. Bogor. [Skripsi]
- Pusat Penyuluhan Pertanian, Kementerian Pertanian 2012; *Materi Penyuluhan Pertanian Penguatan Kelembagaan Petani: Buku IV Pembentukan Koperasi Tani*. Jakarta
- Puspasari. 2000. *Analisis Keragaan Koperasi dan Tingkat Partisipasi Anggota KUD Giri Tani*. Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor (Tidak dipublikasikan)
- Puspitasari FR. 2017. *Analisis kinerja Koperasi Unit Desa Tani Wilis Kabupaten Tulungagung*
- QS. Al-Ahqaf [46]:19
- QS. Al-Imran [3]:110

QS. Al-Imran [3]:130

QS. Al-Israa' [17]:53

QS. Al-Maidah [5]:2

QS. Al-Maidah [5]:8

QS. Al-Mudatsir [74]:38

QS. Al-Qashas [28]:77

QS. An-Nisa [4]:59

Rangkuti, F. 2003. Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP. GramediaPustaka Utama, Jakarta.

Rivai, Veithzal dan Basri. 2005. Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Roepke J. 2000. Ekonomi koperasi teori dan manajemen. Salemba Empat. Jakarta

Ropke, Jochen. 2003. Ekonomi Koperasi, Teori dan Manajemen. Salemba Empat. Jakarta

Rusandi E. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT Omedata Elektronik Bandung. [tesis]. Bandung: Fakultas Ekonomi, Universitas Widyatama Bandung.

Salimah, Nur. 2011. Analisis Kinerja Koperasi Aspek Partisipasi Ekonomi Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kabupaten Rembang. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Semarang. [Skripsi]

Satria DP. 2013. Analisis kinerja dan partisipasi anggota Koperasi Peternak Kelinci (KOPNAKCI) Kabupaten Bogor. Institut Pertanian Bogor. Bogor. [Skripsi]

Simamora, B. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Gramedia, Jakarta.

Sitio A dan Tamba H. 2001. Koperasi Teori dan Praktek. PT. Erlangga. Jakarta

Soedjono I. 2003. Instrumen-Instrumen Pengembangan Koperasi. LSP2I.

Soedjono I. 2007. Membangun Koperasi Mandiri Dalam Koridor Jatidiri. LSP2I-ISC. Jakarta (ID)

Subandi. (2010) Ekonomi Koperasi. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiharsono. 2010. Partisipasi anggota koperasi: pentingnya partisipasi anggota dalam mendukung keberhasilan usaha koperasi. *Jurnal Informasi*.1(36).
- Sugiyah. 2001. Klasifikasi Partisipasi. <http://Sacafirmansyah.wordpress.com/2009/06/05>
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Sundariningrum. 2001. *Klasifikasi Partisipasi*. Grasindo. Jakarta
- Syahrudin H. 2003. Hubungan antara manfaat koperasi dengan partisipasi anggota. [tesis]. Bandung (ID): Universitas Padjajaran
- Thoha, M. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. PT. ANDI, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian.<http://www.depkop.go.id/phocadownload/regulasi.html>. [14 Mei 2012].
- Utami RA. 2015. Analisis keberlanjutan dan pengembangan co-operative entrepreneurship lembaga keuangan mikro agribisnis (LKM-A) Kabupaten Lamongan. [tesis]. Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor. Bogor (ID)
- Verhofstadt E, Maertens M. (2014). *Smallholder cooperatives and agricultural performance in Rwanda: do organizational differences matter?* *Agricultural Economics*. 45 (1):39-52.
- Wibowo. 2005. *Manajemen Kinerja*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta (ID)
- Wijayanti, Aditya. 2009. *Strategi Peningkatan Partisipasi Siswa Dalam Berkoperasi Di SMPN 1 Ngantang Malang*. UIN Maulana Malik Ibrahim. Malang. [Skripsi]
- Yuwono. 2002. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Cetakan Pertama. PT. Gramedia. Jakarta
- Zainal VR, Basri YZ, Gunawan ID, Mardiwasiso. 2015. *Manajemen kinerja untuk perusahaan dan organisasi edisi pertama*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta (ID)