

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian Koperasi dan KUD

#### 2.1.1. Pengertian Koperasi

Istilah koperasi berdasarkan asal katanya berasal dari bahasa latin yaitu *Cooperere* dimana dalam bahasa ingris menjadi *Cooperation* yang berarti kerja sama. *Co* mempunyai arti yang bersama, sedangkan *operation* berarti bekerja atau berusaha (*to operate*). “koperasi” dikenal untuk pertama kalinya dalam undang-undang 79 nomor 1958, dimana dalam undang-undang ini memuat perubahan kata dari “kooperasi” menjadi “koperasi” (Suwandi,1985).

*Co* dan *operation* yang mengandung makna yaitu bekerja sama untuk mencapai tujuan. Oleh sebab itu koperasi dapat diartikan sebagai suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau dapat juga beranggotakan badan-badan yang memberikan suatu kebebasan dan keleluasaan untuk masuk dan keluar sebagai anggota, dengan jalan bekerjasama berdasarkan kekeluargaan dalam melaksanakan berbagai kegiatan usaha yang dimaksudkan untuk mempertinggi dan meningkatkan jasmaniah bagi para anggotanya (Chaniago, 1981).

Menurut *International Cooperatives Alliance* (ICA), koperasi adalah kumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari aspirasi ekonomi, sosial dan budaya bersama melalui perusahaan yang dimiliki bersama dan dikendalikan secara demokratis (Soedjono, 2001).

Berdasarkan definisi koperasi yang dikemukakan *International Cooperatives Alliance* (ICA), maka karakteristik koperasi dapat disimpulkan sebagai berikut (Soedjono, 2001) :

1. Koperasi adalah otonom, artinya sejauh mungkin bebas dari pemerintah dan perusahaan swasta.
2. Koperasi adalah perkumpulan orang-orang, ini berarti bahwa koperasi memiliki kebebasan untuk mendefinisikan orang-orang sesuai dengan ketentuan hukum yang dipilihnya.
3. Orang-orang bersatu secara sukarela. Oleh karena itu, anggota harus bebas dalam batas tujuan dan sumber daya koperasi untuk bergabung atau menanggulangnya.
4. Koperasi diorganisir oleh anggota untuk memanfaatkan bagi diri sendiri dan bagi mereka bersama.
5. Koperasi adalah perusahaan yang dimiliki bersama dan dikendalikan secara demokratis.

Sebagai koperasi perlu membangun diri dan meningkatkan diri karena pada hakikatnya koperasi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, maka tugas koperasi tidak lain dari badan yang bertugas untuk memberikan pelayanan (*service*) kepada anggota-anggotanya semurah mungkin, selancar mungkin, dan sebaik mungkin, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kebutuhan para anggota guna memajukan usaha koperasi, sehingga diharapkan koperasi sebagai sokoguru perekonomian nasional yang memperkokoh perekonomian rakyat dan membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan

masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Kartasapoetra, 2001).

### **2.1.2. Koperasi Unit Desa (KUD)**

Pemikiran untuk mewujudkan sistem ekonomi yang berdasarkan kekeluargaan telah lama dicita-citakan oleh bangsa Indonesia untuk menggantikan secara fundamental sistem kapitalis yang dilaksanakan kolonialis. Sehingga BUUD sebagai peranan fundamental yang menyangkut pembangunan pedesaan. Hal ini berdasarkan UU No12/1967 pembangunan pedesaan dinyatakan dalam kebijaksanaan pemerintah melalui Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 1973 tentang pengaturan dan pembinaan Badan Usaha Unit Desa (BUUD). BUUD ini merupakan bibit dasar KUD (Himpuni, 2006).

Sebagai urat perekonomian, KUD pada umumnya selalu bertindak untuk melindungi produsen yang ekonominya lemah, yang menjadi anggota koperasinya. Jadi KUD dalam hal ini memberikan jasa agar produk-produk yang dihasilkan anggotanya dapat dipasarkan secara terpadu dengan memperoleh harga yang layak, yang memuaskan para produsen tersebut. Selain itu KUD pada umumnya juga memberikan jasa, agar para anggotanya dengan mudah mendapatkan barang-barang yang diperlukan, baik barang-barang untuk keperluan produksi maupun barang-barang keperluan hidup, dengan harga yang layak yang dapat dijangkau oleh para anggota KUD yang bersangkutan (Kartasapoetra, 2001).

Konsep dasar KUD sebagai bentuk koperasi pedesaan serba usaha dilandasi oleh pemikiran yang mendasar yaitu (Kartasapoetra, 2001):

1. KUD berpeluang untuk mempunyai skala usaha yang lebih besar, layak dan efisien sehingga dapat mewujudkan pelayanan guna memberi manfaat yang sebesar-besarnya bagi peningkatan kesejahteraan anggotanya.
2. KUD sebagai koperasi serba usaha akan lebih berpeluang untuk melayani berbagai kebutuhan dan kegiatan usaha seluruh anggotanya.
3. KUD akan memiliki tingkat keterbukaan lebih besar untuk menampung seluruh warga desa untuk menjadi anggota tanpa membedakan profesinya

Adapun tujuan dari pembentukan KUD yaitu:

1. Menjamin terlaksananya program peningkatan produksi pertanian, khususnya produksi pangan secara efektif dan efisien.
  2. Memberikan kepastian bagi petani produsen khususnya, serta desa pada umumnya, bahwa mereka tidak hanya mempunyai tanggung jawab untuk ikut serta meningkatkan produksi sendiri tetapi juga secara nyata dapat memetik dan menikmati hasilnya guna meningkatkan taraf hidup serta kesejahteraan.
- (Firdaus dan Susanto, 2002)

KUD sebagai wadah kegiatan ekonomi masyarakat pedesaan menangani tiga kegiatan usaha utama, yaitu :

1. Kegiatan pengolahan, pengumpulan dan pemasaran produk yang dihasilkan anggota dan masyarakat.
2. Kegiatan perkreditan atau simpan pinjam dan kegiatan usaha jasa lainnya sesuai dengan kebutuhan dan keputusan para anggota.
3. Kegiatan penyediaan dan penyaluran kebutuhan sehari-hari dan sarana atau bahan produksi.

Menurut penelitian Ngadimin (1998) masyarakat transmigrasi sebagai anggota KUD adalah salah satu faktor yang menentukan tumbuh dan berkembangnya KUD dan merupakan tulang punggung terhadap usaha yang dilakukan oleh KUD. Tanpa kehadiran dan partisipasi anggota, KUD tidak akan berfungsi sebagaimana mestinya. Sasaran pembangunan KUD di daerah transmigrasi adalah makin berkembangnya KUD yang mampu meningkatkan usaha yang sesuai dengan kebutuhan mereka serta mampu memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi peningkatan kesejahteraan mereka. Pada umumnya KUD yang berkembang pada pola PIR adalah KUD produksi TBS, KUD produksi karet dan KUD produksi kopi serta KUD lainnya.

Menurut Ngadimin (1998) bentuk pelayanan yang diterima petani sawit adalah :

1. Pelayanan saprodi ( sarana produksi)

Sarana produksi yang dijual KUD kepada petani sawit adalah berupa peralatan-peralatan bertani seperti cangkul, dodos (alat untuk mengambil buah sawit) egrek. Kemudian sarana produksi lain seperti pupuk dan pestisida.

2. Pelayanan kredit

Pelayanan kredit dalam KUD digunakan untuk memudahkan anggota dalam prosedur kredit dibandingkan dengan prosedur di Bank. Bentuk pelayanan kredit di KUD biasanya berupa simpan pinjam, kredit kendaraan, kredit alat-alat elektronik serta kredit lainnya.

3. Pelayanan dalam memasarkan hasil sawit (TBS)

KUD biasanya membatu prosedur pemasaran hasil sawit (TBS) dari petani kepada perusahaan inti ataupun perusahaan pengolahan hasil sawit lainnya, dengan demikian memberi kemudahan kepada petani.

4. Pelayanan sembilan bahan pokok dan kebutuhan rumah tangga lainnya.

Pelayanan waserba (warung serba ada) yang tersedia di KUD.

Biasanya lokasi KUD yang bergerak disubsektor perkebunan berada ditempat yang jauh dari lingkungan yang strategis, sehingga masyarakat desa menggantungkan kehidupannya pada pelayanan waserba KUD.

## **2.2. Landasan dan Asas Koperasi Indonesia**

Koperasi berlandaskan pancasila dan undang-undang dasar 1945 serta berdasarkan atas asas kekeluargaan. Koperasi sebagai usaha bersama harus mencerminkan ketentuan-ketentuan sebagaimana dalam kehidupan keluarga. Dalam satu keluarga, segala sesuatu yang dikerjakan secara bersama-sama ditunjukan untuk kepentingan bersama seluruh anggota keluarga. Usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan ini biasanya disebut gotong royong (Firdaus dan Susanto, 2002).

Menurut Suryanto dan Nurhadi (2003), koperasi Indonesia sebagai organisasi ekonomi yang berwatak sosial mempunyai watak sebagai berikut :

1. Landasan idiil adalah pancasila.
2. Landasan struktural adalah UUD 1945 dan landasan geraknya adalah pasal 33 ayat (1) UUD 1945 beserta penjelasannya.
3. Landasan mental adalah setia kawan dan kesodaraan pribadi.

4. Landasan operasional koperasi berupa undang-undang dan peraturan-peraturan yang disepakati secara bersama.

Asas koperasi indonesia adalah kekeluargaan dan gotong royong. Asas kekeluargaan dan gotong royong bukan berarti meninggalkan sifat dan syarat-syarat ekonomi, sehingga kehilangan efisiensi. Koperasi indonesia harus menunjukkan ciri-ciri kepribadian indonesia yang berPancasila. Asas gotong royong bagi koperasi berarti ada kesadaran untuk kerjasama dan tanggung jawab bersama tanpa mementingkan diri sendiri, tetapi selalu berfikir untuk menunjukan koperasi. Asas kekeluargaan mencerminkan pula kesadaran dari hati nurani setiap anggota, oleh anggota dan untuk anggota. Asas gotong royong dan kekeluargaan merupakan paham dinamis yang menggambarkan suatu karya alamiah bersama yang bersifat bantu-membantu, berdasarkan keadilan dan cinta kasih serta selalu mendahulukan koperasi dari kepentingan diri sendiri (Suryanto dan Nurhadi, 2003).

### **2.3. Tujuan Koperasi Indonesia**

Tujuan koperasi dapat dilihat dalam bab II pasal 3 undang-undang no. 25 tahun 1992. Menurut pasal tersebut, koperasi indonesia bertujuan sebagai berikut: “ koperasi indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan pancasila dan undang-undang dasar 1945”

Tujuan koperasi dalam bab II undang-undang no.17 tahun 2012. Menurut pasal tersebut koperasi bertujuan sebagai berikut: “ meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak

dapat terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan”.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa koperasi Indonesia berdasarkan undang-undang No.25 tahun 1992 pasal 3 dan undang-undang No.17 tahun 2012 memiliki tujuan :

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi.
2. Untuk memajukan dan mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional.
4. Berusaha mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional berupa usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.
5. meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak dapat terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan

#### **2.4. Prinsip Koperasi Indonesia**

Prinsip koperasi menurut *International Cooperatives Alliance (ICA)* sebagai berikut (Soedjono, 2001):

1. Keanggotaan sukarela dan terbuka

Koperasi adalah kumpulan sukarela, terbuka bagi semua orang yang mampu menggunakan jasa-jasa perkumpulan dan bersedia menerima tanggung jawab keanggotaan tanpa diskriminasi jender, sosial, politik dan agama. Prinsip



sukarela menegaskan arti penting yang mendasar dari orang-orang yang secara sukarela memilih untuk membuat komitmen dengan koperasi.

## 2. Pengendalian oleh anggota-anggota secara demokratis

Koperasi adalah perkumpulan demokratis oleh para anggota yang secara aktif berpasipasi dalam penetapan kebijakan-kebijakan perkumpulan dan pengambilan keputusan-keputusan, laki-laki dan perempuan mengabdikan sebagai wakil-wakil yang dipilah, bertanggung jawab kepada anggota. Prinsip ini menekankan bahwa anggotalah yang akhirnya mengendalikan dengan cara demokratis. Dalam koperasi primer anggota-anggota mempunyai hak untuk dilibatkan dalam penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan.

## 3. Partisipasi ekonomi anggota

Anggota-anggota menyumbang secara adil dan mengendalikan secara demokratis modal dari koperasi mereka. Sekurang-kurangnya sebagian dari modal tersebut biasanya merupakan milik bersama dari koperasi. Anggota biasanya menerima kompensasi yang terbatas bilamana ada terhadap modal. Anggota-anggota membagi surplus untuk sesuatu atau tujuan sebagai berikut: pengembangan koperasi, kemungkinan untuk cadangan, sekurang-kurangnya sebagian dari padanya tidak dapat dibagi-bagi. Pemberian manfaat kepada anggota-anggota sebanding dengan transaksi-transaksi mereka dengan koperasi dan mendukung kegiatan yang disetujui oleh anggota.

## 4. Otonomi dan kebebasan.

Koperasi bersifat otonom, merupakan perkumpulan yang menolong diri sendiri dan dikendalikan oleh anggota-anggotanya. Koperasi bila mengadakan kesepakatan dengan perkumpulan-perkumpulan lain, hal itu dilakukan dengan

persyaratan yang menjamin adanya pengendalian oleh anggota-anggota serta dipertahankannya otonomi koperasi. Prinsip ini menekankan bagaimanapun juga betapa pentingnya koperasi untuk mempertahankan kebebasannya supaya akhirnya dapat mengendalikan nasibnya sendiri.

#### 5. Pendidikan, pelatihan dan informasi

Koperasi menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi anggota-anggotanya, para wakil yang dipilih, manajer dan karyawan sehingga mereka dapat memberikan sumbangan yang efektif bagi perkembangan koperasi. Koperasi memberikan informasi kepada masyarakat umum, khususnya orang-orang muda dan pemimpin-pemimpin pembentuk opini masyarakat mengenai sifat dan kerjasama. Prinsip ini menekankan sangat pentingnya peran pendidikan dan pelatihan karena pendidikan berarti memperkuat pemikiran orang-orang yang terlibat dalam koperasi.

#### 6. Kerjasama di antara koperasi-koperasi

Koperasi akan dapat memberikan pelayanan yang paling efektif kepada para anggota dan memperkuat gerakan koperasi dengan cara bekerjasama melalui struktur-struktur lokal, nasional, regional dan internasional. Kerjasama antar koperasi dimaksudkan untuk saling memanfaatkan kelebihan dan menghilangkan kelemahan yang ada, sehingga hasil akhir dapat dicapai optimal.

#### 7. Kepedulian terhadap komunitas

Koperasi bekerja bagi pembangunan yang berkesinambungan dari komunitas mereka melalui kebijakan-kebijakan yang disetujui anggota-anggotanya. Dalam hal ini koperasi mempunyai ikatan yang erat dengan komunitasnya,

sehingga koperasi mempunyai tanggung jawab untuk bekerja secara meyakinkan bagi perlindungan lingkungan dari komunitas yang bersangkutan.

Maksud dari penjelasan prinsip-prinsip koperasi tersebut dapat diuraikan bahwa prinsip koperasi merupakan satu kesatuan dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan berkoperasi. Dengan melaksanakan keseluruhan prinsip tersebut, maka koperasi memajukan dirinya sendiri sebagai badan usaha sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berwatak sosial.

## **2.5. Manfaat Ekonomi**

Menurut Sugianto (2002), mengukur keberhasilan koperasi jangan hanya dilihat dari sisi kemampuan koperasi dalam menghasilkan SHU, tetapi utama harus dilihat dari kemampuan koperasi dalam memberika pelayanan kepada anggotanya. Pendapat tersebut sesuai dengan pendapat Ropke (2002), koperasi akan sangat menarik bila dapat memberikan manfaat ekonomi kepada anggotanya. Oleh karena itu, orang akan tertarik menjadi anggota suatu koperasi hanya karena mereka akan memperoleh manfaaat ekonomi langsung dari koperasi.

Pendapatan koperasi adalah penerimaan koperasi atas kontribusi anggota koperasi bagi pengeluaran biaya-biaya operasional koperasi untuk membayar segala pengeluaran kperasi dalam rangka memutar roda organisasi koperasi agar mampu mencapai tujuannya. Tugas pengurus adalah menggunakan pendapatan koperasi tersebut seefisien mungkin dengan hasil yang optimal. Hasil optimal itu berbentuk manfaat ekonomi langsung yang sebesar-besarnya bagi anggota koperasi (Kusnadi dan Hendra, 2005).

Manfaat ekonomi bagi anggota koperasi dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Manfaat ekonomi langsung (MEL) yaitu manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota langsung diperoleh pada saat terjadinya transaksi antara anggota dengan koperasinya.
2. Manfaat ekonomi tidak langsung (METL) yaitu manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota bukan pada saat terjadinya transaksi, tetapi diperoleh kemudian setelah berakhirnya suatu periode tertentu atau periode pelaporan keuangan atau pertanggungjawaban pengurus dan pengawas, yakni penerimaan SHU anggota. Untuk manfaat non-ekonomi berasal dari kepuasan anggota koperasi terhadap kinerja koperasi.

Menurut Ropke (2002), menyatakan bahwa anggota koperasi harus memperoleh dampak ekonomis dari keberadaan koperasinya berupa selisih positif nilai ekonomis dibanding dengan nilai ekonomis yang diperoleh secara individual dari pasar. Bila misalnya kepentingan ekonomi anggota adalah melakukan pembelian barang atau jasa dari pasar, maka anggota akan memperoleh manfaat pembelian yang lebih besar misalnya harga beli yang lebih murah manakala pembelian dilakukan secara kolektif melalui koperasi. Manfaat ekonomi langsung merupakan efisiensi atau selisih dari harga jual non-koperasi dengan harga jual koperasi atas pembelian barang yang dilakukan oleh anggota.

Menurut Ardiwidjaya (2001), besarnya manfaat ekonomi pelayanan koperasi yang diterima anggota dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$TME = MEL + METL \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

TME = Total Manfaat Ekonomi

MEL = Manfaat Ekonomi Langsung

METL = Manfaat Ekonomi Tidak Langsung

## 2.6. Efisiensi Ekonomi Koperasi

Efisiensi adalah tingkat perbandingan antara masukan (*input*) dengan hasil (*output*) yang dicerminkan dalam rasio atau perbandingan diantara keduanya. Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien. Jadi tinggi rendahnya efisiensi ditentukan oleh besar kecilnya rasio yang dihasilkan. Menurut Kusnadi dan Hendra (2005), secara umum efisiensi merupakan perbandingan antara *output* dan *input* atau dalam rumus :

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}} \dots\dots\dots (2)$$

Rumusan tersebut dapat diketahui bahwa efisiensi dapat dilihat dari dua segi berikut :

### 1. Hasil (*output*)

Suatu kegiatan dapat dikatakan efisiensi jika suatu usaha memberikan hasil yang maksimum.

### 2. Usaha (*input*)

Suatu kegiatan dapat dikatakan efisiensi, jika suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang minimum.

Efisiensi dalam kegiatan mencapai tujuan dengan benar, dengan cara menggunakan sumber daya, waktu, tenaga yang minimum secara optimal dengan hasil *output* yang maksimal. Optimal disini bukan berarti menggunakan sumber daya yang ada yang ada secara berlebihan, tetapi menggunakan sumber daya yang

ada itu secara baik-baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan untuk menghasilkan sebuah *output*.

Sebuah manajemen yang efisien (*Efficient operation*) akan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal demi mencapai tujuan yang diinginkan secara maksimal, dan tidak membuang-buang sumber daya yang ada secara cuma-cuma dalam melaksanakan operasinya. Suatu operasi tidak efisien jika sebuah manajemen menggunakan sumber daya melebihi dari jumlah yang diperlukan. Pada umumnya, manajemen yang berhasil adalah manajemen yang efisien namun juga efektif. Manajemen yang efisien saja akan sia-sia jika gagal dalam mencapai tujuannya karena kurang efektif, dan manajemen yang efektif saja akan sangat mungkin terjadi pemborosan karena tidak efisien.

Menurut Mutis (2003), jenis efisiensi koperasi dapat digunakan menjadi lima lingkup efisiensi yaitu:

1. Efisiensi Intern Masyarakat

Efisiensi ini merupakan efisinesi perbandingan terbaik dari *excess cost* (akses biaya) dengan *actual cost* (biaya yang sebenarnya). Hal ini dapat dikaitkan dengan perbandingan *net value of input* dan *net value of output*.

2. Efisiensi Alokatif

Adalah efisiensi yang berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya dan dana dari semua komponen koperasi tersebut misalnya, penyaluran tabungan anggota untuk pinjaman anggota, penyaluran simpanan sukarela untuk investasi jangka panjang dan jangka pendek. Hal ini biasanya dilihat pada perbandingan pertumbuhan simpanan sukarela dan modal sendiri dengan pertumbuhan pinjaman, silang pinjam atau investasi tahunan. Efisiensi alokatif juga mencakup

perbandingan antara penggunaan sumber-sumber finansial dalam koperasi atau diluar koperasi (*financial leverage*) dengan melihat perbandingan antara pendapatan dan biaya-biaya atau pendekatan dengan menggunakan *margin-margin* analisisnya. Sebagai dasar tingkat pengukuran efisiensi digunakan laporan keuangan ( neraca, laporan rugi-laba atau laporan sisa hasil usaha) disamping tentu saja data-data lain yang diperlukan seperti yang tercantum dalam laporan pertanggungjawaban pengurus.

### 3. Efisiensi Ekstern

Efisiensi ini menunjukkan bagaimana efisiensi pada lembaga-lembaga dan perseorangan di luar koperasi yang ikut memacu secara tidak langsung efisiensi di dalam koperasi.

### 4. Efisiensi Dinamis

Adalah efisiensi yang biasanya dikaitkan dengan tingkat optimasi karena ada perubahan teknologi yang dipakai. Setiap perubahan teknologi akan dapat membawa dampak terhadap *output* yang di hasilkan. Tentu saja teknologi baru akan dipakai jika menghasilkan produktivitas yang lebih baik dari pada sebelumnya.

### 5. Efisiensi Sosial

Efisiensi ini sering dikaitkan dengan pemanfaatan sumber daya dan dana secara tepat, karena tidak menimbulkan biaya-biaya atau beban sosial. Pengukuran efisiensi alokatif yang disarankan. Mutis (2003), tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Suwandi (1985), dalam mengukur efisiensi organisasi dan usaha koperasi, yaitu bahwa tingkat efisiensi usaha dapat diketahui

dengan menentukan rasio-rasio tertentu dari laporan keuangan dan catatan-catatan keragaan lain yang dimiliki.

Bila dikaji secara seksama ada korelasi positif antara tingkat efisiensi usaha koperasi dengan manfaat ekonomi langsung anggota. Semakin tinggi tingkat efisiensi usaha koperasi akan semakin mampu koperasi tersebut dalam meningkatkan pelayanan kepada anggotanya sehingga manfaat ekonomi langsung yang diperoleh anggota semakin meningkat. MEL diperoleh melalui harga pelayanan, yaitu selisih harga pasar dengan harga koperasi dikalikan dengan kuantitas barang yang dibeli atau yang dijual kepada koperasi. Dalam pengertian yang sama adalah selisih tingkat bunga koperasi dengan tingkat bunga umum dikalikan pinjaman atau tabungan masing-masing anggota (Kusnadi dan Hendra, 2005).

Pendapatan koperasi yang tidak lain adalah penerimaan koperasi atas kontribusi anggota koperasi bagi pengeluaran biaya-biaya operasional koperasi untuk membayar segala pengeluaran koperasi dalam rangka memutar roda organisasi koperasi agar mampu mencapai tujuannya. Tugas pengurus adalah menggunakan pendapatan koperasi tersebut seefisiensi mungkin dengan hasil yang optimal. Hasil optimal itu berbentuk MEL yang sebesar-besarnya bagi anggota koperasi ( Kusnadi dan Hendra, 2005).

Rasio-rasio yang menggambarkan efisiensi ekonomi langsung lebih lengkap dijelaskan oleh Riyanto (2010) sebagai berikut:

1. Tingkat perputaran modal usaha

Tingkat perputaran modal usaha yang digunakan untuk mengetahui efisiensi perusahaan dengan melihat kepada kecepatan perputaran modal usaha, semakin



efisiensi dalam penggunaan modal usahanya, karena setiap kali usaha berputar menghasilkan aliran pendapatan bagi perusahaan atau koperasi. Tingkat perputaran modal usaha dapat diukur dengan membandingkan penjualan bersih (*net sales*) dengan modal usaha.

## 2. Profit Margin

*Profit margin* adalah perbandingan antara *net operation income* (NOI) dengan *net sales* (NS) dalam persen. *Profit margin* dimaksudkan untuk mengetahui efisiensi perusahaan dengan melihat kepada besar kecilnya laba usaha yang melekat pada penjualan. Semakin tinggi *profit margin* efisiensi perusahaan tersebut dalam kegiatan penjualan. Pada koperasi *profit margin* bisa diperoleh dengan membandingkan sisa hasil usaha sebelum pajak ditambah manfaat langsung yang dinikmati anggota dengan penjualan bersih.

## 3. Rentabilitas Ekonomi

Rentabilitas ekonomi menggambarkan kemampuan perusahaan (termasuk koperasi) dengan modal usaha yang dimiliki menghasilkan laba usaha sebelum pajak (SHU sebelum pajak). Rentabilitas ekonomis mengukur efisiensi penggunaan modal usaha yang dimiliki koperasi. Semakin besar tingkat rentabilitas ekonomis, akan semakin tinggi tingkat efisiensi penggunaan modal usaha tersebut (Kusnadi dan Hendra, 2005)

## 4. Rentabilitas modal sendiri

Rentabilitas modal sendiri adalah kemampuan perusahaan dengan modal sendiri yang bekerja didalamnya untuk menghasilkan keuntungan bersih setelah pajak. RMS digunakan untuk mengukur efisiensi penggunaan modal sendiri yang dimiliki perusahaan. Semakin tinggi RMS berarti semakin efisien dalam

penggunaan modal sendirinya, sebab dengan modal sendiri tentu akan menghasilkan laba setelah pajak yang lebih banyak. Rentabilitas modal sendiri dihitung dengan membandingkan laba setelah pajak dengan jumlah modal sendiri. Pajak koperasi dihitung dengan membandingkan SHU setelah pajak dan manfaat langsung diterima anggota dengan modal sendiri yang dimiliki koperasi (Kusnadi dan Hendra, 2005).

Salah satu faktor yang perlu diperhitungkan dalam pengukuran efisiensi perusahaan adalah pengukuran. Efisiensi modal kerja, sebab modal kerja adalah modal yang selalu berputar dalam perusahaan dan setiap perputaran akan menghasilkan aliran pendapatan (*current income*) yang berguna bagi perusahaan. Efisiensi modal kerja ini diukur dengan tingkat perputaran modal kerja dan rentabilitas modal kerja (*retrun on working capital*). Dengan demikian efisiensi modal kerja pada koperasi diukur dengan :

- Modal perputaran modal kerja

Modal kerja selalu dalam keadaan berputar selama perusahaan dalam keadaan usaha. Periode perputaran dimulai saat dimana kas diinvestasikan dalam komponen-komponen modal kerja sampai saat dimana kembali lagi menjadi kas. Setiap perputaran modal kerja pada akhirnya akan menghasilkan *current income* yang sesuai dengan maksud yang didirikan perusahaan. Semakin tinggi tingkat perputaran modal kerja akan semakin banyak pendapatan yang diperoleh dari aliran pendapatan (*current income*) tersebut. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat perputaran modal kerja akan semakin efisien dalam penggunaan modal kerja tersebut (Kusnadi dan Hendra, 2005).

- *Return On Working Capital*

*Return On Working Capital* (RWC) atau rasio laba usaha dengan modal kerja dalam menghasilkan laba usaha. Semakin besar rasio itu berarti semakin tingkat efisiensi penggunaan modal kerjanya. Pada koperasi rasio ini dapat dihitung dengan membandingkan SHU sebelum pajak ditambah manfaat langsung dengan jumlah modal kerja rata-rata yang digunakan (Kusnadi dan Hendra, 2005).

## 2.7. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan Koperasi

Kualitas menjadi perhatian pertama konsumen sebelum melakukan pembelian. Baik kualitas atas suatu produk atau kualitas pelayanan. ISO menyebutkan bahwa kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran yang dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2009). Sementara itu menurut ISO 8204, bahwa kualitas adalah “ *Comformance to the requirements* ” artinya bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar (Laksana, 2008).

Pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2008). Sedangkan pengertian pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner bahwa pelayanan termasuk segala aktivitas ekonomi yang *output* nya bukan merupakan produk fisik, umumnya dikonsumsi dan diproduksi pada saat yang sama dan memberikan nilai

tambah dalam berbagai bentuk, seperti kenyamanan, kesukaan, kegembiraan, atau kesenangan yang biasanya berkaitan dengan hal-hal yang tidak tampak abstrak bagi pembeli layanan (Andreani, 2007).

Sedangkan Zeithaml et.al menyatakan kualitas pelayanan yang diterima konsumen yang dinyatakan sebagai tingkat persepsi mereka. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan (Laksana, 2008). Kualitas pelayanan sangat terkait erat dengan *service performance* yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan (Andreani, 2007). Sehingga kualitas pelayanan koperasi merupakan suatu penilaian konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dari suatu koperasi .

Perasuraman adalah salah satu studi mengenai SERQUAL (Lopiyoadi dan Hamdani, 2006) berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi kualitas jasa antara lain *Tangibles* (Bukri Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).

## **2.8. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi**

Menurut Sembel (2003) kualitas pelayanan adalah penentu suksesnya suatu usaha dibidang jasa, termasuk koperasi. Koperasi yang sukses adalah koperasi yang bisa terus-menerus memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka. Hal tersebut dikarenakan jika anggota merasa puas, maka secara tidak langsung akan mempengaruhi perekonomian koperasi.

*Institu of Customer Care* dalam Sembel (2003) yang berkedudukan di Inggris mengungkapkan bahwa perusahaan pemenang umumnya adalah

perusahaan yang sangat memperhatikan kepentingan pelanggan. Mereka berhasil memenangkan persaingan dan menjadi semakin besar karena memberikan kualitas pelayan yang bisa melebihi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pesaing, dan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan mereka. Oleh sebab itu ada beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, yaitu :

1. *Passionate* (Gairah)

Gairah berarti memberikan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan. Jika penyedia jasa memiliki gairah hidup yang tinggi, maka cenderung akan memberikan pelayanan dengan senyum, vitabilitas, dan antusiasme. Hal tersebut akan menular kepada orang-orang yang dilayani, sehingga pelanggan akan merasa senang bekerja sama, berbisnis dan berkomunikasi dengan penyedia jasa tersebut.

2. *Progressive* (Pogresif)

Dalam memberikan pelayan penyedia jasa senantiasa berusaha menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, lebih kreatif, dan lebih menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sikap progresif ini bisa dikembangkan jika memiliki pikiran yang terbuka, wawasan yang luas dan kemauan belajar yang tinggi.

3. *Proactive* (Proaktif)

Setiap penyedia jasa harus memiliki sikap proaktif. Maksudnya penyedia jasa sebaiknya bekerja lebih dari sekedar apa yang ditugaskan dan secara aktif berupaya menemukan cara-cara baru untuk menambah makna dan rasa cinta kepada pelanggan.

#### 4. *Positive* (Positif)

Berlaku positif berarti menyambut hangat para pelanggan, dan melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sepenuh hati. Bersikap positif akan memancarkan keyakinan kepada pelanggan, bahwa penyedia jasa mampu memberikan jawaban bagi pertanyaan mereka, dan memberikan solusi atas semua masalah yang mereka hadapi. Salah satu cara sederhana yang ampuh yang bisa dilakukan adalah memberi pelayanan dengan senyum, karena senyuman adalah bahasa universal yang positif yang dipahami semua orang.

Kualitas pelayanan akan menghasilkan kepuasan bagi anggotanya. Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Dengan demikian, dapat disimpulkan kepuasan adalah produk atau jasa yang sanggup memberika sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup (Irawan, 2002).

Keberhasilan dari pelayanan KUD tergantung dari beberapa sisi yang saling ketergantungan satu sama lainnya. Jika sisi-sisi pelayanan tersebut dapat dijalankan dengan baik, maka kepuasan anggota akan dicapai. Sisi-sisi pelayanan tersebut adalah :

##### 1. Sisi Ekonomis

KUD bisa dikatakan berhasil apabila usahanya sudah berskala luas sesuai dengan potensi ekonomi yang dimiliki masing-masing KUD.

##### 2. Sisi Sosial

KUD dapat dikatakan berhasil apabila mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan anggota serta masyarakat sekitar desa. Pelayanan yang

dimaksud secara sosial adalah pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa, dalam hal ini yang merasakan jasa dari KUD adalah anggota KUD tersebut.

### 3. Sisi Organisasi

KUD dapat dikatakan berhasil tergantung dari sisi peran serta anggotanya. Tanpa partisipasi anggota, perkembangan KUD akan banyak hambatan, walaupun stuktur dan personalia pengurus serta modal yang dimiliki mendukung. Peran serta anggotadi dalam KUD biasanya berupa pengambilan keputusan, pemupukan modal serta partisipasi dalam seluruh kegiatan KUD.

Menurut pandangan Krisnamurthi dan Djohan (2000') ada 4 faktor penting yang merupakan sumber keberhasilan yang dimiliki koperasi, yaitu:

1. Keanggotaan, adalah sumber potensi utama bagi koperasi sebagai perkumpulan orang.
2. Permodalan, merupakan masalah perekonomian yang sering berjalan sangat lambat ditubuh KUD, oleh sebab itu pihak KUD masih mengutamakan sumber modal dari pemerintah dan perbankan.
3. Volume usaha, merupakan alat pengukur bagi kegiatan usaha koperasi.
4. Pelayanan, merupakan motif utama koperasi dan dari situlah tingkat hubungan koperasi dengan anggota-anggota serta stakeholders dapat dibaca dan diketahui. Hubungan ini harus ditujukan untuk menciptakan kepuasan anggota dan stakeholdersnya, sehingga bagi anggota harus timbul perasaan tidak ingin pindah ke koperasi lain karena sudah merasa puas dengan pelayanan koperasinya. Dalam hubungan ini manajemen memegang kedudukan kunci.

Dari berbagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan disuatu koperasi, maka akan menentukan seberapa besar keberhasilan kualitas dari koperasi dalam memberi kepuasan kepada anggotanya. Menurut Suratman (2002) kualitas pelayanan pada koperasi adalah standar mutu dari segala usaha atau kegiatan yang dilakukan koperasi dalam melayani kebutuhan atau keperluan anggota. Pelayanan koperasi ditunjukan dengan peran aktif koperasi menyediakan semua bentuk layanan yang ditetapkan pada para anggota. Pelayanan yang dimaksud didalam koperasi adalah pelayanan terhadap produk dan jasa sesuai dengan jenis koperasi yang dijalankan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Bentuk-bentuk pelayanan terhadap produk dan jasa secara tidak langsung dikoperasi adalah :

1. Bila koperasi menjalankan fungsi pemasaran, maka pelayanan koperasi kepada anggota dalam bentuk menerima atau menampung hasil produksi dan memasarkannya.
2. Bila koperasi menjalankan fungsi pengadaan (penyediaan barang atau jasa ), maka pelayanan koperasi kepada anggota dalam bentuk menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh anggota.
3. Bila koperasi menjalankan fungsi simpan-pinjam, maka pelayanan koperasi kepada anggota dalam bentuk mempermudah prosedur peminjaman uang.
4. Bila koperasi menjalankan fungsi produksi dan anggota sebagai pekerja di dalam koperasi, maka pelayanan koperasi kepada anggota dalam bentuk menyediakan sarana produksi yang dapat menunjang kegiatan operasional produksi.



Simanjuntak (2005) merumuskan secara rinci faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara langsung dapat dirasakan oleh anggota koperasi, yaitu :

#### 1. Penampilan

Penampilan merupakan bukti fisik (*Tangible*) yang dapat dilihat oleh anggota. Pada umumnya personal dan fisik karyawan bagian kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti : wajah harus menawan, badan harus tegap atau tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh pengan, dalam hal ini adalah anggota KUD merasa nyaman melihat keadaan fisik karyawan saat berhubungan langsung dengan karyawan tersebut.

#### 2. Kesiediaan Melayani

Setiap pengurus dan karyawan KUD harus selalu bersedia melayani setiap kebutuhan bahkan keluhan-keluhan apapun dari anggota. Hal tersebut dikarenakan selain melaksanakan tugas, KUD juga merupakan motif pelayanan.

#### 3. Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan dan pelatihan mengenai koperasi yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

#### 4. Kesopanan dan Ramah Tamah

Pengurus dan karyawan KUD dituntut harus bersikap sopan, ramah, sabar serta bertutur kata yang baik dalam melayani anggota.

## 5. Kejujuran dan Kepercayaan

Setiap anggota KUD pasti menginginkan kejujuran dari pengurus dan karyawan. Jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya sehingga menimbulkan kepaercayaan tersendiri bagi anggota.

## 6. Biaya

Pemantapan pengurus dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, dimana harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 7. Tidak Rasial

Pengurus pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik. Di koperasi yang diukur dalam memberi kepuasan kepada anggota adalah kualitas pelayanan yang diberikan pengurus karyawan. Anggota harus mendapat pelayanan yang baik, karena selain hak dari setiap anggota juga merupakan ciri dari koperasi sebagai lembaga pelayanan.

Pengukuran dengan metode ini menggunakan elemen-elemen yang terdapat dalam jasa. Mutu jasa diukur secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner yaitu item-item pertanyaan berasal dari dimensi-dimensi mutu jasa. Menggunakan atribut-atribut berdasarkan dimensi-dimensi kualitas jasa (SERVQUAL), yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata

dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi : gedung, gudang, teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota dengan penyampaian informasi yang jelas. Variabel yang termasuk dalam dimensi ini adalah ketepatan pelayanan, pemberian informasi, pengembalian uang dan peraturan antrian.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan , kesopan santunan, dan kemampuan para perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan koperasi kepada anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Diantaranya adalah memahami kebutuhan anggota.

Pengukuran dari indikator tersebut, maka kepuasan anggota dapat diukur dengan menggunakan metode analisis IPA, CSI.

### **2.8.1. IPA (*Important Performance Analysis*)**

Hubungan kepuasan dengan metode IPA adalah untuk melihat kesesuaian antara kepentingan dengan persepsi atau kinerja aktual. Menurut Supranto (2001) IPA adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja suatu perusahaan. Penggunaan diagram kartesius

sangat diperlukan dalam menjabarkan unsur-unsur tingkat kepentingan dan kepuasan melalui suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y).  $\bar{Y}$  merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut,  $\bar{X}$  merupakan skor rata-rata tingkat kinerja aktual masing-masing atribut. IPA dapat digunakan untuk memberi peringkat berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi rindakan apa yang diperlukan. Hasil dari pengukuran IPA akan tersebar kedalam empat kuadran diagram kartesius. Bentuk dari diagram kartesius IPA, yaitu :

Tinggi	Prioritas Utama I	Pertahankan Posisi II
Tingkat Kepentingan	Prioritas Rendah III	Berlebihan IV
Rendah	Rendah	Tinggi
	Penilaian Kinerja	

Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja  
 Sumber : Supranto (2001).

1. Kuadran I

Faktor ini menunjukan faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota. Dimana atribut-atribut kualitas jasa dianggap sangat penting oleh anggota, tetapi belum dilaksanakan oleh KUD sesuai dengan keinginan anggota, sehingga anggota menuntut adanya perbaikan-perbaikan atribut-atribut kualitas jasa

2. Kuadran II

Unsur jasa pokok telah berhasil dilaksanakan oleh koperasi, untuk itu wajib diertahankan. Hal tersebut dikarenakan atribut yang tersebar didalam kuadran ini dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. Kuadran III

Beberapa atribut kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi anggota, dan pelaksanaannya oleh koperasi kurang memuaskan bagi anggota.

4. Kuadran IV

Posisi ini menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Sehingga sering disebut pemborosan sumberdaya.

Nilai kepentingan dalam analisis IPA bukan berdasarkan kepada kepentingan yang relatif terhadap atribut lain. Nilai kepentingan didapatkan dari jawaban responden berdasarkan skala likert, dan tanpa harus membandingkan atribut berdasarkan tingkatan skala likert tersebut.

Kelemahan dari alat analisis IPA adalah hanya memberi posisi antribut kedalam kuadran kartesius, serta mendeskripsikan atribut-atribut yang dianggap penting atau tidak penting atau puas atau tidak puas saja. Alat analisis IPA tidak hanya menjelaskan seberapa besar presentase kepuasan secara keseluruhan. Untuk itu alat analisis yang bisa melengkapi dan menyempurnakan hasil dari IPA adalah analisis CSI (*Customer Satisfaction Indeks*).

### **2.8.2. CSI (*Customer Satisfaction Indeks*)**

Metode ini merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan konsumen atau anggota berdasarkan atribut-atribut tertentu. Hal ini tergantung kepada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan terhadap konsumen.

Penelitian ini juga mengukur tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian diperoleh dari perbandingan penilaian tingkat kepentingan dan persepsi kinerja pelayanan KUD Setia Tani. Penilaian ini akan menunjukkan kesesuaian antara persepsi kinerja pelayanan dengan kepentingan pelayanan KUD Setia Tani. Jika pembobotan dari persepsi kinerja lebih besar atau sama dengan bobot tingkat kepentingan anggota terhadap atribut, berarti persepsi terhadap kinerja pelayanan koperasi telah sesuai dengan keinginan anggota koperasi. Begitu juga sebaliknya, jika pembobotan dari persepsi kinerja lebih kecil dari tingkat kepentingan anggota, berarti persepsi terhadap kinerja pelayanan koperasi belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh anggota.

Adapun atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah 25 atribut pelayanan. Hasil akhir dari CSI adalah didapatkan presentase kepuasan pelanggan secara keseluruhan dari atribut pelayanan yang ada.

### **2.9. Penelitian Terdahulu**

Rahmadyahna (2018), dengan Judul Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Sumber Makmur Desa Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Dengan tujuan penelitian (1) karakteristik anggota, pengurus, dan karyawan serta profil KUD Sumber Makmur (2) tingkat kinerja pelayanan pengurus dan karyawan KUD Sumner Makmur (3) Tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pengurus dan karyawan KUD

Sumber Makmur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus pada KUD Sumber Makmur Desa Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif.

Hasil dari penelitian karakteristik anggota KUD Sumber Makmur umumnya berjenis kelamin laki-laki (90%), tergolong usia produktif dengan rata-rata umur 47,67 tahun, tingkat pendidikan 7,88 tahun dan penerimaan hasil sawit rata-rata Rp 3.666.666 /bulan. Pengurus KUD Sumber Makmur berjenis laki-laki (100%), tergolong usia produktif rata-rata umur 49,33 tahun, tingkat pendidikan tergolong cukup tinggi yaitu SMA dengan rata-rata lama pendidikan 11,67 tahun dan penerimaan hasil sawit rata-rata Rp 4.833.333/bulan. Karyawan KUD Sumber Makmur umumnya berjenis kelamin laki-laki (66,67%), tergolong usia produktif dengan rata-rata umur 39,67 tahun, tingkat pendidikan tergolong tinggi dengan rata-rata lama pendidikan 13,67 tahun dan penerimaan hasil sawit rata-rata Rp 2.833.333/bulan. KUD Sumber Makmur didirikan pada tanggal 19 juni 1992 jumlah anggota 781 orang, dengan Badan Hukum No.105/BH/PAD/DISKOP/IV.5/IX/2016. Struktur organisasi KUD Sumber Makmur terdiri dari rapat anggota tahunan, manajer, pengurus, badan pengawas, dan anggota KUD Sumber Makmur. Bidang usaha yang dikelola oleh KUD Sumber Makmur yakni unit usaha simpan pinjam, unit angkutan TBS, dan unit saprodi.

Hasil analisis serqual menunjukkan bahwa kinerja dimensi yang paling baik dan melebihi harapan anggota adalah dimensi *tangible*, yaitu kemampuan KUD Sumber Makmur dalam menunjukkan eksistensinya kepada anggota. Disisi lain

dimensi yang memiliki kesenjangan paling rendah adalah dimensi *empaty* yaitu KUD memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Hasil perhitungan IPA menunjukkan bahwa anggota menganggap dimensi *reliability* yaitu kemampuan KUD untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada anggota secara akurat dan terpercaya merupakan dimensi yang paling diharapkan atau yang diprioritaskan oleh anggota KUD Sumber Makmur. Dari hasil penelitian tingkat kinerja yang paling baik dirasakan oleh anggota adalah dimensi *reliability*. Hasil perhitungan CSI pada 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan anggota adalah 93,56% artinya secara keseluruhan anggota KUD Sumber Makmur sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh KUD Sumber Makmur.

Putra (2016), dengan Judul Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (kasus KUD Harapan Maju Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau). Dengan tujuan penelitian mengidentifikasi karakteristik anggota KUD Harapan Maju dan Menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan KUD Harapan Maju. Dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dan analisis IPA, CSI, SERVQUAL.

Dari hasil penelitian karakteristik KUD Harapan Maju umumnya berjenis kelamin pria (80%), tergolong usia produktif dengan rata-rata umur 41,21 tahun, tingkat pendidikan masih tergolong rendah yaitu SMP dengan rata-rata lama pendidikan 8,36 tahun, dan jumlah tanggungan keluarga rata-rata 4 orang. Hasil analisis IPA dengan menggunakan 5 dimensi yakni *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*, didapatkan hasil perhitungan rata-rata berada



antara 4,50 sampai dengan 4,72 maka secara keseluruhan dapat dikatakan kinerja yang diberikan KUD Harapan Maju sudah sangat baik. Hasil perhitungan analisis CSI pada 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan anggota adalah 91,98% artinya secara keseluruhan anggota KUD Harapan Maju sudah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh KUD Harapan Maju. Dari analisis SERQUAL menunjukkan bahwa pada dimensi *empaty* adalah dimensi yang kinerjanya paling memuaskan bagi anggota dimana pada dimensi ini terdapat satu dimensi yang kinerjanya masih dianggap kurang oleh anggota yaitu pada dimensi *responsiveness* dengan nilai gap negative (-0,02) harapan lebih tinggi dari kinerja.

Seta (2016), dengan penelitian yang berjudul “ Analisis Manfaat Ekonomi Dan Non Ekonomi Koperasi Di PT Gunung Agung Plantation (PT GMP) Kabupaten Lampung Tengah”. Dengan tujuan penelitian (1) manfaat ekonomi yang diterima anggota KGM, (2) kontribusi manfaat ekonomi koperasi terhadap pendapatan rumah tangga KGM, (3) manfaat non ekonomi (tingkat kepuasan ) anggota KGM. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh anggota KGM yang masih berprofesi sebagai karyawan PT GMP. Sampel diperoleh dengan menggunakan dua metode pertimbangan keperluan penelitian dan populasi sangat besar, yaitu metode sampel dengan maksud (*purposive sampling*) dan metode acak sederhana (*simple random sampling*).

Dari hasil penelitian ditinjau dari manfaat ekonomi langsung yang dirasakan anggota KGM setiap tahunnya sebesar Rp 1.689.921,00, sedangkan manfaat ekonomi tidak langsung yang diperoleh anggota KGM setiap tahunnya Rp 9.565.067,00. Kontribusi manfaat ekonomi KGM terhadap pendapatan RT

anggota sebesar 14.28%. anggota KGM puas atas kinerja layanan yang diberikan oleh pengurus KGM dengan tingkat kepuasan sebesar 60,65 %.

Asidiki (2016), dengan judul Manfaat Ekonomi (Kasus Koperasi Unit Desa (KUD) Flamboyan Didesa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau). Tujuan penelitian ini adalah: (1) karakteristik pengurus, karyawan, dan anggota KUD Flamboyan Didesa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau, (2) manfaat ekonomi langsung KUD Flamboyan Didesa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau, (3) efisiensi ekonomi KUD Flamboyan Didesa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei terhadap pengurus, karyawan, dan anggota KUD Flamboyan Didesa Tanjung Sawit Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

Dari hasil penelitian karakteristik responden KUD Flamboyan yaitu rata-rata umur pengurus 52 tahun, umur karyawan 39 tahun dan umur anggota 45 tahun yang termasuk kedalam usia produktif. Rata-rata tingkat pendidikan pengurus dan karyawan yakni tingkat 13 tahun dan anggota tingkat 9 tahun. Rata-rata pengalaman berusaha pengurus 17 tahun, karyawan 14 tahun dan anggota 21 tahun. Rata-rata jumlah tanggungan keluarga pengurus, karyawan dan anggota yakni 4 orang.

Nilai manfaat ekonomi langsung (MEL) dari unit usaha yang ada di KUD Flamboyan Desa Tanjung Sawit pada tahun 2013 sebesar Rp. 90.884.290 dan mengalami peningkatan menjadi Rp. 112.132.553 pada tahun 2014. Dalam analisis efisiensi ekonomi KUD Flamboyan setelah di analisis menggunakan

efisiensi ekonomi koperasi sudah efisien dengan rata-rata rasio tingkat perputaran modal usaha, *profit margin*, rentabilitas ekonomi, rentabilitas modal sendiri, tingkat perputaran modal kerja dan *return on working capital* masing-masing memiliki nilai rasio 15,80%, 201,56%, 27,36%, 25,69%, 0,15 kali. Nilai-nilai tersebut berada pada standar baik karena telah mencapai standar yang ditentukan oleh Menteri Koperasi dan UMKM Republik Indonesia Tahun 2009 yaitu sebesar  $\geq 21\%$ .

Eliyawati (2016), dengan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemmadeg Barat”. Dengan tujuan penelitian 1) mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata kepada anggota, 2) mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi dari pelayanan yang diberikan Koperasi Unit Desa Suraberata. Metode yang digunakan dalam penelitian ini *Proportional random sampling*. Data di analisis secara deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian analisis pelayanan dan analisis kepuasan anggota Koperasi Unit Desa Suraberata belum mampu memberikan kualitas pelayanan prima atau superior kepada anggota. Hal ini terlihat pada kesenjangan-kesenjangan antara kualitas pelayanan yang mampu diberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh anggota koperasi adalah negative pada indikator daya tanggap dan indikator empati. Kinerja karyawan Koperasi Unit Desa Suraberata mampu memberikan tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas pada penampilan fisik pelayanan. Tingkat kepuasan dengan kategori kurang puas pada perhatian secara individu untuk memahami kepentingan dan masalah anggota dan kesediaan pengurus dan

karyawan untuk membantu anggota memberikan pelayanan segera dan tanggap. Tingkat kepuasan dengan kategori cukup puas pada pengetahuan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya pengurus dan karyawan Koperasi Unit Desa Suraberata dan kemampuan pengurus dan karyawan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.

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

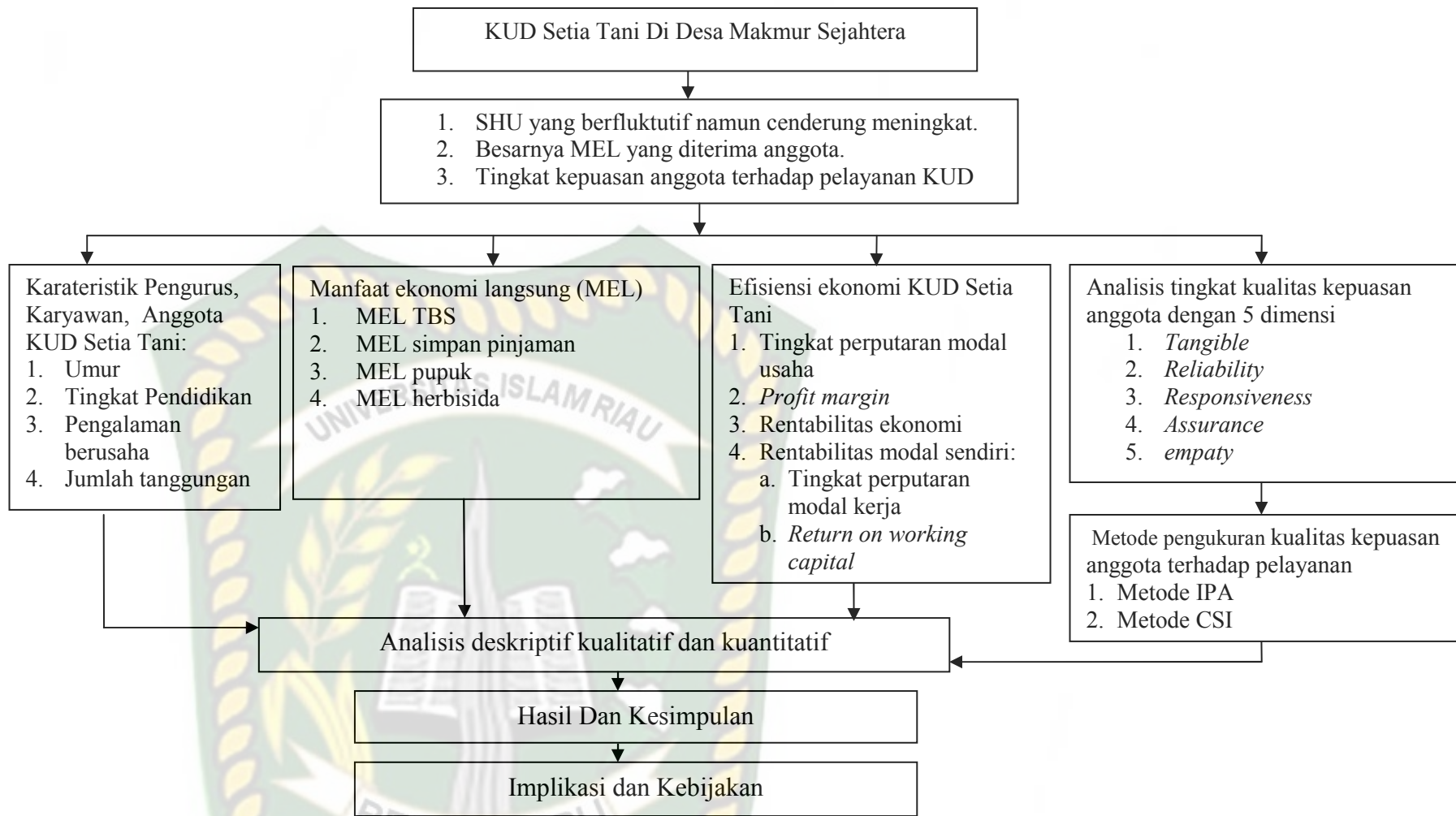
Dari hasil penelitian karakteristik pengurus dan anggota rata-rata umur responden produktif. Manfaat ekonomi langsung KUD Mitra Usaha sangat efisien dengan rata-rata tingkat perputaran modal usaha sebesar 3,51 kali (standar  $\geq 3,5$  kali), rata-rata *profit margin ratio* sebesar 170,08% (standar  $\geq 15\%$ ), rata-rata rentabilitas modal sendiri sebesar 439,12% (standar  $\geq 21\%$ ). Analisis kinerja keuangan KUD Mitra Usaha dengan rasio rentabilitas sangat efisien dengan rata-rata rentabilitas modal sendiri sebesar 30,41% (standar  $\geq 21\%$ ) dan *profit margin* sebesar 50,04% (standar  $\geq 15\%$ ). Kinerja keuangan dengan rasio solvabilitas KUD Mitra Usaha tidak solvabel dengan rata-rata *debt to equity ratio* sebesar 371,39% ( $\leq 40\%$ ). Dengan rata-rata *debt to asset ratio* 78,61% (standar  $\leq 40\%$ ). Dengan rasio likuiditas KUD Mitra Usaha dikatakan tidak likuid karena nilai rata-

rata *current ratio* sebesar 120,61% (standar 175-200%), *quick ratio* 117,10% (standar 175-200%) dan rata-rata perputaran modal usaha sebesar 0,65 kali (standar  $\geq 3,5$  kali). Sehingga dapat disimpulkan bahwa analisis menggunakan manfaat ekonomi langsung yang paling tepat untuk menilai keberhasilan koperasi dalam menjalankan usahanya.

#### **2.10. Kerangka Pemikiran**

Keadaan KUD Setia Tani Di Desa Makmur Makmur Sejahtera Kecamatan Gunung Sahilan Kabupaten Kampar mampu memberikan manfaat ekonomi bagi anggota-anggotanya yaitu dari usaha pemasaran TBS, pemberian pinjaman untuk anggota, dan penyaluran sarana produksi (pupuk dan herbisida). Pengurus anggota-anggota merupakan faktor yang paling penting dalam keberhasilan koperasi. Oleh karena itu, diperlukan sebuah analisis untuk melihat hubungan antara efisiensi ekonomi koperasi dengan manfaat ekonomi langsung dan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi bagi anggota menjadi hal penting dalam rangka mengembangkan koperasi.

Umur, tingkat pendidikan, pengalaman berusaha, jumlah tanggungan keluarga anggota, karyawan dan pengurus koperasi merupakan variabel dalam melihat profit responden. Manfaat ekonomi langsung dihitung dari mengurangi harga yang berbeda di KUD dikurangi harga di luar KUD dari usaha TBS, suku bunga pinjaman dan pupuk. Untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota dapat dilakukan dengan cara diantaranya yaitu analisis *Important – Performance*, analisis *Costumer Satisfaction Indeks*. Bagan kerangka pemikir operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran Penelitian.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**