

repository.ub.ac.id

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA**

(Studi pada Anggota KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas  
Pendidikan Nasional Kecamatan Bungkal Ponorogo)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**DHIAN CITRA YUDHASMARA.**  
**NIM : 0210323038**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN  
MALANG  
2007**



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Aku Persembahkan Untuk :

*Allah SWT Atas Rahmat dan Hidayah-Nya,  
hingga skripsi ini bisa terselesaikan, kedua orang tuaku,  
Suamiku, Adik-adikku, Keluarga baruku  
untuk semangat dan kasih sayangnya yang tak terhingga.  
Serta teman-temanku dan orang-orang yang  
kusayangi dan menyayangiku*

## Motto

*Tuhan tidak pernah menjanjikan langit senantiasa berwarna biru,  
bunga-bunga mekar tanpa layu, suka cita tanpa duka,  
tapi Dia menjanjikan kekuatan saat kita menghadapinya dan  
Dia menjadikan sesuatu indah pada waktunya.*

*Ketika kumemohon kepada Allah SWT  
kekuatan Allah memberikan aku kesulitan  
agar aku menjadi kuat.*

*Ketika aku menerima cobaan yang berat  
dalam hidupku, aku yakin Allah memberiku ketegaran  
dalam hidup pada diriku.*

*Ardhianies*



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
 (FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCE)  
 Jl. Mayjen Haryono No. 163 Malang 65145 Telp (0341) 553737, 568914, 556703 dan 551611 Pes. 205  
 Fax. (0341) 553737 E-mail: fia@brawijaya.ac.id

Program Studi: •S1 Adm, Publik •S1 Adm. Bisnis •DIII Kesekretariatan •DIII Pariwisata •Magister Ilmu Administrasi Publik & Bisnis dan •S3 Ilmu Administrasi

**TANDA PERSETUJUAN REVISI**

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : .....  
 Jurusan / Program : .....  
 Tanggal Ujian : .....

Telah menyelesaikan ujian Komprehensif, PKN, Revisi/tidak Revisi\*)  
 Keterangan ini dipergunakan untuk mendaftar Wisuda

Malang

Ketua Jurusan / Ketua Program

.....  
 NIP.

NB\*) Coret yang tidak perlu





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
(FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCE)

Jl. Mayjen Haryono No. 163 Malang 65145 Telp (0341) 553737, 568914, 556703 dan 551611 Pes. 205  
Fax. (0341) 553737 E-mail: fia@brawijaya.ac.id

Program Studi: •S1 Adm, Publik •S1 Adm. Bisnis •DIII Kesekretariatan •DIII Pariwisata •Magister Ilmu Administrasi Publik & Bisnis dan •S3 Ilmu Administrasi



## FORMULIR PENDAFTARAN WISUDA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. NIM. :
2. Nama Lengkap :
3. Program Studi/Jurusan : a. S 1 Reguler Adm. Publik / Adm. Bisnis \*)  
 (wajib diisi) b. S 1 Non Reguler Adm. Publik / Adm. Bisnis \*)  
 c. D III Kesekretariatan / Pariwisata \*)
4. Konsentrasi :
5. Tempat / Tanggal Lahir : /
6. Agama : Islam / Kristen / Katolik / Hindu / Budha /
7. Jenis Kelamin : Perempuan / Laki-laki \*)
8. Pekerjaan :
9. Alamat Pekerjaan :
10. Nama orang tua : a. Ayah :  
 b. Ibu :
11. Pekerjaan orang tua :
12. Alamat Pekerjaan :
13. Alamat asal :
- (wajib diisi lengkap)
14. Kota (wajib diisi) :
15. Propinsi (wajib diisi) :
16. Kode pos (wajib diisi) :
17. Telepon (wajib diisi) : (0
18. HP (wajib diisi) :

Informasi Penyusunan Skripsi / Tugas Akhir (WAJIB DIISI SEMUA):

1. Tanggal Penyusunan Skripsi :
2. Judul Skripsi / Tugas Akhir :
3. Dosen Pembimbing I :
4. Dosen Pembimbing II :
5. Nilai Ujian Skripsi / Tugas Akhir :

Data Prestasi Akademik (termasuk nilai skripsi) (WAJIB DIISI SEMUA):

1. IP Kumulatif :
2. SKS Kumulatif :
3. Jumlah Mata Kuliah :
4. Predikat Kelulusan :

Data Kelulusan (WAJIB DIISI SEMUA):

1. Tanggal Lulus :
2. Jumlah Terminal : semester
3. Lama Studi : tahun bulan

Mengikuti Wisuda pada:

Periode Tahun Akademik: Tanggal:

Dengan Ketentuan: (Harap Diperhatikan)

1. Bagi peserta wisuda **dijwajibkan** tanda tangan ijasah terlebih dahulu di bagian ijazah (pengajaran S1) sebelum daftar wisuda / mengembalikan formulir pendaftaran wisuda.
2. Menyerahkan foto berwarna ukuran 2x3 cm terbaru sebanyak 2 lembar.
3. Tanda bukti penyerahan skripsi yang asli (sudah lengkap semua).
4. Apabila sudah mendaftarkan diri ikut wisuda, tetapi saat acara prosesi wisuda tidak bisa hadir/berhalangan, maka uang pendaftaran wisuda tersebut tidak dapat diambil kembali.
5. Bagi peserta wisuda yang tidak bisa hadir/berhalangan wajib mengikuti wisuda periode berikutnya dengan syarat membayar uang pelepasan universitas, pelepasan fakultas & sewa toga.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dijadikan periksa.

Malang,

Yang membuat.

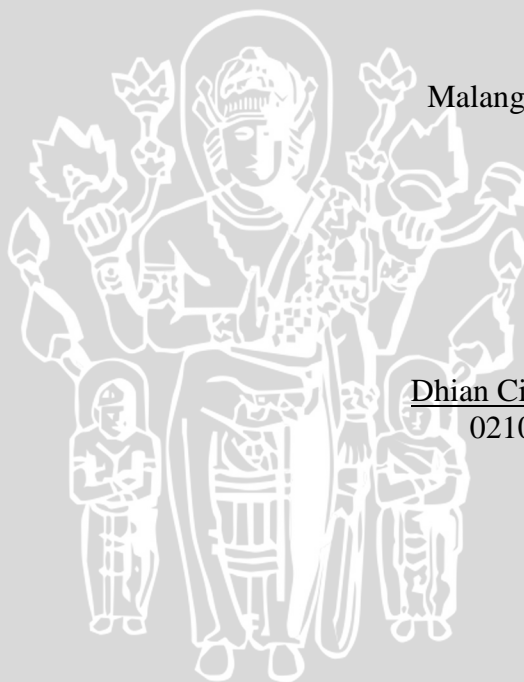


## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 170).

Malang, 08 Juni 2007



Dhian Citra Yudhasmara  
0210323038-32



## ABSTRAKSI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA

(Studi pada Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia “Mukti” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Kecamatan Bungkal Ponorogo)  
Oleh Dhian Citra Yudhasmara. Dosen Pembimbing: 1.Drs.Kadarisman Hidayat, MSi 2.Dra. Srikandi Kumadji, MS.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia “MUKTI” Ponorogo didirikan pada tanggal 30 Desember 1995. Penelitian dan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota pada KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional kecamatan Bungkal Ponorogo dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya jenis koperasi di Indonesia yang menuntut koperasi untuk mengembangkan dan membina daya usaha rakyat untuk meningkatkan produksi demi mewujudkan terciptanya kelangsungan perkembangan demokrasi ekonomi.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota terhadap koperasi. Kualitas pelayanan koperasi meliputi Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha untuk mencapai Kepuasan Anggota. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory* (penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan pada kajian teori dalam penelitian ini terdapat konsep kualitas pelayanan koperasi yang terdiri dari Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha yang merupakan variabel bebas (independen variabel) dan Kepuasan Anggota yang merupakan variabel terikat (dependen variabel). Dengan mempertimbangkan keakuratan hasil penelitian maka dalam penelitian ini pengambilan sampel secara acak sederhana (Simple Random Sampling) penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Yamane. Skala yang digunakan adalah skala Likert. Analisis data yang digunakan data adalah Analisis Deskriptif, Analisis Korelasi Berganda, Analisis Linier Berganda dan Analisis Regresi Parsial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Kelembagaan (X1) dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota (Y). Hasilnya menunjukkan adanya korelasi berganda (Multiple R) 0,773. Angka ini menunjukkan kuatnya hubungan antara seluruh variabel bebas dan variabel terikat. Angka tersebut berada dalam interval koefisien 0,060 – 0,799 yang berarti hubungan antara variabel bebas terikat adalah kuat. Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Unit Usaha juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota dengan ditunjukkan koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,588. Berdasarkan pengujian secara parsial sebuah variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap anggota jika hasil uji t memiliki nilai signifikan  $t < 0,05$ . Koefisien regresi pada Kualitas Pelayanan Kelembagaan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Koefisien regresi pada Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) sebesar 0,384 dan Sig t 0,000 (Sig t  $< 0,05$ ) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Unit Usaha mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan variabel Kualitas Pelayanan Unit Usaha mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap Kepuasan Anggota. Jadi berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota. Mengacu pada hasil penelitian dimana Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Unit Usaha sangat berpengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Anggota. Hal ini dapat dijadikan konsep bagi koperasi untuk meningkatkan kinerja koperasi sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan serta dapat menjadikan koperasi terus berkembang dan mengalami peningkatan jumlah anggota.



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAAN ANGGOTA” (Studi Pada Anggota KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Kecamatan Bungkal Ponorogo).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Suhadak M. Ec, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. R. Rustam H, MSi, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Program S1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Drs. Kadarisman Hidayat, MSi selaku dosen pembimbing dengan penuh kesabaran telah memberikan perhatian, saran, petunjuk dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dra. Srikandi Kumadji, MS selaku dosen pembimbing dengan sabar telah memberikan bimbingan, perhatian, saran serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Segenap Dosen serta staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Pujiyanto, M.Pd selaku pemimpin KPRI “MUKTI” dan seluruh pengurus yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian hingga terselesainya skripsi ini.
7. Ayah, Ibu, adik-adikku, sayangku, kakek, nenekku dan seluruh keluargaku yang telah memberikan doa terbaik buat skripsiku.
8. Sahabat-sahabatku yang telah menemani penulis di saat sedih dan senang dalam menempuh pendidikan di kampus Fakultas Ilmu Administrasi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Malang, 08 Juni 2007

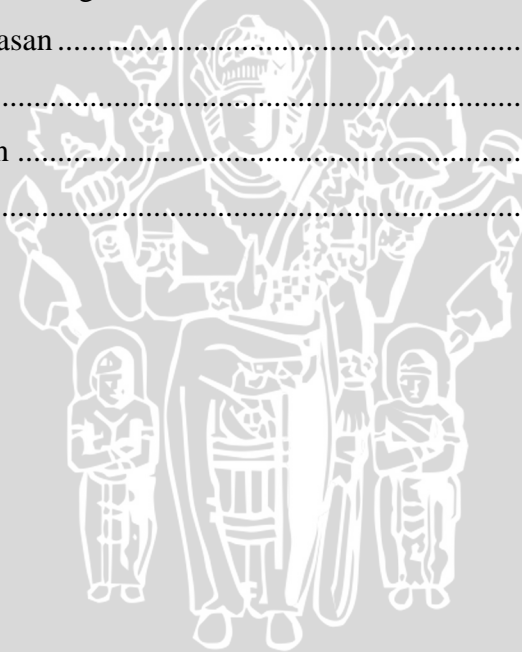
Penulis

## DAFTAR ISI

MOTTO	
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
ABSTRAKSI .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Pembahasan .....	4
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A Definisi Koperasi.....	6
1. Fungsi, Peran, dan Prinsip Koperasi.....	6
a. Fungsi dan Peran Koperasi .....	6
b. Prinsip-prinsip Koperasi .....	7
2. Landasan, Asas dan Tujuan Koperasi.....	8
a. Landasan Koperasi.....	8
b. Asas Koperasi .....	8
c. Tujuan Koperasi.....	9
3. Bentuk dan Jenis Koperasi.....	10
a. Bentuk Koperasi.....	10
b. Jenis Koperasi .....	11
c Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI).....	11
B. Kualitas Pelayanan .....	12

C. Kepuasan Anggota.....	18
D. Hubungan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota.....	20
E. Model Konsepsi dan Hipotesis.....	21
1. Model Konsepsi .....	21
2. Model Hipotesis.....	21
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Konsep, Variable, Definisi Operasional, Skala Pengukuran.....	23
1. Konsep .....	23
2. Variabel dan Definisi Operasional.....	24
3. Skala Pengukuran.....	26
4. Populasi.....	26
5. Sampel.....	26
C. Pengumpulan Data.....	27
1. Lokasi Penelitian .....	27
2. Sumber Data .....	27
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Instrumen Penelitian.....	28
F. Validitas dan Reliabilitas.....	29
G. Metode Analisis Data .....	30
1. Validitas .....	30
2. Realibilitas .....	31
H. Metode Analisis Data .....	31
1. Analisis Deskriptif .....	32
2. Analisis Korelasi Berganda .....	32
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
4. Analisis Regresi Parsial .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian .....	35
1. Sejarah Singkat KPRI “MUKTI” .....	35

2. Lokasi dan Wilayah Kerja KPRI “MUKTI” .....	36
3. Bidang Usaha .....	36
4. Struktur Organisasi .....	37
5. Sumber Permodalan.....	42
<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	<b>42</b>
1. Karakteristik Responden .....	42
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3. Analisis Data dan Interpretasi .....	51
a. Analisis Korelasi Berganda .....	51
b. Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
c. Analisis Regresi Parsial .....	52
4. Pembahasan .....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

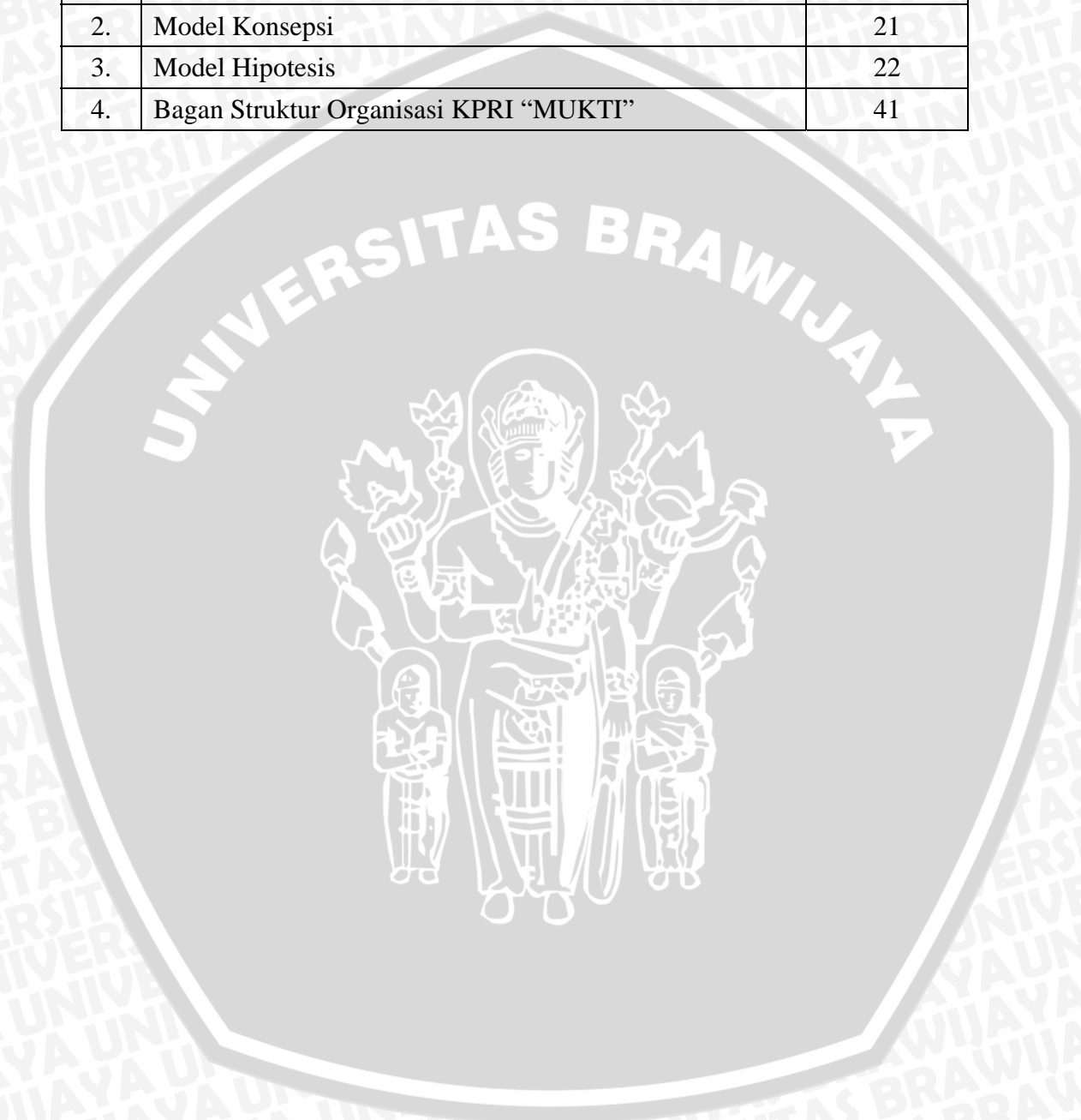


## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1.	Konsep, Variabel, Indikator dan Item	25
2.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	30
3.	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	31
4.	Interpretasi Koefisien Korelasi	32
5.	Jenis Kelamin Responden	42
6.	Usia Responden	43
7.	Pendidikan Responden	43
8.	Pendapatan Responden	44
9.	Lama Menjadi Anggota KPRI “MUKTI”	44
10.	Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan	45
11.	Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Kualitas Pelayanan Unit Usaha	47
12.	Distribusi Frekuensi Item-Item Kepuasan Anggota	49
13.	Hasil Analisis Korelasi Berganda dan Regresi Linier Berganda	51

## DAFTAR GAMBAR/BAGAN

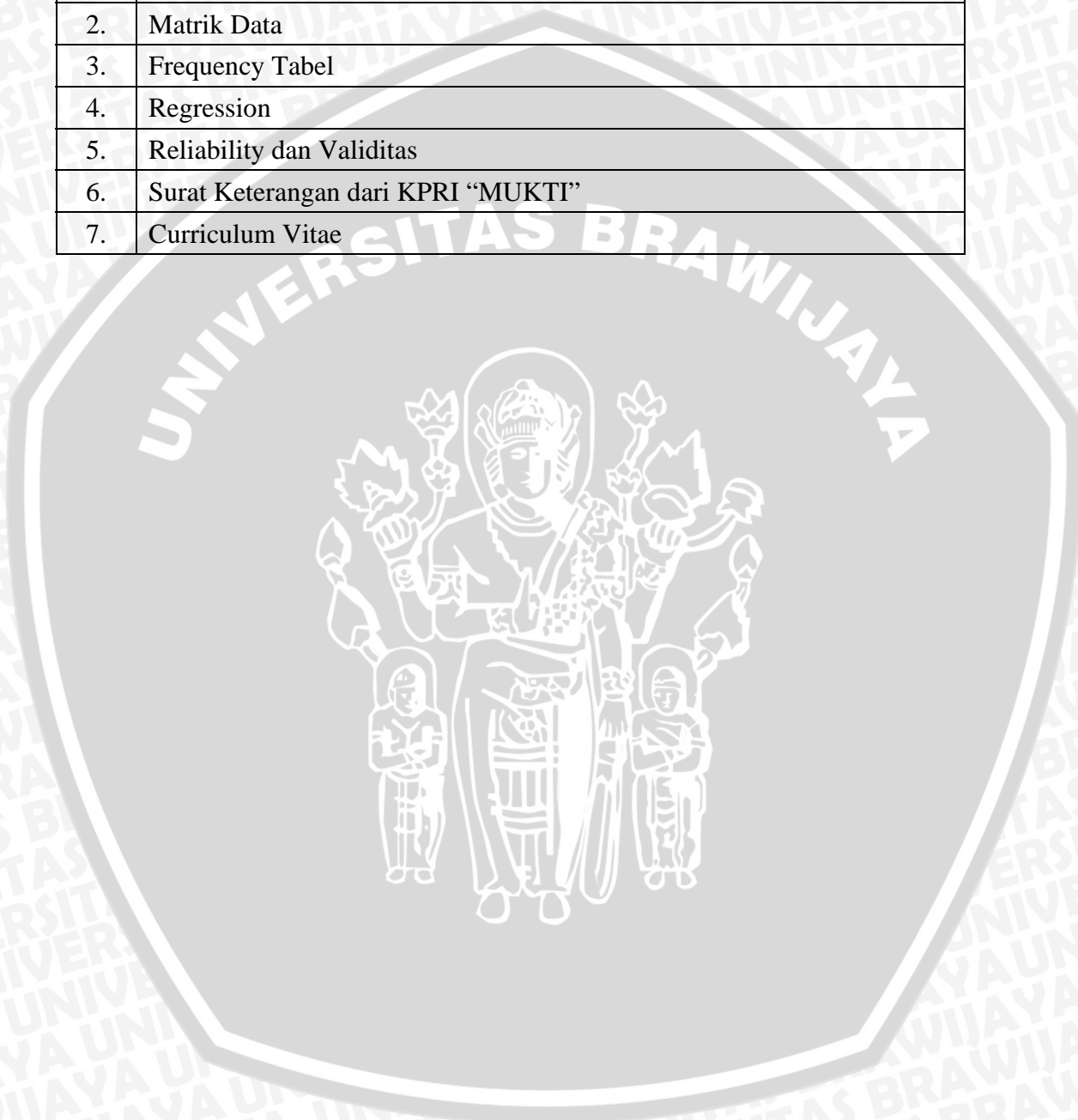
No.	Judul	Hal.
1.	Struktur Organisasi Koperasi	10
2.	Model Konsepsi	21
3.	Model Hipotesis	22
4.	Bagan Struktur Organisasi KPRI "MUKTI"	41





## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
1.	Daftar Kuesioner
2.	Matrik Data
3.	Frequency Tabel
4.	Regression
5.	Reliability dan Validitas
6.	Surat Keterangan dari KPRI "MUKTI"
7.	Curriculum Vitae



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Saat ini iklim dunia usaha mengalami perubahan sejak diberlakukannya globalisasi ekonomi dan era pasar bebas. Kemajuan teknologi dan pertumbuhan informasi terjadi disetiap belahan dunia. Keadaan ini mengakibatkan tingginya tingkat persaingan di berbagai sektor usaha. Pelaku ekonomi dituntut untuk mengembangkan strategi pemasaran yang tepat agar dapat tetap bertahan di tengah maraknya persaingan bisnis.

Tiga pelaku ekonomi utama di Indonesia adalah pemerintah, swasta, dan koperasi, masing-masing telah memberikan kontribusinya terhadap perkembangan perekonomian Indonesia. Kebijakan pemerintah pada pembangunan ekonomi, khususnya pada sektor koperasi menunjukkan bahwa pembangunan koperasi mutlak diperlukan dalam upaya membangun perekonomian nasional.

Koperasi sebagaimana tercantum dalam UU No. 25 Tahun 1992 perkoperasian yaitu Badan Usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Demikian pula keinginan para pendiri Republik Indonesia yang terdapat penjelasan Pasal 33 UUD 1945 menyatakan bahwa kemakmuran yang diinginkan adalah kemakmuran seluruh masyarakat bukan kemakmuran orang seorang. Oleh karena itu bentuk badan usaha yang sesuai dengan tujuan tersebut adalah koperasi.

Dengan jiwa dan semangat gotong royongnya koperasi merupakan suatu wadah yang cocok untuk membangun ekonomi rakyat lemah. Dimana, menurut Mohammad Hatta dalam Sitio dan Tamba (2001:131) menyatakan bahwa :

Ide yang tertanam dalam pasal 33 UUD 1945 mempunyai sejarah yang panjang, yaitu membangun ekonomi rakyat lemah. Sejarah pertumbuhan koperasi di Eropa telah membuktikan bahwa, untuk menghadapi kekuasaan dan pengaruh kapitalisme yang begitu hebat, hanya organisasi rakyat yang berdasar atas solidaritas dan kesetiakawananlah yang dapat memperbaiki nasibnya. Organisasi yang tepat adalah koperasi.

Dalam kenyataannya tidak dapat dipungkiri, bahwa sampai saat ini kemajuan bidang usaha koperasi masih tertinggal jauh jika dibandingkan dengan badan usaha yang lain. Padahal koperasi sebagai badan usaha ekonomi rakyat memiliki tugas penting untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, yang pada umumnya masing terbatas pada golongan masyarakat ekonomi menengah ke bawah, termasuk diantaranya adalah pegawai negeri sipil. Salah satu koperasi yang menjadi wadah bagi anggotanya yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil di Kota Ponorogo adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "MUKTI".

KPRI "MUKTI" merupakan badan usaha yang beranggotakan pegawai negeri di lingkungan wilayah kecamatan Bungkal Ponorogo. Dalam mengemban tugas untuk meningkatkan kesejahteraan bagi anggotanya. Secara umum kualitas pelayanan koperasi di Indonesia tergolong masih rendah. Sebuah kenyataan yang sangat berlawanan, dimana aspek yang seharusnya menjadi keunggulan dari koperasi berubah menjadi kekurangan. Rendahnya kualitas pelayanan antara lain, dapat dilihat dari rendahnya kesadaran anggota untuk menyimpan uang di koperasi, sehingga selama ini modal yang dikelola sebagian besar bukan berasal dari modal sendiri, tetapi dari modal pinjam. Keterbatasan modal yang dimiliki KPRI "MUKTI" ini merupakan salah satu penyebab mengapa unit usaha yang dikelola belum dapat memberikan hasil dan manfaat yang optimal bagi anggota. KPRI "MUKTI" Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bungkal Ponorogo merupakan koperasi yang telah dikategorikan sebagai koperasi mandiri dan merupakan koperasi primer yaitu koperasi yang beranggotakan orang seorang dengan jumlah anggota minimalnya 20 orang, yang mempunyai kesamaan aktivitas, kepentingan, tujuan dan kebutuhan ekonomi.

Dalam mengembangkan kegiatan usaha KPRI "MUKTI" kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan. Kualitas pelayanan merupakan permasalahan yang berhubungan langsung dengan anggota, oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada anggota untuk menjalin ikatan yang kuat dengan KPRI "MUKTI". Sesuai dengan fungsinya bahwa KPRI "MUKTI" sebagai pusat pelayanan berbagai kegiatan perekonomian pegawai negeri maka dalam melaksanakannya harus benar-

benar mementingkan pemberian pelayanan kepada anggota-anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta menghindari kegiatan yang menyaingi kegiatan anggotanya daripada sekedar mencari keuntungan. Adapun kegiatan pelayanan yang diberikan oleh KPRI “MUKTI” kepada anggota antara lain kegiatan pelayanan di bidang Kelembagaan meliputi pendidikan dan pelatihan serta kegiatan pelayanan di bidang Usaha meliputi unit simpan pinjam dan unit bahan bakar minyak (BBM).

Dalam menjalankan unit usahanya, KPRI “MUKTI” menyadari tingginya tingkat persaingan antar koperasi maupun badan usaha lain dalam bidang pelayanan dan berusaha mengantisipasinya dengan menerapkan kualitas pelayanan untuk memuaskan anggotanya. Dengan demikian di sadari bahwa kualitas pelayanan koperasi dan kepuasan anggota koperasi merupakan aspek vital dalam rangka meningkatkan usaha koperasi. Oleh karena itu koperasi harus berusaha untuk dapat meminimalkan ketidakpuasan anggota dalam memberikan pelayanan yang baik.

Atas dasar pemikiran tersebut menarik untuk mengkaji tentang “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA” (Studi pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Kecamatan Bungkal Ponorogo).

## **B. Perumusan Masalah**

Dalam memberikan pelayanan kepada anggota, koperasi harus mengetahui kebutuhan dari anggotanya (pegawai negeri) sehingga pelayanannya akan bermanfaat dan pelayanan tersebut perlu untuk terus ditingkatkan.

Dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pekerjaan KPRI “MUKTI” dalam meningkatkan kepuasan anggota maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan koperasi terhadap anggotanya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota koperasi dengan pelayanan yang diberikan koperasi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kelembagaan dan kualitas pelayanan unit usaha koperasi terhadap kepuasan anggota?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kualitas pelayanan koperasi terhadap anggota
2. Mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi dengan pelayanan yang diberikan koperasi
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kelembagaan dan kualitas pelayanan unit usaha koperasi terhadap kepuasan anggota

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Aspek Praktis**

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pengurus koperasi “MUKTI” Ponorogo, demi memberikan pelayanan pada anggotanya

#### **2. Aspek Akademis**

Sebagai bahan pembanding atau dasar bagi semua pihak untuk penelitian selanjutnya yang berminat dibidang manajemen pemasaran khususnya kualitas pelayanan koperasi dan bagi mereka yang berkeinginan untuk melakukan penelitian pada kajian yang sama.

### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah para pembaca dalam memahami dan mempelajari isi skripsi secara menyeluruh. Maka sistematika penelitian ini disajikan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan secara urut mulai dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menguraikan tentang definisi koperasi, fungsi, peran, prinsip-prinsip koperasi, bentuk, jenis koperasi, pengertian KPRI, definisi kualitas pelayanan, hubungan antara kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota, hipotesis.

### BAB III : METODE PENELITIAN

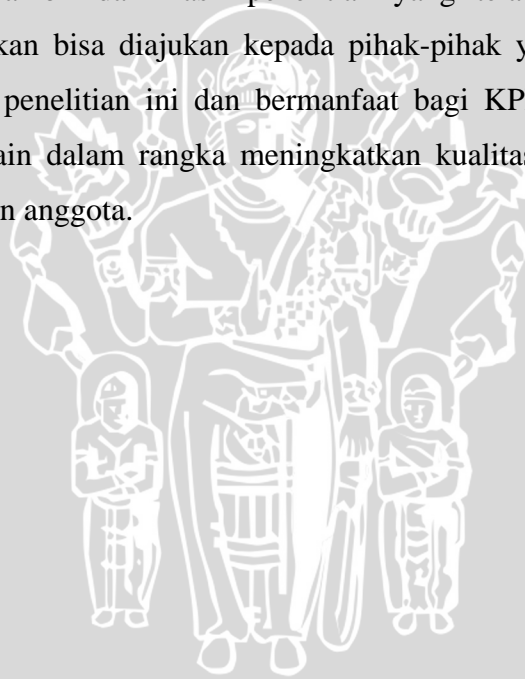
Dalam bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, konsep, variabel, definisi operasional, skala pengukuran, populasi, sampel, pengumpulan data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian validitas, realibilitas, dan metode analisis data.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan selanjutnya di analisis dan diinterpretasikan sesuai dengan teori dan konsep yang digunakan untuk mencapai tujuan data.

### BAB V : PENUTUP

Merupakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan beberapa saran yang diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang diharapkan bisa diajukan kepada pihak-pihak yang terkait sesuai dengan penelitian ini dan bermanfaat bagi KPRI “MUKTI” dan KPRI lain dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan anggota.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Definisi Koperasi

Koperasi berasal dari bahasa latin “*coopare*”, yang dalam Bahasa Inggris disebut *cooperation*. *Co* berarti bersama dan *operation* berarti bekerja, jadi *cooperation* berarti kerjasama. Dalam hal ini, kerjasama tersebut dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai kepentingan dan tujuan yang sama. Berkaitan dengan hal tersebut di atas maka Munkner dalam Sitio dan Tamba (2001:18) memberikan definisi bahwa : “Koperasi sebagai organisasi tolong-menolong yang menjalankan “urusniaga” secara kumpulan yang berazaskan konsep tolong menolong. Aktifitas dalam urusniaga semata-mata bertujuan ekonomi, bukan sosial seperti yang dikandung gotong royong”.

Menurut definisi Koperasi Indonesia yang terdapat dalam Pasal 1 UU No. 25/1992 tentang Perkoperasian adalah sebagai berikut : “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasar atas asas kekeluargaan”.

Dari beberapa pengertian koperasi, terdapat beberapa pokok pikiran (Baswir 2000:3) adalah sebagai berikut:

1. Koperasi adalah suatu perkumpulan yang didirikan oleh orang-orang yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas, yang bertujuan untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka.
2. Bentuk kerjasama dalam koperasi bersifat sukarela.
3. Masing-masing anggota koperasi mempunyai hak dan kewajiban yang sama.
4. Masing-masing anggota koperasi berkewajiban untuk mengembangkan serta mengawasi jalannya usaha koperasi.
5. Resiko dan keuntungan koperasi ditanggung dan dibagi secara adil.

### 1. Fungsi, Peran dan Prinsip Koperasi

#### a. Fungsi dan Peran Koperasi

Sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 4 Undang-Undang Koperasi Republik Indonesia No. 25/1992, fungsi dan peran adalah sebagai berikut :

1. Membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi sosial mereka.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

#### **b. Prinsip-prinsip Koperasi**

Sitio dan Tamba (2001:20) menyatakan bahwa: “Prinsip Koperasi (*cooperative principle*) adalah ketentuan-ketentuan pokok yang berlaku dalam koperasi dan dijadikan sebagai pedoman kerja koperasi”.

Lebih lanjut Sitio dan Tamba (2001:25) menjelaskan prinsip-prinsip koperasi yang dikutip dari ICA (*International Cooperative Alliance*) dalam sidangnya di Wina pada tahun 1966 sebagai berikut:

1. Keanggotaan koperasi secara terbuka tanpa adanya pembatasan yang dibuat-buat.
2. Kepemimpinan yang demokrasi atas dasar satu orang satu suara.
3. Modal menerima bunga yang terbatas, itupun bila ada.
4. SHU dibagi 3 :
  - Sebagian untuk cadangan
  - Sebagian untuk masyarakat
  - Sebagian dibagikan kembali kepada anggota sesuai dengan jasa masing-masing.
5. Semua koperasi harus melaksanakan pendidikan secara terus menerus
6. Gerakan koperasi harus melaksanakan kerja sama yang erat, baik di tingkat regional, nasional, maupun internasional.

Dengan adanya beberapa prinsip koperasi yang telah menjelaskan secara rinci, tentang badan usaha koperasi, maka akan lebih jelas perbedaannya antar koperasi dengan badan usaha yang lain karena prinsip koperasi adalah untuk kesejahteraan bersama yang keanggotaan yang sukarela serta terbuka.



## 2. Landasan, Asas dan Tujuan Koperasi

### a. Landasan Koperasi

Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Koperasi Republik Indonesia No. 25/1992 tentang Pokok-pokok Perkoperasian, koperasi di Indonesia mempunyai landasan sebagai berikut:

#### 1. Landasan Idiil

Landasan idiil koperasi Indonesia, sesuai dengan Bab II No. 25/1992 adalah Pancasila. Penempatan Pancasila sebagai landasan koperasi Indonesia karena Pancasila adalah pandangan hidup dan idiologi bangsa Indonesia. Dan Pancasila yang dimaksudkan di sini adalah rumusan yang ada di dalam pembukuan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke-empat.

#### 2. Landasan Struktural

Dalam Bab II Undang-Undang Koperasi Republik Indonesia No. 25/1992 telah menempatkan bahwa UUD 1945 sebagai landasan struktural koperasi Indonesia. Sebagaimana hal ini ditegaskan dalam ayat 1 pasal 33 UUD 1945 bahwa perekonomian yang hendak disusun di Indonesia adalah suatu perekonomian bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan yang dimaksud dengan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Dan yang dimaksud dengan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan adalah koperasi.

Selain landasan idiil dan landasan struktural, koperasi Indonesia juga mempunyai landasan operasional, yaitu:

1. Undang-undang Dasar 1945 pasal 33 serta penjelasannya.
2. Ketetapan MPR No. II/MPR/1998 tentang Garis-garis Besar Haluan Negara.
3. Undang-Undang Koperasi Republik Indonesia No. 25/1992 tentang Pokok Perkoperasian.
4. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Koperasi.

### b. Asas Koperasi

Asas koperasi Indonesia adalah asas kekeluargaan, sebagaimana telah ditetapkan dalam pasal 2 Undang-Undang Koperasi Republik

Indonesia No. 25/1992 yang juga terdapat dalam ayat 1 pasal 33 UUD 1945.

Asas kekeluargaan ini berarti bahwa dalam menjalankan usaha berlaku ketentuan-ketentuan seperti yang terdapat pada kehidupan keluarga. Segala sesuatu dikerjakan secara bersama dan untuk kepentingan bersama.

Usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan ini dapat pula disebut gotong royong. Secara harfiah gotong royong dapat diartikan sebagai usaha mengangkat sesuatu yang dilakukan secara bersama-sama, segala sesuatu dikerjakan secara bersama untuk kepentingan bersama.

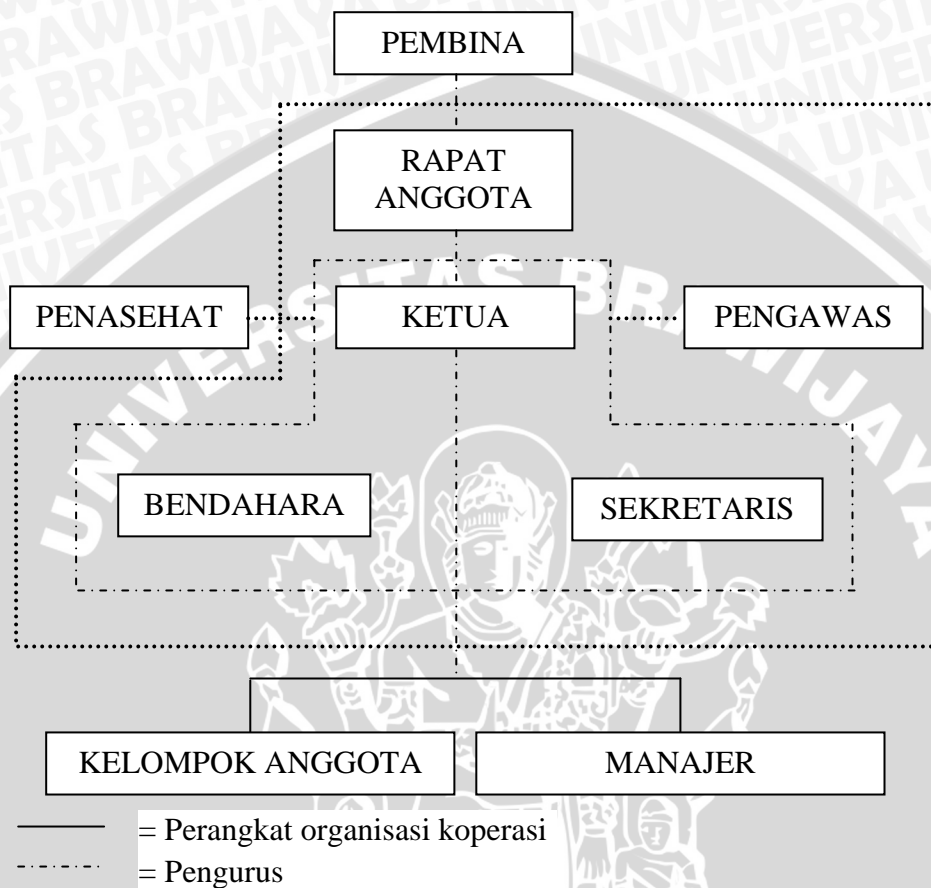
### c. Tujuan Koperasi

Secara umum tujuan koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan bersama diantara para anggotanya. Dimana tujuan koperasi Indonesia terdapat dalam pasal 3 Undang-Undang Koperasi Republik Indonesia No. 25/1992, yang menyatakan bahwa: yang telah ditetapkan, dimana diletakkan pembagian pekerjaan dari unsur pembagian pekerjaan atau fungsi-fungsi tersebut, kekuasaan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing fungsi yang semuanya harus terlihat dan dilaksanakan secara konsekuen di dalam pelaksanaannya sehari-hari.



Struktur Intern organisasi koperasi secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1  
Struktur Organisasi Koperasi secara Umum



Sumber : Koermen Perkoperasian Praktis (2001:27)

### 3. Bentuk dan Jenis Koperasi

#### a. Bentuk Koperasi

Bentuk koperasi didasarkan atas tingkatannya, menurut Hendrojogi (2002:86) adalah :

1. Koperasi Primer adalah koperasi yang anggotanya paling sedikit 20 orang, dan wilayahnya satu desa atau kecamatan. Dalam menjalankan usahanya terdapat beberapa usaha yang tidak dapat dijalankan sendiri oleh koperasi primer, maka koperasi primer akan membentuk koperasi yang lebih tinggi tingkatannya yaitu koperasi pusat.
2. Koperasi Pusat yaitu terdiri paling sedikit lima koperasi primer yang telah berbadan hukum, dan wilayahnya satu kabupaten atau kota. Apabila masih ada kegiatan yang tidak dapat

dilakukan sendiri oleh koperasi pusat, maka koperasi pusat dapat membentuk koperasi gabungan.

3. Koperasi Gabungan yaitu terdiri atas paling sedikit tiga koperasi pusat yang telah berbadan hukum, dan wilayahnya satu propinsi. Apabila masih ada kegiatan yang tidak dapat dilakukan sendiri oleh koperasi gabungan maka koperasi gabungan dapat membentuk koperasi induk.
4. Koperasi Induk terdiri paling sedikit tiga koperasi gabungan, yang merupakan koperasi tingkat nasional. Koperasi pusat, koperasi gabungan dan koperasi induk disebut sebagai koperasi sekunder.

#### **b. Jenis Koperasi**

Menurut Widiyanti dan Sunindhia (1992:49) dalam garis besarnya koperasi di bagi menjadi 5 golongan, yaitu :

1. Koperasi konsumsi yaitu koperasi yang mengusahakan kebutuhan sehari-hari. Tujuan dari koperasi ini adalah agar anggota-anggotanya dapat membeli barang-barang konsumsi dengan kualitas yang baik dan harga yang layak.
2. Koperasi kredit atau koperasi simpan pinjam yaitu koperasi yang didirikan untuk memberikan kesempatan kepada anggota-anggotanya memperoleh pinjaman dengan mudah dan dengan ongkos (atau bunga) yang ringan.
3. Koperasi produksi yaitu koperasi yang bergerak bidang kegiatan ekonomi pembuatan dan penjualan barang-barang baik yang dilakukan oleh koperasi sebagai organisasi maupun orang-orang anggota koperasi.
4. Koperasi jasa yaitu koperasi yang berusaha dibidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggota maupun masyarakat umum.
5. Koperasi serba usaha atau Koperasi Unit Desa yaitu koperasi yang berada di pedesaan untuk membantu kegiatan usaha masyarakat pedesaan dengan melakukan berbagai kegiatan usaha, seperti perkreditan, penyediaan dan penyaluran saran produksi, pengolahan serta pemasaran hasil pertanian dan lain-lain.

#### **c. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)**

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa koperasi terdiri sari beberapa jenis yang disesuaikan dengan kebutuhan dan salah satunya adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) adalah koperasi yang terbentuk sebagai wadah untuk melayani kebutuhan serta untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri.

Sesuai dengan Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, “Pegawai negeri adalah unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945, negara dan pemerintahan menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Sebagian besar KPRI bergerak di bidang koperasi konsumsi, namun sesuai dengan perkembangan perekonomian serta kebutuhan yang semakin kompleks maka koperasi ini tidak hanya berkembang di bidang koperasi konsumsi saja tetapi ia juga bergerak di bidang yang lain, seperti simpan pinjam, kredit, dan lain-lain.

## **B. Kualitas Pelayanan**

Goetsch dan Davis (1994, p.4) dalam Tjiptono dan Diana (1995) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kotler (1997:83) “Pelayanan (jasa) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan terfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan, serta tindakan atau perbuatan yang dapat dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai nilai baik buruknya kualitas jasa, karena pelangganlah yang merasakan kualitas jasa tersebut.

Pada kualitas pelayanan yang dimiliki oleh KPRI “MUKTI” sebagai koperasi simpan pinjam atau kredit sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 Pasal 1, bahwa Koperasi Simpan Pinjam adalah koperasi yang kegiatannya hanya usaha simpan pinjam. Dengan demikian pelayanan koperasi dalam kegiatan terhadap anggotanya meliputi pelayanan dibidang simpan dan pelayanan dibidang pinjam. Keanggotaan koperasi simpan pinjam pada prinsipnya bebas bagi semua orang yang memenuhi untuk menjadi anggota koperasi dan orang-orang dimaksud mempunyai kegiatan usaha atau mempunyai kepentingan ekonomi yang sama. Sebagai konsekuensi koperasi

bergerak di pasar uang, koperasi harus bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lain yang ada di masyarakat. Dalam hal memberikan kredit kepada anggotanya, koperasi akan bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lain yang ada di masyarakat. Dalam hal memberikan kredit kepada anggotanya koperasi akan bersaing dengan lembaga keuangan lain yang memberikan kredit kepada anggota tersebut. Kemudian agar koperasi mampu bersaing paling tidak koperasi harus memberikan kredit dengan jumlah dan tingkat bunga yang relatif lebih rendah daripada pesaingnya, memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Dalam kedudukannya sebagai pemilik para anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan koperasi dalam bentuk penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan suka rela, atau dana-dana pribadi yang diinvestasikan pada koperasi. Sebagai pelanggan atau pemakai para anggota memanfaatkan berbagai pelayanan yang disediakan oleh koperasi dalam menunjang kepentingannya. Semakin banyak anggota memanfaatkan pelayanan koperasi, manfaat yang diperoleh anggota tersebut semakin banyak. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota misalnya dengan: (Hendar dan Kusnadi, 2005: 101 – 102)

1. Pemberian kredit yang lebih rendah dari bunga umum dengan jangka waktu pengembalian relatif lama
2. Pemberian bunga tabungan minimal sama dengan tingkat bunga umum disertai dengan pelayanan yang lebih baik
3. Menetapkan harga jual BBM yang relatif lebih murah dari harga umum
4. Pemberian diskon atau potongan harga BBM untuk anggota
5. Berusaha memberikan SHU per anggota yang meningkat dari waktu ke waktu
6. Menyediakan berbagai tunjangan keanggotaan seperti tunjangan hari raya, tunjangan kesehatan dan lain-lain.

Dalam koperasi sering terjadi keinginan para anggota untuk memperoleh dana murah dari koperasi melalui fasilitas kredit, tetapi tidak diikuti oleh kegiatan menabung anggota. Banyak koperasi yang menyelenggarakan kegiatan simpan pinjam, tetapi anggota lebih banyak meminjam dari pada menyimpan. Hal ini terjadi karena tingkat bunga tabungan akan lebih rendah daripada tingkat bunga kredit yang sudah relatif rendah dibanding dengan tingkat bunga umum. Sehingga koperasi harus mampu memberikan kualitas pelayanan kredit yang menarik bagi para anggotanya yang sekaligus sebagai pelanggan utamanya.

Menurut beberapa ahli koperasi, karakteristik fungsional dasar dari koperasi disebut “kriteria identitas” yakni identitas pribadi antara pemilik dan pelanggan (pemasok, pegawai atau karyawan, tergantung pada jenis koperasinya), yang membedakan koperasi dari organisasi usaha lainnya. Koperasi didefinisikan sebagai “suatu organisasi usaha yang para pemilik atau anggotanya adalah pelanggan utama atau kliennya” Ropke (2003:14). Kriteria identifikasi dari suatu koperasi merupakan prinsip identitas para pemilik dan pengguna jasa dari pelayanan suatu unit usaha adalah orang yang sama. Perbedaan pokok antara koperasi dengan organisasi ekonomi lain adalah bahwa koperasi merupakan organisasi ekonomi dimana anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan, sedangkan organisasi lainnya adalah organisasi ekonomi yang dimiliki oleh anggotanya (pemodal) tetapi mereka bukan pelanggan dari organisasi ekonomi yang dibentuk. Terdapat tiga hubungan penting dalam lingkungan koperasi yaitu: (Hendar dan Kusnadi, 2005 : 24 – 28)

- a. Hubungan Kepemilikan  
Hubungan kepemilikan menunjukkan besarnya peranan anggota dalam koperasi, artinya anggota adalah pemilik perusahaan koperasi. Sebagai pemilik anggota mempunyai kewajiban-kewajiban dan hak-hak tertentu terhadap koperasinya, baik kewajiban dan hak individual maupun kewajiban dan hak keuangan (finansial).
- b. Hubungan Pelayanan  
Hubungan pelayanan muncul karena fakta bahwa anggota disamping sebagai pemilik juga sebagai pelanggan utama koperasi. Bentuk hubungan pelayanan koperasi terhadap anggota dapat dilakukan melalui bisnis antara usaha anggota dengan badan usaha koperasi.
- c. Hubungan Pasar  
Pada prinsipnya, pasar adalah pertemuan antara penjual dan pembeli. Tetapi konsep pasar sebenarnya bukanlah sesuatu yang konkret, melainkan sesuatu yang abstrak.

Ada dua faktor utama yang mengharuskan koperasi meningkatkan pelayanan kepada anggota. Pertama adalah adanya tekanan persaingan dari organisasi lain (terutama organisasi non koperasi), dan kedua adalah perubahan kebutuhan manusia sebagai akibat perubahan waktu dan peradaban. Bila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan

anggota yang lebih besar dari pada pesaingnya, maka tingkat kepuasan anggota terhadap koperasinya akan meningkat. (Hendar dan Kusnadi, 2005:27)

Dalam menjalankan unit usahanya KPRI “MUKTI” menyadari tingginya tingkat persaingan tingkat antar koperasi maupun badan usaha lain dalam bidang pelayanan dan berusaha mengantisipasinya dengan menerapkan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk memuaskan anggota. Seperti meningkatkan kualitas pelayanan dari segi kecepatan karyawan dalam menyelesaikan transaksi, menangani keluhan, kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah anggota dan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan anggota menjadi suatu ukuran penting yang langsung dapat dirasakan oleh anggota koperasi.

Kualitas pelayanan merupakan permasalahan yang berhubungan langsung dengan anggota, oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada anggota untuk menjalin ikatan yang kuat dengan KPRI “MUKTI”. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan bagi pengelola koperasi untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan anggotanya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan anggota. Mengingat seluruh anggota koperasi KPRI “MUKTI” adalah pegawai negeri yang memiliki kesibukan dan pekerjaan di instansinya masing-masing, alternatif yang dapat dilakukan adalah membuat loket antrian supaya transaksi dapat dilakukan dengan tertib dan lancar. Dengan membuat loket antrian maka diharapkan anggota dapat terlayani dengan lebih cepat, serta membiasakan diri untuk lebih disiplin. Diperlukan juga ruang tunggu agar anggota merasa nyaman dalam menunggu giliran.

Koperasi memberikan pelayanan anggota dengan tidak membedakan pangkat, jabatan, dan golongan dari para anggota koperasi yang beranggotakan para pegawai negeri dari berbagai instansi, jabatan, golongan, dan pangkat yang berbeda-beda. Koperasi akan memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh anggota koperasi. Karena koperasi adalah badan usaha milik seluruh anggota dan dapat melayani kebutuhan seluruh anggota yang ada pada koperasi. Dalam Sitio dan Tamba (2001:02) sebagai alat pelaksana dari perencanaan yang ditetapkan secara sentral, maka koperasi merupakan bagian



dari suatu tata administrasi yang menyeluruh, berfungsi sebagai badan yang turut menentukan kebijakan publik, serta merupakan badan pengawasan dan pendidikan.

Jenis-jenis Pelayanan koperasi terdiri dari:

- a) Pelayanan dibidang kelembagaan yaitu menyediakan pelayanan yang baik kepada para anggotanya misalnya melaksanakan RAT melaksanakan anggaran pendapatan dan belanja koperasi, memberikan kesempatan ikut pelatihan perkoperasian kepada anggota. (Hendar dan Kusnadi, 2005:248).

Agar anggota koperasi berkualitas baik, berkemampuan tinggi, dan berwawasan luas, maka pendidikan sangat mutlak. Pendidikan perkoperasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan (menjadi sangat penting) dalam mewujudkan kehidupan berkoperasi, agar sesuai dengan jati dirinya. Melalui pendidikan anggota dipersiapkan dan dibentuk untuk menjadi anggota yang memahami serta menghayati nilai-nilai dan prinsip-prinsip serta praktek koperasi. Pendidikan atau pelatihan koperasi dimaksudkan untuk memperoleh pendidikan atau latihan yang diharapkan akan dapat memberikan penerangan dan penjelasan secukupnya, kepada rekan-rekannya mengenai bidang perkoperasian. Rapat Anggota dalam koperasi merupakan suatu lembaga yang institusi bukan sekedar sebagai forum rapat. Rapat Anggota adalah salah satu perangkat organisasi koperasi dan karenanya merupakan suatu lembaga struktural organisasi koperasi. Segala keputusan yang dikeluarkan Rapat Anggota sebagai lembaga struktural koperasi mempunyai kekuatan hukum, dan merupakan hasil dari suara terbanyak pemilik koperasi. (Sitio dan Tamba 2001:35)

- b) Pelayanan di bidang usaha yaitu pelayanan unit usaha simpan pinjam untuk menyediakan pelayanan yang baik kepada para anggotanya dalam hal misalnya pemberian pinjaman uang kepada anggota, menerima simpanan khusus. (Hendar dan Kusnadi, 2005:253)

Dalam UU No. 25/1992 Koperasi adalah “sebagai badan usaha, maka koperasi harus memperoleh laba. Laba merupakan elemen kunci dalam suatu sistem usaha bisnis, dimana sistem itu akan gagal bekerja tanpa

memperoleh laba.” Dalam Sitio dan Tamba (2001:57) ketentuan bidang usaha koperasi:

1. Bidang usaha yang dijalankan oleh koperasi harus berkaitan langsung dengan kepentingan ekonomi dan atau kegiatan usaha para anggotanya, dan usaha yang dapat mendukung kemajuan usaha dan kepentingan anggota.
2. Setiap bidang usaha yang kembangkan koperasi hendaknya didasarkan pada kelayakan ekonomi agar memiliki prospek untuk menghasilkan nilai tambah yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan anggota.
3. Koperasi harus memiliki usaha dan dapat melaksanakan usaha lain yang berkaitan dengan kepentingan dan usaha anggotanya.

Koperasi bukanlah badan usaha yang berwatak kapitalis sehingga SHU yang dibagi kepada anggota tidak berdasarkan modal yang dimiliki anggota koperasinya, tetapi berdasarkan kontribusi jasa usaha yang diberikan anggota kepada koperasinya. Dengan kata lain, semakin banyak seorang anggota melakukan transaksi bisnis (jual beli) dengan koperasinya, maka semakin besar SHU yang diterima. A.H. Gopar dalam Sitio dan Tamba (2001:42) menyimpulkan bahwa “pada akhirnya keberhasilan koperasi tergantung pada kerjasama unsur organisasi tersebut dalam mengembangkan organisasi dan usaha koperasi yang dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada anggota.”

Setelah memahami pengertian dari kalimat diatas maka kualitas pelayanan koperasi dapat dilihat dari kualitas kelembagaan yang dilihat dari keaktifan melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT), memberikan ide, saran, kritik untuk perkembangan koperasi, menghadiri rapat kerja dan rencana anggaran dan pendapatan belanja koperasi, diklat koperasi. Sedangkan kualitas pelayanan unit usaha dapat dilihat dari perkembangan simpanan anggota, mengetahui struktur modal, baik modal sendiri maupun pihak luar, pemberian pinjaman uang kepada anggota serta transaksi yang dilakukan para anggota koperasi itu, apabila para anggota merasa puas terhadap kualitas pelayanan koperasinya, maka para anggota tersebut akan terus membeli dan meningkatkan simpanan di koperasi, karena mereka menjadi pemilik sekaligus pelanggan koperasi. Semakin sering melakukan transaksi atau pembelian di koperasi maka SHU yang diterima di akhir

tahun akan terus meningkat. Disamping itu koperasi adalah organisasi yang *service oriented*, dimana pelayanan terhadap anggota lebih diutamakan dibanding pelayanan terhadap non anggota. Dengan *service oriented* memungkinkan keuntungan koperasi lebih banyak mengalir kepada anggotanya dibanding dengan yang tersimpan dalam badan usaha koperasi. Bagi koperasi kemakmuran anggotalah yang diutamakan. Dengan begitu akan terasa manfaat menjadi anggota dengan tidak menjadi anggota koperasi.

### C. Kepuasan Anggota

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* (artinya, cukup, baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat) sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Menurut Kotler (1997:36): “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Engel dalam Tjiptono (2001:24) “menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*Outcome*) tidak memenuhi harapan”.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota adalah tingkat perasaan anggota koperasi setelah menjadi anggota koperasi. Dapat dilihat dari memanfaatkan pelayanan yang disediakan koperasi, mengaktifkan seluruh kegiatan koperasi dan lama atau tidaknya menjadi anggota koperasi.

Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Kotler, 1996, pp. 34-35) dalam Tjiptono (1997) adalah :

#### a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer-centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu dan keluhan, misalnya dengan dan lain-lain. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung (M.c Neal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992, p.61). Hal ini karena melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan harus dilakukan secara terus menerus, sebab keadaan pelanggan terus berubah-ubah. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat terus mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan dalam kondisi terus berubah. Para anggota mempunyai harapan agar kebutuhannya dapat terpenuhi melalui koperasi. Bersamaan dengan itu KPRI "MUKTI" sebagai badan usaha yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan melayani anggotanya, melalui unit usaha yang dikembangkan, tentunya dengan harga yang lebih murah atau sama daripada toko yang lain. Sehingga kebutuhan setiap anggota koperasi semaksimal mungkin dapat terpenuhi.

Mengukur kepuasan anggota dalam koperasi meliputi :

- a. Kualitas pelayanan dibidang kelembagaan diukur dari: intensitas kehadiran anggota dalam rapat anggota, motivasi anggota untuk hadir dalam rapat anggota, mengikuti pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun pengurus, keaktifan anggota menyampaikan ide, saran atau kritik dan kualitas rapat anggota. (Hendar Kusnadi, 2005, pp. 11-13, *et al* Ropke 2003:13).

- b. Pada kualitas pelayanan di bidang usaha diukur dari: cara pembayaran simpanan pokok dan simpanan wajib oleh anggota, ketepatan pembayaran simpanan oleh anggota, kesanggupan anggota membayar simpanan, membeli BBM di koperasi, meminjam uang di Unit koperasi, menabung uang di unit simpan pinjam koperasi. (Hendar Kusnadi, 2005, pp. 11-13, *et al* Ropke 2003:13).

Kepuasan anggota merupakan suatu hasil evaluasi atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kinerja aktual penyedia jasa yaitu KPRI "MUKTI" yang dirasakan setelah penggunaan jasa oleh anggota. Kepuasan anggota dapat dikatakan sebagai rasa senang dari anggota terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan standar dari kepuasan anggota itu dapat dilihat dari jumlah anggota tiap tahunnya, besar kecilnya transaksi atau pembelian yang dilakukan di koperasi. Serta dari besar kecilnya SHU yang diterima tiap tahunnya. Kepuasan itu sendiri dapat diukur dari betah atau tidaknya menjadi anggota koperasi, pemanfaatan aktivitas kegiatan pelayanan yang tersedia di koperasi.

#### **D. Hubungan Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut Baswir (2000:8) "Koperasi berusaha mengembangkan dirinya untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya serta kesejahteraan masyarakat pada umumnya melalui pelayanan kebutuhan mereka". Oleh karena itu, setiap anggota diharapkan berperan dalam koperasi agar dapat berjalan dan dapat mencapai tujuannya. Kepuasan dari anggota koperasi tercermin dari keterlibatan anggota dalam proses pengambilan keputusan serta berjalannya fungsi kontrol anggota terhadap jalannya kepengurusan anggota. Kepuasan anggota sebagai pemilik salah satunya terlihat dari keikutsertaan anggota dalam menanamkan modal pada koperasi dalam bentuk simpanan baik simpanan wajib, simpanan pokok maupun simpanan lainnya. Dan dalam mengelola koperasi, keputusan anggotalah yang merupakan kekuasaan tertinggi yang biasanya terwujud dalam rapat anggota harus ditaati oleh semua unsur yang ada dalam koperasi.

Selanjutnya dalam pemenuhan kebutuhan anggota secara optimal, koperasi harus dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap anggotanya. Menurut Baswir (2000:68) “Menumbuhkan motif berusaha yang lebih berperikemanusiaan dalam melakukan usahanya, koperasi tidak menjadikan keuntungan sebagai motif utamanya. Motif utama koperasi adalah memberikan pelayanan, bukan mencari keuntungan”.

Dengan pelayanan yang berkualitas pada akhirnya akan dapat menciptakan dan memelihara kepuasan anggota terhadap koperasi. Menurut Kotler (1997:49) “Kualitas adalah keseluruhan unit serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Demikian pula dengan koperasi, dari pengertian tersebut dapat terlihat bahwa pelayanan atau jasa yang berkualitas ditujukan kepada anggota akan dapat menciptakan kepuasan anggota. Dan dengan adanya kepuasan anggota yang tinggi akan dapat menjamin kelangsungan hidup dan perkembangan koperasi masa yang akan datang, sehingga kesejahteraan anggota dapat tercapai.

## **E. Model Konsepsi dan Hipotesis**

### **1. Model Konsepsi**

Berdasarkan pada teori yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diambil kesimpulan mengenai kerangka berpikir dari permasalahan yang diungkapkan dengan model konsepsi seperti yang terlihat pada gambar 1

**Gambar 2**

### **Model Konsepsi**

Kualitas pelayanan

→  
Kepuasan Anggota

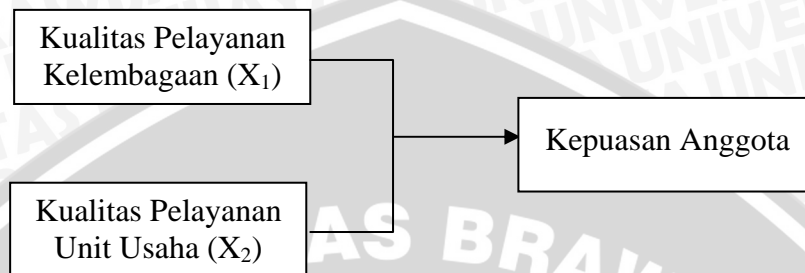
### **2. Model Hipotesis**

Dalam penelitian ilmiah yang mengaitkan dua variabel atau lebih, maka perlu adanya hipotesis yang merupakan tahap awal yang harus dilakukan oleh seorang peneliti. Hipotesis merupakan jawaban sementara

terhadap masalah penelitian, yang sebenarnya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan pengaruh apa yang akan dicari atau dipelajari. Gambar hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 3**

**Model Hipotesis**



Perumusan hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan kelembagaan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan unit usaha ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi ( $Y$ ).
2. Kualitas pelayanan kelembagaan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan unit usaha ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi ( $Y$ ).

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan sarana untuk memahami suara permasalahan dan untuk menemukan penyelesaian atas permasalahan tersebut secara ilmiah. Suatu penelitian memerlukan suatu metode yang sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang di teliti.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory*. Menurut Singarimbun dan Effendi (2002: 5) “Penelitian *explanatory* adalah penelitian yang menjabarkan hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya”.

Selanjutnya Nazir (1999:66) menjelaskan bahwa: “studi kasus atau penelitian kasus adalah penelitian tentang status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Subyek penelitian dapat saja berupa individu, kelompok, lembaga maupun masyarakat.”

Dengan melihat permasalahan dari penelitian ini, maka jenis penelitian yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory*, dengan pendekatan kuantitatif tentang upaya KPRI “MUKTI” dalam rangka meningkatkan kepuasan anggota.

### B. Konsep, Variabel, Definisi Operasional, Skala Pengukuran

#### 1. Konsep

Agar konsep dapat diteliti secara empiris, maka harus dioperasionalkan dengan cara mengubah dan menjabarkannya menjadi variabel-variabel tertentu. Pada penelitian ini terdapat dua konsep:

- a. Kualitas Pelayanan Koperasi (X)
- b. Kepuasan Anggota (Y)

Menurut Singarimbun dan Effendi (2002:34): “Konsep merupakan abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Peranan sangat besar karena konsep dapat menghubungkan dunia observasi, antara abstrak dan realita”.



## 2. Variabel dan Definisi Operasional

Variabel menurut Singarimbun dan Effendi (2002:42): “Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi nilai”. Dari teori yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, diperoleh dua konsep dalam penelitian ini yaitu konsep kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Selanjutnya kedua konsep tersebut dioperasionalisasi dalam variabel-variabel bebas (*independent*) dan kepuasan anggota dioperasionalkan menjadi variabel terikat (*dependent*).

Variabel independent:

- a. Kualitas Pelayanan Kelembagaan ( $X_1$ )
- b. Kualitas Pelayanan Unit Usaha ( $X_2$ )

Variabel dependent:

- a. Kepuasan Anggota (Y)

Operasional variabelnya adalah :

- a. Kualitas Pelayanan Kelembagaan

Yaitu meliputi penyuluhan tentang perkoperasian kepada anggota, pelaksanaan koperasi dilihat dari keaktifan menyampaikan ide, saran atau kritik dalam pelaksanaan RAT, anggota ikut menyusun rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan belanja koperasi dan memberikan pelatihan perkoperasian kepada anggota

- b. Kualitas Pelayanan Unit Usaha

Yaitu meliputi pemberian pinjaman uang kepada anggota dengan bunga yang cukup ringan, pemberian pinjaman uang kepada anggota dengan bunga yang cukup ringan, anggota menerima besarnya bunga yang kompetitif (bersaing) dengan koperasi atau lembaga keuangan lainnya, realisasi pencairan dari permohonan pinjaman lebih cepat, koperasi berusaha merealisasikan pencairan dana sebesar yang diajukan, masa atau jangka waktu pengembalian kredit yang tidak terlalu membebani anggota, penyediaan bahan bakar minyak seperti bensin, solar, oli dengan standar kualitas yang memadai dengan pembelian yang dapat diangsur.

Tabel 1 berikut adalah operasional dari variabel-variabel yang ditetapkan dan telah diuraikan dalam item-item sesuai dengan indikator-indikator yang digunakan.

**Tabel 1**  
**Konsep, Variabel, Indikator dan Item**

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan Koperasi	Kualitas Pelayanan Kelembagaan (X1)	Kualitas pelayanan dalam bidang kelembagaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan penyuluhan secara umum tentang perkoperasian kepada anggota oleh Dinas Industri Perdagangan Koperasi dan Kepala PKPRI</li> <li>2. Pelayanan koperasi dilihat dari bentuk memberi kesempatan menyampaikan ide, saran atau kritik dalam pelaksanaan RAT bagi anggota</li> <li>3. Anggota ikut menyusun rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi</li> <li>4. Memberikan kesempatan ikut pelatihan koperasi secara khusus tentang pencatatan, pembukuan, perkoperasian kepada anggota</li> </ol>
	Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2)	Kualitas pelayanan unit simpan pinjam	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian pinjaman uang kepada anggota dengan bunga yang cukup ringan</li> <li>2. Anggota menerima besarnya bunga yang kompetitif (bersaing) bila dibandingkan dengan koperasi lainnya atau lembaga keuangan lain</li> <li>3. Realisasi pencairan dari permohonan pinjaman lebih cepat.</li> <li>4. Koperasi berusaha merealisasikan pencairan dana sebesar yang diajukan</li> <li>5. Masa atau jangka waktu pengembalian kredit yang tidak terlalu membebani anggota</li> </ol>
		Kualitas Pelayanan unit Bahan Bakar Minyak (BBM)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koperasi menyediakan bahan bakar minyak, seperti bensin, solar, oli dengan standar kualitas yang memadai</li> <li>2. Anggota bisa mendapatkan bahan bakar minyak seperti bensin, solar, oli dengan pembelian secara angsuran.</li> </ol>
Kepuasan anggota	Kepuasan Anggota (Y)	Kepuasan di bidang kelembagaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap anggota selalu ikut terlibat dalam rencana dan program kerja koperasi dalam forum RAT.</li> <li>2. Anggota merasa betah dan tetap menjadi anggota koperasi.</li> </ol>
		Kepuasan dibidang unit usaha	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Setiap anggota selalu berbelanja di koperasi dengan unit usaha yang diaktifkan.</li> <li>4. Anggota dari waktu ke waktu selalu meningkatkan transaksi belanja di koperasi dengan unit usaha yang diaktifkan.</li> </ol>

### 3. Skala Pengukuran

Pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, yaitu dengan memberikan pilihan jawaban untuk rata-rata pertanyaan. Menurut Sugiyono (2000: 86) bahwa dengan skala Likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item instrumen dari tanggapan responden yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dan jawaban itu dapat diberi skor:

- a. Sangat setuju : 5
- b. Setuju : 4
- c. Ragu-ragu : 3
- d. Tidak Setuju : 2
- e. Sangat tidak setuju : 1

### 4. Populasi

Menurut Sugiyono (2000: 55) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan orang yang terdaftar sebagai anggota Pegawai Republik Indonesia “MUKTI” yang jumlahnya 364 orang.

### 5. Sampel

Sebagian dari populasi ini disebut dengan sampel. “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. (Sugiyono, 2000:56). Besarnya sampel yang harus diambil dalam penelitian menurut Kastro dalam Singarimbun (2006: 150-152) antara lain ditentukan oleh derajat keseragaman, posisi yang dikehendaki dari penelitian, rencana analisa dan tenaga, biaya serta waktu.

Dengan mempertimbangkan keakuratan hasil penelitian teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara acak sederhana (*Simple Random Sampling*).

Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:155) sampel acak sederhana adalah sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap-tiap unit populasi atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sedangkan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamane (Rakhmad, 2001: 82), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

N : Ukuran populasi

n : Ukuran keseluruhan sampel

d : Presisi 10%

Sehingga yang akan diambil adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} \quad n = \frac{364}{364(0.1)^2 + 1} = 78,448 = 79 \text{ orang}$$

### C. Pengumpulan Data

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "MUKTI" Kantor Cabang Dinas Bungkal Ponorogo. Alasan pemilihan penelitian di lokasi ini berdasarkan pada banyaknya jumlah anggota atau pegawai negeri yang menjadi anggota koperasi ini.

#### 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari pihak KPRI "MUKTI" Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Bungkal Ponorogo. Adapun jenis data yang digunakan adalah:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari anggota yang sudah ditentukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti dan merupakan data pendukung dari data primer dengan tujuan untuk dapat memberikan gambaran secara nyata dari obyek penelitian. Data ini berupa dokumentasi yang sudah dipublikasikan untuk umum, seperti jumlah dan komposisi anggota laporan tahunan koperasi AD/ART maupun struktur organisasi.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan tujuan penelitian, sifat masalah dan instrumen yang diinginkan maka metode pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini antara lain:

1. Kuisisioner

Yaitu merupakan teknik pengumpulan data dimana responden melakukan pengisian sendiri atas daftar pertanyaan yang telah disediakan.

2. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan jalan tanya jawab langsung guna mendapat keterangan tentang hal-hal yang menjadi obyek penelitian.

3. Dokumentasi

Yaitu pengambilan dan mempelajari data berdasarkan dokumen yang telah tersedia seperti, struktur organisasi dan data-data lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Sesuai dengan teknik pengumpulan data maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Pedoman kuisisioner

Adalah sejumlah pertanyaan tertulis dan terstruktur yang diberikan kepada responden dengan maksud untuk mendapatkan jawaban yang sesuai dengan tujuan penelitian.

- b. Pedoman wawancara

Adalah instrumen penelitian ini dimaksudkan agar pertanyaan yang diajukan dapat terarah.

- c. Pedoman dokumentasi

Adalah alat bantu berupa seperangkat alat tulis untuk mencatat dokumen yang tersedia.

## F. Validitas dan Reliabilitas

Djamaluddin Ancok (Singarimbun, 2006:122) menyatakan bahwa validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut dapat menjelaskan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud digunakannya instrumen tersebut. Pengukuran validitas pada instrumen ini dilakukan dengan *korelasi product moment* ( $r$ ) dimana  $r$  dapat dihitung dengan rumus (Singarimbun dan Effendi, 2006:137) :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- $r$  = Koefisien korelasi
- $X$  = Skor pernyataan
- $Y$  = Skor total
- $N$  = Banyaknya sampel

Tingkat validitas yang tinggi dicapai bila item atau pernyataan memiliki korelasi positif dengan skor total, serta korelasinya tinggi, syarat minimum yang biasanya dianggap memenuhi syarat valid adalah jika  $r \geq 0,3$  (Masrun dalam Sugiyono, 2000: 124).

Menyusun suatu bentuk instrumen tidak hanya harus berisi pernyataan-pernyataan yang berbeda akan tetapi harus pula memiliki tingkat realibilitas yang tinggi. Realibilitas artinya adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Singarimbun dan Effendi 2006:140). Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila dapat digunakan lebih dari satu kali dalam waktu yang berbeda, namun tetap menunjukkan hasil yang relatif konsisten. Teknik yang digunakan untuk menghitung realibilitas adalah dengan Alpha Cronbach (Sugiyono 2000:82).

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan :

$k$  = mean kuadrat antara subyek

$\sum S_i^2$  = mean kuadrat kesalahan

$s_t^2$  = varians total

Sebuah instrumen dianggap telah memiliki tingkat kehandalan yang dapat diterima jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah  $\geq 0,6$ .

## G. Metode Analisis Data

### 1. Validitas

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Sebuah instrumen dikatakan valid apakah mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti dengan tepat. Secara statistik, uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi product moment dari masing-masing item terhadap nilai total faktor (Singarimbun dan Effendi, 1995:37). Berikut ini hasil analisis validitas instrumen:

**Tabel 2**

#### REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS

Item	Koefisien Korelasi (r)	Keputusan
X1.1 – X <sub>1</sub>	0,788	Valid
X1.2 – X <sub>1</sub>	0,550	Valid
X1.3 – X <sub>1</sub>	0,892	Valid
X1.4 – X <sub>1</sub>	0,657	Valid
X2.1 – X <sub>2</sub>	0,597	Valid
X2.2 – X <sub>2</sub>	0,748	Valid
X2.3 – X <sub>2</sub>	0,401	Valid
X2.4 – X <sub>2</sub>	0,503	Valid
X2.5 – X <sub>2</sub>	0,942	Valid
X2.6 – X <sub>2</sub>	0,878	Valid
X2.7 – X <sub>2</sub>	0,942	Valid
Y1.1 Y	0,765	Valid
Y1.2 Y	0,822	Valid
Y1.3 Y	0,873	Valid
Y1.4 Y	0,734	Valid

Berdasarkan pada Tabel 2, seluruh item penelitian dikatakan valid, dimana angka koefisien korelasinya lebih besar dan sama dengan nilai  $r$  ( $r \geq 0,3$ ).

## 2. Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas dirumuskan teknik *Alpha Cronbach*. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila instrumen penelitian tersebut dapat menghasilkan pengukuran yang relatif konsisten jika pengukuran dilakukan beberapa kali terhadap obyek yang sama. Hasil perhitungan reliabilitas di lakukan dengan membandingkan antara reliabel hitung dengan reliabel tabel, reliabel hitung didasarkan pada Alfa Cronbach. Untuk lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel berikut ini.

**Tabel 3**

### REKAPITULASI HASIL UJI RELIABILITAS

Item	Koefisien Korelasi (r)	Keputusan
X1	0,6965	Reliabel
X2	0,8516	Reliabel
Y	0,7939	Reliabel

Berdasarkan pada Tabel 4, seluruh item penelitian dikatakan reliabel, mana koefisien Alpha lebih besar dari 0,6

## H. Metode Analisis Data

Menurut Nazir (1988:405) “bahwa analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah data tersebut dapat lebih mudah dibaca dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian”. Pendapat serupa Sofian Effendi dan Chris Manning dalam Singarimbun dan Effendi (Ed. 1989:263) analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diintegrasikan.



Dalam penelitian ini perhitungan-perhitungan statistik yang digunakan adalah :

#### 1. Analisis Deskriptif

Dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai data yang terkumpul sebagaimana apa adanya. Dalam analisis ini dideskripsikan mengenai lokasi penelitian, responden yang diteliti, serta distribusi item dari masing-masing variabel. Data yang telah dikumpulkan dalam bentuk pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan diberi skor dan presentasikan. Selanjutnya hasil pemberian skor dan persentase ditabulasikan untuk dideskriptifkan.

#### 2. Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan dan berapa kuat hubungan antara kualitas pelayanan kelembagaan dan kualitas pelayanan unit usaha dengan kepuasan anggota. Menurut Sudjana (1996:383) rumus yang digunakan adalah :

$$R = \sqrt{\frac{JK_{Reg}}{JK_{Total}}}$$

R = Koefisien korelasi berganda

Hasil dari perhitungan mengenai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan kelembagaan dan kualitas pelayanan unit usaha dengan kepuasan anggota menurut Sugiyono (2004:183) akan diinterpretasikan sebagai berikut :

**Tabel 4**

#### **INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
Antara 0,00 – 0,199	Sangat rendah
Antara 0,20 – 0,399	Rendah
Antara 0,40 – 0,599	Sedang
Antara 0,60 – 0,799	Kuat
Antara 0,80 – 1,000	Sangat kuat

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan kelembagaan dan kualitas pelayanan unit usaha terhadap kepuasan anggota.

Rumusan yang digunakan menurut Sudjana (1996:387) adalah sebagai berikut :

$$Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan : Y = Kepuasan anggota  
 a = Bilangan konstanta  
 $b_1, b_2$  = Koefisien Regresi  
 $X_1$  = Kualitas pelayanan kelembagaan  
 $X_2$  = Kualitas pelayanan unit usaha  
 n = Banyaknya Tahun

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan di muka, maka metode pengujian yang dilakukan adalah :

$$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \dots \beta_k = 0$$

$$H_1 = \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \beta_k \neq 0$$

Untuk menguji regresi linier berganda, digunakan uji F, yaitu :

$$F = \frac{JK_{reg} / k}{JK_{res} / (n - k - 1)}$$

(Sudjana, 1996:355)

Untuk dapat menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$ , pengujian ini dilakukan dengan memperhatikan nilai probabilitas F hitung, jika  $p \leq 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Bila  $H_0$  ditolak berarti variabel bebas secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya.

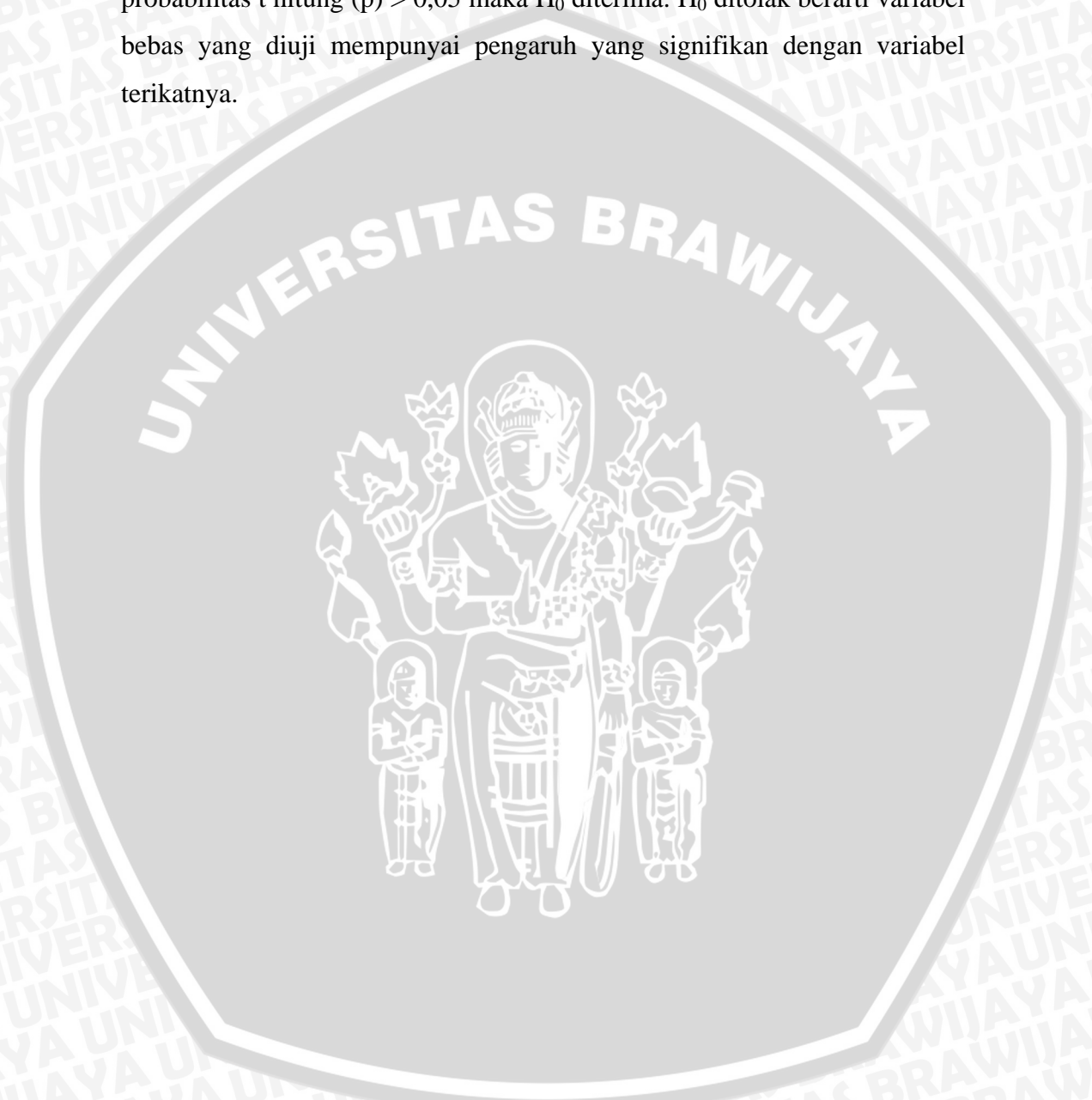
### 4. Analisis Regresi Parsial

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari sebuah variabel bebas (X) terhadap variabel antara (Y) sebagai variabel terikatnya. Sementara sejumlah variabel bebas (X) lainnya yang diduga ada hubungannya dengan variabel terikatnya (Y) tersebut bersifat konstan atau tetap. Analisis ini digunakan pula untuk mengetahui variabel bebas yang paling berpengaruh di antara variabel yang lain.

Rumus yang digunakan adalah (Sugiarto, 1992:27) :

$$t_i = \frac{b_i}{Se_{(b_i)}}$$

Jika probabilitas  $t$  hitung  $p \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, tetapi jika probabilitas  $t$  hitung ( $p$ )  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.  $H_0$  ditolak berarti variabel bebas yang diuji mempunyai pengaruh yang signifikan dengan variabel terikatnya.



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Sejarah Singkat KPRI “MUKTI”

Dengan adanya instruksi Gubernur Jawa Timur No. 29 Tahun 1978 tentang pendirian Koperasi di setiap instansi, maka diadakan musyawarah antara unsur pimpinan di lingkungan jajaran pendidikan Kecamatan Bungkal yang diprakarsai oleh :

1. Drs. Soejoto (Camat Bungkal)
2. Koesnanto, BA (Kakandep Dikbud Camat Bungkal)
3. Soegino (Penilik TK/SD)
4. Muljatmo (Kepala SMP Negeri Bungkal)
5. Mismanto (Kepala SD Negeri Padas)

Hasilnya mengambil keputusan untuk mendirikan Koperasi dengan nama : “Koperasi Pegawai Negeri Marsudi Undhaking Kamulyaning Titah” atau disingkat KPN “MUKTI” dengan pengesahan Badan Hukum dari Kantor Wilayah Departemen Koperasi Propinsi Jawa Timur Nomer : 6833/BH/II/1990 tanggal 12 Desember 1990 yang berkedudukan di Desa Bungkal Kecamatan Bungkal Ponorogo. Pada awal berdirinya anggota KPN “MUKTI” Bungkal berjumlah 247 orang dengan simpanan pokok Rp. 10.000 per orang.

Kemudian pada tanggal 30 Desember 1995 diadakan Rapat Anggota Khusus Perubahan Anggaran Dasar sehingga terjadi perubahan nama dari KPN “MUKTI” menjadi KPRI “MUKTI”. Diawali dari berbagai masalah yang timbul pada pegawai negeri, utamanya menyangkut segi ekonomi. Koperasi ini beranggotakan para Pegawai Negeri Sipil di wilayah Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo. KPRI “MUKTI” mempunyai tujuan sebagai berikut:

##### a. Tujuan Jangka Pendek

Yang dimaksud tujuan jangka pendek adalah tujuan yang harus dicapai oleh organisasi terlebih dahulu sebelum tujuan jangka panjang tercapai. Adapun tujuan jangka pendek KPRI “MUKTI” adalah:

1. Membantu memenuhi keperluan dana para anggota yang membutuhkan dan syarat-syarat ringan.
2. Mendidik anggota untuk hidup hemat dengan menyisihkan sebagian dari pendapatannya.
3. Membantu menyelenggarakan peningkatan kesejahteraan dan taraf hidup anggotanya.

b. Tujuan Jangka Panjang

Tujuan jangka panjang merupakan kelanjutan dari tujuan jangka pendek. Adapun yang menjadi tujuan jangka panjang yang ingin dicapai oleh KPRI “MUKTI” adalah:

1. Mengadakan penataran perkoperasian kepada anggota.
2. Memperluas usaha.
3. Mengadakan perbaikan manajemen.

## 2. Lokasi dan Wilayah Kerja KPRI “MUKTI”

KPRI “MUKTI” terletak di Desa Bungkal, Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo. Lokasinya cukup strategis karena berada di pinggir jalan raya dan mudah dijangkau. Hal ini berpengaruh pada kelangsungan hidup koperasi karena dengan lokasi yang tepat usaha yang dijalankan dapat berjalan lancar sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggotanya. Adapun wilayah kerja KPRI “MUKTI” meliputi daerah Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo.

## 3. Bidang Usaha

Terdapat 2 unit di dalam KPRI “MUKTI” yaitu:

a. Unit Simpan Pinjam

Unit usaha ini bertujuan untuk memberikan pelayanan simpan pinjam kepada anggota koperasi dengan bunga yang rendah. Pinjaman anggota tergantung oleh beberapa hal antara lain:

1. Jumlah gaji yang diterima anggota
2. Kepentingan pinjaman
3. Usia

b. Unit BBM (Bahan Bakar Minyak)

Unit usaha ini menyediakan kebutuhan akan bensin, solar, oli, tentunya dengan harga yang terjangkau. Pembayaran dalam unit usaha ini dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

1. Pembayaran tunai
2. Pembayaran kredit

#### 4. Struktur Organisasi

Suatu organisasi merupakan sistem yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan, sehingga dalam suatu organisasi harus mempunyai struktur yang jelas agar kegiatan organisasi dapat berjalan lancar dan tujuan organisasi dapat tercapai. Adapun diskripsi tugas dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

a. Rapat anggota

Secara hukum anggota koperasi adalah pemilik dari koperasi dan usahanya dan anggotalah yang mempunyai wewenang mengendalikan koperasi bukan pengurus. Oleh karena itu tidaklah salah kalau dikatakan bahwa kunci dari keberhasilan koperasi terletak pada anggota. Para anggota koperasi bertemu pada waktu yang telah ditentukan pada suatu rapat, yang selanjutnya disebut Rapat Anggota, yang telah diatur dalam Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga. Rapat Anggota, mempunyai kekuasaan tertinggi dalam organisasi koperasi.

Tugas dan Peran Rapat Anggota yang diatur dalam pasal 22-27 Undang-Undang Koperasi Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 antara lain:

- 1) Mengesahkan/menetapkan penyusunan dan perubahan Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga, sesuai dengan keputusan-keputusan rapat.
- 2) Memilih, mengangkat dan memberhentikan anggota, pengurus dan pengawas.
- 3) Memberikan persetujuan atas perubahan dalam masalah struktur permodalan organisasi dan arah kegiatan-kegiatan usahanya.
- 4) Mensyaratkan agar pengurus, manajer dan karyawan memahami ketentuan dalam Anggaran Dasar.
- 5) Menetapkan/mengesahkan Rencana Kerja, Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Organisasi.

- 6) Menetapkan pembagian Sisa Hasil Usaha.
- 7) Menetapkan penggabungan, pemecahan dan pembubaran organisasi.
- 8) Memberikan penilaian terhadap pertanggungjawaban pengurus, menerima atau menolak.

b. Pembina

Pembina diharapkan dapat memberi petunjuk, nasehat dan saran baik dari segi organisasi maupun usaha demi kemajuan koperasi.

Pembina dapat dilaksanakan oleh:

- 1) Dinas Pendidikan Nasional kota Ponorogo.
- 2) Kepala Kecamatan Bungkal.
- 3) Ketua PKP-RI Kabupaten Ponorogo.
- 4) Kepala Kantor Dinas Industri Perdagangan Koperasi.

c. Pengawas

Pengawas dipilih dari dan oleh anggota dalam rapat anggota, bertugas untuk melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan, pengelolaan koperasi serta membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasan. Dalam melakukan tugas pengawasan, pengawas berpedoman pada anggaran dasar KPRI "MUKTI" serta ketentuan yang berlaku sesuai dengan Undang-Undang Koperasi Republik Indonesia No. 25 tahun 1992.

- 1) Tugas pengawas (Pasal 39 ayat 1)
  - a) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan dan pengelolaan koperasi.
  - b) Membuat laporan tertulis tentang pengawasannya.
- 2) Wewenang pengawas (Pasal 39 ayat 2)
  - a) Meneliti catatan yang ada pada koperasi.
  - b) Mendapatkan segala keterangan yang diperlukan.
- 3) Sikap pengawas  
Pengawas harus merahasiakan hasil pengawasannya terhadap pihak ketiga atau pihak lain.

d. Pengurus

Fungsi pengurus adalah memimpin organisasi dari usaha koperasi serta bertindak untuk dan atas nama koperasi dalam hubungan dengan pihak ketiga sesuai dengan ketepatan rapat anggota dan Anggaran Dasar

serta Anggaran Rumah Tangga. Pengurus mempunyai tugas dan tanggung jawab yang diatur dalam pasal 30 Undang-Undang Koperasi Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 adalah:

1. Pengurus bertugas:
  - a. Mengelola koperasi dan usahanya.
  - b. Memajukan rancangan rencana kerja serta rancangan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi.
  - c. Menyelenggarakan Rapat Anggota.
  - d. Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan tugas.
  - e. Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib.
2. Pengurus berwenang:
  - a. Mewakili koperasi di dalam dan di luar pengadilan.
  - b. Memutuskan penerimaan dan penolakan anggota baru serta pemberhentian anggota sesuai dengan ketentuan dalam anggaran dasar.
  - c. Melakukan tindakan dan upaya dari kepentingan dan kemanfaatan koperasi sesuai dengan tanggungjawab dan keputusan Rapat Anggota.

e. Anggota

Keanggotaan bagi koperasi menentukan kelangsungan hidup koperasi serta perkembangan selanjutnya, karena anggotalah yang dapat menentukan segala sesuatu melalui rapat anggota.

- 1) Syarat-syarat keanggotaan
  - a) Pegawai Republik Indonesia di jajaran Cabang Dinas Pendidikan Negeri Kecamatan Bungkal Ponorogo.
  - b) Keanggotaan di masyarakat sah jika telah memenuhi simpanan pokok dan tercantum dalam Buku Daftar Anggota Koperasi.
  - c) Anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengurus jasa koperasi.
  - d) Telah menyetujui isi program dasar koperasi dan ketentuan-ketentuan koperasi yang berlaku.
2. Kewajiban anggota
  - a) Mematuhi AD/ART dan keputusan yang telah disepakati dalam rapat anggota.
  - b) Berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi.
  - c) Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasar atas asas kekeluargaan.
- 3) Hak-hak anggota
  - a) Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan dalam anggaran dasar.
  - b) Memanfaatkan koperasi dan mendapat pelayanan yang sama dengan sesama anggota.



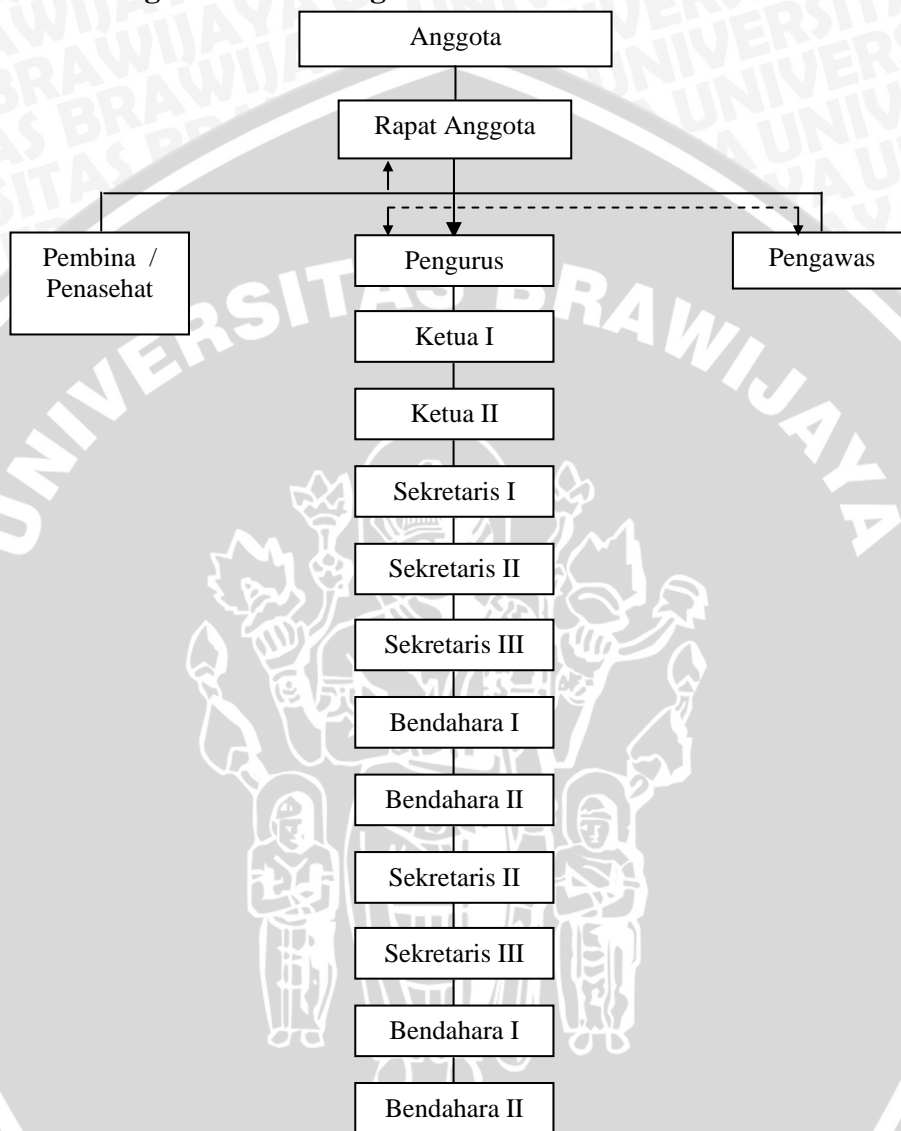
- c) Menghadiri, menyatakan pendapat dan memberikan suara dalam rapat anggota.
  - d) Mendapatkan keterangan mengenai perkembangan koperasi menurut ketentuan dalam anggaran dasar.
  - e) Memelihara dan atau menjadi anggota pengurus atau pengawas.
  - f) Mengemukakan pendapat atau saran kepada pengurus di luar rapat anggota baik diminta atau tidak.
- 4) Keanggotaan koperasi berakhir karena:
- a) Meninggal dunia.
  - b) Diberhentikan sementara, diberhentikan oleh pengurus. Anggotanya yang diberhentikan sementara oleh pengurus berhak membela diri dalam Rapat Anggota guna memperoleh keputusan.
  - c) Pensiun.
  - d) Pindah tugas keluar daerah kabupaten Ponorogo.  
Berakhirnya keanggotaan koperasi sebagaimana dilihat di atas, mulai berlaku sah pada saat penghapusan dalam buku daftar anggota koperasi.
- 5) Sisa Hasil Usaha (SHU)

Sisa hasil usaha (SHU) adalah pendapatan hasil dan pendapatan lainnya yang diperoleh koperasi dalam satu tahun bulan, dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh tahun buku yang bersangkutan. Sisa hasil usaha (SHU) digunakan untuk dana cadangan untuk anggota sebanding dengan jasa usaha yang dilakukan oleh masing-masing anggota, Jasa Simpanan, Dana Pengurus, Dana Karyawan, Pendidikan Perkoperasian dan keperluan lainnya.



Struktur organisasi KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Ponorogo seperti tercantum dalam Gambar:

**Gambar 4**  
**Bagan Struktur Organisasi KPRI “MUKTI”**



**Keterangan**

- : Garis wewenang
- - - - - : Garis tanggung jawab

Sumber: KPRI “MUKTI” Cabang Dinas Pendidikan Nasional Bungal Ponorogo, 2007



## 5. Sumber Permodalan

Modal Koperasi terdiri dan berasal dari simpanan-simpanan, pinjaman-pinjaman, penyisihan dari hasil usahanya termasuk cadangan serta sumber-sumber lain. Pada KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Ponorogo sumber permodalan berasal dari:

- a. Modal sendiri
  - 1) Simpanan Pokok
  - 2) Simpanan Wajib
  - 3) Hibah dan atau sumbangan yang tidak mengikat atau donasi.
- b. Modal Pinjaman berasal dari:
  - 1) Anggota
  - 2) Koperasi lainnya dan atau anggotanya.
  - 3) Bank dan lembaga keuangan lainnya.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota KPRI “MUKTI”. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 79 anggota KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Bungkal Ponorogo. Berikut ini dibahas mengenai karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan lama menjadi anggota koperasi.

#### a. Jenis Kelamin

**Tabel 5**

**JENIS KELAMIN RESPONDEN**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	47	59
Perempuan	32	41
<b>Jumlah</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 5 di ketahui sebagai besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 47 orang (59%), sedangkan responden perempuan sebanyak 32 orang (41%). Dengan demikian dapat dilihat sebagian besar anggota koperasi lebih banyak berjenis kelamin laki-laki.

## b. Usia

Tabel 6

## USIA RESPONDEN

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
25 – 31	6	8
32 – 38	0	0
39 – 45	17	21
46 – 52	47	60
53 – 59	9	11
<b>Jumlah</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 6 dapat dilihat responden yang berusia 25 sampai 31 tahun sebanyak 6 orang (8%), usia 32 sampai 38 tahun tidak ada responden yang menjawabnya, usia 39 sampai 45 tahun sebanyak 17 orang (21%), usia 46 sampai 52 tahun sebanyak 47 orang (60%) dan usia 53 sampai 59 tahun sebanyak 9 orang (11%). Dengan demikian dilihat dari usai responden 46 sampai 52 tahun sangat dominan karena dalam rentan usia tersebut termasuk dalam usia produktif.

## c. Pendidikan

Tabel 7

## PENDIDIKAN RESPONDEN

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMU / sederajat	3	4
Diploma	30	38
S1	44	56
S2	2	2
<b>Jumlah</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

Dilihat dari tingkat pendidikan, responden yang lulusan SMU/Sederajat yaitu sebanyak 3 orang (4%), Diploma sebanyak 30 orang (38%), S1 sebanyak 44 orang (56%) dan S2 sebanyak 2 orang (2%). Dengan demikian dapat dilihat tingkat pendidikan responden banyak yang sudah menjadi sarjana khususnya S1.

## d. Pendapatan

Tabel 8

## PENDAPATAN RESPONDEN

Pendapatan (Rp)	Jumlah	Persentase (%)
923.100 – 1.296.000	3	4
> 1.296.000 – 1.668.900	0	0
> 1.668.900 – 2.041.800	38	48
> 2.041.800 – 2.414.700	34	43
> 2.414.700 – 2.787.600	4	5
<b>Jumlah</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 8 diketahui jumlah responden dengan pendapatan sebesar Rp.923.100 sampai Rp.1.296.000 sebanyak 3 orang (4%), tingkat pendapatan lebih dari Rp.1.296.000 sampai Rp.1.668.900 tidak ada responden yang menjawab. tingkat pendapatan lebih dari Rp.1.668.900 sampai Rp.2.041.800 sebanyak 38 orang (48%), tingkat pendapatan lebih dari Rp.2.014.800 sampai Rp. 2.414.700 sebesar 34 orang (43%) dan tingkat pendapatan lebih dari 2.414.700 sampai Rp.2.787.600 sebesar 4 orang (5%). Dengan demikian dapat dilihat sebagian besar responden mempunyai tingkat pendapatan lebih dari Rp. 1.668.900 sampai Rp. 2.041.800.

## e. Lama Menjadi Anggota Koperasi

Tabel 9

## LAMA MENJADI ANGGOTA KPRI “MUKTI”

Lama Menjadi Anggota (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
2 – 4	4	5
5 – 7	0	0
8 – 10	11	14
11 – 13	28	35
14 – 17	36	46
<b>Jumlah</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 9, dapat dilihat lama responden menjadi anggota KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Kecamatan Bungkal Ponorogo berkisar 2 sampai dengan 17 tahun. Sebanyak 36 orang (46%) sudah menjadi anggota koperasi antara 14 sampai 17 tahun, sebanyak 28 orang (35%) sudah menjadi anggota koperasi antara 11 sampai 13 tahun, sebanyak 11 orang (14%) sudah menjadi anggota koperasi antara 8 sampai 10 tahun, sebanyak 4 orang (5%) sudah menjadi anggota koperasi selama 2 sampai 4 tahun, tidak ada responden yang sudah menjadi anggota antara 5 sampai 7 tahun. Dengan demikian dapat dilihat sebagian besar responden telah menjadi anggota koperasi antara 14 sampai dengan 17 tahun.

## 2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif ini bertujuan untuk melihat distribusi frekuensi dari tiap-tiap jawaban responden berdasarkan kuesioner yang disebarakan dalam penelitian ini, yaitu untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi yang terdiri dari Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha terhadap Kepuasan Anggota.

### a. Variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan

Tabel 10

#### DISTRIBUSI FREKUENSI ITEM-ITEM VARIABEL KUALITAS PELAYANAN KELEMBAGAAN

No	Item Variabel	Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	X1.1 – X1	1	1,3	1	1,3	1	1,3	69	87,3	7	8,9
2	X1.2 – X1	0	0	0	0	0	0	76	96,2	3	3,8
3	X1.3 – X1	0	0	0	0	11	13,9	62	78,5	6	7,6
4	X1.4 – X1	0	0	0	0	8	10,1	71	89,9	0	0

#### Keterangan:

X1.1 : Memberikan penyuluhan perkoperasian

X1.2 : Pelayanan koperasi dalam menyampaikan ide, saran dan kritik

X1.3 : Ikut menyusun rencana kerja dalam koperasi

X1.4 : Kesempatan ikut pelatihan koperasi

**X1 : Variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan**

Berdasarkan Tabel 10, dapat dilihat bahwa untuk jawaban item X1.1 – X1 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 69 responden (87,3%) menyatakan setuju bahwa KPRI sering mengadakan penyuluhan, 7 responden (8,9%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (1,3%) menyatakan ragu-ragu, 1 responden (1,3%) menyatakan tidak setuju, 1 responden (1,3%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 96,2% menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pemberian penyuluhan perkoperasian kepada para anggota koperasi.

Variabel X1.2 – X1 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 76 responden (96,2%) menyatakan setuju bahwa KPRI memberikan kesempatan ikut menyampaikan saran, ide dan kritik dan 3 responden (3,8%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dengan pelayanan koperasi terhadap para anggota dengan cara aktif menyampaikan ide, saran dan kritik demi perkembangan koperasi.

Variabel X1.3 – X1 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 62 responden (78,5%), menyatakan setuju dalam keikutsertaan dalam menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi, 6 responden (7,6%) menyatakan setuju dan 11 responden (13,9%) menyatakan ragu-ragu. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 86,1% menyatakan setuju dan sangat setuju dengan keterlibatan anggota dalam menyusun rencana kerja dalam koperasi.

Variabel X1.4 – X1 menunjukkan sebagian besar responden yaitu banyak 71 responden (89,9%) menyatakan setuju untuk memberikan kesempatan ikut pelatihan perkoperasian kepada anggota dan 8 responden (10,1%) menyatakan ragu-ragu. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 89,9% menyatakan setuju untuk ikut pelatihan koperasi.

Berdasarkan item-item dalam variabel di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kelembagaan mendapatkan respon yang sangat

baik. Khususnya pada item X1.2 tentang pelayanan koperasi para anggota koperasi menyatakan setuju bahwa kualitas pelayanan koperasi dalam bidang kelembagaan dapat dilihat dari kesempatan menyampaikan ide, saran dan kritik dalam pelaksanaan RAT.

## b. Variabel Kualitas Pelayanan Unit Usaha

**Tabel 11**

### **DISTRIBUSI FREKUENSI ITEM-ITEM VARIABEL KUALITAS PELAYANAN UNIT USAHA**

No	Item Variabel	Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	X2.1 – X2	0	0	0	0	5	6,3	72	91,1	2	2,5
2.	X2.2 – X2	0	0	0	0	53	67,1	26	32,9	0	0
3.	X2.3 – X2	0	0	0	0	15	19,0	60	75,9	4	5,1
4.	X2.4 – X2	0	0	0	0	22	27,8	57	72,2	0	0
5.	X2.5 – X2	0	0	0	0	27	34,2	42	53,2	10	12,7
6.	X2.6 – X2	0	0	0	0	34	43,0	40	50,6	5	6,3
7.	X2.7 – X2	0	0	0	0	27	34,2	42	53,2	10	12,7

#### **Keterangan :**

X2.1 : Pemberian pinjaman dengan bunga yang cukup ringan

X2.2 : Penerimaan bunga yang berkompetitif (bersaing)

X2.3 : Pencairan dari permohonan pinjaman lebih cepat

X2.4 : Koperasi berusaha memberikan dana sebesar yang diajukan

X2.5 : Jangka waktu pengembalian kredit yang tidak terlalu membebani anggota

X2.6 : Penyediaan bahan bakar minyak dengan kualitas yang memadai

X2.7 : Pembelian bahan bakar minyak yang dapat dilakukan secara angsuran

#### **X2 : Variabel Kualitas Pelayanan Unit Usaha**

Berdasarkan Tabel 11, dapat dilihat bahwa untuk jawaban item X2.1- X2 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 72 responden (91,1%) menyatakan setuju bahwa KPRI selalu memberikan pelayanan pinjaman. 2 responden (2,5%) menyatakan sangat setuju dan 5



responden (6,3%) menyatakan ragu-ragu. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 93,6% menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pemberian pinjaman dengan bunga yang cukup ringan.

Variabel X2.2 – X2 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 53 responden (67,1%) menyatakan ragu-ragu dengan adanya penerimaan bunga yang berkompetitif (bersaing), dan 26 responden (32,9%) menyatakan setuju. Hal ini menandakan sebagian besar responden menyatakan keraguan dengan pemberian bunga berkompetitif (bersaing) bila dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya.

Variabel X2.3 – X2 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 60 responden (75,9%) menyatakan setuju bahwa permohonan pinjaman lebih cepat terealisasi, 15 responden (19,0%) menyatakan ragu-ragu dan 4 responden (5,1%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 81% menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa pencairan dari permohonan pinjaman bisa lebih cepat.

Variabel X2.4 – X2 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 57 responden (72,2%) menyatakan setuju bahwa koperasi berusaha memberikan pinjaman sebesar yang diajukan dan 22 responden (27,8%) menyatakan ragu-ragu. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 72% menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa koperasi harus berusaha memberikan pinjaman dana sebesar yang diajukan.

Variabel X2.5 – X2 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 42 responden (53,2%) menyatakan setuju dengan jangka waktu pengembalian kredit yang tidak terlalu membebani anggota, 27 responden (34,3%) menyatakan ragu-ragu dan 10 responden (12,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 65,9% menyatakan setuju dan sangat setuju dengan jangka waktu pengembalian kredit yang tidak terlalu membebani anggota koperasi.

Variabel X2.6 – X2 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 40 responden (50,6%) menyatakan setuju bahwa pelayanan unit

usaha dapat dilihat dari penyediaan bahan bakar minyak seperti bensin, solar, oli dalam koperasi, 34 responden (43,0%) menyatakan ragu-ragu dan 5 responden (6,3%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 56,9% menyatakan setuju dan sangat setuju dengan penyediaan bahan bakar minyak dengan kualitas yang memadai.

Variabel X2.7 – X2 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 42 responden (53,2%) menyatakan setuju bahwa koperasi menyediakan bahan bakar minyak seperti, bensin, solar, oli dengan melakukan pembelian secara angsuran, 27 responden (34,2%) menyatakan ragu-ragu dan 10 responden (12,7%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 65,9% menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pembelian bahan bakar minyak yang dapat dilakukan secara angsuran.

Berdasarkan item-item dalam variabel di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan unit usaha mendapatkan respon yang sangat baik. Khususnya pada item X2.1 tentang pemberian pinjaman para anggota menyatakan setuju bahwa kualitas pelayanan unit usaha dapat dilihat dari pemberian pinjaman dengan bunga yang cukup ringan.

### c. Variabel Kepuasan Anggota

Tabel 12

#### DISTRIBUSI FREKUENSI ITEM-ITEM KEPUASAAN ANGGOTA

No	Item Variabel	Jawaban Responden									
		1		2		3		4		5	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Y.1	0	0	0	0	39	49,4	38	48,1	2	2,5
2.	Y.2	0	0	0	0	8	10,1	69	87,3	2	2,5
3.	Y.3	0	0	0	0	8	10,1	58	73,4	13	16,5
4.	Y.4	0	0	0	0	0	0	13	16,5	66	83,5

#### Keterangan:

- Y1 : Keikutsertaan dalam program kerja koperasi
- Y2 : Anggota merasa betah dan tetap menjadi anggota koperasi
- Y3 : Anggota selalu berbelanja pada unit usaha yang telah diaktifkan
- Y4 : Anggota dari waktu ke waktu selalu meningkatkan transaksi belanja di koperasi

**Y1 : Variabel Kepuasan Anggota**

Berdasarkan Tabel 12, dapat dilihat bahwa untuk jawaban item Y.1 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 39 responden (49,4%) menyatakan ragu-ragu bahwa setiap anggota selalu terlibat dalam rencana dan program kerja dalam RAT, 38 responden (48,1%) menyatakan setuju, 2 responden (2,5%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 50,6% menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa anggota ikut serta dalam program kerja koperasi dalam forum RAT.

Variabel Y2 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 69 responden (87,3%) menyatakan setuju bahwa anggota merasa betah menjadi anggota koperasi, 8 responden (10,1%) menyatakan ragu-ragu, 2 responden (2,5%) menyatakan sangat setuju. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 89,8% menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa anggota merasa betah dan tetap menjadi anggota koperasi.

Variabel Y3 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 58 responden (73,4%) menyatakan setuju bahwa setiap anggota selalu berbelanja di koperasi, 13 responden (16,5%) menyatakan sangat setuju, 8 responden (10,1%) menyatakan ragu-ragu. Hal ini menandakan sebagian besar responden sebanyak 89,9% menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa anggota selalu berbelanja di koperasi pada unit usaha yang telah diaktifkan

Variabel Y4 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 66 responden (83,5%) menyatakan sangat setuju bahwa dari waktu ke waktu anggota mengalami peningkatan dalam transaksi belanja koperasi dengan unit usaha yang telah diaktifkan, 13 responden (16,5%) menyatakan setuju. Hal ini menandakan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju bahwa dari waktu ke waktu anggota selalu meningkatkan transaksi belanja di koperasi

Berdasarkan item-item dalam variabel di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota mendapatkan respon yang sangat baik. Hal ini

ditunjukkan dengan persentase yang di dapat dari setiap item variabel sangat tinggi yang artinya anggota aktif dalam forum RAT, merasa betah menjadi anggota koperasi sehingga selalu meningkatkan transaksi belanja di koperasi.

### 3. Analisis Data Dan Interpretasi

Hasil analisis data digunakan untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Pelayanan Kelembagaan ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan Unit Usaha ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan Anggota ( $Y$ )

**Tabel 13**  
**HASIL ANALISIS KORELASI BERGANDA**  
**DAN REGRESI LINIER BERGANDA**

Variabel		Koefisien Regresi ( $\beta$ )	t Hitung	Probabilitas (p)	Beta	Keputusan Terhadap $H_0$
Bebas	Terikat					
$X_1$	Y	0,283	3,060	000	0,223	Ditolak
$X_2$		0,384	9,882	000	0,721	Ditolak
R		= 0,773				
Adj R square		= 0,588				
F Hitung		= 56,571				
Sig F		= 000				
n		= 79				

#### a. Analisis Korelasi Berganda

Korelasi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha secara bersama-sama dengan variabel terikat Kepuasan Anggota.

Berdasarkan analisis pada Tabel 13 dapat dijelaskan bahwa hubungan dari masing-masing variabel bebas yaitu Konsep Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Kualitas Pelayanan Kelembagaan ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan Unit Usaha ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Anggota ( $Y$ ) menunjukkan hubungan yang kuat. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien korelasinya sebesar 0,773. Angka tersebut berada dalam interval koefisien 0,60 – 0,799. (Menurut Sugiyono 2004: 183 dalam Bab III hal 29).

### **b. Analisis Regresi Linier Berganda**

Pengujian hipotesa seluruh variabel yang diteliti digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh antara beberapa variabel bebas secara bersama-sama dengan salah satu variabel terikat, pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05. Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas dan variabel terikat digunakan uji regresi linier berganda pada Tabel 13.

Determinasi yang ditunjukkan oleh hipotesis yang menyatakan besarnya Adjusted R Square sebesar 0,588 atau 58,8%. Artinya bahwa Variabel Kepuasan Anggota (Y) dipengaruhi sebesar 58,8% sedangkan sisanya 41,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dari Tabel 13 dapat diketahui bahwa Variabel Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 56,571 dengan probabilitas 0,000 atau probabilitas F hitung  $< 0,05$  ( $P < 0,05$ ) yang artinya bahwa secara bersama-sama Variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan (X1), Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y).

### **c. Analisis Regresi Parsial**

Analisis data ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga hipotesis kedua dapat terjawab kebenarannya melalui uji t ini. Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui variabel mana yang dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Anggota (Y) dapat dilihat melalui hasil pengujian antara variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan (X1) dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) terhadap Kepuasan Anggota (Y), yang mempunyai nilai t hitung atau koefisien beta yang paling besar. Secara parsial pengujiannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan (X1) terhadap Kepuasan Anggota (Y). Hasil perhitungan yang ditampilkan tabel menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan (X1) mempunyai pengaruh positif atau signifikan terhadap Keputusan Anggota (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dengan kata lain  $H_0$  di tolak. Artinya secara parsial variabel bebas Kualitas Pelayanan Kelembagaan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Variabel Kepuasan Anggota (Y). Nilai koefisien regresi sebesar 0,283 serta nilai t-hitung sebesar 3,060 menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan Kelembagaan mempengaruhi Kepuasan Anggota.
- b. Variabel Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) terhadap Kepuasan Anggota (Y). Hasil perhitungan yang ditampilkan Tabel 13 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikansi terhadap Kepuasan Anggota (Y) pada tingkat signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dengan kata lain bahwa  $H_0$  di tolak. Artinya secara parsial variabel bebas Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y). Nilai koefisien regresi sebesar 0,384 serta nilai t-hitung sebesar 9,882 menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Usaha akan mempengaruhi Kepuasan Anggota.

Untuk mengetahui variabel bebas manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan dari dua variabel yang diteliti dapat dilihat pada hasil pengujian secara bersama-sama antara variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) terhadap Kepuasan Anggota (Y), yaitu variabel dengan nilai t-hitung paling besar. Berdasarkan pada tabel 13 dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Anggota (Y) dengan nilai t-hitung sebesar 9,882 pada probabilitas paling rendah yaitu sebesar 0,000.

#### 4. Pembahasan

Dengan berdasar pada analisis empiris di atas, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Unit Usaha mempunyai pengaruh yang cukup berarti terhadap Kepuasan Anggota pada KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Kecamatan Bungkal Ponorogo.

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan hubungan antara tujuan penelitian dengan hasil penelitian. Pada halaman sebelumnya telah dijelaskan bahwa tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha terhadap Kepuasan Anggota.

##### a. Kualitas Pelayanan Kelembagaan

Berdasarkan hasil perhitungan regresi diperoleh koefisien regresi yang positif antara Kualitas Pelayanan Kelembagaan terhadap Kepuasan Anggota. Uji t menunjukkan bahwa probabilitas t-hitung lebih kecil 0,05 hal ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Kelembagaan mempunyai pengaruh yang berarti terhadap Kepuasan Anggota. Koefisien regresi sebesar 0,283 menunjukkan pengaruh Kualitas Pelayanan Kelembagaan yang meliputi penyuluhan tentang perkoperasian kepada anggota, pelaksanaan RAT, penyusunan rencana kerja anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pemberian kesempatan pelatihan perkoperasian untuk meningkatkan Kepuasan Anggota.

Di bidang pelatihan pelayanan yang dilakukan koperasi adalah melakukan kegiatan penataran, penyuluhan kepada anggota tentang perkoperasian. Hal tersebut dimaksudkan agar anggota lebih mengetahui tentang perkoperasian dan akan meningkatkan kesadaran dalam berkoperasi, serta tahu akan hak dan kewajibannya. Sehingga anggota tidak hanya menuntut saja tetapi juga melaksanakan hal-hal yang sudah menjadi kewajibannya. Selain itu pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan atau RAT yang bertujuan untuk memberikan laporan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas dalam pelaksanaan fungsi tahun kerja sebelumnya.

Sesuai dengan fungsinya bahwa KPRI “MUKTI” sebagai pusat pelayanan berbagai kegiatan perekonomian pegawai makan dalam melaksanakannya harus mementingkan pelayanan kepada anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya daripada sekedar mencari keuntungan. Dalam hal ini KPRI “MUKTI” telah memberikan Kualitas Pelayanan Kelembagaan yang cukup baik kepada para anggotanya.

#### **b. Kualitas Pelayanan Unit Usaha**

Berdasarkan hasil perhitungan regresi diperoleh nilai koefisien regresi yang positif antara Kualitas Pelayanan Unit Usaha terhadap Keputusan Anggota. Uji t menunjukkan bahwa probabilitas t-hitung lebih kecil 0,05, hal ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Unit Usaha mempunyai pengaruh yang berarti terhadap Kepuasan Anggota. Koefisien regresi sebesar 0,384 menunjukkan pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Usaha yang meliputi pemberian pinjaman uang, besarnya bunga yang kompetitif (bersaing), realisasi kredit atau permohonan kredit yang bisa lebih cepat, koperasi berusaha merealisasikan pencairan dana sebesar yang diajukan, masa atau jangka waktu pengembalian kredit yang tidak terlalu membebani anggota dan penyediaan bahan bakar minyak dengan standar kualitas yang memadai untuk memenuhi kepuasan anggota.

Pelayanan simpan pinjam ini sangat sesuai dengan penghasilan para anggota yang relatif sedang atau kecil. Berdasarkan pengamatan dan sejarah perkoperasian, dapat dibuktikan bahwa usaha simpan pinjam merupakan kegiatan usaha yang paling tua di bidang perekonomian. Pada waktu sekarang pun kalau kita amati hampir tidak ada orang yang tidak tersentuh kegiatan simpan pinjam.

Simpan pinjam merupakan bidang usaha yang peluangnya selalu ada sejalan dengan pertumbuhan perekonomian dan pertumbuhan kegiatan usaha lainnya. Dengan pelayanan yang ada di unit simpan pinjam, maka dapat diperoleh beberapa manfaat antara lain dapat memenuhi kebutuhan anggota koperasi dan merupakan tulang punggung kegiatan usaha lainnya karena keterkaitan yang saling mendukung mempunyai dampak kooperatif yang tinggi dan dapat memperoleh laba.



Dalam hal memenuhi kebutuhan anggota sebagai misal yaitu untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang mendesak. Selain itu pinjaman yang diperoleh oleh anggota dari koperasi juga dapat digunakan untuk membantu mereka memulai suatu usaha sampingan.

Untuk simpanan koperasi membuka simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela. Dengan simpanan yang ada para anggota dapat memanfaatkannya dan jika sewaktu-waktu mereka membutuhkan biaya mereka dapat mengambilnya. Untuk meminjam pada koperasi anggota harus amprah terlebih dahulu, kemudian pengurus mengatur besar kecilnya pinjaman kepada anggota dan mempertimbangkan kemampuan koperasi untuk memberikan pinjaman serta kemampuan anggota untuk mengangsur kembali hutangnya. Hal tersebut dimaksudkan agar anggota tidak keberatan untuk membayar angsuran hutangnya, yang dibayar melalui potongan gaji sehingga anggota tidak merasa gajinya habis terpotong untuk membayar angsuran di koperasi. Dengan adanya hal tersebut maka dapat tercipta keterbukaan antara anggota dan pengurus koperasi sehingga tercipta kepuasan anggota.

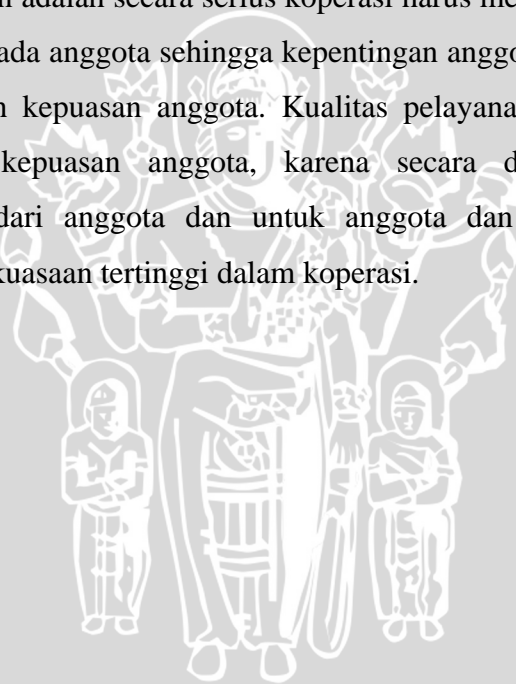
### **c. Kepuasan Anggota**

Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelayanan koperasi yang optimal maka dapat meningkatkan kepuasan anggota, sebab faktor kepuasan anggota ini menjadi salah satu tolak ukur yang utama. Upaya untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi dapat dilakukan melalui perbaikan kualitas pelayanan kepada anggota yang dalam penelitian ini khususnya Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha. Apabila koperasi gagal membangun kualitas pelayanan yang baik kepada para anggota koperasi, maka koperasi akan mengalami penurunan jumlah anggota dengan tidak adanya kepuasan yang diinginkan oleh para anggota koperasi tersebut.

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa masalah Kualitas Pelayanan Koperasi dan Kepuasan Anggota adalah suatu mata rantai yang tidak dapat dibangun secara terpisah. Kedua harus dibangun melalui pendekatan yang melibatkan pengurus, karyawan, dan yang

paling penting masukan dari anggota koperasi. Dengan demikian anggota sangatlah penting diperhatikan kepentingannya sehingga tercapailah tujuan awal koperasi yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Maka sudah menjadi kewajiban bagi pengurus dan karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota. Selain itu pada hakekatnya pengurus koperasi adalah merupakan anggota koperasi karena pengurus dipilih dari anggota.

Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada anggota untuk meningkatkan kesejahteraan anggota sama dengan meningkatkan kesejahteraan dirinya sendiri. Dengan demikian kesimpulan secara keseluruhan dari penelitian ini bagi koperasi khususnya untuk jangka waktu ke depan adalah secara serius koperasi harus memperbaiki kualitas pelayanan kepada anggota sehingga kepentingan anggota dapat terpenuhi dan terciptalah kepuasan anggota. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan anggota, karena secara demokratis bahwa koperasi itu dari anggota dan untuk anggota dan anggotalah yang memegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

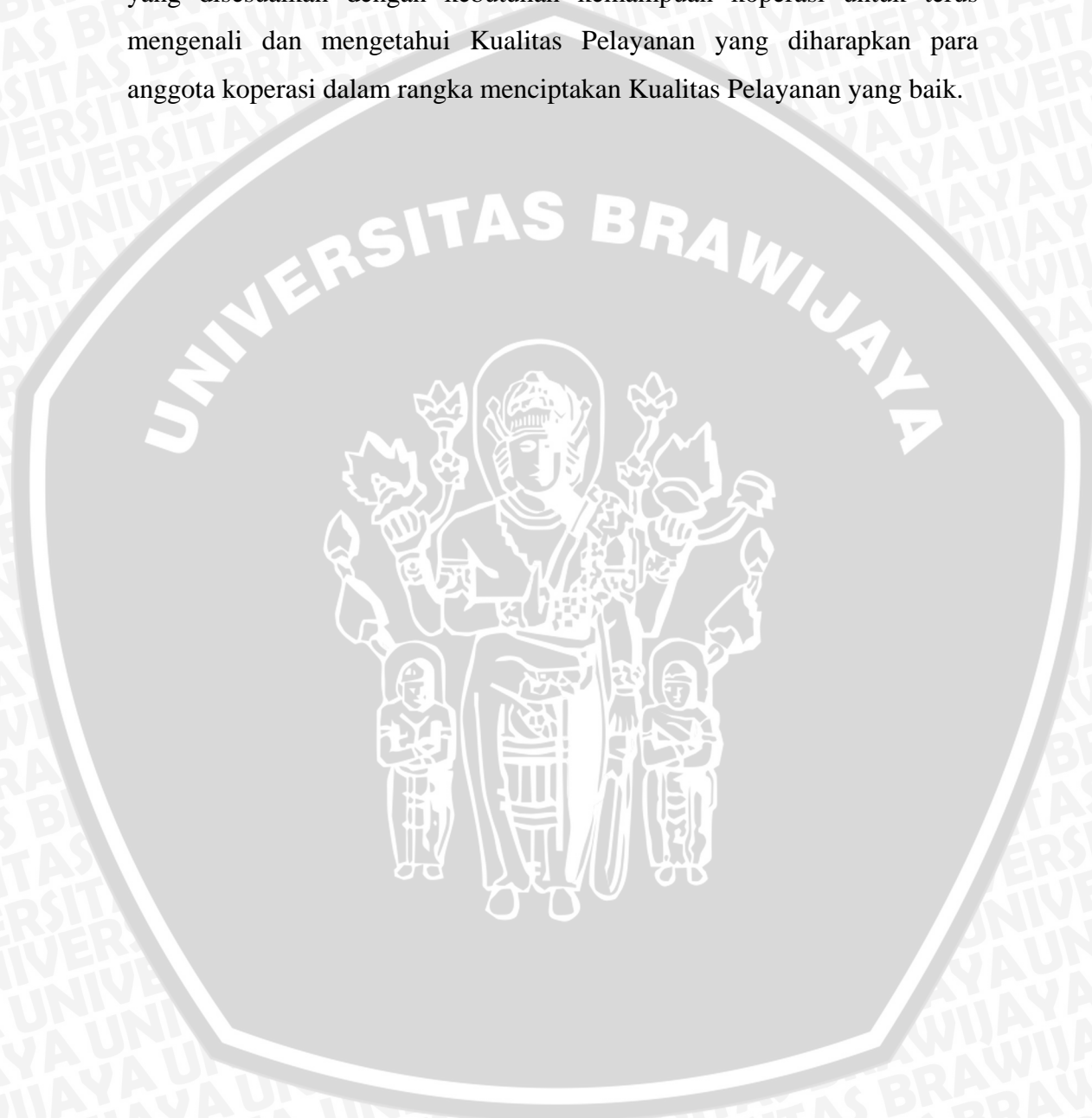
Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap Kepuasan Anggota KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Kecamatan Bungkal Ponorogo, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda dari masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan Kelembagaan (XI) dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) terhadap Kepuasan Anggota (Y) hasilnya menunjukkan adanya korelasi berganda (*Multiple R*) sebesar 0,773. Angka ini menunjukkan kuatnya hubungan antara seluruh variabel bebas dan variabel terikat. Angka tersebut berada dalam interval koefisien 0,60-0,799 yang berarti hubungan antara variabel bebas terikat adalah kuat.
2. Kualitas Pelayanan kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Kecamatan Bungkal Ponorogo. Hal ini didukung dengan hasil perhitungan regresi F hitung sebesar 56,571 dengan Sig F = 0,000 (Sig F = <0,05) menunjukkan bahwa persamaan regresi yang didapat secara statistik terbukti mampu menjelaskan Kepuasan Anggota.
3. Nilai Koefisien determinasi sebesar 0,588 dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha mampu menjelaskan pengaruh dari variabel terikat Kepuasan Anggota yaitu sebesar 58,8% sedangkan sisanya 41,2 % dijelaskan oleh variabel lain yang dimasukkan ke dalam model persamaan.
4. Berdasarkan pengujian secara parsial sebuah variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap anggota jika hasil Uji t memiliki nilai signifikan  $t < 0,05$ . Koefisien regresi pada Kualitas Pelayanan Kelembagaan (XI) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota. Koefisien regresi pada Kualitas Pelayanan Unit Usaha (X2) sebesar 0,384 dengan Sig t = 0,000 (Sig t < 0,05) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Unit Usaha mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y).

## B. Saran

1. Dengan diketahui adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan yang dimiliki antara lain Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha terhadap Kepuasan Anggota koperasi KPRI “MUKTI” Kantor Cabang Dinas Pendidikan Nasional Kecamatan Bungkal Ponorogo, maka diperlukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam koperasi agar mengalami perkembangan yang semakin baik. Oleh karena itu perlu untuk terus memberikan motivasi kepada para pengurus dan karyawan yang berhubungan langsung dengan anggota dalam memberikan pelayanan agar memiliki semangat yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Dan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para anggota sehingga terciptalah kepuasan anggota.
2. Mengacu pada hasil penelitian dimana Kualitas Pelayanan yang meliputi Kualitas Pelayanan Kelembagaan dan Kualitas Pelayanan Unit Usaha sangat berpengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Anggota untuk mencapai tujuan koperasi. Hal ini dapat dijadikan konsep dan acuan koperasi untuk menciptakan suatu kondisi yang dinamis antara anggota dan koperasi dalam mencapai seluruh tujuan yang telah ditetapkan. Dalam bidang kualitas pelayanan kelembagaan koperasi yang mengikuti pembinaan, pengurusan koperasi melalui penataran-penataran belum merata, terutama pada karyawannya. Untuk itu koperasi perlu mengupayakan adanya pemerataan pembinaan kepengurusan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan. Sehingga selain kemampuan dan wawasan umum karyawan dalam pemberian pelayanan kepada anggota dapat meningkat, koperasi juga mempunyai sumber daya manusia yang handal dan berkualitas di bidangnya. Oleh karena itu susunan pengurus koperasi ini sebaiknya diserahkan dan dipegang oleh orang-orang yang mampu sesuai dengan bidangnya. Sehingga usaha-usaha atau upaya-upaya yang mereka lakukan dalam mengurus dan mengelola kegiatan koperasi akan maksimal. Dengan adanya Kualitas Pelayanan yang baik dapat menciptakan Kepuasan Anggota sehingga tercapailah kesejahteraan anggota.

3. Hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya, sehingga dimasa yang akan datang peneliti lain dapat melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan pada koperasi lainnya. Selanjutnya perlu dilakukan penelitian secara rutin dengan waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan kemampuan koperasi untuk terus mengenali dan mengetahui Kualitas Pelayanan yang diharapkan para anggota koperasi dalam rangka menciptakan Kualitas Pelayanan yang baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri. S, 1993, *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Baswir, Revrisond, 2000, *Koperasi Indonesia*, Yogyakarta, BPFE.
- Koermen, 2001, *Perkoperasian Praktis: DEKOPIN Kabupaten Ponorogo*
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Hendra Teguh. SE, Ak dan Ronny A. Rusli SE, Ak, Jilid I, Jakarta : Prenhallindo.
- Hendar & Kusnadi, 2005. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hendrojogi. 2002. *Koperasi Asas-Asas Teori dan Praktek*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Nazir, Moh., 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia.
- Rakhmat, Zalahidin, 1998, *Metode Penelitian Komperatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*, Alih Bahasa Hj. Sri Djमितka, SE, M.Si, Jakarta: Salemba Empat
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006, *Metodologi Penelitian Survey*, Jakarta : LP3S.
- Sitio, Arifin, dan Halomoan Tamba, 2001, *Koperasi Teori dan Praktek*, Surabaya : Erlangga.
- Sudjana, 1996, *Metode Stastistika*, Bandung: Tarsito
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 1995, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Widiyanti, N dan Sunindhia, 1992, *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.