SISTEM TANGGUNG RENTENG DALAM HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN ANGGOTA

(Survey pada anggota Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Oleh:

GARNIS ANGGI SAKTIANI
0410323064-32

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

2008

Abstraksi

Garnis Anggi Saktiani, 2008, **Sistem Tanggung Renteng dalam Hubungannya dengan Kepuasan Anggota (Survey pada anggota kelompok Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang)**, Zainul Arifin dan Srikandi Kumadji, FIA UNIBRAW

Koperasi merupakan badan usaha yang berperan untuk mencapai kemakmuran masyarakat yang adil dan merata di mana koperasi memegang peranan yang utama dalam struktur perekonomian masyarakat. Koperasi saat ini selain dituntut untuk mensejahterakan anggota juga harus berkinerja yang optimal dan memberikan pelayanan yang sebaik–baiknya untuk kepuasan anggotanya. Salah satu keunikan dari Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang adalah memakai suatu sistem yang bernama Sistem Tanggung Renteng. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan sistem tanggung renteng dengan kepuasan anggota.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei bersifat *explanatory research.* Obyek penelitian dilakukan di koperasi Wanita Serba Usaha "Setia Budi Wanita" Malang. Dalam Sistem Tanggung Renteng terdapat nilai – nilai tanggung renteng yang dihasilkan yang mana nantinya akan menghasilkan kinerja koperasi dan kepuasan anggota. Dalam penelitian ini rumusan masalah yang dibentuk adalah (1) Bagaimana pelaksanaan sistem tanggung renteng pada Koperasi Wanita Serba Usaha "Setia Budi Wanita" Malang (2) Apakah sistem tanggung renteng dapat mempengaruhi kepuasan anggota (3) Bagaimana hubungan peranan sistem tanggung renteng dalam mewujudkan kepuasan anggota.

Hasil penelitian menunjukkan pada prinsipnya pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng mengurangi masalah pembayaran secara drastis. Dalam penelitian ini perhitungan-perhitungan statistik yang digunakan adalah (1) Analysis cluster merupakan analisis yang berkenaan dengan obyek-obyek yang memiliki kemiripan. Analysis cluster juga dilakukan untuk mengelompokkan obyek-obyek.(2) analisis regresi sederhana dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows.* (3) analisis korelasi untuk mengetahui hubungan Sistem Tanggung Renteng dengan kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem tanggung renteng yang telah dijalankan oleh Koperasi Wanita Serba Usaha "Setia Budi Wanita" Malang berhasil, hal ini dibuktikan bahwa anggota koperasi memiliki cara pandang yang sama terhadap sistem tanggung renteng. Selain itu Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan anggota. Sistem tanggung renteng juga bertujuan untuk mengamankan asset koperasi. Oleh karena itu , hendaknya Koperasi Wanita Serba Usaha "Setia Budi Wanita" Malang mempertahankan sistem tanggung renteng dan memperhatikan dan membudayakan musyawarah dan keterbukaan antar anggota supaya kepuasan anggota dapat lebih meningkat seiring dengan peningkatan kepercayaan antar anggota akibat dari kualitas interaksi antar anggota itu sendiri.

Kata Kunci : Sistem Tanggung Renteng, Kepuasan anggota, Cluster Analysis

SUMMARY

Garnis Anggi Saktiani, 2008. **Severally Liable System in Regard to Member Satisfaction (Survey on Group Member of "Setia Budi Wanita" Multi-Business Women Cooperation of Malang),** Zainul Arifin and Srikandi Kumadji, FIA UNIBRAW.

Cooperation is a corporation with a role to reach a fair and apportionment society's prosperity, where cooperation is hold the main role in society economy structure. Presently, cooperation is not only required to prosper its member, but it must also have optimal performance and must give well services for its members' satisfaction. One of the uniqueness "Setia Budi Wanita" multi-service women cooperation of Malang is the application of severally liable system. Therefore, the purpose of this research is to know the relation of severally liable system with members' satisfaction.

Type of this research is survey research with explanatory research quality. The research object is "Setia Budi Wanita" multi-service women cooperation of Malang. In the severally liable system, there are produced severally liable values, where it later will result cooperation performance and members' satisfaction. The formed research problems are (1) how the establishment of severally liable system in "Setia Budi Wanita" multi-service women cooperation of Malang is, (2) do the severally liable system can influence members' satisfaction, and (3) how the relation of severally liable system role in creating members' satisfaction.

The research result shows that the establishment of severally liable system principally reducing payment problems drastically. The statistical calculations used in this research are (1) cluster analysis, represents analysis in regard to the similar object. It is also used for classifying objects. (2) regression analysis, that is aided by SPSS for windows computer software. (3) Correlation analysis, to know the relation of severally liable system with members' satisfaction.

Based on the research result above, it can be concluded that severally liable system has been established by "Setia Budi Wanita" multi-service women cooperation of Malang. It is proven by the cooperation members, who have similar state of mind on the system. Besides, the establishment of this system can give positive impact on members' satisfaction. This system is also having purpose to safe cooperation assets. Therefore, it would be better if "Setia Budi Wanita" multi-service women cooperation of Malang maintains severally liable system and pays attention to- and civilizes discussion and openness inter-members in order to make rise members' satisfaction along with the rise of inter-members' believe as the result of interaction quality of inter-member.

Keywords: severally liable system, members' satisfaction, cluster analysis.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah sampailah akhirnya penantian studi penulis dalam mencapai tujuan derajat pada Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Penyusunan skripsi yang berjudul **" Sistem Tanggung Renteng dalam Hubungannya dengan Kepuasan Anggota " ,** dilakukan pada Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, kendala bukan menjadi hal yang sangat berarti bagi penulis, karena berkat doa, dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suhadak M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Kusdi Rahardjo DEA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Drs. R. Rustam Hidayat, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Zainul Arifin, MS selaku dosen Pembimbing yang penuh keikhlasan memberikan bimbingan, pengarahan dan pola berpikir kepada penulis.
5. Ibu. Dr. Srikandi Kumadji, MS selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua, Papa dan Mama serta adikku tercinta, terimakasih atas apa yang di berikan selama ini, doa, harapan, pengertian, dukungan dan kasih sayangnya.
7. Pengurus dan Karyawan Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang yang telah memberikan bantuan, informasi serta data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah berkenan memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan, dan pengalaman yang sangat bermanfaat.
9. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
10. Sahabat – sahabat FIA yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan khususnya bidang pemasaran, dan kiranya Allah SWT selalu memberikan rahmat dan Hidayah – Nya kepada kita semua. Amin

Malang, 8 Agustus 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Hal

Abstraksi……i

Summary……ii

Kata Pengantar ……iii

Daftar Isi……...v

Daftar Tabel……..ix

Daftar Gambar……x

Daftar Lampiran……xi

BAB I PENDAHULUAN …… 1

A. Latar Belakang …… 1

B. Rumusan Masalah …… 3

C. Tujuan Penelitian …… 4

D. Kontribusi Penelitian…… 4

E. Sistematika Penelitian…… 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA …… 6

A. Koperasi …… 6

1. Pengertian Koperasi …… 6
2. Sejarah Koperasi …… 7
3. Fungsi dan peran koperasi di Indonesia …… 8
4. Tujuan koperasi …… 9
5. Landasan koperasi Indonesia …… 9
6. Asas koperasi …… 10
7. Prinsip koperasi …… 10
8. Bentuk koperasi Indonesia …… 10
9. Jenis koperasi …… 11

B. Sistem Tanggung Renteng …… 14

1. Pengertian Sistem Tanggung Renteng …… 14
2. Sejarah Sistem Tanggung Renteng …… 15
3. Tata Nilai Dasar Sistem Tanggung Renteng …… 16
4. Mekanisme dasar sistem kelompok tanggung renteng

dalam aplikasi 17
5. Pelaksanaan Sistem tanggung Renteng (STR) 17
C. Kepuasan Anggota 18
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 18
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 20
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 20
4. Mengukur Kepuasan Pelanggan 21
5. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan 21
6. Harapan Pelanggan 22
7. Persepsi Pelanggan 22
D. Model Konsep dan Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN 25
A. Jenis Penelitian 25
B. Konsep dan Variabel 25
C. Populasi, sampel dan skala pengukuran 29
D. Pengumpulan Data 30
E. Teknik Pengumpulan Data 31
F. Instrumen Penelitian 32
G. Pengujian Instrumen Penelitian 32
H. Metode Analisis Data 34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40
A. Gambaran Umum Perusahaan 40
1. Berdirinya Kopwan SU “Setia Budi Wanita” Malang 40
2. Lokasi Kopwan SU “ Setia Budi Wanita “ Malang 42
3. Legalitas Lembaga 43
4. Tujuan, Fungsi dan Peran Koperasi SU
“ Setia Budi Wanita “ Malang 43
5. Prinsip – Prinsip Kopwan SU
“ Setia Budi Wanita “ Malang 44

6. Struktur Organisasi Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang 44
7. Keanggotaan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang 54
8. Permodalan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang 56
9. Struktur Permodalan Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang Tahun 2002 – 2007 58
10. Ketenagakerjaan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang 59
11. Prosedur Pelayanan Simpanan dan Pinjaman Anggota Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang 60

B. Sistem Kelompok dan Tanggung Renteng Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang 61

1. Langkah – Langkah Pelaksanaan Sistem Kelompok Tanggung Renteng Pada Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang. 62
2. Sistem Kelompok dan Tanggung Renteng 62
3. Prinsip-Prinsip Sistem Kelompok Tanggung Renteng 64
4. Manfaat Tanggung Renteng 64
5. Hasil Proses Tanggung Renteng Oleh Kopwan SU " Setia Budi Wanita" 65
6. Efek yang ditimbulkan oleh sistem kelompok tanggung renteng 65

C. Deskripsi Responden 68
D. Distribusi Indikator Penelitian 70
E. Analisis Hasil Penelitian 84

1. Pelaksanaan Sistem tanggung Renteng dalam Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang 84
2. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng 87
3. Hubungan Peranan Sistem Tanggung Renteng (STR) dalam mewujudkan Kepuasaan Anggota. 88

F. Pembahasan 90
BAB V. PENUTUP 92
A. Kesimpulan 92
B. Saran-Saran 92

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1 Konsep , variabel, indikator dan item 27
Tabel 2 Rekapitulasi uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian 33
Tabel 3 Perkembangan anggota Kopwan SU" Setia Budi Wanita" Malang tahun 2004-2008 56
Tabel 4 Struktur permodalan tahun 2007-2007 Pada Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang..... 58
Tabel 5 Jenjang pendidikan karyawan pada Kopwan SU" Setia Budi Wanita" Malang tahun 2007..... 59
Tabel 6 Jumlah tenaga kerja pada Kopwan SU" Setia Budi Wanita Malang tahun 2007..... 59
Tabel 7 Usia responden 68
Tabel 8 Lama menjadi anggota responden 69
Tabel 9 Berdasarkan pendidikan responden 69
Tabel 10 Berdasarkan pendapatan responden 70
Tabel 11 Indikator kebersamaan 71
Tabel 12 Indikator keterbukaan 73
Tabel 13 Indikator saling percaya 75
Tabel 14 Indikator musyawarah 77
Tabel 15 Indikator disiplin 78
Tabel 16 Indikator tanggung jawab 80
Tabel 17 Indikator hubungan perusahaan dengan anggota 81
Tabel 18 Indikator pelayanan terbaik kepada anggota 82
Tabel 19 Indikator pelayanan tambahan kepada anggota 83
Tabel 20 Indikator pelayanan keluhan yang efektif 84
Tabel 21 Aglomerasi 85
Tabel 22 Cluster membership 86
Tabel 23 Rekapitulasi analisis regresi sederhana 87
Tabel 24 Korelasi antar indikator sistem tanggung renteng dan variabel sistem tanggung renteng dengan kepuasan anggota 89

DAFTAR GAMBAR

		Hal
1	Konsep kepuasan pelanggan	19
2	Bagan model konsep	23
3	Bagan model hipotesis	23
4	Metode Pengklasteran	35
5	Perkembangan Kopwan SU" Setia Budi Wanita" Malang tahun 1954-2007	42
6	Bagan Struktur Organisasi Kopwan SU" Setia Budi Wanita" Malang	45

DAFTAR LAMPIRAN

		Hal.
1	Kuesioner	94
2	Matrix data	99
3	Uji Realibility	101
4	Frecuency Table	110
5	Analisis Cluster	116
6	Analisis Regresi Sederhana	120
7	Analisis Korelasi	124
8	Pedoman Wawancara	125

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan azas kekeluargaan, Koperasi juga berperan untuk mencapai kemakmuran masyarakat yang adil dan merata, di mana koperasi memegang peranan yang utama dalam struktur perekonomian masyarakat. Melihat kenyataan itu maka keberadaan koperasi sangat membantu dalam peminjaman modal kepada masyarakat.

Saat ini banyak sekali koperasi yang bermunculan di Indonesia. Koperasi Wanita Serba Usaha "Setia Budi Wanita" Malang merupakan salah satu koperasi di Malang- Jawa Timur yang mampu mensejahterakan anggotanya melalui program kinerjanya yaitu pelayanan dua unit usaha antara lain, Waserda, dan Simpan Pinjam serta sebuah sistem yang unik dan patut diperhitungkan yaitu **Sistem Tanggung Renteng** yang mampu meningkatkan pendapatan masyarakat kecil melalui pemberian pinjaman modal usaha dengan persyaratan relatif ringan. Sistem tanggung renteng saat ini mulai banyak diperbincangkan oleh pakar - pakar pekonomian hingga kalangan masyarakat kecil, sehingga saat ini sistem tanggung renteng ini diadopsi oleh negara lain Bangladesh.

Sistem Tanggung Renteng adalah suatu sistem yang memuat tanggung jawab bersama diantara anggota dalam satu kelompok, atas segala kewajiban anggota pada koperasinya dengan dasar keterbukaan dan saling mempercayai. Selain itu Sistem Tanggung Renteng diterapkan guna untuk mengamankan aset koperasi. Sistem Tanggung renteng merupakan sebuah upaya yang sejak semula dibangun untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan mendesak dari masyarakat kelas bawah. khususnya menjawab persoalan-persoalan yang dihadapi perempuan, terutama kebutuhan-kebutuhan yang berkaitan dengan kredit murah dan memberdayakan. Dalam sistem ini, kaum perempuan belajar bersama-sama di dalam kelompok-kelompok kecil, yang bernaung di dalam usaha bersama yang bernama koperasi. Berada dalam kelompok inilah mereka berlatih mengemukakan pendapat,

mengambil keputusan, dan mengambil tanggung jawab penting dalam aktivitas kemasyarakatan. Di dalam kelompok-kelompok ini perempuan secara bersama-sama menyatukan kekuatan untuk mengatasi hambatan-hambatan struktural yang menghambat kemajuan dirinya agar nantinya dapat mengatur perekonomian keluarga agar lebih baik. Sistem Tanggung Renteng sangat tepat untuk menghidupkan koperasi menyangkut kebersamaan pengelolaan dan pertemuan rutin anggota koperasi. Sistem ini terbukti meningkatkan aset dan mampu menekan kredit macet koperasi (Yoos S Aisyah Lutfi, *Jurnal Nasional*,2006). Hal ini juga di dukung oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) menekankan agar semua koperasi memaksimalkan sistem tanggung renteng. Untuk itu, penting sekali evaluasi dan tindak lanjut terhadap pelatihan sistem tanggung renteng yang sudah diperkenalkan pemerintah karena koperasi wanita tak akan berkembang jika tak ada evaluasi dan pengawasan terhadap sistem tanggung renteng.

Pada Pernyataan Standard Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 27 (Revisi 1998), disebutkan bahwa karateristik utama koperasi yang membedakan dengan badan usaha lain, yaitu anggota koperasi memiliki identitas ganda. Identitas ganda maksudnya anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi. Koperasi juga termasuk dalam pelayanan yang bergerak pada bidang jasa. Koperasi saat ini selain dituntut untuk mensejahterakan anggota juga harus berkinerja yang optimal dan memberikan pelayanan yang sebaik–baiknya untuk kepuasan anggotanya. Kinerja koperasi dapat dilihat dari kualitas pelayanan koperasi, jumlah anggota, volume usaha, dan aset koperasi. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik pada suatu koperasi, maka secara otomatis akan menambah jumlah anggota, volume usaha, dan aset Koperasi.

Kepuasan anggota merupakan perbandingan antara perkiraan atau keyakinan anggota tentang apa yang akan diterimanya (harapan) dengan karakteristik operasi pokok dari kinerja, untuk menghindari agar tidak terjadi perbedaan persepsi tentang apa yang diberikan oleh koperasi dengan apa yang dibutuhkan oleh anggota itu sendiri, maka manajemen koperasi perlu untuk mengidentifikasi apa yang dibutuhkan oleh anggotanya secara tepat. Kepuasan anggota menjadi salah satu istilah yang penting di mana konsekuensi yang dihadapi koperasi yang

mengabaikan kepuasan pelanggan adalah akan ditinggal oleh anggotanya, padahal dalam hal ini anggota merupakan aset utama koperasi. Bagaimanapun juga koperasi dibuat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan anggotanya sehingga berhasil tidaknya koperasi tergantung pada anggotanya. Di mana dalam koperasi anggota juga bisa dikatakan sebagai pelanggan. Oleh karena anggota adalah aset utama koperasi maka dari itu koperasi juga harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggotanya.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, Maka judul yang dipilih **Sistem Tanggung Renteng dalam Hubunganya dengan Kepuasan Anggota.**

B. Perumusan masalah

Pelanggan berharap untuk mendapatkan kepuasan. Sama halnya dengan koperasi, anggota dalam koperasi juga dapat dikatakan sebagai pelanggan.
Dalam Sistem Tanggung Renteng terdapat nilai – nilai tanggung renteng yang dihasilkan yang mana nantinya akan menghasilkan kinerja koperasi dan kepuasan anggota. Berdasarkan penjelasan diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng pada Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang?
2. Apakah Sistem Tanggung Renteng dapat mempengaruhi kepuasan anggota?
3. Bagaimana Hubungannya Peranan Sistem Tanggung Renteng koperasi dalam mewujudkan kepuasan anggota?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng pada Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng.
3. Untuk mengetahui peranan Sistem Tanggung Renteng di koperasi dalam mewujudkan kepuasan anggota.

D. Kontribusi Penelitian

1. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi koperasi dalam merencanakan, mendesain, menganalisis, mengukur, mengimplementasikan, dan mengoperasikan serta memelihara kinerja yang menguntungkan di masa kini dan di masa yang akan datang.
2. Hasil penelitian ini juga dapat membantu untuk mengetahui keinginan yang sebenarnya diharapkan anggota dan persepsi anggota atas Sistem tanggung Renteng yang diterapkan dan dijalankan oleh koperasi.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian di bidang yang sama.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang melatarbelakangi penulisan skripsi ini dan alasan pemilihan judul, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang teori-teori yang mendukung penyusunan. Teori tersebut berkaitan dengan pengaruh tingkat pelayanan koperasi melalui kinerja koperasi terhadap kepuasan anggota.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi jenis penelitian, konsep, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang hasil penelitian yang berisi gambaran umum obyek penelitian, penyajian data dan pengujian hipotesis serta pembahasan masalah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran yang dapat diberikan atas masalah yang ada.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Koperasi

1. Pengertian Koperasi

Koperasi berasal dari bahasa inggris, yaitu *co-operation* yang berarti bekerja sama. Koperasi mula - mula tumbuh sebagai gerakan spontan dari rakyat yang dilakukan secara bersama - sama. Gerakan koperasi lahir karena adanya keinginan rakyat dari rakyat untuk bersama - sama mengembangkan diri secara kualitas yang mengarah pada sektor ekonomi yang dilandasi oleh semangat dan azas kekeluargaan.

Menurut UU RI tentang Koperasi No.25 Tahun 1992 bagian 1 pasal 3, pengertian koperasi adalah : *" 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 azas kekeluargaan ".*

Berikut ini adalah beberapa pengertian Koperasi sebagai pegangan untuk mengenal Koperasi lebih jauh :

Menurut ILO *(* Internasional Labour Organization *) :*

" Koperasi adalah suatu perkumpulan orang, biasanya yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas, yang melalui suatu bentuk organisasi perusahaan yang diawasi secara demokratis, masing-masing memberikan sumbangan yang setara terhadap modal yang diperlukan, dan bersedia menanggung resiko serta menerima imbalan yangn sesuai dengan usaha yang mereka lakukan "

(Tamba,2001;16)

Menurut Hatta :

" Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong menolong. Semangat tolong menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan berdasarkan ' seorang buat semua dan semua buat seorang' " (Tamba,2001;17)

Menurut Hendrojogi : (1997;46)

" Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bergabung secara sukarela untuk menemuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya mereka yang sama melalui pemisahan yang dimiliki dan diawasi secara demokratis."

2. Sejarah Koperasi

a. Zaman Belanda

Sejarah Koperasi di Indonesia, khususnya koperasi simpan pinjam, mulai pada waktu penjajahan oleh Belanda. Konsep koperasi pertama kali diperkenalkan oleh Raden Ana Wiraatmaja, seorang Patih di Purwokerto dengan pendirian bank khusus untuk menolong para pegawai agar tidak terjerat oleh rentenir. Bank ini dinamakan Bank Penolongan dan Tabungan. Pada tahun 1915, ada UU Koperasi yang pertama, yaitu, *Verordenin op de Cooperative Vereenigingen*. Bisa dikatakan bahwa dengan pelaksanaan UU ini, pemerintah Belanda memang tidak secara ikhlas dan tulus akan mengembangkan dan memajukan koperasi di Indonesia. Jadi, bisa dilihat bahwa negara Indonesia masuk gerakan koperasi sebelum mencapai kemerdekaan.

b. Zaman Jepang

Dengan pendudukan Jepang pada tahun-tahun akhir Perang Dunia II, gerakan koperasi di Indonesia berubah secara drastis. Menurut Widiyanti dan Sunindhia, koperasi yang ada di Indonesia pada waktu itu "dihancurkan sama sekali" oleh Jepang. Pemerintah mengeluarkan UU RI no.23 tahun 1942 yang antara lain menentukan bahwa untuk mendirikan perkumpulan dan mengadakan rapat-rapat harus minta ijin terlebih dulu pada residen. Padahal, koperasi menjadi alat pemerintahan militer Jepang untuk mengadakan pengumpulan dan distribusi barang-barang, berdasarkan ketentuan dan kebutuhan perangnya di pasifik. Oleh karena ini, koperasi Indonesia hamper terpaksa mulai lagi dengan deklarasi kemerdekaan pada tahun 1945.

c. Zaman Awal Kemerdekaan

Indonesia mendeklarasikan kemerdekaannya pada tahun 1945. Padahal, ketentuan koperasi ditetapkan di Undang-Undang Dasar Republik Indonesia1945. Menurut pasal 33, perekonomian Indonesia disusun berdasarkan asas berikut:

1). Demokrasi ekonomi

2). Kekeluargaan

3). Kebersamaan

4). Individualisme ditolak

5). Keadilan sosial

Akan tetapi, dengan fenomena liberalisme yang ada di Indonesia pada waktu menjelang zaman orde baru, tidak ada jalan lancar untuk koperasi oleh karena gerakan politik yang makin lama makin kuat. Di antara tahun 1959 sampai 1965 ada banyak penyalahgunaan oleh pengelola di koperasi Indonesia. Kenyataannya, koperasi Indonesia makin lama makin kehilangan sifatnya sebagai koperasi yang sebenarnya. Bisa dikatakan bahwa koperasi dijadikan alat distribusi sebagai propaganda politik.

d. Zaman Orde Baru

Di bawah pemerintahan Presiden Suharto, koperasi Indonesia mengalami pembersihan untuk mengembalikan fungsi yang hakiki dari gerakan koperasi Indonesia, agar dapat berjalan sesuai dengan pasal 33 UUD RI Tahun 1945.

Sejak Orde Baru, gerakan koperasi di Indonesia makin lama makin besar, hal ini terbukti dengan banyaknya koperasi baru yang didirikan di seluruh daerah di Indonesia.

3. Fungsi dan Peran Koperasi di Indonesia

Sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 4 UU RI No. 25 / 1992 itu, fungsi dan peran Koperasi di Indonesia dalam garis besarnya adalah sebagai berikut :

a. Membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraaan ekonomi dan sosial mereka.
b. Turut serta secara aktif dalam pelatihan dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan Koperasi sebagai soko gurunya.
d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

4. Tujuan Koperasi

Dalam konteks Indonesia, Koperasi dapat ditemukan dalam pasal 3 UU RI No. 25 / 1992. Menurut pasal itu, tujuan Koperasi Indonesia adalah sebagai berikut :

> *Koperasi bertujuan memajukan anggota pada khusunya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945*

Berdasarkan bunyi pasal 3 UU RI No. 25 / 1992 itu, dapat disaksikan bahwa tujuan Koperasi Indonesia dalam garis besarnya meliputi tiga hal sebagai berikut :

a. Untuk Memajukan kesejahteraan anggotanya;
b. Untuk memajukan kesejahteraan masyarakat; dan
c. Turut serta membangun tatanan perekonomian

5. Landasan Koperasi Indonesia

Landasan Koperasi Indonesia adalah Pedoman dalam menentukan arah, tujuan, peran, serta kedudukan Koperasi terhadap pelaku – pelaku ekonomi lainnya. Sebagaimana dinyatakan dalam UU RI No.25 / 1992 tentang Pokok – Pokok Pengkoperasian, Koperasi di Indonesia mempunyai landasan sebagai berikut :

a. Landasan Idiil

   Sesuai dengan UU RI No. 25 / 1992, Landasan Idiil Koperasi Indonesia adalah Pancasila. Penempatan Pancasila sebagai landasan Koperasi Indonesia ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Pancasila adalah pandangan hidup dan Ideologi Bangsa Indonesia. Ia merupakan jiwa dan semangat Bangsa Indonesia dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, serta merupakan nilai – nilai luhur yang ingin diwujudkan oleh bangsa Indonesia dalam kehidupan sehari – harinya.

b. Landasan Strukturil

   UU RI No. 25 / 1992 menempatkan UUD RI 1945 sebagai landasan strukturil Koperasi Indonesia. UUD RI 1945 sebagaimana diketahui, merupakan aturan pokok organisasi negara republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

Dalam UUD RI 1945 terdapat berbagai ketentuan yang mengatur berbagai kehidupan bangsa Indonesia dalam bernegara. Sebagai salah satu bentuk organisasi ekonomi yang hidup di Indonesia, maka penempatan UUD RI 1945 sebagai landasan strukturil Koperasi Indonesia ini adalah sesuatu yang wajar karena didalam UUD RI 1945 kita menemukan mekanisme hubungan antar lembaga – lembaga negara, kedudukan, tugas dan wewenang masing – masing lembaga negara, serta ketentuan – ketentuan lain yang dipandang perlu keberadaannya sebagai pedoman dasar penyelenggaraan negara republik Indonesia.

6. Azas Koperasi

UU RI No. 25 Tahun 1992, Pasal 2, Menetapkan kekeluargaan sebagai azas Koperasi. Disatu pihak, Hal itu sejalan dengan penegasan ayat 1 pasal 33 UUD RI 1945 beserta penjelasannya.

7. Prinsip Koperasi

Menurut UU RI No. 25 Tahun 1992 Pasal 5 disebutkan prinsip koperasi, yaitu:

a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
b. Pengelolaan dilakukan secara demokratis
c. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota (andil anggota tersebut dalam koperasi)
d. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal
e. Kemandirian
f. Pendidikan perkoperasian
g. Kerjasama antar koperasi

8. Bentuk Koperasi Indonesia

Berdasarkan UU RI tentang koperasi pasal 15 No. 25 Tahun 1992, koperasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu koperasi primer dan koperasi sekunder.

a. Koperasi Primer adalah koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan orang-orang. Koperasi ini dibentuk beranggotakan sekurang - kurangnya 20 (dua puluh) orang.

b. Koperasi Sekunder adalah koperasi yang didirikan dengan beranggotakan beberapa koperasi primer.

Menurut pasal 15 & 16 UU RI tentang Koperasi No. 25 Tahun 1992 menyatakan bahwa terdapat empat tingkatan organisasi koperasi, yaitu :

a. Koperasi Primer

Koperasi yang dibentuk dengan beranggotakan sekurang – kurangnya 20 (dua puluh) orang yang telah memenuhi syarat keanggotaan sebagaimana yang telah ditentukan dalam UU.

b. Pusat Koperasi

Koperasi yang dibentuk dengan beranggotakan sekurang – kurangnya 5 (lima) koperasi primer yang berbadan hukum. Koperasi ini memiliki daerah kerja di daerah tingkat II (tingkat Kabupaten).

c. Gabungan Koperasi

Koperasi yang dibentuk dengan beranggotakan sekurang – kurangnya 3 (tiga) pusat koperasi yang berbadan hukum. Koperasi ini memiliki daerah kerja di daerah tingkat I (tingkat propinsi)

d. Induk Koperasi

Koperasi yang dibentuk dengan beranggotakan sekurang – kurangnya 3 (tiga) gabungan koperasi yang berbadan hukum. Koperasi ini memiliki daerah kerja di ibukota negara (nasional)

9. Jenis Koperasi

Menurut UU RI Koperasi pasal 16 No. 25 Tahun 1992 menyatakan bahwa jenis–jenis koperasi didasarkan pada persamaan kegiatan & kepentingan ekonomi anggotanya, dapat dibagi menjadi :

a. Berdasarkan atas Bidang Usaha , dibagi menjadi :

1). Koperasi Konsumsi

Koperasi Konsumsi adalah Koperasi yang berusaha dalam bidang penyediaan barang-barang konsumsi yang dibutuhkan oleh para anggotanya.

2). Koperasi Kredit atau Simpan Pinjam

Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam bidang pemupukan simpanan dari para anggotanya, untuk kemudian dipinjamkan kembali kepada para anggota yang memerlukan bantuan modal. Selain bertujuan untuk mendidik anggotanya agar bersikap hemat serta gemar menabung, Koperasi kredit biasanya juga bertujuan untuk membebaskan para anggotanya dari jeratan para rentenir.

3). Koperasi Produksi

Koperasi Produksi adalah Koperasi yang kegiatan utamanya melakukan pemproses barang baku menjadi barang jadi / barang setengah jadi. Tujuan utama Koperasi Produksi adalah untuk menyatukan kemampuan dan modal para anggotanya, guna menghasilkan barang-barang tertentu melalui suatu perusahaan yang mereka kelola dan miliki sendiri.

4). Koperasi Distribusi (pemasaran)

Koperasi Pemasaran adalah Koperasi yang dibentuk terutama untuk membantu para anggotanya dalam memasarkan barang-barang yang mereka hasilkan. Tujuan utama Koperasi Pemasaran adalah untuk menyederhanakan rantai tata niaga, dan mengurangi sampai sekecil mungkin keterlibatan pedagang perantara dalam memasarkan produk-produk yang mereka hasilkan.

b. Berdasarkan atas jenis anggota, dibagi menjadi :

1). Koperasi Pegawai Negeri (KPRI)
2). Koperasi Angkatan darat (Kapad)
3). Koperasi Angkatan Laut (Kopal)
4). Koperasi Angkatan Udara (Kopau)
5). Koperasi Angkatan Kepolisian (Koppol)
6). Koperasi Pensiunan Angkatan Darat
7). Koperasi Pensiunan (Koppen)
8). Koperasi Karyawan (Kopkar)
9). Koperasi Sekolah (Kopsek)
10). Koperasi Wanita (Kopwan)

c. Berdasarkan atas Jenis Komoditinya, dibagi menjadi :

1). Koperasi Pertambangan

Adalah Koperasi yang melakukan usaha dengan menggali atau memanfaatkan sumber-sumber alam secara langsung tanpa atau dengan sedikit mengubah bentuk dan sifat sumber - sumber alam tersebut. Termasuk dalam kelompok Koperasi ini adalah Koperasi yang melakukan usaha pendulangan emas dan pengumpul batu kali.

2). Koperasi Pertanian

Adalah koperasi yang bergerak dalam bidang pertanian. Kegiatan usahanya meliputi pengadaan perlengkapan dan kebutuhan pertanian, pemberian kredit lunak pada anggota, distribusi hasil – hasil pertanian, dan penyuluhan ilmu – ilmu pertanian terhadap anggota. Koperasi jenis ini biasanya beranggotakan para petani, buruh tani, serta mereka yang mempunyai sangkut paut secara langsung dengan usaha pertanian. Termasuk dalam kelompok Koperasi Pertanian adalah Koperasi Karet, Koperasi Tembakau, dan Koperasi Cengkeh.

3). Koperasi Peternakan

Adalah koperasi yang bergerak dalam bidang peternakan. Kegiatan usahanya meliputi pengadaan perlengkapan dan kebutuhan peternakan, pemberian kredit lunak pada anggota, distribusi hasil – hasil peternakan, dan penyuluhan ilmu – ilmu peternakan tarhadap anggota.

4). Koperasi Perikanan

Adalah koperasi yang bergerak dalam bidang perikanan. Kegiatan usahanya meliputi pengadaan perlengkapan dan kebutuhan perikanan, pemberian kredit lunak pada anggota, distribusi hasil – hasil perikanan, dan penyuluhan ilmu – ilmu perikanan terhadap anggota. Termasuk dalam kelompok ini adalah Koperasi Pengolahan susu, Koperasi Unggas, dll.

5). Koperasi Industri dan Kerajinan

Adalah Jenis Koperasi yang melakukan usahanya dalam bidang usaha produksi atau kerajinan tertentu. Kegiatan Koperasi jenis ini biasanya berkaitan dengan usaha pengadaan bahan baku, usaha pengolahan bahan baku itu menjadi barang jadi / setengah jadi, Usaha pemasaran hasil, atau

gabungan dari ketiga jenis usaha tersebut. Contoh Koperasi Industri atau Koperasi Kerajinan adalah : Koperasi Batik, Koperasi Tenun, dan Koperasi Kulit.

6). Koperasi Jasa – jasa

Koperasi Jasa – Jasa hampir sama dengan Koperasi industri. Bedanya adalah bahwa Koperasi Jasa merupakan Koperasi yang mengkhususkan usahanya dalam memproduksi dan memasarkan kegiatan jasa tertentu. Contoh Koperasi Jasa – Jasa adalah Koperasi Kredit, Koperasi Jasa angkutan, dan Koperasi Jasa Pemasaran.

d. Koperasi berdasarkan atas Daerah Kerja, dibagi menjadi :

1). Koperasi Primer

Adalah Koperasi yang beranggotakan orang – orang yang biasanya didirikan dalam lingkup kesatuan wilayah terkecil tertentu.

2). Koperasi Sekunder atau Pusat Koperasi

Adalah Koperasi yang beranggotakan koperasi – koperasi primer, yang biasanya didirikan sebagai pemusatan dari beberapa Koperasi Primer dalam suatu lingkup wilayah tertentu. Contoh Koperasi Sekunder yang ada di Indonesia adalah : Pusat Koperasi Unit Desa (Puskud), Pusat Koperasi Angakatan Darat (Puskopad), Pusat Koperasi Pegawai (PKP).

3). Koperasi Tertier atau Induk Koperasi

Adalah Koperasi yang beranggotakan koperasi – koperasi sekunder yang berkedudukan di Ibukota negara. Contoh Koperasi Tertier di Indonesia adalah : Induk Koperasi Pegawai (IKP), Induk Koperasi Karyawan (Inkopkar), Induk Koperasi angkatan darat (Inkopad).

B. Sistem Tanggung Renteng

1. Pengertian Sistem Tanggung Renteng

Tanggung Renteng sebagai sebuah sistem yang hadir dalam kehidupan masyarakat. Dalam kamus Bahasa Indonesia (2005) kata " Tanggung Renteng " yang dikenal juga kata " tanggung – menanggung " berasal dari kata Tanggung dan Renteng. Sedangkan Kata " Tanggung " berarti memikul, menjamin, menyatakan kesediaan untuk menepati janji. dan kata " Renteng " berarti

rangkaian. Tanggung Renteng adalah tanggung jawab bersama diantara anggota disatu kelompok atas segala kewajiban terhadap koperasi dengan dasar keterbukaan dan saling mempercayai (AD/ART Kopwan SU Setia Budi Wanita Malang 2007)

2. Sejarah Sistem Tanggung Renteng

Mursiah Zaafril adalah seorang wanita yang luar biasa. Beliau tidak berpendidikan tinggi, tapi dia sudah mencapai banyak hal selama hidupnya. Beliau ini merupakan kunci sejarah koperasi di kota Malang. Beliau sudah ikut mendirikan dan mengelola beberapa koperasi di Malang, dan sangat penting dalam perkembangan koperasi di Jawa Timur. Beliau punya ide untuk mendirikan koperasi yang bergantung kepada dan dipaham oleh masyarakat Indonesia sendiri. Ibu Zaafril keliling Jawa Timur dan melihat keadaan. Dia tahu bahwa sudah ada koperasi wanita, khususnya di Kediri dan Ponorogo, tetapi rupanya anggotanya hanya sedikit dan tidak ada perkembangan yang menonjol. Lagipula, Ibu Zaafril sadar tentang sistem arisan yang sudah ada. Arisan merupakan salah satu tradisi Indonesia yang sudah lama masuk kehidupan sehari-hari.

Arisan adalah suatu bentuk kerja sama tertentu yang didasari rasa kekeluargaan atau persaudaraan, yang mana para peserta pada waktu tertentu berkumpul di tempat tertentu yang diatur secara bergiliran, yang masing-masing menyerahkan sejumlah uang yang sama dan atas kesepakatan bersama diundi siapakah yang berhak mernarik sejumlah uang yang terkumpul tersubut. Maksud arisan adalah untuk mempererat rasa persaudaraan, menyimpan sejumlah uang tertentu dan yang ketiga untuk membiasakan hidup hemat dan berdisiplin.

Pada waktu itu, Ibu Mursiah Zaafril ingin memperluas koperasi yang sudah ada didasarkan tradisi arisan. Dari ini muncul ide, diciptakan namanya **Sistem Tanggung Renteng.** Ibu Zaafril sadar bahwa alasan kegagalan atau perkembangan statis koperasi simpan pinjam di Indonesia berasal dari masalah pembinaan. Oleh karena ini, Beliau tahu harus ada bertanggung jawab, jadi Beliau bekerja dengan keras, alhasil koperasi simpan pinjam di Indonesia mengalami perubahan yang luar biasa. Tujuan Ibu Mursiah Zaafril adalah untuk merubah manusia. Ibu Zaafril percaya bahwa kalau setiap orang masing-masing berubah, maka negara Indonesia akan merubah. Jadi Beliau ingin membuat koperasi untuk

membina manusia. Pada waktu kemerdekaan Indonesia sudah dijajah oleh Belanda selama ratusan tahun sehingga walaupun sudah merdeka, masih ada keperluan pembinaan. Oleh karena itu, Beliau ingin menciptakan koperasi-koperasi dengan sistem pembinaan, dan dia berhasil. Perjuangannya untuk negara mengalami banyak tantangan, seperti beliau bahkan harus masuk penjara oleh karena keterlibatannya dengan orang komunis. Beliau mencoba masuk orang komunis ke dalam koperasi, katanya, "tujuan saya untuk merubah mereka". Beliau ikut beberapa koperasi simpan pinjam di Jawa Timur, khususnya di daerah Malang dan oleh karena kemauan dan keinginan Ibu ini sistem koperasi simpan pinjam bisa berjalan lancar sampai hari ini dan pasti pada masa depan.

STR atau Sistem Tanggung Renteng dilahirkan di Koperasi Setia Budi Wanita oleh pendirinya Ibu Mursia Zaafril Ilyas. STR merupakan basis untuk prosedur pinjaman di kebanyakan koperasi simpan pinjam di Malang. STR dipakai sebagai jaminan sosial yang tercipta berdasarkan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat, yaitu, kebersamaan, tolong-menolong dan kepercayaan antar anggota masyarakat. Inilah sistem bergotong-royong dan kebersamaan, biar kalau ada kesulitan, kelompoknya kerja sama untuk meringankan. Kalau ada yang jahat, semua anggota lain di kelompok harus bertanggung jawab. Oleh karena ini, proses untuk menjadi anggota di koperasi simpan pinjam harus selektif dan anggota harus sudah kenal sama anggota baru.

3. Tata Nilai Dasar Sistem Tanggung Renteng

Serangkaian tata nilai dasar sistem tanggung renteng yang dikembangkan dalam kehidupan koperasi adalah sebagai berikut :

a. Kebersamaan
b. Keterbukaan
c. Saling Percaya
d. Musyawarah
e. Disiplin
f. Tanggung Jawab

(Sumber :AD/ART Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang, 2007)

5. Mekanisme dasar sistem kelompok tanggung renteng dalam aplikasi

Dalam aplikasi penerapan sistem tanggung renteng mempunyai mekanisme dasar diantaranya :

a. Sasaran Pembinaan
b. Fungsi komunikasi
c. Pertemuan Kelompok
d. Penerapan Peraturan
e. Aplikasi Pembinaan
f. Tatacara dan Tehnologi pembinaan

(Sumber : AD/ART Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang, 2007)

5. Pelaksanaan Sistem tanggung Renteng (STR)

"Sistem Tanggung Renteng adalah setiap anggota dikelompokkan sesuai dengan tempat tinggalnya dan setiap bulannya kolompok diharuskan mengadakan pertemuan rutin," (Ketua Umum Induk Koperasi Wanita (Inkopwan) Yoos S Aisyah Lutfi, *Jurnal Nasional*, Minggu (26/1/2007).

Sistem Tanggung Renteng ini, dilaksanakan sebagai berikut. Semua anggota yang ada di setiap kelompok harus bertanggung jawab kepada anggota masing-masing. Yang disampaikan di Rapat Triwulan Kopwan " Setia Budi Wanita " Malang, *"Kelompok Tanggung Renteng adalah suatu sistem yang berfungsi sebagai sarana pendewasaan manusia melalui interaksi antar manusia dalam kelompok menuju manusia berkwalitas."(AD/ART Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang)*

Pelaksanaan STR mengurangi masalah pembayaran secara drastis. Dengan STR, kalau ada anggota yang tidak membayar kewajibannya maka, seluruh anggota dalam kelompok itu menanggungnya jadi mau tidak mau, setiap anggota akan saling kontrol dan mengingatkan supaya tidak lalai dalam menemuhi kewajibannya. Setiap kelompok berkewajiban untuk mengembangkan nilai-nilai kebersamaan, kepercayaan, kepedulian, dan empati, baik dalam sisi kemanusiaan maupun kewajiban berupa finansial. Mekanisme tanggung renteng dapat digunakan sebagai alat untuk pemberdayaan anggota melalui pembinaan, serta dapat dipakai sebagai pengaman aset koperasi melalui bentuk saling menanggung pada segi finansial bila terjadi masalah. Selanjutnya, kelompok menyediakan

interaksi, saling tanggung rasa, saling menghargai dan menjaga diri harus ada disiplin dan kebersamaan dalam menemuhi kewajiban sebagai menerima kredit. Oleh karena ini, ada peningkatan harga diri, kesejahteraan masyarakat dan rasa tanggung jawab sosial. STR yang diciptakan oleh Ibu Mursia Zaafril Ilyas merupakan permulaan kredit yang berbeda untuk orang Indonesia dan hal ini masih merupakan inti kebanyakan koperasi simpan pinjam.

C. Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* (artinya, cukup, baik, memadai) dan *facto* (melakukan atau membuat) sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Menurut kotler (2000;136): " kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kotler (2000;546) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tingkatan dimana produk dirasakan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen terhadap pembelian tergantung pada kinerja produk aktual, sehingga sesuai dengan harapan pembeli. Konsumen memiliki berbagai macam tingkatan kepuasan. Jika keberadaan suatu produk berada dibawah harapan pembeli, maka pembeli tidak merasa puas. Jika sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas. Mowen (1995) dalam Tjiptono (2005;349) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*Acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

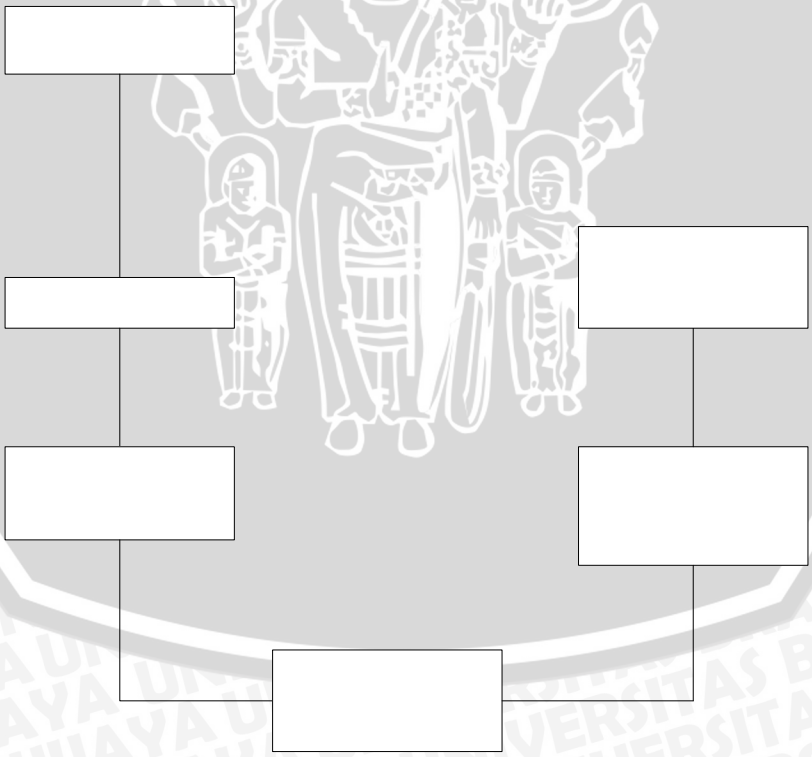
Dari beberapa uraian definisi mengenai kepuasan, maka secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen atau bahkan melebihinya. Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang ini, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang "*raja*" yang harus dilayani, namun hal itu bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada

pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumen tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Kepuasan konsumen berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatkan efisiensi dan produktifitas karyawan (Tjiptono,2005;348). Dari berbagai definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat dari skema bagan sebagai berikut

Gambar 1

Konsep Kepuasan Pelanggan



sumber: Tjiptono (2000;147)

Dari gambar 1 dapat diketahui bahwa tujuan perusahaan adalah menghasilkan produk dimana produk tersebut mempunyai nilai lebih bagi pelanggan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan akan menimbulkan harapan pelanggan terhadap produk, dan perusahaan berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan tersebut dengan cara membuat produk yang mempunyai nilai lebih bagi pelanggan sehingga dapat tercipta kepuasan pelanggan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak lain adalah hal-hal yang menjadi penentu nilai tambah bagi pelanggan. Penentu nilai tambah bagi pelanggan adalah meliputi jumlah nilai bagi pelanggan (nilai produk, nilai pelayanan, nilai personil, nilai citra) dan jumlah biaya pelanggan (biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, biaya pikiran). Setiap pelanggan selalu ingin mendapatkan suatu nilai tertinggi, dibatasi oleh biaya pencarian, pengetahuan yang terbatas, mobilitas dan penghasilannya. Pelanggan membentuk suatu harapan nilai dan kemudian bertindak atas dasar harapan nilai itu. Sesudahnya pelanggan akan mengetahui apakah penawaran benar-benar memenuhi harapan nilainya, sebab hal ini akan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2000: 34) dalam mengukur kepuasan pelanggan/konsumen ada 4 cara yang dapat dipakai yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran
   Perusahaan memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka melalui media berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Pelanggan
   Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan pada umumnya survei dilakukan melalui pos, e-mail, maupun wawancara langsung.

c. *Ghost Shopping*
   Perusahaan memperkerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.

d. *Lost Customer Analysis*
Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan jasa.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistim penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan harus dilakukan 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.

5. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing usaha harus berusaha keras memperbaiki segala sesuatu kekurangan perusahaan. Menurut Schnaars dalam Tjiptono (2000;40) Satu hal yang perlu diperhatikan dalam Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun Sumber daya manusianya.Mudie dan Cottam dalam Tjiptono (2000;160) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Untuk itu perlu diupayakan perbaikan dan penyempurnaan kepuasan yang dapat dirangkum dalam berbagai strategi. Strategi tersebut antara lain:

a. Strategi *Relationship Marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.

b. Strategi *Superior Customer Service*

Perusahaan berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaing. Dalam strategi ini dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

c. Strategi *Unconditional Guaratees (Extra Ordinary Guarantees)*

Perusahaan mengembangkan pelayanan tambahan terhadap layanan pokoknya, misalnya memberikan garansi tertentu atau memberikan pelayanan purna jual yang baik.

d. Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seseorang pelanggan yang puas.

6. Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentu kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standart atau acuan.

Menurut Olsen dan Dover dalam Tjiptono (2000;61), Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Terdapat tiga tipe harapan pelanggan (Tjiptono,2000;64) yaitu:

a. *Will Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan oleh pelanggan akan diterimanya berdasar atas informasi yang diterimanya.
b. *Should Expectation,*yaitu tingkat kinerja yang sudah sepantasnya diterima pelanggan.
c. *Ideal Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang sudah sepantasnya diterima pelanggan.

7. Persepsi Pelanggan

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh pelanggan. Oleh karena berbagai faktor, seperti subyektifitas pemberi jasa,

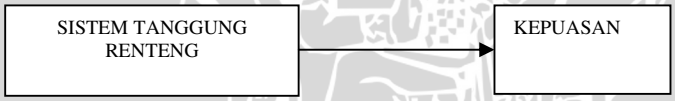
keadaan psikologis pelanggan maupun pemberi jasa, kondisi lingkungan eksternal, dan sebagainya tidak jarang memainkan perannya sendiri-sendiri, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh pelanggan.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2000;66), Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan akhirnya pada persepsi pelanggan. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa persepsi merupakan penilaian pelanggan secara keseluruhan atas aktivitas yang diberikan oleh penyedia jasa. Jadi, citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

D. Model Konsep dan Hipotesis

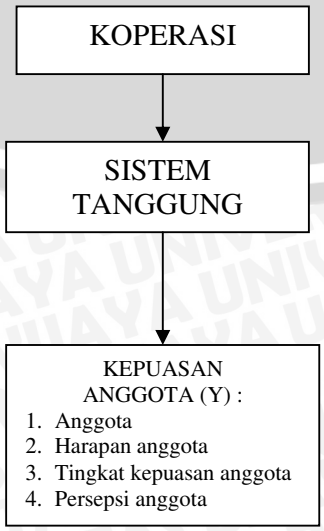
Hipotesis adalah dugaan sementara yang akan dibuktikan kebenarannya melalui serangkaian analisis. Model konsep yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini:

Gambar 2
Bagan Model Konsep



Berdasarkan kajian dari teori, dapat digambarkan model hipotesis sebagai berikut:

Gambar 3
Bagan Model Hipotesis



Berdasarkan pada model hipotesis yang telah dibuat, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Dalam Sistem Tanggung Renteng yang diterapkan oleh koperasi maka terdapat hubungan antara Sistem tanggung Renteng yang diterapkan akan berdampak pada Kepuasan Anggota. Dalam Kepuasan juga terdapat beberapa komponen antara lain : (1) Pelanggan, (2) Harapan Pelanggan (anggota), (3) Tingkat Kepuasan Anggota, (4)Persepsi anggota. Oleh karena itu, peneliti membuat suatu hipotesis sebagai berikut:

1. Anggota mempunyai cara pandang yang sama terhadap sistem tanggung renteng
2. Pelaksanaan sistem tanggung renteng mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun dan Effendi,1995:3). Dimana penelitian survei ini dimaksudkan untuk penjelasan *(explanatory research)*. Singarimbun dan Effendi (1995:4) mengemukakan penelitian penjelasan adalah penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian penjelasan ini, peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa. Alasan utama pemilihan jenis penelitian eksplanatoris ini untuk menguji hipotesis yang diajukan. Diharapkan melalui hipotesis tersebut, dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan yang ada dalam hipotesis tersebut.

B. Konsep dan variabel

1. Konsep

Konsep menurut Singarimbun dan Effendi (1995:34) adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.

Setelah konsep dirumuskan, supaya konsep tersebut dapat diteliti dengan lebih tepat maka konsep tersebut harus dioperasionalisasikan dengan menjabarkannya menjadi variabel-variabel tertentu. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995:42) variabel adalah sesuatu yang mempunyai variasi nilai.

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

a. Sistem Tanggung Renteng Koperasi (X)

Sistem tanggung renteng merupakan suatu sistem yang memuat tanggung jawab bersama diantara anggota dalam satu kelompok, atas segala kewajiban anggota pada koperasinya dengan dasar keterbukaan dan saling mempercayai.

b. Kepuasan anggota (Y)

Kepuasan anggota koperasi merupakan tingkat perasaan seseorang/individu anggota setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dengan harapan dan persepsi anggota.

2. Variabel

a. Variabel bebas : Pelaksanaan Sistem tanggung Renteng (X)

Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng pada Kopwan SU " Setia Budi Wanita" Malang dilaksanakan untuk membantu merubah sikap dan perilaku positif, yaitu Kebersamaan, keterbukaan, saling percaya, musyawarah, disiplin, dan tanggung jawab. Serta membantu mengendalikan resiko usaha, khususnya dalam kegiatan simpan pinjam, yang timbul dari sikap dan perilaku anggota yang tidak memenuhi persyaratan atau tidak melakukan kewajiban dan tugasnya sebagai anggota koperasi. Dengan Indikator sebagai berikut :

1) Kebersamaan
2) Keterbukaan
3) Saling Percaya
4) Musyawarah
5) Disipiln
6) Tanggung jawab

b. Variabel terikat : Kepuasan anggota (Y)

Terciptanya kepuasan anggota dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara koperasi dan anggota terjalin harmonis. Kepuasan dan ketidakpuasan anggota adalah respon dan persepsi anggota terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan anggota dengan harapan anggota. Dengan Indikator sebagai berikut :

1) Hubungan perusahaan dengan anggota
2) Pelayanan terbaik kepada anggota

3) Pelayanan tambahan kepada anggota

4) Penanganan keluhan yang efektif

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

Tabel 1

Konsep, Variabel, Indikator dan Item

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Sistem Tanggung Renteng	Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng (X)	1. Kebersamaan	1. Solidaritas 2. Adanya pertemuan kelompok 3. Peduli terhadap orang lain 4. Menolong diri sendiri 5. Kesatuan cara pandang
		1. Keterbukaan	1. Demokratis 2. Partisipatif 3. Penyampaian pengajuan simpan pinjam anggota dalam kelompok 4. Keberanian berpendapat dan keterbukaan
		2. Saling Percaya	1. Interaksi positif antar masing-masing anggota 2. Interaksi positif antara anggota dengan kelompok 3. Interaksi positif antara anggota dengan koperasi 4. Interaksi positif antara Kelompok dengan koperasi

		3. Musyawarah	1. Memutuskan suatu keputusan secara bersama-sama 2. Kesepakatan bersama tentang anggota baru yang masuk 3. Musyawarah mufakat terhadap masalah individu yang mempengaruhi kelompok atau sebaliknya
		4. Disiplin	1. Konsisten / rutin menghadiri pertemuan 2. Mentaati segala peraturan yang meliputi AD/ART dan peraturan lainnya 3. Tepat waktu dalam pembayaran dan pertemuan kelompok
		5. Tanggung Jawab	1. Tanggung jawab sendiri 2. Tanggung jawab kelompok 3. Tanggung jawab bersama
Kepuasan	Kepuasan anggota (Y)	1. Hubungan perusahaan dengan anggota	Memberikan pelayanan yang berkelanjutan dengan tujuan ada hubungan berkelanjutan antara koperasi dengan pelanggan/anggota
		2. Pelayanan terbaik kepada anggota	Membuat inovasi pelayanan yang berbeda dengan koperasi lainnya
		3. Pelayanan tambahan kepada anggota	Pengembangan pelayanan tambahan

		4. Penanganan keluhan yang efektif	Memperbaiki sistem pelayanan keluhan dengan tujuan merubah pola konsumsi pelanggan menjadi lebih baik

C. Populasi, Sampel dan Skala Pengukuran

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun,1995). Sedangkan menurut Sugiyono (2005;72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh anggota Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang. Dalam laporan perkembangan anggota Koperasi Wanita SU " Setia Budi Wanita " Malang tercatat keadaan anggota sampai dengan bulan maret 2008 sebesar 3765 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiono,2005;73). Agar sampel yang diambil representatif atau mewakili populasi maka pengambilan sampelnya harus tepat. Dalam Penelitian ini samplenya adalah anggota Kelompok Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang sebanyak 98 orang. Berikut perhitungan sampel pada anggota kelompok Kopwan SU "Setia Budi Wanita Malang" yang menggunakan rumus yamane (Rakhmad,2001;82) :

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

Keterangan :

N : Ukuran populasi

N : Ukuran keseluruhan sample

d : Presisi 10 %

Sehingga sample yang akan diambil adalah sebagai berikut :

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

$$= \frac{3765}{3765\,(0.1)^2 + 1}$$

= 98 orang

3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian konsep harus dihubungkan dengan realita dan untuk itu harus dilakukan dengan cara memberikan angka pada obyek atau kejadian yang sedang diamati menurut aturan tertentu (Singarimbun, 1995:95). Jadi dapat dikatakan bahwa pengukuran bertujuan untuk mendapatkan deskripsi yang tepat dari konsep-konsep yang telah diberikan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yang terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi nilai yang bertingkat dari obyek penelitian melalui jawaban pertanyaan yang diberi nilai 1 sampai 5, yaitu:

a. jawaban sangat setuju diberi nilai 5
b. jawaban setuju diberi nilai 4
c. jawaban ragu-ragu diberi nilai 3
d. jawaban tidak setuju diberi nilai 2
e. jawaban sangat tidak setuju diberi nilai 1

D. Pengumpulan Data

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian tersebut dilaksanakan. Penelitian dilakukan di Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang yang terletak di Jl. Trunojoyo No. 76 Malang. Pemilihan tempat penelitian yaitu Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " dalam penelitian ini, fokus penelitian ini pada anggota kelompok Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang. karena pertama, letak koperasi tersebut masih berada di Kota Malang, sehingga memudahkan peneliti dalam pengambilan data, observasi, dan penyebaran kuesioner. Yang kedua, adanya ketertarikan peneliti tentang Sistem tanggung renteng yang digunakan oleh Kopwan SU " Setia Budi wanita " Malang.

2. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari obyek yang kita teliti secara langsung. Dalam penelitian ini, data primer didapat langsung dari responden dalam penelitian ini, yang berasal dari kuesioner dan wawancara langsung kepada para anggota dan pengurus Koperasi Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari luar obyek yang kita teliti akan tetapi memiliki hubungan dengan data yang telah kita kumpulkan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Data sekunder digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pelengkap ataupun untuk diproses lebih lanjut. Data sekunder didapat dari Koperasi Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang diantaranya AD/ART Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang 2007, Dasar-Dasar Sistem Kelompok Tanggung Renteng (Puskowanjati,2007).

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden dan pengurus serta karyawan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang dalam penelitian.

2. Kuesioner

Adalah pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada anggota Koperasi Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang yang melakukan transaksi / kegiatan di Koperasi tersebut. Kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan merupakan hal yang penting mengingat pengumpulan data ini dilakukan dengan kuesioner dan diharapkan data yang diperoleh dapat dianalisis dan

diinterpretasikan untuk diambil kesimpulan. Kerangka kuesioner pada penelitian ini dibagi dalam 3 (Tiga) bagian, yaitu:

a. Bagian yang memuat keterangan mengenai identitas peneliti, tujuan penelitian, serta kuesioner.
b. Bagian yang memuat pertanyaan-pertanyaan mengenai identitas responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penghasilan perbulan, lama menjadi anggota.
c. Pertanyaan atau pernyataan mengenai informasi dari anggota atas keterangan yang berkaitan dengan Sistem Tanggung Renteng yang akan diteliti terhadap Koperasi Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang . Bagian ini merupakan inti dari kuesioner.

F. Instrumen penelitian

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

1. Pedoman kuisioner

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

   Adalah Instrumen penelitian ini dimaksudkan agar pertanyaan yang diajukan dapat terarah.
3. Pedoman dokumentasi

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

G. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas dan realibilitas

Merupakan analisis untuk mengetahui apakah jumlah butir pertanyaan/item mampu mengungkapkan variabel yang diungkapkan. Pengujian ini diukur dengan

koefisien korelasi product moment. Adapun hasil pengujian tersebut dengan taraf signifikan 0,05 (5%).

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah koefisien alpha. Sedangkan kriteria dari uji alpha ini menurut Arikunto (1998 ; 59) jika:

0,00 - 0,20 = Sangat kurang

0,21 - 0,40 = Kurang reliabel

0,41 - 0,60 = Cukup reliabel

0,61 - 0,80 = Reliabel

0,81 - 1,00 = Sangat reliabel.

Untuk pengujian validitas dapat membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator dinyatakan valid. Pada analisis ini r tabel dapat diketahui dari (df) = n – 2 maka akan diperoleh r tabel dengan alpha = 0,05 sebesar 0,195 (lihat r tabel pada df=98 dengan uji dua sisi)

Hasil pengujian tersebut dapat dipaparkan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2

Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

VARIABEL	ITEM	R hitung (rata-rata)	r tabel	KETERANGAN	ALPHA CRONBACH	KETERANGAN
X	a	0.396	0,195	Valid	0,60	Reliabel
	b	0.5725	0,195	Valid	0,76	Cukup reliabel
	c	0.6875	0,195	Valid	0,85	Sangat Reliabel
	d	0.503333	0,195	Valid	0,67	Sangat reliabel
	e	0.703333	0,195	Valid	0,84	Sangat reliabel
	f	0.68	0,195	Valid	0,82	Sangat reliabel
Y	Y	0.4925	0,195	Valid	0,67	Cukup reliabel

Sumber : Data diolah lampiran 3

Sesuai dengan pengertian validitas bahwa data dapat dikatakan valid harus mencapai ≥ 0,30, maka data tersebut dapat dikatakan valid (Sugiyono, dkk, 2001 : 233). Dari hasil uji validitas diatas dapat disimpulkan bahwa antara item variabel X1 sampai dengan X6 adalah valid, begitu pula dengan Y. Atau dengan kata lain r

hitung > r tabel. Sedangkan untuk reliabilitas masing – masing variabel mempunyai karakteristik tersendiri. Untuk X1 alpha Cronbach memiliki nilai 0,60 dan dikatakan reliabel sedangkan untuk X2 memiliki nilai alpha cronbach agak lebih besar dari X1 yaitu sebesar 0,76 atau cukup reliabel. Karena X3 memiliki nilai alpha cronbach sebesar 0,85 maka dikatakan sangat reliabel.Untuk variabel Y memiliki alpha cronbach sebesar 0,67 dan dikatakan cukup reliable. Kesimpulan dari uji reliabilitas semua variabel bebas dan terikat relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang.

H. Metode Analisis Data

Menurut Singarimbun dan Effendi (1995:263) analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinteprestasikan.

Dalam penelitian ini perhitungan-perhitungan statistik yang digunakan adalah:

1. Analisis Cluster

Analysis cluster merupakan analisis yang berkenaan dengan obyek-obyek yang memiliki kemiripan. Analysis cluster juga dilakukan untuk mengelompokkan obyek-obyek. Ada beberapa tahapan untuk pengelompokkan obyek-obyek tersebut diantaranya adalah :

a. Pengukuran kesamaan

Kesamaan obyek dapat diukur dengan menggunakan koefisien korelasi, koefisien korelasi mengidentifikasikan apakah ada perubahan variable dalam jumlah yang sama ketika satu variable lainnya berubah. Alternative yang lain guna mengukur kesamaan adalah dengan menggunakan Euclidean distance yaitu jarak geometris antara dua obyek (kasus).

$$d_u = \sqrt{\sum_{k=1} (v_{ik} - v_{ik})^2}$$

Keterangan :

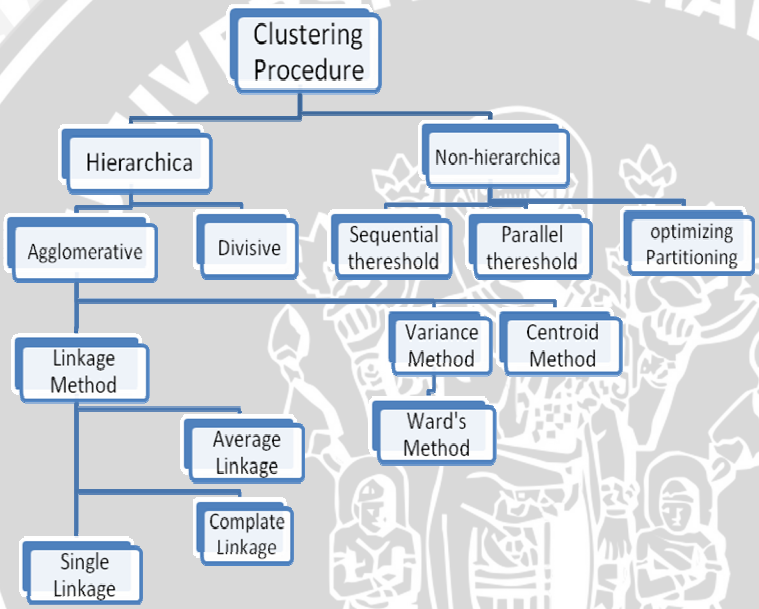
d_u : jarak *Euclidean*

V_{ik}, V_{ik} : skor responden ke –I dan e-j pada variabel k (k = 1,2….n)

Dengan Euclidean distance semakin kecil jarak, maka semakin mirip suatu kasus atau obyek. Namun perlu diperhatikan bahwa Euclidean distance sangat sensitive terhadap besarnya sample dan besarnya sebaran variance. Jika pada observasi yang kita lakukan menghasilkan variance yang sangat berbeda atau nilai dari Euclidean distance besar maka perlu dilakukannya stadarisasi skor jika dalam variable yang diukur dengan skala pengukuran yang berbeda.

b. Metode pengklasteran

Gambar 4
Metode Pengklasteran



Sumber : Maholtra, 1996:677 dalam analysis multivariat pemasaran

Dari keberagaman metode pengklasteran yang paling digunakan adalah pengklusteran secara Agglomerative. Pengklusteran secara agglomerative dimulai dengan menempatkan obyek dalam kluster-kluster yang berbeda, kemudian mengelompokkannya secara bertahap ke dalam kluster yang lebih besar. Artinya setiap obyek diperlakukan sebagai klaster, pada observasi yang akan dilakukan terdapat 98 orang pada tahap pertama, kemudian secara bertahap dilakukan pengelompokkan dengan memeriksa satu pasangan obyek paling mirip, lalu keduanya menjadi satu kluster. Jadi, pada tahap kedua jumlah kluster menjadi 97.

Proses tersebut akan berjalan terus sehingga pada tahap terakhir yaitu tahap ke 97, semua obyek/orang menjadi satu kluster.

1). Penentuan Linkage Method dan Jumlah kluster

Penentuan metode terbaik yang akan digunakan tergantung pada kemampuan setiap metode untuk menghasilkan klaster secara akurat sesuai tujuan. Dalam penelitian ketika sudah diketahui kluster anggota koperasi antara sistem tanggung renteng, keinginan anggota dengan sistem tersebut dan kepuasan anggota dengan sistem tanggung renteng barulah mencari hubungan anatara sistem tanggung renteng dengan kepuasan anggota.

a) Single Linkage Method / nearest neighbor

   Metode ini didasarkan pada jarak minimum atau aturan tetangga terdekat. Dua obyek pertama yang dikelompokkan adalah yang memiliki jarak terdekat di antara keduanya. Selanjutnya, jarak terdekat lainnya yang dideteksi. Dalam metode ini bila ada dua kluster hendak digabungkan atau tidak maka yang perlu diperhatikan cukup satu anggota masing-masing klaster yang keduanya berhubungan atau berjarak paling dekat.

b) Complete linkage

   Metode ini hampir sama dengan single linkage method bedanya adalah metode ini menggunakan pendekatan jarak maksimum atau tetangga terjauh. Dalam metode ini, jarak antara satu klaster dan klaster lain diukur berdasarkan jarak terjauh anggota-anggota mereka.

c) Average linkage

   Dalam metode ini jarak antara dua klaster dianggap sebagai jarak rata-rata antara semua anggota dalam satu klaster dengan semua anggota klaster yang lain. Jika jumlah anggota lebih banyak tentu harus banyak lagi jarak yang harus dihitung.

2. Analisis Regresi Sederhana

Metode analisis kuantitatif yang digunakan untuk menjawab hipotesis yang dikemukakan di muka adalah analisis regresi sederhana dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows.* Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan dan pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas, sehingga berdasarkan hubungan tersebut nilai variabel tak bebas (Y) tergantung

pada nilai variabel bebas (X). Dengan demikian variabel bebas (X) dapat digunakan sebagai prediksi variabel tak bebas (Y).

Analisis regresi merupakan alat untuk eksplanasi atau alat prediksi, yaitu prediksi nilai variabel dependen bilamana nilai variabel independen diketahui atau berubah. Analisis regresi juga dapat digunakan sebagai faktor determinan, yaitu variabel bebas mana dalam regresi sederhana yang berpengaruh dominan terhadap variabel tak bebas.

Bentuk hubungan dinyatakan dalam model persamaan regresi yang signifikan, yang mana variabel tak bebas (*dependent variable*) yaitu Y, merupakan fungsi dari variabel bebas (*independent variable*) yaitu X. Secara aljabar hubungan dan pendugaan parameter dalam regresi berganda digunakan metode *least square* dengan model persamaan seperti persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1$$

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas ditunjukkan oleh tanda (+/-), dan besarnya koefisien arah regresi. Tanda (+) menyatakan pengaruh searah, sedangkan tanda (-) menyatakan pengaruh berlawanan arah.

Interpretasi koefisien arah regresi juga tergantung pada bentuk persamaan regresi itu sendiri. Estimasi model dari hubungan variabel dalam penelitian ini adalah model linier, sehingga koefisien arah yang diperoleh menyatakan pengaruh marginal.

Di mana :

Y = Kepuasan anggota
a = Intersep (konstanta)
X1 = Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng
b1 = Koefisien regresi variabel bebas
ε = Error

a. Uji Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independent terhadap perubahan variabel dependent. Artinya pengaruh variabel independent terhadap perubahan variabel dependen, (Sugiyono, 2005 : 258).

$$r^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

r^2 = koefisien determinan

bΣXY = Koefisien regresi antara variabel

b. Uji t (untuk parsial)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat, Sugiyono (2005 : 223).

$$t = \Gamma \sqrt{\frac{n-3}{1-\Gamma^2}}$$

Keterangan :

Γ = Koefisien regresi

n = jumlah responden

Apabila :

Probabilitas $> \alpha$ (P > 0,05) maka Ho diterima, itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variable X dan Y

Probabilitas $\leq \alpha$ (P ≤ 0,05) maka Ho ditolak, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

Kriteria keputusan penjelasan atau penerimaan Ho dapat dilihat pada nilai signifikasi. Jika signifikasi ≤ 0,05 , maka Ho ditolak, sebaliknya jika signifikasi > 0,05 maka Ho diterima.

3.Korelasi

Metode analisis kuantitatif yang digunakan untuk menjawab hipotesis yang dikemukakan di muka adalah analisis korelasi dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows.* Analisis korelasi didapatkan dari hubungan antar indikator yaitu kebersamaan, keterbukaan, saling percaya, musyawarah, disiplin, dan

tanggung jawab yang dikorelasikan terhadap variabel Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng (X) dan Kepuasan Anggota (Y).

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Berdirinya Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang

Berawal dari sebuah kumpulan arisan yang terdiri dari 17 orang yang diprakarsai dan diketuai Ibu Mursia Zafril Ilyas. Perkumpulan arisan ini sudah berdiri sejak tahun 1976. Terdapat satu kegiatan yang wajib dilakukan oleh perkumpulan arisan tersebut minimal satu bulan sekali, yaitu adanya "pertemuan". Segala permasalahan yang ada, didiskusikan dalam pertemuan tersebut. Hal ini didasari oleh keinginan untuk membina dan meningkatkan kualitas anggota yang ada, agar memiliki kemampuan lebih dan berdaya saing. Topik permasalahan yang paling sering dan selalu dibahas dalam pertemuan tersebut adalah masalah keuangan. Akhirnya timbul gagasan untuk meningkatkan perkumpulan arisan tersebut dengan penambahan satu kegiatan, yaitu simpan pinjam. Harapannya, anggota yang kehidupan ekonominya cukup dapat membantu anggota yang lebih membutuhkan. Hal ini diyakini dapat mempererat rasa kekeluargaan dan kebersamaan antar anggota dengan tujuan mengurangi kesenjangan ekonomi yang ada. Dengan demikian, disamping kegiatan arisan dan pertemuan juga terdapat kegiatan simpan – pinjam.

Seiring dengan berjalannya waktu, kegiatan simpan – pinjam semakin berkembang luas, dan oleh karenanya dibutuhkan aturan – aturan untuk menertibkan keberlangsungan kegiatan tersebut. Untuk memudahkan pembinaan maka dari anggota yang ada dibagi dalam kelompok – kelompok, dalam setiap kelompok terdiri dari 10 orang. Hal ini juga bertujuan untuk menghidupkan budaya kompetitif antar kelompok untuk mengembangkan anggotanya demi tujuan bersama. Berkat usaha dan keteguhan Ibu M. Zahfril Ilyas, akhirnya perkumpulan ini mengalami perubahan status formal. Pada tanggal 30 Desember 1977 mendapatkan Badan Hukum dengan No: 3992/BH/II/77 dengan nama Koperasi Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang, disahkan Menteri Koperasi Bapak Bustanul Arifin, SH. Kemudian dari itu, timbul gagasan untuk menyebarluaskan kepada rekan – rekan perempuan lain dengan jalan

mengembangkan kelompok. Anggota yang mampu mengumpulkan 10 orang, bisa melepaskan diri dari induknya dan membentuk kelompok sendiri (kelompok baru), demikian seterusnya.

Pada tahun – tahun permulaannya, Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang memperoleh kemajuan yang pesat. Pada tahun 1977 sampai dengan tahun 1981 Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang berada pada prestasi puncak, dengan jumlah anggota sekitar 5.000 orang, mempunyai 5 unit usaha dan menjadi Juara Koperasi Tingkat Nasional non KUD. Dan bahkan saat itu juga, koperasi ini mendapatkan bantuan dari pemerintahan untuk mengembangkan usahanya, berupa :

- Pinjaman Kabulog Rp. 150.000.000,-
- Donasi Dirjen Koperasi Rp. 20.000.000,-
- Donasi Presiden dan Gubernur Rp. 1.460.000,-
- Pinjaman Modal Kerja dan Investasi dari Bank Indonesia Rp. 229.000.000,-

Namun, terkadang harapan seringkali tidak sesuai dengan kenyataan. Perjalanan Koperasi ini dalam mengembangkan usahanya tidak berjalan dengan mulus. Pada tahun 1982 koperasi ini mengalami kejatuhan, unit – unit usaha yang ada di likuidasi. Hal ini dikarenakan ketidak pastian pengurus dalam mengelola koperasi ini secara profesional hingga terjadi kesalah pahaman manajemen. Dampak yang terjadi dari hal tersebut, sekitar 4.460 orang anggota menarik diri dari keanggotaan koperasi ini, dan aset yang dimiliki koperasi ini dikembalikan pemilik secara berangsur. Anggota yang tetap bertahan tinggal 360 orang. Namun, hal tersebut tidak berlangsung lama, dengan tekad dan semangat yang tinggi, koperasi ini mampu bangkit dan mendapatkan kepercayaan kembali dari masyarakat. Melalui " Sistem Kelompok dan Tanggung Renteng " yang dicetuskan oleh Ibu M. Zafril Ilyas dan telah lama diterapkan pada koperasi ini, pelan tapi pasti para anggota mulai kembali dengan merintis kembali unit usaha waserda dan simpan pinjam. Terbukti dengan menggalakkan pertemuan kelompok, promosi ke PKK – PKK untuk mengembangkan anggota, peningkatan sumber daya manusia ditingkat pengurus, pengawas, PPL, anggota dan karyawan, hingga pada akhirnya koperasi ini mampu bersaing kembali ditingkat nasional.

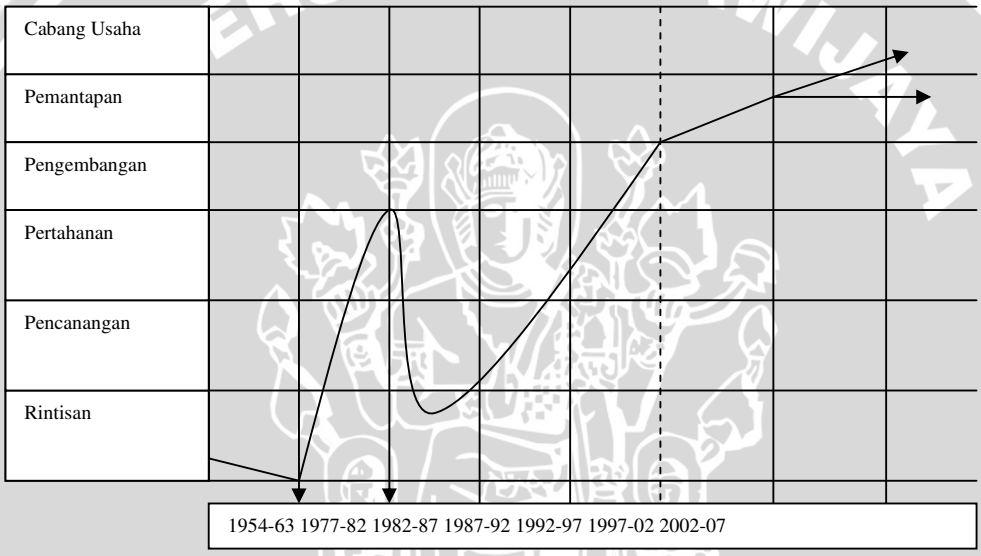
Demikian, sampai saat ini Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang telah memiliki dua unit usaha yang dikelolanya, yaitu :

a. Unit Usaha Simpan –Pinjam.

b. Unit Usaha Pertokoan

Dari penjelasan diatas maka dapat digambarkan perkembangan Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang sebagai berikut :

Gambar 5
Perkembangan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang
Tahun 1954 - 2007



Sumber : Kopwan SU " SETIA BUDI WANITA" Malang, 2007

2. Lokasi Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

Penentuan lokasi yang tepat sangat penting artinya bagi suatu koperasi agar meningkatkan kinerja dan efisiensi usaha. Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang berada di tengah kota, tepatnya berlokasi di Jl. Trunojoyo No.76 Kelurahan Klojen, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Propinsi Jawa Timur. Wilayah keanggotaan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " ini meliputi Kota Malang, Kabupaten Malang, dan Kota Batu (Malang Raya). Adapun beberapa faktor yang menjadi pertimbangan dalam penentuan lokasi koperasi ini, antara lain :

a. Ditinjau dari kebutuhan tenaga kerja

Koperasi tidak akan mengalami kesulitan dalam hal mencari tenaga kerja, karena tenaga kerja mudah diperoleh dari penduduk sekitar koperasi.

b. Ditinjau dari transportasi

Koperasi terletak di tengah Kota Malang di sebelah utara stasiun kereta api kota baru, juga dekat dengan jalur lalu lintas yang dilalui berbagai angkutan umum. Sehingga memudahkan anggota koperasi maupun masyarakat lainnya dari arah manapun di Kota Malang dan sekitarnya untuk menjangkau Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang.

c. Ditinjau dari faktor penunjang lain

Tidak kalah penting adalah tersedianya fasilitas tenaga listrik dan sarana komunikasi berupa sambungan telepon sehingga memudahkan dalam pelaksanaan kegiatan.

3. Legalitas Lembaga

a. Badan Hukum : Nomor 3992/BH/II/77tgl. 30 Desember 77

b. Akte Pendirian : Nomor 3992/BH/II/77

c. SIUP : - Nomor : 500/13/SIUP/XII/1999

- Nomor : 501/13/SIUP/XII/1999

d. NPWP : 01.110.226.6.623.000

e. Alamat : Jl. Trunojoyo No. 76 Malang

Telp. (0341) 327120 , 326183 , 354934

Fax. (0341) 327120

4. Tujuan, Fungsi dan Peran Koperasi SU " Setia Budi Wanita " Malang

Kopwan SU " Setia Budi Wanita " bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial, dan budaya dalam rangka memajukan kesejahteraan semua anggotanya maupun masyarakat di lingkungan kegiatannya sebagai bagian integral dari Sistem Perekonomian Nasional yang demokratis dan berkeadilan bagi sebesar-besarnya kemajuan masyarakat.

a. Fungsi Kopwan SU " Setia Budi Wanita " untuk:

1). Memenuhi kebutuhan anggota untuk memajukan kesejahteraannya

2). Membangun sumber daya anggota dan masyarakat

3). Mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi keluarga

4). Mengembangkan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya anggota dan masyarakat di lingkungan koperasi

5). Membuka peluang kepada anggotanya untuk mengaktualisasikan diri dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya secara optimal.

b. Peran Kopwan SU " Setia Budi Wanita " sebagai :

1). Wadah peningkatan taraf hidup dan ketangguhan berdaya saing para anggota koperasi dan masyarakat di lingkungannya.

2). Bagian yang integral dari sistim ekonomi, sosial, dan budaya nasional

3). Pelaku strategis dalam sistim ekonomi rakyat

4). Wahana pencerdasan anggota dan masyarakat di lingkungannya.

5. Prinsip – Prinsip Kopwan SU " SETIA BUDI WANITA " Malang

1). Keanggotaan secara sukarela dan terbuka

2). Pengolahan dan pengawasan dilakukan secara demokratis oleh anggota

3). Partisipasi anggota dalam kegiatan ekonomi

4). Otonomi dan keterbukaan

5). Pendidikan, pelatihan, dan Informasi

6). Kerjasama antar koperasi

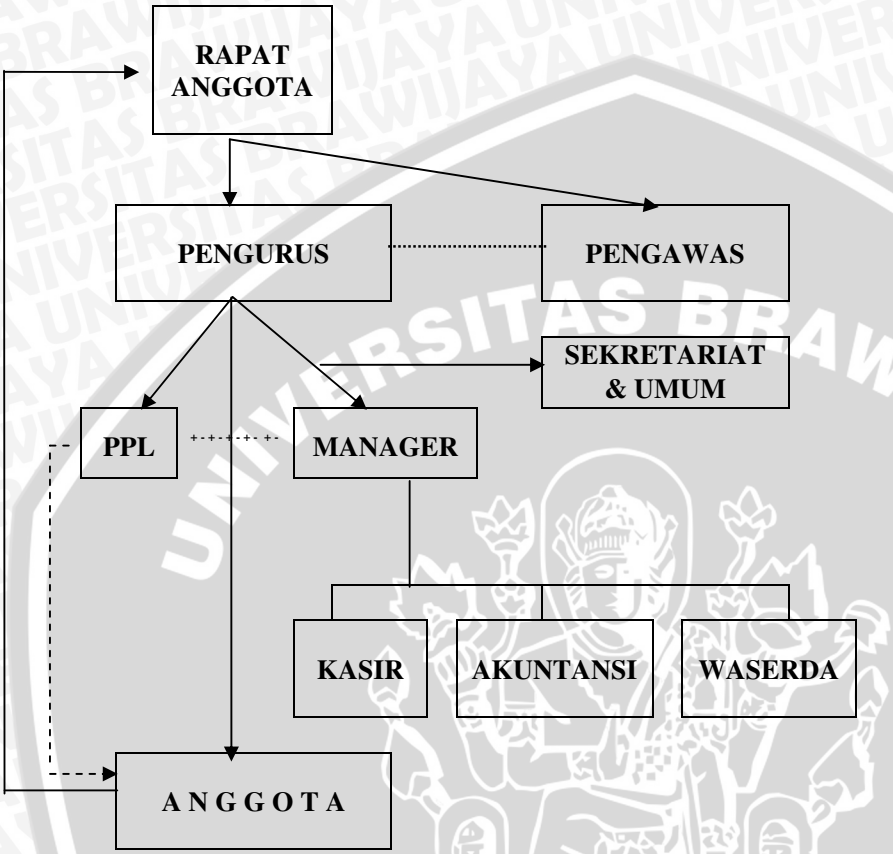
7). Kepedulian terhadap masyarakat

Sumber : Kopwan SU " SETIA BUDI WANITA" Malang, 2007

7. Struktur Organisasi Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

Struktur organisasi adalah suatu kerangka yang menunjukkan pembagian fungsi di dalam organisasi dimana pembagian itu akan memisahkan secara formil masing – masing komponen yang ada dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing – masing dan menunjukkan hubungan antara komponen yang lain dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Begitu pula dengan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang yang memiliki struktur organisasi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tugas dan wewenang antara pimpinan dan bawahan. Dalam struktur organisasi tidak lepas dari pembagian kerja, untuk lebih jelasnya mengenai pembagian kerja serta batasan – batasan wewenang dan tanggung jawab dapat dilihat pada gambar 6 struktur organisasi Kopwan SU" Setia Budi Wanita " Malang berikut :

Gambar 6
Bagan Struktur Organisasi
Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang



Sumber : Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang, 2008

Keterangan :

_____ **= Garis Wewenang & Tanggungjawab**

..... **= Garis Pengawasan**

+ - + - + - + - + - + **= Garis Koordinasi**

- - - - - - - - - - - - **= Garis Pelayanan Pembinaan**

Berdasarkan struktur organisasi yang ada dapat dijelaskan tugas dan fungsi masing-masing bagian struktur Kopwan "Setia Budi Wanita" Malang sebagai berikut :

a. Rapat Anggota

Rapat anggota sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi mempunyai kedudukan yang sangat menentukan, berwibawa, dan menjadi sumber dari segala keputusan. Rapat Anggota pada dasarnya dihadiri oleh seluruh anggota Kopwan SU " Setia Budi Wanita " dimana setiap anggota mempunyai hak satu suara. Rapat anggota merupakan suatu wadah dari para anggota koperasi yang diorganisasikan oleh pengurus koperasi, untuk membicarakan kepentingan organisasi maupun usaha koperasi, dalam rangka mengambil suatu keputusan dengan suara terbanyak dari para anggota yang hadir. Segala keputusan yang dikeluarkan Rapat Anggota Sebagai lembaga struktural organisasi koperasi mempunyai kekuatan hukum, karena merupakan hasil dari suara terbanyak dari pemilik koperasi.

Rapat anggota kopwan SU " Setia Budi Wanita " terdiri dari :

1). Rapat Anggota Rencana Kerja

Rapat Anggota Rencana Kerja diadakan setiap tahun sebelum dimulainya tahun anggaran baru, untuk membahas dan menetapkan rencana kerja serta Rencana Anggaran Kopwan SU " Setia Budi Wanita " untuk tahun anggaran berikutnya.

2). Rapat Anggota Pertanggungjawaban

Rapat Anggota Pertanggungjawaban diadakan setiap tahun selambat-lambatnya tiga bulan setelah tutup buku untuk membahas dan mengesahkan:

a) Laporan pertanggungjawaban pengurus
b) Laporan pertanggungjawaban Pengawas
c) Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU)
d) Pemilihan Pengurus dan Pengawas
e) Laporan hasil Audit tahun yang bersangkutan

3). Rapat Anggota Khusus

Rapat Anggota Khusus diadakan apabila diperlukan untuk mengadakan perubahan Anggaran Dasar dan atau Anggaran Rumah Tangga serta untuk pembubaran koperasi.

4). Rapat Anggota Luar Biasa

Rapat Anggota Luar Biasa diadakan apabila terjadi hal-hal yang memerlukan keputusan segera yang menyangkut :

a). Adanya peluang untuk mengembangkan usaha koperasi

b). Terjadinya permasalahan yang membahayakan kehidupan koperasi.

c). Memberhentikan dan memilih pengurus dan atau pengawas yang tindakannya dinilai merugikan atau membahayakan Kopwan SU " Setia Budi Wanita "

Rapat Anggota Luar biasa dapat diadakan atas permintaan sedikitnya 10 % dari jumlah anggota atau atas keputusan rapat pengurus.

Ditegaskan dalam pasal 23 Undang-undang RI Nomor 25 tahun 1992 tentang Koperasi yang menyebutkan bahwa, Rapat Anggota menetapkan :

1). Anggaran Dasar

2). Kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen, dan usaha koperasi

3). Pemilihan, pengangkatan, pemberhentian pengurus dan pengawas

4). Rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi, serta pengesahan laporan keuangan.

5). Pengesahan pertanggung jawaban pengurus dalam pelaksanaan tugasnya

6). Pembagian sisa hasil usaha (SHU)

7). Penggabungan, peleburan, pendirian, dan pembubaran koperasi.

Hasil atau keputusan yang telah ditetapkan dalam Rapat Anggota merupakan pedoman atau kendali bagi pelaksanaanya, yaitu pengurus.

1). Pengurus

Pengurus adalah perwakilan anggota koperasi yang dipilih melalui rapat anggota, yang bertugas mengelola organisasi dan usaha. Idealnya, pengurus koperasi sebagai perwakilan anggota diharapkan mempunyai kemampuan manajerial, teknis, dan berjiwa wirakoperasi, sehingga pengelolaan koperasi mencerminkan suatu ciri yang dilandasi dengan prinsip-prinsip koperasi. Kedudukan pengurus sebagai penerima mandat dari pemilik koperasi dan mempunyai fungsi dan wewenang sebagai pelaksana keputusan rapat anggota.

UU RI Koperasi Nomor 25 tahun 1992 tentang Koperasi menyebutkan bahwa "pengurus merupakan pemegang kuasa Rapat Anggota ".

Adapun Tugas pengurus adalah sebagai berikut :

a). Memimpin organisasi dan Usaha Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

b). Menyelenggarakan Rapat Anggota

c). Mengajukan Rencana Kerja, anggaran dan pendapatan dan belanja Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

d). Mengadakan laporan mengenai hasil kegiatan Kopwan SU " Setia Budi Wanita" Malang minimal 1x (satu kali) setahun

e). Menyelenggarakan dan memelihara buku-buku organisasi Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang ,antara lain : buku daftar anggota, buku daftar pengurus, buku daftar pengawas, dan notulen rapat, dll.

f). Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib

g). Mengupayakan agar Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga, dan peraturan-peraturan lain yang berlaku bisa dipahami dan dilaksanakan oleh anggota

h.). Melaksanakan pendidikan dan pelatihan

Adapun kewajiban Pengurus adalah sebagai berikut :

a). Untuk memelihara kerukunan diantara anggota dan mencegah segala hal yang menyebabkan timbulnya perselisihan diantara anggota

b). Memberikan bantuan kepada pengawas untuk melakukan tugas dengan memberi keterangan yang diperlukan dan memperlihatkan segala buku, warkat, dan segala persediaan barang, alat-alat perlengkapan dan lain-lain

c). Menanggung kerugian Kopwan SU " Setia Budi Wanita " yang disebabkan oleh kelalaiannya, kecuali bisa membuktikan bahwa kerugian itu bukan karena kelalaiannya, sehingga bebas dari tanggungan.

d). Melaksanakan segala ketentuan dalam Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga, Peraturan-peraturan khusus, dan keputusan Rapat Anggota.

Adapun Hak Pengurus :

a). Anggota pengurus tidak menerima gaji, akan tetapi menerima uang kehormatan dan uang jasa menurut keputusan rapat anggota

b). Dalam melaksanakan tugasnya, pengurus mendapat fasilitas dari Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

Dalam tugas dan kewajibannya pengurus juga mempunyai wewenang. Adapun wewenang pengurus adalah sebagai berikut :

a). Melakukan segala perbuatan hukum untuk dan atas nama Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

b). Mewakili Koperasi dihadapan dan diluar pengadilan

c). Memutuskan penerimaan anggota sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga

d). Mengangkat dan memberhentikan Karyawan, PPL, dan Pj dalam mengelola organisasi maupun usaha

e). Mengangkat dan memberhentikan penasehat apabila diperlukan

Tugas dan wewenang pengurus dalam usaha koperasi terutama bertujuan agar koperasi dalam usahanya dapat berhasil dan lancar, namun usaha tersebut harus terkendali agar tidak kehilangan nilai-nilai atau citranya sebagai koperasi. Adapun tugas dari masing-masing pengurus Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang adalah sebagai berikut :

Ketua I

a). Membidangi urusan umum mewakili Kopwan SU "Setia Budi Wanita " Malang baik kedalam maupun keluar

b). Sebagai pemimpin dalam rapat pengurus maupun rapat anggota

c). Menimbulkan gagasan-gagasan baru dan wawasan jauh ke depan demi kehidupan koperasi

d). Atas nama pengurus menandatangani surat-surat intern

e). Bersama-sama dengan sekertaris dan bendahara menandatangani surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga

f). Mengadakan hubungan dengan lembaga-lembaga lain baik dalam maupun luar negeri

g). Membuat suatu keputusan akan sesuatu yang penting untuk keamanan dan kelancaran usaha koperasi berdasarkan hasil keputusan rapat pengurus

e). Mengkoordinir apabila ada lokakarya dan seminar

f). Melakukan pengawasan kehidupan koperasi secara umum

Ketua II

a). Berfungsi sebagai Ketua I apabila Ketua I berhalangan menjalankan tugasnya

b). Memimpin kegiatan di bidang organisasi

c). Menyimpan dan mengkoordinasi data hasil kegiatan koperasi dan dokumentasi

d). Menyiapkan dan menyeleksi berita-berita yang akan dimuat dalam media masa

e). Menyiapkan majalah-majalah dan brosur-brosur untuk kepentingan informasi pada anggota masyarakat

f). Menyiapkan kunjungan dan penerimaan tamu

g). Mengkoordinir pemilihan dan penanggung jawab kelompok, koordinator dan pengesahan pengukuhannya

h). Mengkoordinir pendidikan dan pembinaan anggota beserta evaluasinya

Sekertaris I

a). Memimpin bidang sekretariat

b). Mengkoordinir bidang usaha maupun personalia

c). Menyiapkan laporan-laporan baik laporan tahunan maupun lainnya

d). Melaporkan surat-surat masuk dan keluar pada ketua

e). Menyiapkan surat keputusan, surat edaran, dan peraturan khusus

f). Membuat notulensi rapat dan daftar presensi

Sekertaris II

a). Mewakili Sekertaris I apabila sekertaris I berhalangan menjalankan tugasnya

b). Mengadakan pendataan atas keadaan anggota di dalam kelompok-kelompok

c). Mengkoordinir laporan-laporan dari koordinator, penanggung jawab kelompok dan koordinator

d). Mengelola daftar nama penanggung jawab kelompok dan koordinator

e). Mengelola daftar anggota dan kartu anggota

f). Menyusun rencana pembinaan dan pendidikan anggota serta menyiapkan bahan-bahan pembinaan.

Bendahara

a). Menyiapkan data-data keuangan dan usaha

b). Mengawasi keadaan keuangan dan pembukuan dari masing-masing unit usaha

c). Mengkoordinir dan bertanggung jawab atas investasi barang-barang milik koperasi bersama-sama ketua

d). Mengkoordinir dan memimpin kegiatan-kegiatan di bidang usaha dan keuangan dari seluruh unit

e). Bersama-sama dengan Ketua mengadakan likuiditas dan rentabilitas usaha

f). Mengawasi pembelian barang-barang investasi koperasi

g). Menyiapkan laporan bidang usaha dan keuangan, baik laporan tahunan maupun lainnya

f). Mengadakan penelitian dan analisa atas usulan-usulan proyek yang akan dikerjakan oleh koperasi

g). Menyiapkan rencana kerja bidang usaha dan keuangan bersama-sama dengan Ketua II

2). Pengawas

Personalia pengurus dalam keadaan tertentu dapat diambil dari orang luar, sejauh diperbolehkan oleh rapat anggota. Berbeda dengan personalia pengawas, yang hanya dapat dipilih dan diangkat dari anggota. Jabatan pengawas tidak dapat dirangkap dengan jabatan pengurus, koordinator maupun penanggung jawab kelompok. Masa jabatan pengawas adalah 3 tahun. Pengawas mengadakan pemeriksaaan sekurang-kurangnya 3 bulan. Secara umum tujuan pemeriksaaan adalah untuk dapat memberikan informasi tentang keadaan sebenarnya kegiatan koperasi, baik dari organisasi, usaha, keuangan, maupun administrasi. Sifat pemeriksaaan pengawas harus bebas, tidak memihak, dan rahasia. Bagi pihak ketiga harus netral dan bersifat informatif. Informasi hasil pemeriksaan tersebut diharapkan dapat dipakai sebagai dasar dalam memberikan saran-saran dalam rangka pencapaian tujuan koperasi. Tugas dan tanggungjawab Pengawas adalah :

a). Melakukan pemeriksaan terhadap tata kehidupan koperasi

b). Membuat laporan tertulis tentang hasil pemeriksaan

c). Mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang ditetapkan pengurus

e). Badan pemeriksa bertanggungjawab atas rapat anggota

f). Mengawasi semua kebijakan pengurus meliputi bidang organisasi, usaha, administrasi, dan keuangan.

g). Memeriksa dan meneliti ketetapan dan kebenaran catatan buku organisasi, administrasi, keuangan, persedian barang, dan semua harta kekayaan koperasi

h). Memeriksa dan menilai pelaksanaan kegiatan usaha serta memberikan saran dan pendapat

i). Merahasiakan hasil pemeriksaan pada pihak ketiga.

Di dalam melaksanakan tugas, Pengawas mempunyai wewenang, yaitu sebagai berikut :

a). Meneliti segala catatan serta seluruh harta kekayaan koperasi dan kebenaran pembukuan

b). Mengumpulkan segala keterangan yang diperlukan oleh siapa pun

c). Meneliti dan menguji kebijakan yang telah diambil oleh pengurus

3). Pembina Penyuluh Lapangan (PPL)

PPL merupakan aparat pengurus yang ditugaskan di daerah kerja koperasi untuk membantu pengurus dalam hal melaksanakan pembinaan terhadap anggota, dimana setiap Pembina Penyuluh Lapangan membawahi 10 sampai dengan 15 kelompok. PPL diangkat oleh pengurus untuk masa jabatan ditentukan oleh pengurus. Adapun tugas dan tanggungjawab PPL adalah sebagai berikut :

a). Bertanggung jawab atas pembinaan bidang organisasi kepada anggota dalam jumlah kelompok tertentu (minimal 10 kelompok) yang ditentukan oleh pengurus.

b). Memberikan pemahaman kepada anggota mengenai sistem kelompok tanggung renteng, kondisi, perkembangan dan permasalahan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang yang perlu dipahami oleh anggota selaku pemilik.

c). Bertanggung jawab terhadap jalannya mekanisme kerja kelompok sesuai peraturan yang diterapkan

d). Menyampaikan kepada pengurus mengenai kondisi, permasalahan dan kebutuhan anggota.

Dalam menjalankan tugasnya PPL juga mempunyai hak diantaranya :

a). Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya PPL berhak menerima uang transport sesuai dengan Rapat Anggota.

b). Untuk menunjang tugas dan tanggung jawabnya, PPL berhak menerima fasilitas dari lembaga sesuai dengan kebutuhan dan situasi kondisi yang diputuskan oleh pengurus.

4). Koordinator Usaha

Koordinator Usaha adalah pelaksana yang diberi kuasa oleh pengurus untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari dibidang usaha. Manajer dipilih dan diberhentikan melalui Rapat Anggota tahunan. Adapun tugas dan tanggung jawab Koordinator Usaha adalah :

a). Penanggung jawab seluruh aktivitas kegiatan operasional koperasi khusus dibidang usaha

b). Mengkoordinir seluruh tugas karyawan

c). Membuat laporan seluruh hasil kegiatan usaha koperasi setiap bulan ke pengurus

5). Penanggung Jawab Kelompok

Penanggung jawab kelompok adalah aparat pengurus yang ditugaskan untuk memimpin dan bertanggung jawab atas kehidupan suatu kelompok, setiap kelompok terdiri dari 15-30 anggota. Penanggung jawab kelompok dipilih anggota kelompok untuk masa bakti 3 tahun dan dapat dipilih kembali.

Adapun dalam pelaksanaannya kewajiban Penanggung jawab kelompok adalah :

a). Mengadakan pertemuan minimal 1 bulan sekali

b). Menyampaikan penjelasan pengurus baik yang tertulis maupun lisan kepada anggota kelompoknya

c). Menyampaikan usul, saran, dan pendapatan anggota kelompok kepada pengurus

d). Memberi bimbingan kepada anggota tentang tata cara koperasi dan sistem tanggung renteng

e). Menangani simpanan dan pinjaman kelompok baik persetujuan pengajuan pinjaman dengan memperhatikan peraturan atau prinsip-prinsip tanggung renteng maupun penagihan pinjaman kepada anggota kelompok

f). Menyetorkan hasil penagihan simpanan dan pinjaman ke kantor koperasi selambatnya 1 hari setelah diadakan pertemuan.

Dalam menjalankan tugasnya penanggung jawab kelompok juga mempunyai hak, diantaranya :

a). Menerima Surat keputusan (SK) yang dikeluarkan oleh pengurus

b). Menerima imbalan-imbalan sesuai dengan ketentuan dan kemampuan Kopwan SU " Setia Budi Wanita "

c). Menerima pendidikan atau pelatihan.

Adapun tanggung jawab Penanggung jawab kelompok adalah sebagai berikut :

a). Penanggung jawab kelompok bertanggungjawab untuk mewujudkan interaksi yang dialogis antar anggota kelompok dalam forum pertemuan kelompok.

b). Bertanggung jawab bersama-sama dengan anggota kelompok dengan mengembangkan anggota.

b. Susunan pengurus Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang untuk periode 2006 s/d 2009 :

Ketua I : Ny. Dra. Sri Untari Bisowarno

Ketua II : Ny. Rieni S. Sofyan

Sekretaris I : Ny. Herni Yuli Lestari

Sekretaris II : Ny. Christina Edien Supomo

Bendahara : Ny. Sudiastuti

c. Susunan pengawas Kopwan SU "Setia Budi Wanita " Malang periode 2006 s/d 2007 :

Pengawas I : Ny. Dra. Rasmiati S, Ms

Pengawas II : Ny. Evelyne Kawilarang

7. Keanggotaan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

Keanggotaan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " terdiri dari :

a. Calon anggota
b. Anggota biasa
c. Anggota luar biasa

Keanggotaan Kopwan SU " Setia Budi Wanita" Malang mulai berlaku dan hanya dibuktikan dengan catatan dalam daftar anggota. Anggota merupakan pemilik, pengguna, dan sekaligus pelanggan. Keanggotaan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang melekat pada diri anggota dan tidak dapat dipindah

tangankan kepada siapapun dengan dalih apapun, kecuali meninggal dunia diserahkan pada ahli waris yang ditunjuk.

Yang dapat diterima menjadi anggota Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang adalah :

a. Wanita Warga Negara Republik Indonesia
b. Mempunyai kemampuan penuh untuk melakukan tindakan hukum (dewasa dan tidak berada dalam perwalian)
c. Bertempat tinggal di wilayah Kota Malang, Kabupaten Malang, dan kota Batu (Malang Raya)
d. Telah menyatakan kesanggupan tertulis untuk melunasi simpanan pokok
e. Telah menyetujui Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta ketentuan-ketentuan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang yang berlaku
f. Bersedia melaksanakan sistem kelompok dan tanggung renteng

Setiap anggota mempunyai kewajiban :

a. Mematuhi Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta keputusan yang telah disepakati dalam Rapat Anggota.
b. Menerima seutuhnya, menghayati dan mengamalkan jati diri koperasi menurut Undang-undang
c. Berperan serta dalam kegiatan-kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi
d. Menjaga nama baik, keutuhan dan kelangsungan hidup koperasi

Setiap anggota mempunyai Hak :

a. Memberikan suara, saran pendapat, memilih dan dipilih menjadi pengurus atau pengawas dalam forum Rapat Anggota.
b. Mendapatkan pelayanan yang sama dan adil antar sesama anggota
c. Memberiakan saran atau pendapat kepada pengurus di luar Rapat Anggota
d. Mendapat informasi mengenai keadaan dan perkembangan koperasi
e. Memperoleh SHU (Sisa Hasil Usaha)
f. Melakukan pengawasan atas jalannya organisasi dan usaha, serta kegiatan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang menutut Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga, dan peraturan lainnya yang berlaku dalam Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

g. Bersama dengan sekurang-kurangnya 1/5 (seperlima) dari jumlah anggota dapat meminta diadakannya rapat anggota

Dari pembahasan di atas, maka dapat diketahui perkembangan anggota Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang pada tabel berikut :

Tabel 3
Perkembangan Anggota Kopwan SU " SETIA BUDI WANITA "
Tahun 2004 – 2008

NO.	KEADAAN DATA	TH. 2004 (orang)	TH. 2005 (orang)	TH. 2006 (orang)	TH. 2007 (orang)	TH. 2008 (orang)
1.	Jumlah anggota seluruhnya	4.465	5.185	4.134	4.084	4.559
	a. Anggota Penuh	3.767	4.221	3.085	3.505	3.765
	b. Calon Anggota	698	964	457	329	514
2.	Anggota baru	476	535	721	829	363
3.	Anggota mengajukan keluar	95	192	181	141	18
4.	Anggota AK yang di realisasi	302	294	626	384	39

Sumber : Kopwan SU " SETIA BUDI WANITA " Malang, 2008

Dilihat dari Tabel 3, perkembangan anggota Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang dari Tahun 2004 sampai dengan Tahun 2008, Pada Tahun 2004 dan Tahun 2005 terdapat kenaikan jumlah anggota dari 4.465 orang (Tahun 2004) menjadi 5.185 (Tahun 2005). Namun terdapat kemunduran pada Tahun 2006, jumlah anggota menurun drastis dari 5.185 orang (Tahun 2005) menjadi 4.134 orang (Tahun 2006). Hal ini bukan karena mundurnya anggota atau tidak ada penambahan anggota tetapi karena adanya penertiban administrasi keanggotaan, maka diperoleh data keanggotaan yang ternyata tidak ada kesesuaian antara catatan administrasi dengan kondisi rill di lapangan.Pada Tahun 2007 jumlah anggota penuh mengalami peningkatan walaupun jumlah anggota mengalami penurunan. Sedangkan pada Tahun 2008 perkembangan anggota sampai dengan bulan maret mengalami peningkatan yang baik.

8. Permodalan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

Adapun yang menjadi sumber permodalan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang adalah sebagai berikut :

a. Simpanan Pokok

Merupakan simpanan yang harus dipenuhi oleh setiap anggota dimana besar simpanannya adalah tetap dan sama yang sudah diatur untuk setiap anggota

koperasi. Iuran ini diserahkan pada saat pendaftaran sebagai calon anggota koperasi sebesar Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) per orang.

b. Simpanan Wajib

Merupakan simpanan yang diwajibkan pada setiap anggota untuk membayar pada waktu – waktu tertentu sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Nominal dari simpanan wajib minimal sebesar Rp. 10.000 (sepuluh ribu rupiah) per orang.

c. Simpanan Manasuka

Simpanan yang pembayarannya dilakukan secara sukarela baik jumlah maupun jangka waktunya. Simpanan ini terdiri dari :

1). Simpanan Manasuka anggota

Penyetoran melalui Penanggung Jawab Kelompok dan setiap anggota memiliki buku tabungan sendiri – sendiri.

2). Simpanan Berjangka

Khusus dari anggota dengan jasa 1,25 % perbulan dan 15 % pertahun dengan ketentuan sebagai berikut :

Maksimal simpanan Rp. 50.000.000 (Lima Puluh Juta)

a). Jumlah Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) sampai dengan Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) jangka waktu 6 bulan

b). Jumlah diatas Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) sampai dengan Rp. 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) jangka waktu 1 tahun

3). Simpanan Simpati

Yang berhak menjadi peserta Simpanan Simpati adalah seluruh anggota Koperasi dan masyarakat sewilayah daerah kerja Koperasi SU " Setia Budi Wanita " malang secara perorangan.

a). Setoran pertama minimal Rp.10.000 (sepuluh ribu rupiah) dan setoran dan setoran selanjutnya kelipatannya serta tak terbatas.

b). Untuk perangkat dan aparat koperasi ada ketentuan terbatas.

c). Penyetoran bisa dilakukan setiap saat pada waktu jam kerja.

d). Penarikan bisa dilakukan bila simpanan telah mengendap.

e). Penarikan dan penyimpanan diwajibkan menunjukkan buku simpanan kepada petugas.

f) Penarikan yang dilakukan oleh bukan penyimpan harus dilengkapi dengan surat kuasa dari penyimpana dan penerima kuasa ditambah KTP.

4). Dana Cadangan

Dana cadangan diperoleh dari Sisa Hasil Usaha (SHU) yang didapat dari usaha yang dilakukan selama 1 tahun. Besaran jumlah dari SHU yang disetorkan sebagai dana cadangan diatur dalam AD/ART.

5). Modal Dari Luar

Bila modal dari internal koperasi tidak mencukupi dan SHU yang tidak sesuai dengan target yang diinginkan, maka diusahakan untuk mendapatkan modal dari luar, dapat berupa donasi atau pinjaman – pinjaman dari pihak ketiga.

9. Struktur Permodalan Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang Tahun 2002 – 2007

Dalam menjalankan usahanya Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang, pastinya membutuhkan modal usaha, dari modal usaha yang di dapat terdiri dari modal sendiri dan modal pijaman, struktur permodalan Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang dapat diketahui melalui tabel berikut :

Tabel 4
Struktur Permodalan Tahun 2002 - 2007
Pada Kopwan SU " setia Budi Wanita " Malang

No	Keterangan	Tahun 2004 (rupiah)	Tahun 2005 (rupiah)	Tahun 2006 (rupiah)	Tahun 2007 (rupiah)
1	Modal Sendiri	3.223.159.796	4.232.510.073	4.995.296.171	5.764.862.239
2	Modal Pinjaman	3.841.152.754	3.824.940.612	5.445.523.172	8.305.435.657
	Jumlah	7.064.312.550	8.057.450.685	10.440.749.343	14.070.297.896

Sumber : Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang, 2007

Dari data Tabel 4, dapat ditarik kesimpulan bahwa modal yang digunakan Koperasi Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang dari tiap-tiap tahunnya terus meningkat.

10. Ketenagakerjaan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

a. Jumlah Karyawan

Jumlah karyawan yang bekerja pada unit pertokoan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang berjumlah 24 orang. Adapun susunan personalianya adalah sebagai berikut :

Tabel 5
Jenjang Pendidikan Karyawan pada
Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang tahun 2007

No.	Karyawan	Jumlah
1.	Sarjana	2
2.	Diploma	2
3.	SMU/Sederajat	17
4.	SLTP/Sederajat	5
	Jumlah	26 orang

Sumber : Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang, 2007

Tabel 6
Jumlah Tenaga Kerja pada
Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang tahun 2007

No.	Karyawan	Jumlah
1.	Koordinator Usaha	1
2.	Administrasi	7
3.	Sekretariat	2
4.	KPPK	3
5.	Pertokoan	8
6.	Pengemudi	1
7.	Satpam	2
8.	Cleaning Service	2
	Jumlah	26 orang

Sumber : Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang, 2007

b. Jam Kerja Karyawan

Jam kerja yang berlaku pada Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang adalah sebagai berikut :

1). Hari Senin – Jumat : 08.00 – 16.00

2). Istirahat untuk hari Senin – Jumat : 12.00 – 12.30

3). Istirahat untuk hari Jumat : 12.00 – 13.00

c. Sistem Pengupahan dan Penggajian

Sistem penggajian pada Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang adalah berdasarkan pada tenaga kerja bulanan, dimana penggajiannya ditetapkan tanggal 25 setiap bulannya dan besar gaji tergantung pada jabatannya.

d. Syarat Karyawan :

1). Pendidikan minimal SMA atau sederajat
2). Lulus tes yang diadakan Kopwan SU " Setia Budi Wanita "
3). Usia diantara 20 tahun sampai 50 tahun
4). Sehat jasmani dan rohani
5). Mempunyai sifat kejujuran dan kedisiplinan
6). Mempunyai dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang
7. Memahami situasi, kondisi, dan kebutuhan Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang
8. Tidak pernah terlibat dalam suatu tindakan yang merugikan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang
9. Tidak bisa merangkap jabatan apapun di Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang

11. Prosedur Pelayanan Simpanan dan Pinjaman Anggota Kopwan SU " SETIA BUDI WANITA " Malang

a. Pelayanan Pinjaman Anggota (Hak Anggota)

1) Pinjaman Tanggung Renteng (untuk SP dan Waserda)
   a) SPP di ajukan dalam pertemuan kelompok
   b) Tanda tangan anggota dalam pertemuan kelompok minimal 50% + 1 untuk jaminan tanggung renteng
   c) Pinjaman pertama maksimal Rp.400.000,-,peminjaman selanjutnya 100% dari pinjaman sebelumnya
   d) Plafon anggota 4X simpanan wajib maksimal Rp.12.000.000,-untuk SP dan Rp.3.000.000,-untuk Warseda(1X simpanan wajib)
   e) Plafon kelompok 3X simpanan wajib
   f) Maksimal angsuran 24X untuk SP dan 10X untuk Waserda
   g) Jasa 1,65% flat

2) Pinjaman Kelompok Pengusaha Pedagang Kecil (KPPK)

a) SPP diajukan secara kolektif / kelompok (5 orang)

b) Pinjaman pertama Rp. 200.000,- per calon anggota

c) Jangka waktu 60 hari / 90 hari dan 8 minggu / 13 minggu

d) Jasa 2,65 % flat.

3) Pinjaman Non Tanggung Renteng

1) Diperuntukkan bagi anggota yang mempunyai usaha

2) Memakai jaminan/agunan BPKB sepeda motor/ mobil/ sertifikat rumah/ sertifikat tanah/n sendiri

3) Maksimal pinjaman Rp.20.000.000,-

4) Jangka waktu maksimal 24X

5) Jasa 2,65% flat.

B. Sistem Kelompok dan Tanggung Renteng Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang

Salah satu keistimewaan dari koperasi wanita serba usaha "Setia Budi Wanita" Malang adalah sistem pemberian kredit bagi anggotanya, sistem ini dikenal dengan sistem kelompok dan Tanggung Renteng. Sistem kelompok dan Tanggung Renteng yang dicetuskan oleh Ibu M. Zaafril Ilyas yang juga pendiri dari koperasi wanita serba usaha "Setia Budi Wanita" Malang lahir dari kegiatan arisan yang biasa dilakukan oleh ibu-ibu rumah tangga, dengan sistem ini bila ada anggota yang gagal melunasi kewajibannya maka anggota lain ikut menanggung kewajiban tersebut secara merata. Oleh karena itu, proses pengajuan kredit pun harus disetujui anggota yang lain dalam suatu kelompok. Dalam buku Pedoman Peraturan Khusus Sistem Kelompok Tanggung Renteng, disebutkan *"Hakekat Sistem Kelompok Tanggung Renteng adalah upaya untuk memperbaiki kualitas manusia melalui interaksi antar manusia"*. Sedangkan pengertian *Sistem Kelompok Tanggung Renteng adalah tanggung jawab bersama di antara anggota dalam satu kelompok atas segala kewajiban terhadap Kopwan SU " Setia Budi Wanita " atas dasar keterbukaan, saling mempercayai dan berfungsi sebagai sarana pendewasaan manusia dalam kelompok menuju manusia yang berkwalitas.*

Sistem tanggung renteng diwujudkan dalam persetujuan bersama di antara anggota kelompok dalam :

1. Penerimaan anggota baru
2. Pengajuan pinjaman dari anggota kelompok pada Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang
3. Penyelesaian masalah yang timbul akibat tidak dipenuhinya kewajiban anggota terhadap Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang
4. Tindakan yang akan di ambil terhadap anggota yang melanggar peraturan yang berlaku

1. Langkah – Langkah Pelaksanaan Sistem Kelompok Tanggung Renteng Pada Kopwan SU " SETIA BUDI WANITA " Malang.

a. Membentuk kelompok berdasar tempat tinggal yang berdekatan
b. Menentukan penanggung jawab atau ketua kelompok
c. Mengatur kegiatan kelompok :
   1). Menentukan jadwal pertemuan
   2). Melaksanakan pertemuan dengan cara pelaksanaan hak dan kewajiban
d. Saling kontrol untuk pertemuan
e. Dalam pertemuan :
   1). Mengajukan Surat Pengajuan Pinjaman (SPP)
   2). Penerimaan anggota baru
   3). Apabila ada tunggakan, proses men-tanggung renteng dilakukan :
      a). Kas tanggung renteng
      b). Spontanitas
f. Administrasi kelompok dilaksanakan
g. Penunjukan petugas penyetor

2. Sistem Kelompok dan Tanggung Renteng

a. Kegiatan anggota koperasi dihimpun dan dikoordinir dalam kelompok-kelompok
b. Setiap kelompok terdiri dari sekurang-kurangnya 15 orang dan sebanyak-banyaknya 30 orang
c. Setiap kelompok dibentuk atas dasar kehendak dan kepentingan yang sama saling mempercayai dan bertempat tinggal saling berdekatan

d. Setiap kelompok diresmikan dan disahkan oleh pengurus dengan mendapat nomor urut kelompok serta papan nama kelompok
e. Setiap kelompok dikoordinir oleh seorang penaggungjawab kelompok
f. Setiap kelompok wajib mengadakan pertemuan sekurang-kurangnya sekali dalam sebulan yang wajib dihadiri oleh seluruh anggota kelompok
g. Dalam setiap kelompok koperasi berlaku sistem tanggung renteng
h. Sistem tanggung renteng adalah tanggungjawab bersama di antara anggota dalam satu kelompok atas segala kewajiban terhadap koperasi, atas dasar keterbukaan dan saling mempercayai
i. Sistem tanggung renteng diwujudkan dalam persetujuan bersama di antara anggota kelompok dalam:
    1) penerimaan anggota baru
    2) pengajuan pinjaman dari anggota kelompok koperasi
    3) penyelesaian masalah yang timbul akibat tidak dipenuhinya kewajiban anggota terhadap koperasi
    4) tindakan yang akan diambil terhadap anggota yang melanggar peraturan yang berlaku
j. Sebagai wujud dari pelaksanaan tanggung renteng permintaan pinjaman anggota hanya dilayani apabila tidak ada tunggakan atas pembayaran simpanan wajib dan pembayaran pengembalian pinjaman sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam koperasi ini, terdapat mekanisme pertemuan kelompok yang dilakukan minimal 1 bulan sekali. Pertemuan kelompok dimaksudkan untuk :

a. Membahas masalah-masalah yang ada di dalam suatu kelompok
b. Pengajuan kredit oleh anggota
c. Sosialisasi informasi terbaru tentang Koperasi Wanita Serba Usaha “Setia Budi Wanita” Malang
d. Rekruitmen anggota baru dan pemberhentian anggota
e. Diskusi masalah-masalah umum
f. Usulan-usulan ke rapat anggota
g. Utusan yang akan di delegasikan ke rapat anggota
h. Sanksi-sanksi kepada anggota kelompok yang melakukan pelanggaran.

Demikianlah kegiatan yang dilakukan oleh kelompok-kelompok yang ada koperasi ini. Sistem kelompok dan Tanggung Renteng memang telah terbukti efektif dan efisien dalam memajukan Koperasi Waita Serba Usaha "Setia Budi Wanita" Malang selain juga sebagai sarana yang ampuh dalam membina dan mengembangkan manusia. Pembinaan menurut Pedoman Peraturan Khusus Sistem Kelompok dan Tanggung Renteng berarti: "Upaya bersama untuk menanamkan dan mensosialikan jati diri koperasi, memberikan hak dan kewajiban serta tata kehidupan sosial budaya".

3. Prinsip-Prinsip Sistem Kelompok Tanggung Renteng

Untuk melaksanakan nilai-nilai, maka sistem kelompok tanggung renteng menganut prinsip-prinsip. Adapun prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut :

a. Kegiatan anggota dihimpun dalam wadah kelompok
b. Selektifitas anggota berdasarkan pertimbangan moral
c. Pertemuan kelompok berlangsung secara rutin dan berkesinambungan
d. Interaksi berlangsung secara ideologis
e. Menjaga kerahasiaan kelompok yang tidak bertentangan dengan aturan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang
f. Otonomi terbatas dalam pengelolaan kelompok yang tidak bertentangan dengan aturan Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang
g. Kelompok mempunyai wewenang untuk menentukan sanksi kepada anggota yang melanggar disiplin organisasi

4. Manfaat Tanggung Renteng

Adapun manfaat bagi koperasi :

a. Mengamankan asset
b. Tunggakan nol persen
c. Meminimalisir tunggakan
d. Putaran modal lebih cepat, tidak terhambat
e. Membangun kebersamaan
f. Anggota disipin dan bertanggung jawab

Bukan hanya koperasi yang mendapat manfaat dari Tanggung Renteng, anggota pun demikian. Manfaat Tanggung Renteng adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan rasa memiliki

b. Membangun kekeluargaan, gotong royong, solidaritas
c. Memberdayakan dan mendisiplinkan anggota
d. Yang kesulitan mengangsur terbantu
e. Menyelamatkan nasib kita sendiri
f. Belajar terbuka atau demokrasi
g. Melakukan usaha bersama atau pemasaran bersama

5. Hasil Proses Tanggung Renteng Oleh Kopwan SU " Setia Budi Wanita" Malang

a. Dari segi Keamanan:

1) Transparansi
2) Saling kontrol antar individu terhadap kebutuhan dan keputusan
3) Terdidik untuk rasional
4) Disiplin
5) Tanggungjawab

b. Kekeluargaan dan Gotong Royong :

Adanya ikatan dalam Sistem Kelompok Tanggung Renteng berupa,

1) Pertemuan
2) Kesatuan cara pandang (kebersamaan)
3) Musyawarah mufakat terhadap masalah individu yang mempengaruhi kelompok atau sebaliknya
4) Sanksi kolektif terhadap pelanggaran dalam kelompok

6. Efek Yang Ditimbulkan Oleh Sistem Kelompok Tanggung Renteng

Tanggung Renteng terutama ditujukan kepada unsur manusianya, artinya manusia sebagai pihak yang berkepentingan langsung dalam mencapai tujuan. Tanggung Renteng dapat menciptakan beberapa unsur bagi kehidupan koperasi yaitu :

a. Memperoleh Keanggotaan Secara Selektif dan Mendidik

Tanggung Renteng dapat menciptakan mekanisme seleksi bagi calon anggota kelompok/koperasi secara otomatis dan efektif. Keanggotaan kelompok koperasi berdasarkan tempat tinggal, terletak dalam satu lingkungan daerah yang sama, sehingga saling mengenal sebelumnya. Hanya orang-orang yang telah melalui seleksi yang dapat menjadi anggota.

Seseorang diterima menjadi anggota kelompok berarti telah disepakati oleh anggota kelompok yang telah ada. Hal ini mengarah kepada sikap mental yang baik bagi anggota serta demokratis dalam mengemukakan pendapat, sehingga suasana kelompok tetap hidup. Selektif keanggotaan ini tentu akan menghasilkan anggota kelompok yang tepat.

b. Memupuk Rasa Solidaritas dan Tanggungjawab Bersama

Kehidupan orang-orang pada hakekatnya dalam masyarakat baik langsung tidak langsung saling tergantung satu sama lain. Seseorang yang berada dalam kesulitan, terutama yang ekonominya lemah, memerlukan bantuan orang lain dalam mengatasi kesulitan.

Saling memperhatikan dan tanggungjawab bersama berdasarkan rasa setia kawan antara sesama warga akan mudah mengatasi kesulitan seseorang dan atau kesulitan seseorang dan atau kesulitan yang timbul dalam warga yang banyak itu sendiri. Ini disebabkan karena di dalam orang banyak tersebut sudah tertanam rasa ikatan batin antar sesama.

Tanggung Renteng berperan dalam menciptakan rasa setia kawan dan ikatan batin antar sesama anggota koperasi, sebab dalam kehidupan kelompok timbul perasaan senasib.Apabila seseorang anggota mengalami musibah, perasaan solidarits dari segenap warga kelompok timbul untuk membantu yang bersangkutan. Apabila ada perbuatan yang salah diantara mereka, rasa tanggungjawab bersama tergugah untuk segera memperbaikinya demi kelancaran usaha koperasi.

Faktor-faktor tersebut mempercepat kesadaran berorganisasi, kesadaran setia-kawan, kesadaran berperilaku dan tanggungjawab bersama dalam koperasi untuk meningkatkan taraf kesejahteraan hidup mereka bersama secara mampu menolong diri sesuai dengan tujuan dan prinsip perkoperasian.

c. Menciptakan Mekanisme Pengedalian

Pelaksanaan fungsi pengendalian dalam suatu organisasi sangat penting. Anggota maupun pengurus koperasi secara terbuka dan demokratis merupakan pengendali yang otomatis terhadap :

1) Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dan kebijaksanaan pengurus koperasi dalam mengeluarkan peraturan-peraturan rutin dan sebagainya.

2) Kegiatan / hasil-hasil yang dicapai oleh kelompok.
3) Kemampuan anggota dalam mengajukan pinjaman dan mengangsur utangnya kepada koperasi.
4) Anggota yang lalai, macet atau menyeleweng dalam mengangsur pinjamannya.
5) Disiplin ketua kelompok dalam pelaksanaan hal-hal yang bersifat keuangan bagi kegiatan kelompok.

Anggota yang membuat resiko pada kelompok dan koperasi, dihadapkan pada sanksi-sanksi, hukuman yang perlu dijatuhkan dan sebelumnya ditempuh penyelesaian secara pendekatan dan kekeluargaan. Metode ini membawa pengaruh kepada anggota. Anggota menjadi patuh dan secara sadar mengikuti ketentuan-ketentuan / norma-norma yang berlaku bagi kelompok serta peraturan-peraturan rutin yang dikeluarkan oleh pengurus. Peraturan-peraturan rutin ini bersumber pada Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta ketentuan-ketentuan dari Rapat Anggota Tahunan.

Terciptanya pengendalian yang otomatis akan menghasilkan :

1) Kemampuan meminjam yang memadai bagi seorang anggota.
2) Mempercepat kemungkinan keteledoran/kelalaian anggota untuk mengangsur pinjamannya.

d. Mempercepat Resiko Piutang Koperasi

Resiko piutang koperasi kepada anggota berupa tunggakan dapat dicegah, setidak-tidaknya diperkecil. Tanggung Renteng dalam kelompok berperan sebagai jaminan terhadap lancarnya peminjaman anggota kepada koperasi. Pengurus koperasi tidak memikul beban resiko dalam persoalan ini, karena tanggungjawabnya dilimpahkan kepada kelompok melalui Tanggung Renteng. Pengurus selaku anggota koperasi adalah anggota kelompok berdasarkan tempat tinggalnya dan melaksanakan Tanggung Renteng dalam kelompok. Pengurus tidak diperkenankan menjadi Ketua Kelompok. Ketua kelompok dan Wakilnya dipilih anggota kelompok secara bebas dan rahasia, kemudian disahkan oleh pengurus.

C. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota kelompok Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden yang berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7
Usia Responden

Usia (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
20 - < 30	8	8,16
30 - < 40	19	19,40
40 - < 50	39	39,80
50 - < 60	23	23,46
> 60	9	9,18
Total	**98**	**100**

Pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar usia responden didominasi pada usia 40 tahun sampai dengan kurang dari 50 tahun sebanyak 39 orang (39,80%), sedangkan sisanya usia responden 50 tahun sampai dengan kurang dari 60 tahun sebanyak 23 orang (23,46%), usia responden 30 tahun sampai dengan kurang dari 40 tahun sebanyak 19 orang (19,40%), usia responden 60 tahun atau lebih sebanyak 9 orang (9,18%), dan Usia responden 20 tahun sampai dengan kurang dari 30 tahun sebanyak 8 orang (8,16%).

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Karakteristik responden jika dilihat berdasarkan lama menjadi anggota dilihat pada Tabel 8 berikut ini :

Tabel 8
Lama Menjadi Anggota Responden

Lama menjadi anggota Koperasi (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
< 1	7	7,14
1 - < 5	18	18,36
5 - < 10	33	33,67
10 - < 20	26	26,53
> 20	14	14,30
Jumlah	**98**	**100**

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa sebanyak 7 orang responden (7,14%) telah lama menjadi anggota kurang dari 1 tahun, sebanyak 18 orang reponden (18,36%) telah lama menjadi anggota koperasi selama 1 tahun sampai dengan kurang dari 5 tahun, sebanyak 33 orang responden (33,67%) adalah anggota yang lamanya sebagai anggota koperasi 5 tahun sampai dengan kurang dari 10 tahun, sebanyak 26 orang (26,53%) adalah anggota koperasi yang telah lama menjadi anggota selama 10 tahun sampai dengan kurang dari 20 tahun, dan 14 orang (14,30%) adalah anggota yang telah lama menjadi anggota koperasi selama lebih dari 20 tahun.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner maka diketahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan anggota yang akan disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 9
Berdasarkan Pendidikan Responden

Pendidikan Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SD	2	2,04
SMP	13	13,26
SMU	47	47,95
Diploma	10	10,20
S1	23	23,50
S2	3	3,05
Jumlah	**98**	**100**

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui Pendidikan responden tingkat Sekolah Dasar (SD) sebanyak 2 orang (2,04%), Pendidikan responden tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 13 orang (13,26%), Pendidikan responden tingkat Sekolah Menengah Umum (SMU) sebanyak 47 orang (47,95%), Pendidikan responden tingkat Diploma sebanyak 10 orang (10,20%), Pendidikan responden tingkat Strata 1 (S1) sebanyak 23 orang (23,50%), dan pendidikan responden tingkat Strata 2 (S2) sebanyak 3 orang (3,05%).

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner maka diketahui karakteristik responden berdasarkan pendapatan anggota yang akan disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 10
Berdasarkan Pendapatan Responden

Pendapatan Responden Per bulan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
< 1 juta	28	29
1 juta - < 3 juta	57	58
3 juta - < 5 juta	9	9
5 juta - < 10 juta	2	2
> 10 juta	2	2
Jumlah	**98**	**100**

Dari Tabel 10 dapat diketahui pendapatan responden satu juta rupiah per bulan sebanyak 28 orang (29%), pendapatan responden satu juta rupiah sampai dengan tiga juta rupiah per bulan sebanyak 57 orang (58%), pendapatan responden tiga juta sampai dengan lima juta per bulan sebanyak 9 orang (9%), pendapatan responden lima juta sampai dengan sepuluh juta per bulan sebanyak 2 orang (2%), dan pendapatan responden di atas sepuluh juta per bulan sebanyak 2 orang (2%).

D. Distribusi Indikator Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai Sistem tanggung renteng dalam hubunganya dengan kepuasan anggota. Sebelum dilakukan analisis dan

pembahasan hasil penelitian, terlebih dahulu akan disajikan tabel-tabel mengenai frekuensi masing-masing indikator sebagai berikut :

1. Kebersamaan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pendapat responden mengenai indikator kebersamaan yang dicantumkan pada tabel berikut :

Tabel 11
Indikator Kebersamaan

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
a.1	Solidaritas antar anggota koperasi dapat meningkatkan kebersamaan anggota		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	0	0
	d. Setuju	50	51.0
	e. Sangat setuju	48	49.0
	Total	98	100
a..2	Dengan adanya pertemuan kelompok kebersamaan antar anggota dapat terjalin		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	0	0
	d. Setuju	55	56,1
	e. Sangat setuju	43	43,8
	Total	98	100
a.3	Sikap menolong diri sendiri dapat mengurangi kebersamaan antar anggota		
	a. Sangat tidak setuju	3	3.1
	b. Tidak setuju	33	33,7
	c. Ragu-ragu	9	9,2
	d. Setuju	43	43,9
	e. Sangat setuju	10	10,2
	Total	98	100
a.4	Dengan adanya kesatuan cara pandang atau persamaan persepsi dapat meningkatkan kebersamaan antar anggota		
	a. Sangat tidak setuju	1	1,0
	b. Tidak setuju	3	3,1
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	59	60,2
	e. Sangat setuju	34	34,7
	Total	98	100
a.5	Kepedulian terhadap orang lain dapat meningkatkan kebersamaan antar anggota		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	2	2,0
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	50	51,0
	e. Sangat setuju	46	47,0
	Total	98	100

Berdasarkan Tabel 11 dapat diketahui bahwa indikator kebersamaan, pada item solidaritas antar anggota koperasi dapat meningkatkan kebersamaan anggota responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang responden (49,0%), 50 orang responden (51,0%) menjawab setuju, 0 orang responden (0%) menjawab ragu-ragu, 0 orang responden (0%) menjawab tidak setuju, dan 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan jika mayoritas responden menyetujui bahwa dengan adanya solidaritas antar anggota koperasi dapat meningkatkan kebersamaan anggota.

Pada item dengan adanya pertemuan kelompok kebersamaan antar anggota dapat terjalin. sebanyak 43 orang responden (43,9%) menyatakan sangat setuju, 55 orang responden (56,1%) menyatakan setuju, 0 orang responden (0%) menyatakan ragu-ragu, 0 orang responden menyatakan tidak setuju (0%), dan 0 orang responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju . Hal ini menunjukkan sebagian besar reponden menyatakan bahwa dengan adanya pertemuan kelompok kebersamaan antar anggota dapat terjalin.

Pada item sikap menolong diri sendiri dapat mengurangi kebersamaan antar anggota, sebanyak 10 orang responden (10,2%) menyatakan sangat setuju, 43 orang responden (43,9%) menyatakan setuju, 9 orang responden (9,2%) menyatakan ragu-ragu, dan 33 orang responden (33,7%) menyatakan tidak setuju serta 3 orang responden (3,14%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa responden menyetujui sikap menolong diri sendiri dapat mengurangi kebersamaan antar anggota.

Pada item dengan adanya kesatuan cara pandang atau persamaan persepsi dapat meningkatkan kebersamaan antar anggota, sebanyak 34 orang responden (34,7%) menyatakan sangat setuju, 59 orang responden (60,2%) menyatakan setuju, 1 orang responden (1,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 3 orang responden (3.1%) tidak setuju serta 1 orang responden (1.0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti sebagian responden menyatakan dengan adanya kesatuan cara pandang atau persamaan persepsi dapat meningkatkan kebersamaan antar anggota**.**

Pada item kepedulian terhadap orang lain dapat meningkatkan kebersamaan antar anggota., sebanyak 46 orang responden (47,0%) menyatakan sangat setuju,

50 orang responden (51,0%) menyatakan setuju, 1 orang responden (1,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 1 orang responden (1,0%) tidak setuju serta 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti sebagian responden menyatakan dengan adanya kepedulian terhadap orang lain antar anggota maka dapat meningkatkan kebersamaan antar anggota.

2. Keterbukaan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pendapat responden mengenai indikator keterbukaan seperti yang tercantum pada tabel berikut:

Tabel 12
Indikator Keterbukaan

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
b.1	Sikap demokratis anggota dapat meningkatkan keterbukaan antar anggota		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	3	3,1
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	49	50,0
	e. Sangat setuju	45	45,9
	Total	98	100
b.2	Partisipasi anggota dapat menjadikan anggota semakin terbuka satu sama lain		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	2	2,0
	d. Setuju	65	66,3
	e. Sangat setuju	31	31,6
	Total	98	100
b.3	Dengan menyampaikan pengajuan simpan pinjam dalam pertemuan kelompok dapat meningkatkan keterbukaan anggota		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	8	8,2
	d. Setuju	57	58,2
	e. Sangat setuju	33	33,7
	Total	98	100
b.4	Keterbukaan bisa ditingkatkan dengan keberanian berpendapat dari para anggota		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	2	2,0
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	67	68,4
	e. Sangat setuju	28	28,6
	Total	98	100

Berdasarkan Tabel 12 dapat diketahui bahwa untuk item sikap demokratis anggota dapat meningkatkan keterbukaan antar anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 orang responden (45,9%), 49 orang responden (50,0%) menjawab setuju, untuk jawaban ragu-ragu sebanyak 1 orang responden (1,0%) serta sebanyak 3 orang responden (3,1%) menjawab tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa dengan adanya sikap demokratis anggota maka dapat meningkatkan keterbukaan antar anggota.

Pada pertanyaan item partisipasi anggota dapat menjadikan anggota semakin terbuka satu sama lain, sebanyak 31 orang responden (31,6%) menyatakan sangat setuju, 65 orang responden (66,3%) menyatakan setuju, 2 orang responden (2,0%) menyatakan ragu-ragu, 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa lebih dari setengah jumlah responden menyatakan bahwa partisipasi anggota dapat menjadikan anggota semakin terbuka satu sama lain.

Pada item dengan menyampaikan pengajuan simpan pinjam dalam pertemuan kelompok dapat meningkatkan keterbukaan anggota, sebanyak 33 orang responden (33,7%) menyatakan sangat setuju, 57 orang responden (58,2%) menyatakan setuju, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang responden (8,2%), 0 orang responden menyatakan tidak setuju (0%), dan sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban tersebut, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah jumlah responden menyatakan bahwa dengan menyampaikan pengajuan simpan pinjam dalam pertemuan kelompok dapat meningkatkan keterbukaan anggota, sehingga masing-masing anggota dapat mengetahui jumlah pinjaman yang akan di pinjam oleh anggota yang akan mengajukan simpan pinjam.

Pada pertanyaan item keterbukaan bisa ditingkatkan dengan keberanian berpendapat dari para anggota, sebanyak 28 orang responden (28,6%) menyatakan sangat setuju, 67 orang responden (68,4%) menyatakan setuju, 1 orang responden (1,0%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2,0%) menjawab tidak setuju, dan 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju. Hal ini berarti mayoritas

responden menyatakan bahwa keterbukaan bisa ditingkatkan dengan keberanian berpendapat dari para anggotanya.

3. Saling Percaya

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pendapat responden indikator saling percaya sebagai berikut:

Tabel 13
Indikator Saling Percaya

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
c.1	Dengan adanya interaksi antar anggota dapat memupuk kepercayaan antar anggota		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	3	3,1
	d. Setuju	71	72,4
	e. Sangat setuju	24	24,5
	Total	98	100
c.2	Sikap saling percaya dapat diciptakan dari interaksi antar anggota dengan kelompok		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	3	3,1
	d. Setuju	66	67,3
	e. Sangat setuju	29	29,6
	Total	98	100
c.3	Interaksi positif antar anggota dengan koperasi dapat meningkatkan rasa saling percaya		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	3	3,1
	d. Setuju	69	70,4
	e. Sangat setuju	26	26,5
	Total	98	100
c.4	Interaksi positif antar kelompok dengan koperasi dapat meningkatkan kepercayaan terhadap koperasi		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	3	3,1
	d. Setuju	67	68,4
	e. Sangat setuju	28	28,6
	Total	98	100

Berdasarkan Tabel 13 dapat diketahui bahwa dengan adanya interaksi antar anggota dapat memupuk kepercayaan antar anggota, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang responden (24,5%), 71 orang responden (72,4%) menjawab setuju, 3 orang responden (3,1%) menjawab ragu-ragu, dan 0 orang

responden (0%) menjawab tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden setuju jika dengan adanya interaksi antar anggota maka dapat memupuk kepercayaan antar anggota.

Pada item sikap saling percaya dapat diciptakan dari interaksi antar anggota dengan kelompok, sebanyak 29 orang responden (29,6%) menyatakan sangat setuju, 66 orang responden (67,3%) menyatakan setuju, 3 orang responden (3,1%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa lebih dari setengah jumlah responden setuju jika sikap saling percaya dapat diciptakan dari interaksi antar anggota dengan kelompok.

Pada item interaksi positif antar anggota dengan koperasi dapat meningkatkan rasa saling percaya, sebanyak 26 orang responden (26,5%) menyatakan sangat setuju, 69 orang responden (70,4%) menyatakan setuju, 3 orang responden (3,1%) menyatakan ragu-ragu, dan 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden setuju bahwa dengan adanya interaksi positif antar anggota dengan koperasi dapat meningkatkan rasa saling percaya antara satu sama lain.

Pada item interaksi positif antar kelompok dengan koperasi dapat meningkatkan kepercayaan terhadap koperasi, sebanyak 28 orang responden (28,6%) menyatakan sangat setuju, 67 orang responden (68,4%) menyatakan setuju, 3 orang responden (3,1%) menyatakan ragu-ragu, dan 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah jumlah responden setuju bahwa dengan adanya interaksi positif antar kelompok dengan koperasi dapat meningkatkan kepercayaan terhadap koperasi.

4. Musyawarah

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pendapat responden indikator musyawarah penjelasannya sebagai berikut:

Tabel 14
Indikator Musyawarah

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
d.1	Dalam musyawarah keputusan yang diambil selalu berdasarkan atas keputusan bersama-sama		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	0	0
	d. Setuju	35	35,7
	e. Sangat setuju	63	64,3
	Total	98	100
d.2	Ada kesepakatan bersama tentang masuknya anggota baru		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	2	2,0
	d. Setuju	55	56,1
	e. Sangat setuju	41	41,8
	Total	98	100
d.3	Terjadi musyawarah mufakat terhadap masalah individu yang mempengaruhi kelompok atau sebaliknya		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	3	3,1
	d. Setuju	67	68,4
	e. Sangat setuju	20	20,4
	Total	98	100

Berdasarkan Tabel 14 dapat diketahui bahwa pada item dalam musyawarah keputusan yang diambil selalu berdasarkan atas keputusan bersama-sama, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 orang responden (64,3%), 35 orang responden (35,7%) menjawab setuju, 0 orang responden (0%) menjawab ragu-ragu, dan 0 orang responden (0%) menjawab tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden setuju jika dalam bermusyawarah, keputusan yang diambil selalu berdasarkan atas keputusan bersama-sama.

Pada item ada kesepakatan bersama tentang masuknya anggota baru, sebanyak 41 orang responden (41,8%) menyatakan sangat setuju, 55 orang responden (56,1%) menyatakan setuju, 2 orang responden (2,0%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas jumlah responden setuju jika dalam keputusan

masuknya anggota baru dalam suatu kelompok maka harus ada kesepakatan atau persetujuan dari anggota kelompok.

Pada item terjadi musyawarah mufakat terhadap masalah individu yang mempengaruhi kelompok atau sebaliknya, sebanyak 20 orang responden (20,4%) menyatakan sangat setuju, 67 orang responden (68,4%) menyatakan setuju, 3 orang responden (3,1%) menyatakan ragu-ragu, dan 8 orang responden (8,2%) menyatakan tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden setuju bahwa terjadi musyawarah mufakat terhadap masalah individu yang mempengaruhi kelompok atau sebaliknya, sehingga masalah yang timbul dalam suatu kelompok bisa diselesaikan secara musyawarah untuk menghasilkan suatu keputusan kelompok yang mufakat.

5. Disiplin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pedapat responden mengenai indikator disiplin sebagai berikut:

Tabel 15
Indikator Disiplin

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
e.1	Anda sebagai anggota koperasi rutin menghadiri pertemuan kelompok		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	2	2,0
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	46	46,9
	e. Sangat setuju	49	50,0
	Total	98	100
e.2	Anda sebagai anggota koperasi masih menjunjung tinggi dan mentaati AD/ ART		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	48	48,0
	e. Sangat setuju	49	50,0
	Total	98	100
e.3	Anda sebagai anggota koperasi selalu tepat waktu dalam pembayaran dan pertemuan kelompok		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	2	2,0
	d. Setuju	48	49,0
	e. Sangat setuju	48	49,0
	Total	98	100

Berdasarkan Tabel 15 dapat diketahui bahwa untuk item sebagai anggota koperasi rutin menghadiri pertemuan kelompok, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 49 orang responden (50,0%), 48 orang responden (49,0%) menjawab setuju, 1 orang responden (1,0%) menjawab ragu-ragu, 2 orang responden (2,0%) menjawab tidak setuju, dan 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan jika mayoritas responden menyatakan bahwa sebagai anggota koperasi hendaknya selalu mengikuti pertemuan kelompok pada tiap bulannya, hal ini dikarenakan agar nantinya tidak terjadi salah komunikasi baik antar tiap-tiap anggota, anggota dengan koperasi, dan koperasi dengan kelompok.

Pada item sebagai anggota koperasi masih menjunjung tinggi dan mentaati peraturan AD/ART, sebanyak 49 orang responden (50,0%) menyatakan sangat setuju, 46 orang responden (46,9%) menyatakan setuju, 1 orang responden (1,0%) menyatakan ragu-ragu, 0 orang responden menyatakan tidak setuju (0%), dan 0 orang responden (0%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan sebagian besar reponden menyatakan bahwa sebagai anggota koperasi harusnya menjunjung tinggi dan mentaati peraturan AD/ART yang telah disepakati bersama.

Pada item sebagai anggota koperasi selalu tepat waktu dalam pembayaran dan pertemuan kelompok, sebanyak 48 orang responden (49,0%) menyatakan sangat setuju, 48 orang responden (49,0%) menyatakan setuju, 2 orang responden (2,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju serta 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas responden menyetujui bahwa pada tiap bulannya anggota harus wajib membayar kewajibannya tepat waktu.

6. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pendapat responden mengenai indikator tanggung jawab sebagai berikut:

Tabel 16
Indikator Tanggung Jawab

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
f.1	Sebagai anggota koperasi, anda masih memiliki rasa tanggung jawab pada diri sendiri		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	49	50,0
	e. Sangat setuju	48	49,0
	Total	98	100
f.2	Sebagai anggota kelompok, anda selalu bertanggung jawab terhadap kelompok anda		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	0	0
	d. Setuju	50	51,0
	e. Sangat setuju	48	49,0
	Total	98	100
f.3	Tanggung jawab individu/anggota koperasi dapat meningkatkan tanggung jawab bersama		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	2	2,0
	d. Setuju	57	58,2
	e. Sangat setuju	39	39,8
	Total	98	100

Berdasarkan Tabel 16 dapat diketahui bahwa untuk item sebagai anggota koperasi masih memiliki rasa tanggung jawab pada diri sendiri, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang responden (49,0%), 49 orang responden (50,0%) menjawab setuju, 1 orang responden (1,0%) menjawab ragu-ragu, dan 0 orang responden (0%) menjawab tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden setuju sebagai anggota koperasi harus memiliki rasa tanggung jawab pada diri sendiri.

Pada item sebagai anggota kelompok selalu bertanggung jawab terhadap kelompok masing-masing, sebanyak 48 orang responden (49,0%) menyatakan sangat setuju, 51 orang responden (51,0%) menyatakan setuju, 0 orang responden (0%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa lebih dari setengah jumlah responden setuju

jika sebagai anggota kelompok selalu bertanggung jawab terhadap kelompok masing-masing.

Pada item tanggungjawab individu sebagai anggota koperasi dapat meningkatkan tanggung jawab bersama, sebanyak 39 orang responden (39,8%) menyatakan sangat setuju, 57 orang responden (58,2%) menyatakan setuju, 2 orang responden (2,0%) menyatakan ragu-ragu, dan 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (1,0%) menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan tanggungjawab individu sebagai anggota koperasi dapat meningkatkan tanggungjawab bersama.

7. Hubungan Perusahaan dengan Anggota

Hubungan perusahaan dalam hal ini koperasi dengan anggota haruslah berjalan dengan baik. Hal ini di gunakan agar terus terciptanya hubungan yang berkesinambungan antara koperasi dan anggotanya. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pendapat responden mengenai indikator hubungan perusahaan dengan anggota sebagai berikut:

Tabel 17

Indikator Hubungan Perusahaan Dengan Anggota

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
Y1.1	Dengan meningkatkan pelayanan yang berkelanjutan dapat membangun hubungan antara koperasi dengan anggota		
	a. Sangat tidak setuju	0.	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	66	67,3
	e. Sangat setuju	31	31,6
	Total	98	100

Berdasarkan Tabel 17 dapat diketahui bahwa item dengan meningkatkan pelayanan yang berkelanjutan dapat membangun hubungan antara koperasi dengan anggota, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang responden (31,6%), 66 orang responden (67,3%) menjawab setuju, 1 orang responden (1.0%) menjawab ragu-ragu, dan 0 orang responden (0%) menjawab tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden setuju jika dengan

meningkatkan pelayanan yang berkelanjutan dapat membangun hubungan antara koperasi dengan pelanggan, sehingga terjadi hubungan yang saling menguntungkan antara koperasi dan anggotanya.

8. Pelayanan Terbaik Kepada Anggota

Pelayanan terbaik yang diberikan koperasi terhadap anggotanya sangat diperlukan sekali, hal ini dikarenakan anggota merupakan asset utama koperasi dan dengan adanya pelayanan yang terbaik dari koperasi kepada anggota maka anggota merasa puas. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pendapat responden mengenai indikator pelayanan terbaik kepada anggota sebagai berikut:

Tabel 18
Indikator Pelayanan Terbaik Kepada Anggota

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Persentase (%)
Y2.1	Dengan menyuguhkan produk-produk yang berbeda dari koperasi lain dapat meningkatkan kepuasan anggota		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	3	3,1
	d. Setuju	59	60,2
	e. Sangat setuju	23	23,5
	Total	98	100

Berdasarkan Tabel 18 dapat diketahui bahwa item dengan menyuguhkan produk-produk-produk yang berbeda dari koperasi lain dapat meningkatkan kepuasan anggota, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang responden (23,5%), 59 orang responden (60,2%) menjawab setuju, 3 orang responden (3,1%) menjawab ragu-ragu, dan 0 orang responden (0%) menjawab tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden menyetujui bahwa koperasi dalam pelayanannya selalu memberikan produk-produk yang berbeda dari koperasi yang lainnya dan mampu bersaing dengan koperasi-koperasi lainnya yang ada di Kota Malang.

9. Pelayanan Tambahan Kepada Anggota

Pelayanan tambahan yang diberikan Koperasi Wanita Serba Usaha ”Setia Budi Wanita ” Malang, seperti adanya klinik konsultasi hukum, psikologi, dan

Keuangan pada tiap satu bulan sekali yang bertempat di kantor Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang , juga ada pelayanan tambahan berupa wisata tahunan, Pengajian akbar, Gerak jalan Akbar, dan berbagai pelatihan-pelatihan yang di berikan koperasi kepada anggotanya, yang diharapkan dengan adnya pelayanan tambahan tersebut maka dapat meningkatkan kepuasan anggota. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pendapat responden mengenai indikator pelayanan tambahan kepada anggota sebagai berikut:

Tabel 19
Indikator Pelayanan Tambahan Kepada Anggota

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Presentase (%)
Y3.1	Dengan mengembangkan pelayanan tambahan dapat meningkatkan kepuasan anggota		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	1	1,0
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	66	67,3
	e. Sangat setuju	30	30,6
Total		98	100

Berdasarkan Tabel 19 dapat diketahui bahwa adanya item dengan mengembangkan pelayanan tambahan dapat meningkatkan kepuasan anggota, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang responden (30,6%), 66 orang responden (67,3%) menjawab setuju, 1 orang responden (1.0%) menjawab ragu-ragu, dan 1 orang responden (1,0%) menjawab tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden sangat menyambut baik adanya pelayanan tambhan yang diberikan koperasi kepada anggotanya yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan anggota.

10. Penanganan Pelayanan Keluhan yang Efektif

Penanganan pelayanan keluhan yang efektif yang diberikan Koperasi Wanita Serba Usaha "Setia Budi Wanita " Malang kepada anggotanya seperti adanya buku notulen atau buku penghubung antara koperasi dengan anggotanya, dimana buku notulen tersebut isinya adalah kejadian-kejadian, saran, masukan, kritikan yang terjadi pada saat diadakannya pertemuan kelompok tiap bulannya yang nantinya akan disampaikan penanggung jawab kelompok kepada pembina

penyuluh lapangan dan nantinya akan disampaikan pada pengurus dan dari notulen-notulen tersebut akan dijadikan isi dari salah satu rapat anggota, Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diketahui pendapat responden mengenai indikator penanganan keluhan yang efektif sebagai berikut:

Tabel 20
Indikator Pelayanan Keluhan Yang Efektif

Item	Pertanyaan	Frekuensi	
		Orang	Presentase (%)
Y4.1	Dengan memperbaiki sistem pelayanan keluhan dapat merubah pola konsumsi pelanggan (anggota) menjadi lebih baik		
	a. Sangat tidak setuju	0	0
	b. Tidak setuju	0	0
	c. Ragu-ragu	1	1,0
	d. Setuju	64	65,3
	e. Sangat setuju	33	33,7
	Total	98	100

Berdasarkan Tabel 20 dapat diketahui bahwa untuk item dengan memperbaiki sistem pelayanan keluhan dapat merubah pola konsumsi anggota menjadi lebih baik, sebanyak 33 orang responden (33,7%) menjawab sangat setuju, 64 orang responden (65,3%) menjawab setuju, dan untuk jawaban ragu-ragu sebanyak 1 orang responden (1,0%) dan 0 orang responden (0%) menyatakan tidak setuju serta sebanyak 0 orang responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti mayoritas responden setuju bahwa pada saat ini koperasi telah memberikan penanganan pelayanan yang efektif kepada anggotanya ayng nantinya dapat merubah pola konsumsi anggota agar lebih baik.

E. Analisis Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Sistem tanggung Renteng dalam Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang

Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem tanggung renteng dalam Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang, Dapat diukur dengan menggunakan analisis Cluster, seperti disajikan berikut ini :

a. Analisis Cluster

Tabel 21
Aglomerasi

stage	Cluster 1	Cluster 2	Coefficients	stage	Cluster 1	Cluster 2	Coefficients
1	25	98	0	51	1	18	0.903
2	10	97	0	52	1	79	0.92
3	5	96	0	53	7	61	0.92
4	20	95	0	54	8	11	0.92
5	34	94	0	55	59	66	0.991
6	86	93	0	56	24	37	1.013
7	59	92	0	57	33	53	1.014
8	79	91	0	58	20	59	1.031
9	73	90	0	59	42	57	1.06
10	64	89	0	60	14	45	1.06
11	80	88	0	61	14	40	1.073
12	66	87	0	62	1	15	1.104
13	81	86	0	63	14	33	1.104
14	67	85	0	64	1	42	1.117
15	72	84	0	65	1	25	1.132
16	15	83	0	66	20	48	1.144
17	77	78	0	67	12	24	1.155
18	65	77	0	68	23	72	1.161
19	52	65	0	69	12	51	1.172
20	31	55	0	70	12	23	1.18
21	44	52	0	71	20	30	1.187
22	28	50	0	72	12	71	1.196
23	13	44	0	73	2	14	1.196
24	8	32	0	74	1	69	1.2
25	11	31	0	75	8	12	1.2
26	49	82	0.46	76	2	8	1.21
27	1	75	0.46	77	1	2	1.277
28	43	63	0.46	78	1	20	1.379
29	17	43	0.46	79	1	46	1.381
30	13	17	0.46	80	1	7	1.381
31	1	5	0.46	81	1	9	1.388
32	13	76	0.554	82	1	4	1.448
33	7	60	0.554	83	1	67	1.458
34	13	49	0.554	84	1	10	1.539
35	14	38	0.554	85	1	47	1.677
36	11	35	0.554	86	1	29	1.756
37	33	34	0.605	87	26	56	1.792
38	28	58	0.68	88	1	21	1.878
39	1	13	0.68	89	1	26	1.938
40	1	80	0.701	90	1	64	1.942
41	14	39	0.701	91	6	68	2.035
42	8	70	0.76	92	1	81	2.053
43	1	73	0.813	93	1	6	2.068
44	8	27	0.821	94	1	54	2.069
45	11	19	0.821	95	1	74	2.094
46	15	36	0.838	96	1	3	2.134

Lanjutan tabel 21

stage	Cluster 1	Cluster 2	Coefficients	stage	Cluster 1	Cluster 2	Coefficients
47	1	62	0.87	97	1	16	2.28
48	11	28	0.87				
49	11	22	0.87				
50	2	41	0.877				

Sumber : Lampiran 5

Pada hasil analisis cluster langkah 1 sampai dengan langkah ke 25 diperoleh hasil dari menggabungkan dua observasi terdekat menurut euclidean distance case cluster 1 dan cluster 2 memiliki koefisien distance terkecil yaitu 0,00. tahapan berikutnya dalam analisis cluster adalah mencari pasangan observasi yang terdekat, dari hasil yang telah diperoleh ada 25 pasangan observasi yang memiliki distance (jarak) yang sama 0,00.

Untuk nilai koefisien 0,46 terdapat 6 pasangan observasi yang memiliki nilai koefisien sama. Terdapat sebanyak 5 pasangan observasi untuk koefisien 0,554 dan 2 pasang observasi yang bernilai koefisien sebesar 0,68. untuk koefisien 0,701 ; 0,821; 1,104 ; 1,196 ; 1,2 ; 1,381 ; masing – masing memiliki 2 pasang observasi. Kesamaan koefisien distance menunjukkan bahwa ada kedekatan antar responden semakin kecil koefisien maka semakin dekat responden satu dengan yang lainnya atau dapat diterjemahkan semakin sama jawaban antar responden.

Tabel 22
Cluster Membership

Responden	3 Cluster	Responden	3 Cluster	Responden	3 Cluster	Responden	3 Cluster
1	1	26	1	51	1	76	1
2	1	27	1	52	1	77	1
3	2	28	1	53	1	78	1
4	1	29	1	54	1	79	1
5	1	30	1	55	1	80	1
6	1	31	1	56	1	81	1
7	1	32	1	57	1	82	1
8	1	33	1	58	1	83	1
9	1	34	1	59	1	84	1
10	1	35	1	60	1	85	1
11	1	36	1	61	1	86	1
12	1	37	1	62	1	87	1
13	1	38	1	63	1	88	1
14	1	39	1	64	1	89	1
15	1	40	1	65	1	90	1
16	3	41	1	66	1	91	1
17	1	42	1	67	1	92	1
18	1	43	1	68	1	93	1

Lanjutan tabel 22

Responden	3 Cluster	Responden	3 Cluster	Responden	3 Cluster	Responden	3 Cluster
19	1	44	1	69	1	94	1
20	1	45	1	70	1	95	1
21	1	46	1	71	1	96	1
22	1	47	1	72	1	97	1
23	1	48	1	73	1	98	1
24	1	49	1	74	1		
25	1	50	1	75	1		

Sumber : Lampiran 5 diolah

Hasil dari analisis cluster untuk cluster membership menunjukkan bahwa responden secara rata-rata memberikan asumsi yang sama terhadap sistem tanggung renteng. Dalam analisis di kelompokan menjadi 3 kluster, untuk angka 1 menunjukkan kesetujuan sedangkan angka 2 diidenfikasikan sebagai responden yang netral sedangkan angka 3 menunjukkan responden yang tidak setuju dengan sistem tanggung renteng. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden menunjukkan sikap yang positif atau mendukung dengan sistem tanggung renteng, hal tersebut didukung dengan analisis kluster dengan sistem aglomerasi dimana hasil dari analisis kluster dengan aglomerasi menunjukkan kemiripan koefisien distance antara satu responden dengan responden lainnya.

2. Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng

Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap pelaksanaan sistem tanggung renteng, digunakan analisis regresi berganda, seperti penyajian berikut ini:

a. Analisis Regresi Sederhana

Tabel 23
Rekapitulasi Analisis Regresi Sederhana

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	t Hitung	Sig.
(Constant)	4,209		146,648	0,000
X1 (pelaksanaan STR)	0,351	0,779	12,172	0,000
r r^2	0,779 0,607			

Sumber : Data diolah Lampiran 6

Hasil pengujian regresi sedehana menunjukkan hubungan antara variable terikat dengan variable bebas. Dari hasil analisis regresi sederhana diperoleh model persamaan sbb :

Kepuasan anggota = 4,209 + 0,351X1

Uji determinasi

Untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independent terhadap perubahan variabel dependen maka dilakukan uji determinasi. Artinya pengaruh variabel independent terhadap perubahan variabel dependen (Sugiyono 2005). Pada analisis tersebut koefisien determinasi atau r^2 menunjukkan nilai 0,607 atau 60,7% variabel-veriabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terintegrasi ke dalam fungsi persamaan termasuk error.

Uji t (untuk parsial)

Uji t berfungsi untuk mengetahui sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Pada tingkat signifikasi α=5% dengan derajat bebaas df= n-k adalah 96, t= 1,985 Hipotesis yang digunakan adalah H_o : $\beta = 0$ H_1 : $\beta \neq 0$ Artinya berdasarkan data yang tersedia, akan dilakukan pengujian terhadap β (koefisien regresi populasi), apakah sama dengan nol, yang berarti tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat, atau tidak sama dengan nol, yang berarti mempunyai pengaruh signifikan.

Dari uji t pada Tabel 22 dapat dilihat bahwa untuk koefisien (P < 0,005) sebesar (146,64 > dengan probabilitas 0,000) sehingga dapat disimpulkan bahwa STR dinyatakan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota.

3. Hubungan Peranan Sistem Tanggung Renteng (STR) dalam mewujudkan Kepuasaan Anggota.

Untuk mengetahui peranan sistem tanggung renteng dalam Koperasi wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang, digunakan analisis korelasi, seperti disajikan berikut ini :

a. Analisis Korelasi

Tabel 24
Korelasi antar indikator Sistem Tanggung Renteng dan variabel Sistem Tanggung Renteng dengan Kepuasan Anggota

Korelasi	Kebersamaan	Keterbukaan	Saling percaya	Musyawarah	Disiplin	Tanggung jawab	Kepuasan anggota
Kebersamaan	1	0.571	0.436	0.401	0.553	0.535	0.583
Sig. (2-tailed)	.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Keterbukaan	0.571	1	0.6	0.434	0.514	0.474	0.611
Sig. (2-tailed)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Saling percaya	0.436	0.6	1	0.494	0.444	0.471	0.538
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	.	0,00	0,00	0,00	0,00
Musyawarah	0.401	0.434	0.494	1	0.489	0.583	0.514
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	.	0	0	0
Disiplin	0.553	0.514	0.444	0.489	1	0.527	0.695
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	.	0,00	0,00
Tanggung jawab	0.535	0.474	0.471	0.583	0.527	1	0.63
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	.	0,00
Kepuasan anggota	0.583	0.611	0.538	0.514	0.695	0.63	1
Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	.
	98	98	98	98	98	98	98

Sumber : Data diolah dari lampiran 7

Dari hasil analisis korelasi didapatkan bahwa hubungan antar indikator dalam variabel Sistem tanggung renteng mempunyai hubungan yang positif dan signifikan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dalam menentukan sebuah keputusan seperti keterbukaan maka indikator saling percaya mempengaruhi keputusan keterbukaan dalam sistem tanggung renteng tersebut. Hal yang sama juga dialami oleh indikator musyawarah dan disiplin. Dari hasil menunjukkan bahwa nilai koefisien untuk korelasi kedua indikator sebesar 0,489 dan mempunyai signifikasi 0,000. hal tersebut dapat diartikan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan dalam kedua indikator STR, yang artinya jika anggota koperasi menyatakan bahwa musyawarah adalah indikator pembentuk STR maka harus diimbangi sikap yang disiplin dari anggota untuk menghadiri musyawarah tersebut.

H. Pembahasan

Analisis cluster yang telah dilakukan memberikan kesimpulan bahwa anggota koperasi memiliki cara pandang yang sama terhadap sistem tanggung renteng, dari cara pandang yang sama tersebut maka diharapkan sistem dapat berjalan dengan baik. Dari hasil analisis cluster aglomerasi diperoleh ada 25 pasangan observasi yang memiliki distance (jarak) yang sama 0,000. hal tersebut menandakan bahwa ke 25 orang dalam menyikapi tanggung renteng seperti masalah kebersamaan, keterbukaan, saling percaya, musyawarah, disiplin, dan tanggung jawab mempunyai satu visi guna meningkatkan kepuasan anggota. Pelaksanaan sistem tanggung renteng mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan anggota.

Mudie dan Cottam dalam Tjiptono (2000;160) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Oleh karena itu Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang menciptakan strategi baru untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi dengan membuat Strategi *Unconditional Guaratees* yaitu pengembangan pelayanan tambahan terhadap layanan pokok. Karena koperasi ini pelayanan pokoknya bergerak dalam bidang simpan pinjam, maka dikeluarkanlah produk atau sistem baru yaitu "tanggung renteng" dimana sistem ini mempunyai kelebihan kalau ada anggota yang tidak membayar kewajibannya maka, seluruh anggota dalam kelompok itu menanggungnya jadi mau tidak mau, setiap anggota akan saling kontrol dan mengingatkan supaya tidak lalai dalam menemuhi kewajibannya.

Tingkat kepuasan dapat diidentifikasi dari koefisien determinasi dalam analisis regresi r^2 menunjukkan nilai 0,607 atau 60,7% variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terintegrasi kedalam fungsi persamaan termasuk error. Dari nilai koefisien determinasi tersebut dapat disimpulkan bahwa sebesar 60,7% sistem tanggung renteng dapat memberikan rasa kepuasan kepada anggota. Hasil tersebut dapat memberikan pengertian kepada peneliti bahwa sistem tangung renteng dapat memenuhi kepuasan anggota sebesar 60,7%.

Pada setiap item sistem tanggung renteng memberikan proporsi yang berbeda dalam hubungannya dengan kepuasan anggota. Kedisiplinan mempunyai nilai koefisien korelasi tertinggi yaitu 0,695 dengan tingkat signifikasi sebesar 0,000

dimana hal tersebut diartikan bahwa anggota koperasi merasa puas jika para anggota lain disiplin dalam menjalankan kesepakatan sistem tanggung renteng. Menurut pengertian tanggung renteng itu sendiri bahwa sistem akan berjalan dengan baik jika antar anggota saling kontrol dan mengingatkan supaya tidak lalai dalam memenuhi kewajibannya hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya rasa tanggung jawab dan kedisiplinan anggota.

Secara keseluruhan sistem tanggung renteng direspon positif oleh kepuasan anggota. Dengan berjalannya sistem secara baik maka diharapkan akan meningkatkan pendapatan anggota koperasi. Peningkatan pendapatan tersebut dapat dilihat dari jumlah rata-rata pendapatan anggota yang semakin meningkat pula.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengalami proses identifikasi masalah, analisis, serta interprestasi hasil yang dicapai maka dapat disimpulkan :

1. Sistem tanggung renteng yang telah dijalankan oleh Kopwan SU "Setia Budi Wanita" Malang bahwa anggota koperasi memiliki cara pandang yang sama terhadap sistem tanggung renteng.
2. Pelaksanaan sistem tanggung renteng mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan anggota karena secara rata-rata pendapatan anggota koperasi meningkat setelah sistem ini diberlakukan.
3. Kedisiplinan anggota dan rasa tanggung jawab terhadap kelompok menjadikan sistem tanggung renteng dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil uji secara parsial yang menunjukkan bahwa nilai coefiesien yang positif dan mempunyai taraf kebenaran yang hampir sempurna.
4. Penerapan Tanggung Renteng dapat menciptakan mekanisme perencanaan dan pengendalian yang akan timbul secara otomatis. Adanya Perencanaan dan pengendalian yang baik merupakan dasar keberhasilan koperasi sebagai badan usaha, sehingga perkembangan koperasi dan anggotanya dapat lebih cepat. Tanggung Renteng juga merupakan sarana untuk mewujudkan kegotongroyongan yang menjadi azas koperasi.

B. Saran

Hasil analisis menunjukkan sikap yang positif anggota koperasi terhadap sistem tanggung renteng. Peneliti menyarankan kepada riset – riset setelah ini untuk mengcluster produk pendanaan apa saja yang dikeluarkan oleh koperasi, sehingga diharapkan mampu mengidentifikasi jenis pendanaan apa yang diinginkan oleh anggota koperasi. Sedangkan untuk koperasi peneliti menyarankan supaya mempertahankan sistem tanggung renteng dan memperhatikan dan membudayakan musyawarah dan keterbukaan antar anggota

supaya kepuasan anggota dapat lebih meningkat seiring dengan peningkatan kepercayaan antar anggota akibat dari kualitas interaksi antar anggota itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

AD/ART Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang. 2007

Alam dan Taufik. 2007. *Refleksi Perjuangan Perempuan dalam Meraih Martabat dan Kemandirian*. Cetakan Pertama. Malang : Penerbit Kopwan SU Setia Budi Wanita.

Ghozali, Imam.2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hendrojogi. 2002. *Koperasi asas- asas Teori dan Praktek.Jakarta* : Raja Grafindo Persada

Katalog Profil Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang, 2007.

Kotler, Philip.2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium* . Alih bahasa : Hendra Teguh, Ronny A Rusli & Benyamin Nolan Jakarta : Penerbit PT. Prenhallindo.

Pedoman Peraturan Khusus Sistem Kelompok Tanggung Renteng Kopwan SU " Setia Budi Wanita " Malang.

Rakhmat. Zalahidin.2001. *Metode Penelitian Komperatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Simamora, Henry. 2000. *Manejemen Pemasaran Internasional*. Jilid I. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Singarimbun Masri dan Effendi Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Cetakan Kedua. Edisi Revisi. LB3S. Jakarta.

Simamora, Bilson. 2001. *Analisis multyvariat Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Soemantri dan Jatman. 2002. *Koperasi Wanita*. Malang : Penerbit Puskowanjati Limpad.

_____, 2001. *Bunga Rampai Tanggung Renteng*. Malang : Penerbit Puskowanjati Limpad.

Sugiono dan Wibowo. 2001. *Statistik Penelitian dan Aplikasinya SPSS for Windows*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2005.*Metode penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

_____, 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Kedelapan. Bandung : Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian dan Aplikasinya SPSS 10.0*. Bandung : Alfabeta.

Sumarsono, Sonny. 2003. *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sunindhia dan Widiyanti. 2003. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta dan PT. Bina Adiaksara.

Tamba dan Sitio. 2001. *Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta : Erlangga.

Tim Kreasi Bahasa. 2005. *Kamus Bahasa Indonesia Edisi Lengkap*. Penerbit Kreasi Media.

Tjiptono, Fandi. 2000. *Strategi Pemasaran***.** Penerbit Andi Ofset, Yogyakarta.

_____, Fandi.2005 . *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi Ofset, Yogyakarta.

Undang Undang nomor 25 tahun 1992 dan nomor 12 tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perkoperasian. Surabaya : Penerbit Pustaka Tinta Mas.

Widiyanti, N dan Sunindhia. 1992, *Koperasi dan perekonomian Indonesia*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.

www.puskowanjati.com

www.koperasiIndonesia.com

Lampiran 1

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; Email: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

KUESIONER

Kepada
Yth. Ibu/ Saudari:
Anggota Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang
Di
Tempat

Sehubungan dengan adanya penelitian yang akan saya laksanakan dengan judul **"Sistem Tanggung Renteng dalam Hubungannya dengan Kepuasan Anggota"** Studi pada : Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang ; maka saya mohon kesediaan Ibu / Saudari meluangkan waktu untuk mengisi angket yang berhubungan dengan persepsi penilaian Ibu /Saudari terhadap pelayanan Sistem Tanggung Renteng yang telah Ibu/Saudari terima selama menjadi anggota koperasi " Setia Budi Wanita " dan harapan yang ada pada diri Ibu/Saudari. Angket ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah yaitu dalam rangka penyusunan tugas akhir (Skripsi) yang merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Administrasi, Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Saya mengharapkan bantuan Ibu / Saudari untuk berkenan memberikan jawaban yang sesungguhnya dan sesegera mungkin kembalinya kuesioner ini ke peniliti. Saya menjamin kerahasiaan jawaban yang Ibu / Saudari berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian (skripsi) dan tidak untuk dipublikasikan.

Atas perhatian, bantuan, dan kesediaannya saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Garnis Anggi S.
0410323064

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian : Isi dan berilah tanda silang (X) atau Lingkaran (O) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai !

1. Jenis Kelamin :

a. Laki-laki b. Perempuan

2. Usia Responden : ……..tahun

3. Alamat :

4. Anggota Kelompok : ……

5. Lama menjadi : ……

anggota Kopwan SU

" Setia Budi Wanita " Malang

4. Pendidikan :

a. SD/ Sederajat d. Diploma

b. SMP/Sederajat e. S1

c. SMU/Sederajat f. S2

Pendapatan per bulan : Rp……

Petunjuk Pengisian : Isi dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan keterangan :

a. SS : Sangat Setuju
b. S : Setuju
c. RR : Ragu-ragu
d. TS : Tidak Setuju
e. STS : Sangat tidak setuju

A. <u>Sistem Tanggung Renteng</u>

1. Kebersamaan

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Solidaritas antar anggota koperasi dapat meningkatkan kebersamaan anggota					
2.	Dengan adanya pertemuan kelompok kebersamaan antar anggota dapat terjalin					
3.	Sikap menolong diri sendiri dapat mengurangi kebersamaan antar anggota					
4.	Dengan adanya kesatuan cara pandang atau persamaan persepsi dapat meningkatkan kebersamaan antar anggota					
5.	Kepedulian terhadap orang lain dapat meningkatkan kebersamaan antar anggota					

2. Keterbukaan

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Sikap demokratis anggota dapat meningkatkan keterbukaan antar anggota					
2.	Partisipatif anggota dapat menjadikan anggota semakin terbuka satu sama lain					
3.	Dengan menyampaikan pengajuan simpan pinjam dapat meningkatkan keterbukaan anggota					
4.	Keterbukaan bisa ditingkatkan dengan keberanian berpendapat dari para anggota					

3. Saling Percaya

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Dengan adanya interaksi antar anggota dapat memupuk kepercayaan antar anggota					
2.	Sikap saling percaya dapat diciptakan dari interaksi antar anggota dengan kelompok					
3.	Interaksi positif antar anggota dengan koperasi dapat meningkatkan rasa saling percaya					
4.	Interaksi positif antar kelompok dengan koperasi dapat meningkatkan kepercayaan terhadap koperasi					

4. Musyawarah

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Dalam musyawarah keputusan yang diambil selalu berdasarkan atas keputusan bersama-sama					
2.	Ada kesepakatan bersama tentang masuknya anggota baru					
3.	Terjadi musyawarah mufakat terhadap masalah individu yang mempengaruhi kelompok atau sebaliknya					

5. Disiplin

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Anda sebagai anggota koperasi rutin menghadiri pertemuan kelompok					
2.	Anda sebagai anggota koperasi masih menjunjung tinggi dan mentaati peraturan AD/ART					
3.	Anda sebagai anggota koperasi selalu tepat waktu dalam pembayaran dan pertemuan kelompok					

6. Tanggung Jawab

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Sebagai anggota koperasi, anda masih memiliki rasa tanggung jawab pada diri sendiri					
2.	Sebagai anggota kelompok, anda selalu bertanggung jawab terhadap kelompok anda					
3.	Tanggung jawab individu/anggota koperasi dapat meningkatkan tanggung jawab bersama					

B. <u>Kepuasan anggota</u>

1. Hubungan perusahaan dengan anggota

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Dengan meningkatkan pelayanan yang berkelanjutan dapat membangun hubungan antara koperasi dengan pelanggan (anggota)					

2. Pelayanan terbaik kepada anggota

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Dengan menyuguhkan produk-produk yang berbeda dengan dari koperasi lain dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (anggota)					

3. Pelayanan tambahan kepada anggota

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Dengan mengembangkan pelayanan tambahan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (anggota)					

4. Penanganan keluhan yang efektif

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Dengan memperbaiki sistem pelayanan keluhan dapat merubah pola konsumsi pelanggan (anggota) menjadi lebih baik					

******* Terimakasih ********

LAMPIRAN 3
UJI REALIBILITY

Reliability

****** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	a1	4.5102	.5025	98.0
2.	a2	4.5612	.4988	98.0
3.	a3	3.2449	1.1220	98.0
4.	a4	4.2449	.7188	98.0
5.	a5	4.4490	.6279	98.0

Covariance Matrix

	a1	a2	a3	a4	a5
a1	.2525				
a2	.1437	.2488			
a3	.1624	.0776	1.2590		
a4	.1006	.0776	.1147	.5167	
a5	.1191	.1166	.2291	.0951	.3943

Correlation Matrix

	a1	a2	a3	a4	a5
a1	1.0000				
a2	.5734	1.0000			
a3	.2881	.1387	1.0000		
a4	.2784	.2165	.1422	1.0000	
a5	.3774	.3722	.3252	.2107	1.0000

N of Cases = 98.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Scale	21.0102	5.1442	2.2681	5

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item	Scale Variance if Item	Corrected Item-Total	Squared Multiple	Alpha if Item

	Deleted	Deleted	Correlation	Correlation
Deleted				
a1	16.5000	3.8402	.5340	.4022
.4935				
a2	16.4490	4.0644	.4132	.3638
.5386				
a3	17.7653	2.7175	.3156	.1461
.6404				
a4	16.7653	3.8516	.2750	.0945
.5875				
a5	16.5612	3.6302	.4680	.2392
.4970				

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .6009 Standardized item alpha = .6737

Reliability

****** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	b1	4.3878	.6679	98.0
2.	b2	4.2959	.5017	98.0
3.	b3	4.2551	.5974	98.0
4.	b4	4.2347	.5708	98.0

Covariance Matrix

	b1	b2	b3	b4
b1	.4460			
b2	.1727	.2517		
b3	.1681	.1712	.3569	
b4	.1142	.1257	.1869	.3258

Correlation Matrix

	b1	b2	b3	b4
b1	1.0000			
b2	.5155	1.0000		
b3	.4213	.5710	1.0000	
b4	.2997	.4390	.5482	1.0000

N of Cases = 98.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	17.1735	3.2583	1.8051	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
b1	12.7857	1.9021	.4941	.2901	.7631
b2	12.8776	2.0673	.6510	.4332	.6810
b3	12.9184	1.8489	.6477	.4494	.6696
b4	12.9388	2.0787	.5187	.3245	.7389

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .7684 Standardized item alpha = .7772

Reliability

****** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	c1	4.2143	.4816	98.0
2.	c2	4.2653	.5087	98.0
3.	c3	4.2347	.4933	98.0
4.	c4	4.2551	.5038	98.0

Covariance Matrix

	c1	c2	c3	c4
c1	.2320			
c2	.1487	.2588		
c3	.1244	.1433	.2433	
c4	.1097	.1687	.1766	.2538

Correlation Matrix

	c1	c2	c3	c4
c1	1.0000			
c2	.6071	1.0000		
c3	.5238	.5710	1.0000	
c4	.4522	.6584	.7107	1.0000

N of Cases = 98.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	16.9694	2.7310	1.6526	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
c1	12.7551	1.7332	.6039	.4183	.8458
c2	12.7041	1.5507	.7273	.5551	.7947
c3	12.7347	1.5990	.7124	.5580	.8015
c4	12.7143	1.5670	.7216	.6019	.7973

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .8510 Standardized item alpha = .8505

Reliability

****** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	d1	4.6429	.4816	98.0

2.	d2	4.3776	.6009	98.0
3.	d3	4.0102	.7529	98.0

Covariance Matrix

	d1	d2	d3
d1	.2320		
d2	.1465	.3611	
d3	.1377	.1920	.5669

Correlation Matrix

	d1	d2	d3
d1	1.0000		
d2	.5063	1.0000	
d3	.3797	.4243	1.0000

N of Cases = 98.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Scale	13.0306	2.1125	1.4534	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
d1	8.3878	1.3120	.5152	.2895	.5853
d2	8.6531	1.0743	.5435	.3193	.5127
d3	9.0204	.8862	.4651	.2166	.6614

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .6763 Standardized item alpha = .6994

Reliability

```
 ****** Method 2 (covariance matrix) will be used for this
analysis ******

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H
A)
```

		Mean	Std Dev	Cases
1.	e1	4.4490	.6279	98.0
2.	e2	4.4898	.5226	98.0
3.	e3	4.4694	.5412	98.0

Covariance Matrix

	e1	e2	e3
e1	.3943		
e2	.1902	.2731	
e3	.2201	.2007	.2929

Correlation Matrix

	e1	e2	e3
e1	1.0000		
e2	.5796	1.0000	
e3	.6476	.7097	1.0000

N of Cases = 98.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Scale	13.4082	2.1822	1.4772	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
e1	8.9592	.9674	.6643	.4484	.8299
e2	8.9184	1.1273	.7045	.5285	.7809
e3	8.9388	1.0478	.7596	.5878	.7261

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = .8400 Standardized item alpha = .8454

Reliability

****** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ******
R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	f1	4.4796	.5223	98.0
2.	f2	4.4898	.5025	98.0
3.	f3	4.3776	.5279	98.0

Covariance Matrix

	f1	f2	f3
f1	.2728		
f2	.1750	.2525	
f3	.1470	.1740	.2787

Correlation Matrix

	f1	f2	f3
f1	1.0000		
f2	.6670	1.0000	
f3	.5330	.6560	1.0000

N of Cases = 98.0

Statistics for Scale	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	13.3469	1.7959	1.3401	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
f1	8.8673	.8791	.6576	.4609	.7917

f2	8.8571	.8454	.7555	.5710	.6954
f3	8.9694	.8753	.6499	.4467	.7999

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)

Reliability Coefficients   3 items

Alpha =   .8285   Standardized item alpha =   .8296

Reliability

****** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Y11	4.3061	.4850	98.0
2.	Y12	3.9388	.8946	98.0
3.	Y13	4.2755	.5330	98.0
4.	Y14	4.3163	.5295	98.0

Covariance Matrix

	Y11	Y12	Y13	Y14
Y11	.2352			
Y12	.1736	.8003		
Y13	.1416	.2232	.2841	
Y14	.0877	.0711	.1284	.2803

Correlation Matrix

	Y11	Y12	Y13	Y14
Y11	1.0000			
Y12	.4000	1.0000		
Y13	.5477	.4681	1.0000	
Y14	.3417	.1501	.4551	1.0000

N of Cases =   98.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Scale	16.8367	3.2514	1.8032	4

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected

	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
Y11	12.5306	2.2104	.5588	.3401	.5738
Y12	12.8980	1.5153	.4249	.2572	.7083
Y13	12.5612	1.9807	.6575	.4527	.5035
Y14	12.5204	2.3965	.3505	.2282	.6740

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients 4 items

Alpha = .6772 Standardized item alpha = .7221

LAMPIRAN 4

Frequency Table

a1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	48	49.0	49.0	49.0
	5.00	50	51.0	51.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

a2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	43	43.9	43.9	43.9
	5.00	55	56.1	56.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

a3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.1	3.1	3.1
	2.00	33	33.7	33.7	36.7
	3.00	9	9.2	9.2	45.9
	4.00	43	43.9	43.9	89.8
	5.00	10	10.2	10.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

a4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	3	3.1	3.1	4.1
	3.00	1	1.0	1.0	5.1
	4.00	59	60.2	60.2	65.3
	5.00	34	34.7	34.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

a5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	1	1.0	1.0	3.1
	4.00	46	46.9	46.9	50.0
	5.00	49	50.0	50.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

b1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.1	3.1	3.1
	3.00	1	1.0	1.0	4.1
	4.00	49	50.0	50.0	54.1
	5.00	45	45.9	45.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

b2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.0	2.0	2.0
	4.00	65	66.3	66.3	68.4
	5.00	31	31.6	31.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

b3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.2	8.2	8.2
	4.00	57	58.2	58.2	66.3
	5.00	33	33.7	33.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

b4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	1	1.0	1.0	3.1
	4.00	67	68.4	68.4	71.4
	5.00	28	28.6	28.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

c1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.1	3.1	3.1
	4.00	71	72.4	72.4	75.5
	5.00	24	24.5	24.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

c2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.1	3.1	3.1
	4.00	66	67.3	67.3	70.4
	5.00	29	29.6	29.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

c3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.1	3.1	3.1
	4.00	69	70.4	70.4	73.5
	5.00	26	26.5	26.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

c4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.1	3.1	3.1
	4.00	67	68.4	68.4	71.4
	5.00	28	28.6	28.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

d1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	35	35.7	35.7	35.7
	5.00	63	64.3	64.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

d2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	4.00	55	56.1	56.1	58.2
	5.00	41	41.8	41.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

d3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	8.2	8.2	8.2
	3.00	3	3.1	3.1	11.2
	4.00	67	68.4	68.4	79.6
	5.00	20	20.4	20.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

e1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	1	1.0	1.0	3.1
	4.00	46	46.9	46.9	50.0
	5.00	49	50.0	50.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

e2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.0	1.0	1.0
	4.00	48	49.0	49.0	50.0
	5.00	49	50.0	50.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

e3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.0	2.0	2.0
	4.00	48	49.0	49.0	51.0
	5.00	48	49.0	49.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

f1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.0	1.0	1.0
	4.00	49	50.0	50.0	51.0
	5.00	48	49.0	49.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

f2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.00	50	51.0	51.0	51.0
	5.00	48	49.0	49.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

f3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.0	2.0	2.0
	4.00	57	58.2	58.2	60.2
	5.00	39	39.8	39.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.0	1.0	1.0
	4.00	66	67.3	67.3	68.4
	5.00	31	31.6	31.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	13	13.3	13.3	13.3
	3.00	3	3.1	3.1	16.3
	4.00	59	60.2	60.2	76.5
	5.00	23	23.5	23.5	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	1	1.0	1.0	2.0
	4.00	66	67.3	67.3	69.4
	5.00	30	30.6	30.6	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

Y14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	4.00	64	65.3	65.3	66.3
	5.00	33	33.7	33.7	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5

Analisis Cluster

Agglomeration Schedule						
	Cluster Combined			Stage Cluster First Appears		Next
Stage	Cluster 1	Cluster 2	Coefficients	Cluster 1	Cluster 2	Stage
1	25	98	0	0	0	65
2	10	97	0	0	0	84
3	5	96	0	0	0	31
4	20	95	0	0	0	58
5	34	94	0	0	0	37
6	86	93	0	0	0	13
7	59	92	0	0	0	55
8	79	91	0	0	0	52
9	73	90	0	0	0	43
10	64	89	0	0	0	90
11	80	88	0	0	0	40
12	66	87	0	0	0	55
13	81	86	0	0	6	92
14	67	85	0	0	0	83
15	72	84	0	0	0	68
16	15	83	0	0	0	46
17	77	78	0	0	0	18
18	65	77	0	0	17	19
19	52	65	0	0	18	21
20	31	55	0	0	0	25
21	44	52	0	0	19	23
22	28	50	0	0	0	38
23	13	44	0	0	21	30
24	8	32	0	0	0	42
25	11	31	0	0	20	36
26	49	82	0.46	0	0	34
27	1	75	0.46	0	0	31
28	43	63	0.46	0	0	29
29	17	43	0.46	0	28	30
30	13	17	0.46	23	29	32
31	1	5	0.46	27	3	39
32	13	76	0.554	30	0	34
33	7	60	0.554	0	0	53
34	13	49	0.554	32	26	39
35	14	38	0.554	0	0	41
36	11	35	0.554	25	0	45
37	33	34	0.605	0	5	57
38	28	58	0.68	22	0	48
39	1	13	0.68	31	34	40
40	1	80	0.701	39	11	43
41	14	39	0.701	35	0	60

42	8	70	0.76	24	0	44
43	1	73	0.813	40	9	47
44	8	27	0.821	42	0	54
45	11	19	0.821	36	0	48
46	15	36	0.838	16	0	62
47	1	62	0.87	43	0	51
48	11	28	0.87	45	38	49
49	11	22	0.87	48	0	54
50	2	41	0.877	0	0	73
51	1	18	0.903	47	0	52
52	1	79	0.92	51	8	62
53	7	61	0.92	33	0	80
54	8	11	0.92	44	49	75
55	59	66	0.991	7	12	58
56	24	37	1.013	0	0	67
57	33	53	1.014	37	0	63
58	20	59	1.031	4	55	66
59	42	57	1.06	0	0	64
60	14	45	1.06	41	0	61
61	14	40	1.073	60	0	63
62	1	15	1.104	52	46	64
63	14	33	1.104	61	57	73
64	1	42	1.117	62	59	65
65	1	25	1.132	64	1	74
66	20	48	1.144	58	0	71
67	12	24	1.155	0	56	69
68	23	72	1.161	0	15	70
69	12	51	1.172	67	0	70
70	12	23	1.18	69	68	72
71	20	30	1.187	66	0	78
72	12	71	1.196	70	0	75
73	2	14	1.196	50	63	76
74	1	69	1.2	65	0	77
75	8	12	1.2	54	72	76
76	2	8	1.21	73	75	77
77	1	2	1.277	74	76	78
78	1	20	1.379	77	71	79
79	1	46	1.381	78	0	80
80	1	7	1.381	79	53	81
81	1	9	1.388	80	0	82
82	1	4	1.448	81	0	83
83	1	67	1.458	82	14	84
84	1	10	1.539	83	2	85
85	1	47	1.677	84	0	86
86	1	29	1.756	85	0	88
87	26	56	1.792	0	0	89
88	1	21	1.878	86	0	89
89	1	26	1.938	88	87	90
90	1	64	1.942	89	10	92
91	6	68	2.035	0	0	93

92	1	81	2.053	90	13	93
93	1	6	2.068	92	91	94
94	1	54	2.069	93	0	95
95	1	74	2.094	94	0	96
96	1	3	2.134	95	0	97
97	1	16	2.28	96	0	0

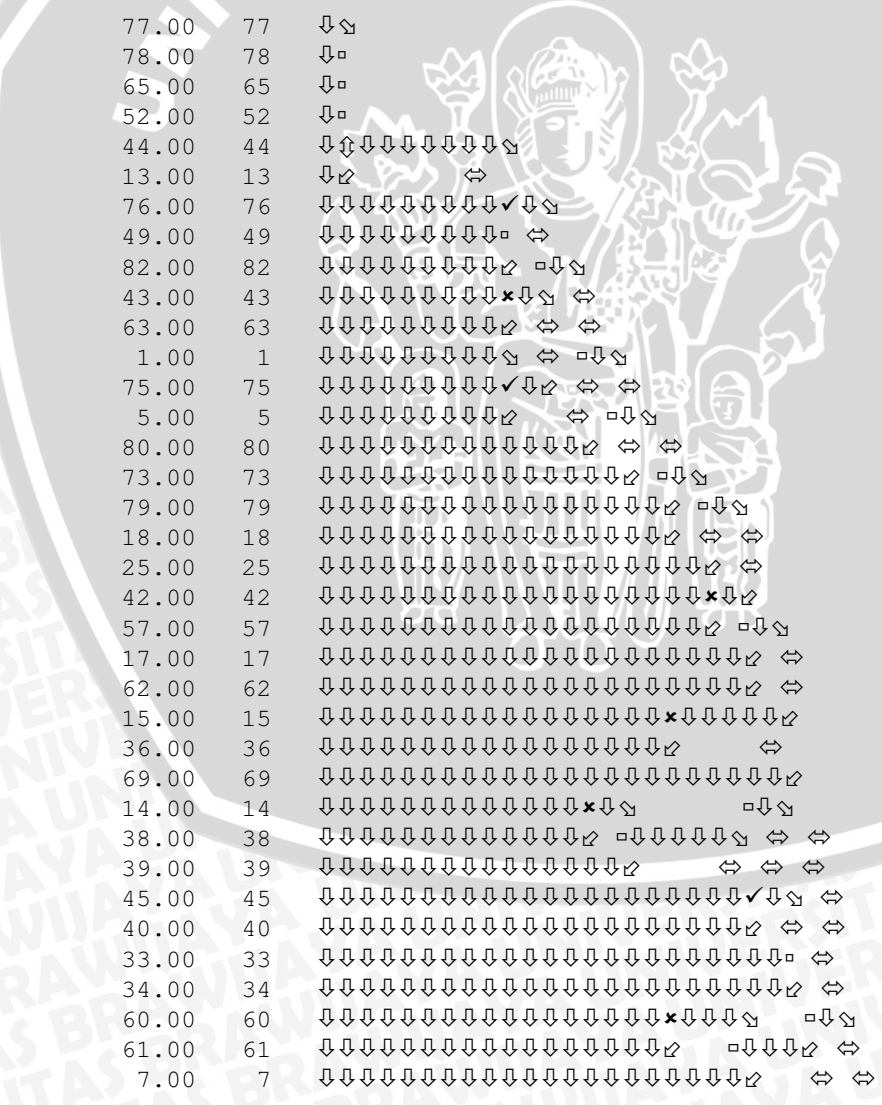
* * * * * * H I E R A R C H I C A L C L U S T E R A N A L Y S I S * * * * * *

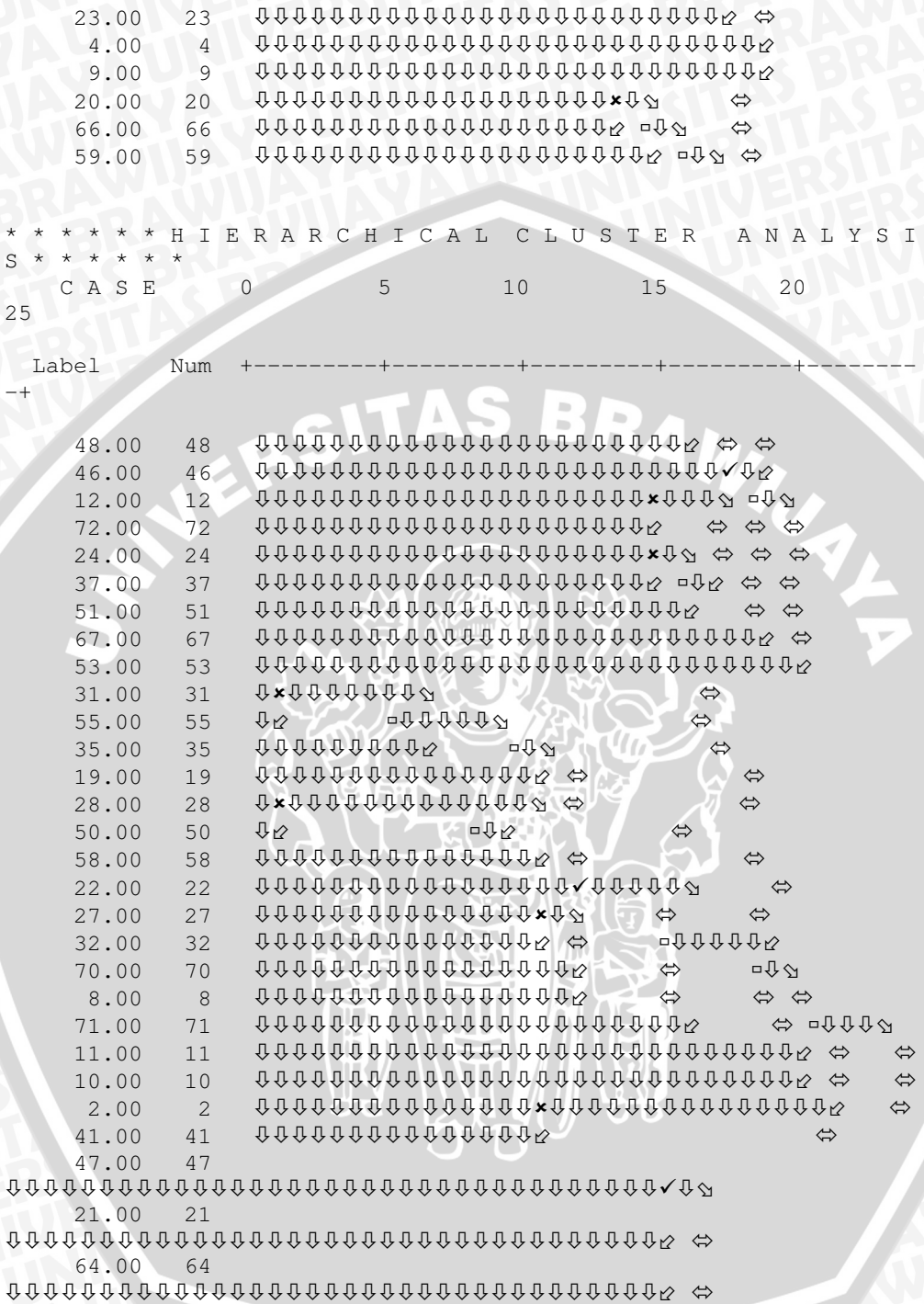
Dendrogram using Single Linkage

Rescaled Distance Cluster Combine

C A S E 0 5 10 15 20 25

Label Num




23.00 23
4.00 4
9.00 9
20.00 20
66.00 66
59.00 59
* * * * * * H I E R A R C H I C A L C L U S T E R A N A L Y S I S * * * * * *
C A S E 0 5 10 15 20 25
Label Num
48.00 48
46.00 46
12.00 12
72.00 72
24.00 24
37.00 37
51.00 51
67.00 67
53.00 53
31.00 31
55.00 55
35.00 35
19.00 19
28.00 28
50.00 50
58.00 58
22.00 22
27.00 27
32.00 32
70.00 70
8.00 8
71.00 71
11.00 11
10.00 10
2.00 2
41.00 41
47.00 47
21.00 21
64.00 64

LAMPIRAN 6

Analisis Regresi Sederhana

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan anggota	4.2092	.4508	98
pelaksanaan sistem tanggung renteng	1.68E-16	1.0000000	98

Correlations

		kepuasan anggota	pelaksanaan sistem tanggung renteng
Pearson Correlation	kepuasan anggota	1.000	.779
	pelaksanaan sistem tanggung renteng	.779	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan anggota	.	.000
	pelaksanaan sistem tanggung renteng	.000	.
N	kepuasan anggota	98	98
	pelaksanaan sistem tanggung renteng	98	98

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pelaksanaan sistem tanggung renteng[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasan anggota

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.779[a]	.607	.603	.2841	.607	148.149	1	96	.000	1.685

a. Predictors: (Constant), pelaksanaan sistem tanggung renteng

b. Dependent Variable: kepuasan anggota

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.961	1	11.961	148.149	.000[a]
	Residual	7.751	96	8.074E-02		
	Total	19.712	97			

a. Predictors: (Constant), pelaksanaan sistem tanggung renteng

b. Dependent Variable: kepuasan anggota

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.209	.029		146.648	.000	4.152	4.266					
	pelaksanaan sistem tanggung renteng	.351	.029	.779	12.172	.000	.294	.408	.779	.779	.779	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Coefficient Correlations[a]

Model			pelaksanaan sistem tanggung renteng
1	Correlations	pelaksanaan sistem tanggung renteng	1.000
	Covariances	pelaksanaan sistem tanggung renteng	8.323E-04

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	pelaksanaan sistem tanggung renteng
1	1	1.000	1.000	1.00	.00
	2	1.000	1.000	.00	1.00

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.5175	4.8904	4.2092	.3512	98
Std. Predicted Value	-1.970	1.940	.000	1.000	98
Standard Error of Predicted Value	2.870E-02	6.367E-02	3.953E-02	9.255E-03	98
Adjusted Predicted Value	3.5256	4.9234	4.2087	.3512	98
Residual	-1.4796	.6479	-4.35E-16	.2827	98
Std. Residual	-5.207	2.280	.000	.995	98
Stud. Residual	-5.250	2.294	.001	1.005	98
Deleted Residual	-1.5042	.6557	5.031E-04	.2884	98
Stud. Deleted Residual	-6.186	2.347	-.009	1.064	98
Mahal. Distance	.000	3.880	.990	.982	98
Cook's Distance	.000	.229	.010	.028	98
Centered Leverage Value	.000	.040	.010	.010	98

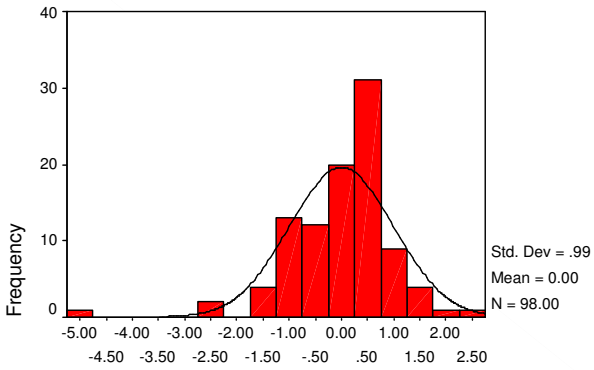
a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Casewise Diagnostics[a]

Case Number	Std. Residual	kepuasan anggota	Predicted Value	Residual
30	-5.207	3.00	4.4796	-1.4796

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

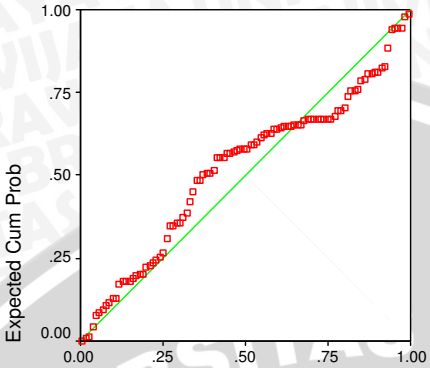
Charts



repository.ub.ac

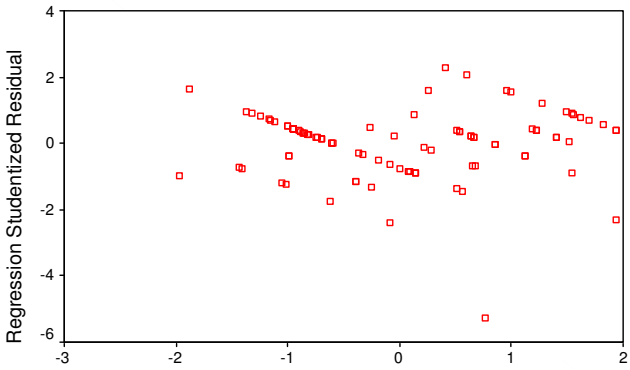
Normal P-P Plot of Regression Stand

Dependent Variable: kepuasan angg



Scatterplot

Dependent Variable: kepuasan anggota



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 7

Analisis Korelasi

Correlations

		kebersamaan	keterbukaan	saling percaya	musyawarah	disiplin	tanggung jawab	kepuasan anggota
kebersamaan	Pearson Correlation	1.000	.571**	.436**	.401**	.553**	.535**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
keterbukaan	Pearson Correlation	.571**	1.000	.600**	.434**	.514**	.474**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
saling percaya	Pearson Correlation	.436**	.600**	1.000	.494**	.444**	.471**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
musyawarah	Pearson Correlation	.401**	.434**	.494**	1.000	.489**	.583**	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
disiplin	Pearson Correlation	.553**	.514**	.444**	.489**	1.000	.527**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
tanggung jawab	Pearson Correlation	.535**	.474**	.471**	.583**	.527**	1.000	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
kepuasan anggota	Pearson Correlation	.583**	.611**	.538**	.514**	.695**	.630**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	98	98	98	98	98	98	98

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 8

PEDOMAN WAWANCARA

1. Pedoman Wawancara pada anggota

NO.	PERTANYAAN
a.	Berapa lama anda menjadi anggota Koperasi Wanita Serba Usaha "Setia Budi Wanita" Malang ?
b.	Apa yang anda ketahui tentang Sistem Tanggung Renteng ?
c.	Apakah anda menyetujui tentang Sistem Tanggung Renteng ?
d.	Apakah anda puas dengan adanya Sistem Tanggung Renteng ?

2. Pedoman Wawancara pada Pengurus

NO.	PERTANYAAN
a.	Berapa lama anda menjadi anggota Koperasi Wanita Serba Usaha "Setia Budi Wanita" Malang ?
b.	Apa yang anda ketahui tentang Sistem Tanggung Renteng ?
c.	Bagaimana Pelaksanaan Sistem Tanggung Renteng dalam Koperasi Wanita Serba Usaha " Setia Budi Wanita " Malang ?

-Terima Kasih-