

**MANFAAT EKONOMI DAN NON EKONOMI  
KOPERASI GUNUNG MADU DI PT GUNUNG MADU PLANTATIONS  
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

**(Skripsi)**

*Amanda Putra Seta*



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2016**

**ECONOMIC AND NON-ECONOMIC BENEFITS OF GUNUNG MADU  
COOPERATION AT PT GUNUNG MADU PLANTATION  
IN CENTRAL LAMPUNG REGENCY**

**By**

**Amanda Putra Seta<sup>1</sup>, Dyah Aring Hepiana L<sup>2</sup>, Suriaty Situmorang<sup>2</sup>**

This study aims to analyze (1) the received economic benefits, (2) the contribution of cooperation economic benefits to household income, and (3) non-economic benefits (level of satisfaction) of the members of Gunung Madu Cooperative (KGM). This research was conducted by survey in KGM of PT GMP in Central Lampung. The total samples were 75 members of KGM. The data was analyzed by descriptive quantitative analysis, including calculation of the economic benefits of cooperatives, household income of the cooperative members, and the satisfaction level of cooperative members using Customer Satisfaction Index (CSI) analysis. The results showed that (1) the average direct economic benefits received by KGM members was of Rp1,689,921.00 per year, while the indirect economic benefits was Rp9,565,067.00 per year, (2) the total contribution of KGM economic benefit to household income was 14.28%, and (3) KGM member's satisfaction levels was 70.8%, it meant that the members of KGM felt satisfied by the performance of the services provided by KGM.

**Keywords :** *Economic Benefit, Members of KGM, Non Economic Benefit*

---

<sup>1</sup>Student of Departement of Agribusiness, College of Agriculture, University of Lampung

<sup>2</sup>Lecturers of Departement of Agribusiness, College of Agriculture, University of Lampung

**MANFAAT EKONOMI DAN NON EKONOMI  
KOPERASI GUNUNG MADU DI PT GUNUNG MADU PLANTATIONS  
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

**Oleh**

**Amanda Putra Seta<sup>1</sup>, Dyah Aring Hepiana L<sup>2</sup>, Suriaty Situmorang<sup>2</sup>**

Penelitian ini bertujuan menganalisis (1) manfaat ekonomi yang diterima anggota KGM, (2) kontribusi manfaat ekonomi koperasi terhadap pendapatan rumah tangga anggota KGM, dan (3) manfaat non ekonomi (tingkat kepuasan) anggota KGM. Penelitian dilakukan dengan metode survei di KGM PT Gunung Madu Lampung Tengah. Jumlah sampel sebanyak 75 anggota KGM yang berstatus karyawan PT GMP. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif mencakup manfaat ekonomi koperasi, pendapatan rumah tangga anggota koperasi, dan tingkat kepuasan anggota koperasi yang menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI) analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Manfaat ekonomi langsung yang dirasakan anggota KGM setiap tahunnya rata-rata sebesar Rp 1.689.921,00, sedangkan manfaat ekonomi tidak langsung yang diperoleh anggota KGM setiap tahunnya rata-rata sebesar Rp 9.565.067,00, (2) Total kontribusi manfaat ekonomi KGM terhadap pendapatan RT anggota adalah 14,28%, dan (3) Tingkat kepuasan anggota KGM adalah 70,8%, artinya anggota KGM merasa puas atas kinerja layanan yang diberikan oleh KGM.

**Kata Kunci :** Anggota KGM, manfaat ekonomi, manfaat non ekonomi

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung

**MANFAAT EKONOMI DAN NON EKONOMI  
KOPERASI GUNUNG MADU DI PT GUNUNG MADU PLANTATIONS  
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

**Oleh**

**AMANDA PUTRA SETA**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA PERTANIAN**

**pada**

**Jurusan Agribisnis  
Fakultas Pertanian Universitas Lampung**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2016**

Judul Skripsi

**: MANFAAT EKONOMI DAN NON EKONOMI  
KOPERASI GUNUNG MADU DI PT  
GUNUNG MADU PLANTATIONS  
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Nama Mahasiswa

**: Amanda Putra Seta**

Nomor Pokok Mahasiswa

**: 1014023034**

Jurusan / Program Studi

**: Agribisnis**

Fakultas

**: Pertanian**

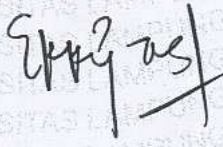
**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

  
**Dr. Ir. Dyah Aring Hepiana L., M.Si.**  
NIP 19620918 198803 2 001

  
**Ir. Suriaty Situmorang, M.Si.**  
NIP 19620816 198703 2 002

**2. Ketua Jurusan / Program Studi**

  
**Dr. Ir. Fembriarti Erry Prasmatiwi, M.P.**  
NIP 19630203 198902 2 001

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Ir. Dyah Aring Hepiana L., M.Si.** .....

**Sekretaris : Ir. Suriaty Situmorang, M.Si.** .....

**Penguji  
Bukan Pembimbing : Dr. Ir. Wuryaningsih Dwi S., M.S.** .....

**2. Dekan Fakultas Pertanian**

**Prof. Dr. Ir. Irwan Sukri Banuwa, M.Si.**

**NIP 19611020 198603 1 002**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 4 April 2016**

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Gunung Batin Baru tanggal 24 Desember 1992 dari pasangan Bapak Misman dan Ibu Ruminah, merupakan anak ke dua dari tiga bersaudara. Penulis menyelesaikan studi di TK Satya Dharma Sudjana

Gunung Madu pada 1998, kemudian di tingkat Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Gunung Madu pada tahun 2004, lalu melanjutkan ke SMP Satya Dharma Sudjana Gunung Madu dan pada tahun 2007 masuk ke SMA Negeri 1 Kotagajah. Penulis tercatat sebagai mahasiswa S1 di Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung pada tahun 2010.

Selama menjadi Mahasiswa, penulis terdaftar dan aktif di beberapa lembaga kemahasiswaan Universitas Lampung, yaitu menjadi Ketua UKM Birohmah Unila, sebagai Kepala Staf Dana dan Usaha dan Kepala Kaderisasi UKMF FOSI FP, Ketua BBQ Unila, dan Anggota Bidang Akademik Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (Himaseperta) Universitas Lampung. Di lembaga eksternal kampus penulis juga pernah terdaftar menjadi anggota di KAMMI Unila, FSLDK Lampung, Persada Lampung Tengah, dan PERHEPI 2012/ 2014 . Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata di Kabupaten Lampung Timur dan Praktik Umum di PT Gunung Madu Plantations (PT GMP), hingga akhirnya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan sarjananya pada tahun 2016 dengan skripsi

yang berjudul **“Manfaat Ekonomi dan Non Ekonomi Koperasi Gunung Madu di PT Gunung Madu Plantations Kabupaten Lampung Tengah”**



## SANWACANA

*Bismillahirrohmanirrohim*

*Alhamdulillahilahi robbil 'alamin*, segala puji hanya kepada Allah SWT, tiada sekutu bagi-Nya, memohon pertolongan dan ampunan kepada-Nya, kami berlindung kepada Allah dari kejahatan diri kami dan kejelekan amal perbuatan kami serta yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat dan salam yang melimpah semoga senantiasa tercurah kepada Baginda Muhammad Rasulullah SAW, yang telah memberikan teladan dalam setiap kehidupan, juga kepada keluarga, sahabat, dan penerus risalahnya yang mulia.

Dalam proses penyusunan skripsi yang berjudul “**Manfaat Ekonomi dan Non Ekonomi Koperasi Gunung Madu (KGM) di PT Gunung Madu Plantations (PT GMP) Kabupaten Lampung Tengah**”, begitu banyak pihak yang telah membantu baik itu do'a, dukungan moril dan materil, bimbingan, serta nasihat yang membangun. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga nilainya kepada :

1. Dr. Ir. Dyah Aring Hepiana L, M.Si., sebagai Pembimbing Pertama sekaligus sebagai Pembimbing Akadenik, atas bimbingan, motivasi, masukan, arahan, dan nasihat yang telah diberikan.

2. Ir. Suriaty Situmorang, M.Si , sebagai Pembimbing Ke dua, atas bimbingan, masukan, arahan, dan nasihat yang telah diberikan.
3. Dr. Ir. Wuryaningsh Dwi Sayekti, M.S., sebagai Dosen Penguji Skripsi ini, atas arahan, bantuan dan nasihat yang telah diberikan.
4. Novi Rosanti, S.P., M.E.P., yang dulu pernah menjadi Pembimbing Akademik yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dr .Ir.Fembriarti Erry Prasmatiwi, M.P., sebagai Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
6. Prof. Dr. Ir. Irwan Sukri Banuwa, M.Si., sebagai Dekan Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Jurusan Agribisnis atas semua ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama Penulis menjadi mahasiswa di Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
8. Orang tuaku tercinta, Ayahanda Misman dan Ibunda Ruminah, serta Saudaraku tersayang, Diah Yulita Ningrum dan Ilham Amroni Abdul Gani, atas semua limpahan kasih sayang, dukungan, doa, dan bantuan yang telah diberikan hingga diraihnya gelar Sarjana Pertanian ini, “Kalian Luar Biasa”.
9. Bapak Ir Heri Purwoko, Bapak Janu, Bapak Suko, dan seluruh pengurus KGM, atas semua bantuan dan motivasi yang telah diberikan, semoga KGM semakin jaya.
10. Pak Amrul, Pak Ali, Pak Pandri, Pak Irzal, Kak Afif, Kak Aris, Kang Huda, atas arahan, pembelajaran, dan motivasi yang diberikan, semoga Kita *Istiqomah* selalu.

11. Sahabat-sahabatku Agribisnis 2010, Deby Februan, Dimash Septian, Danitebe, Yoandra YG, Reza K, Dani A, Rahmat, Rizky R, M Iqbal K, Kahfindra, Wayan HP, Ludi S, Edo, Faizal, Asih, Adel, Ayas, Hani, Jenny, Nita, S.P, Ova, Fitri, Dwi, Marcel, Sinta, Wida, Vega, Vanessa, Ita, Tunjung, Tania, Septa, Ervina, Aya., Huda, S.P, Hasni, Neno, Novita, Elie, dan yang lainnya, tetap semangat dan berjuang, terima kasih untuk semuanya.
12. Keluarga besar FSLDK Unila, atas motivasi, kebersamaan dan arahan yang luar biasa, semoga jaya selalu.
13. Keluarga besar di Bandarlampung (Deby, Rizki, Ridwan, Wahyu, K Rizki, K Rizka, Adit, Agus Par, Wawan, Sakban, Putra, Firman, Gusman, Kholis, Lutfi, Rohmat, Taufik, dan Yasin), atas motivasi dan ilmu yang telah diberikan.
14. Keluarga kecil di rantauan ( Mas Umam, Kang Solihin, Kak Rahmad, Kak Nanda, Mas Afandi, Kang Prio, Uda Mufid, Yasin, dan Ahmad), atas arahan, nasihat dan dorongan.
15. Semua pihak yang telah membantu demi terselesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik atas segala bantuan yang telah diberikan. Semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Akhirnya, penulis meminta maaf jika ada kesalahan dan kepada Allah SWT penulis mohon ampunan.

Bandar Lampung,  
Penulis,

*Amanda Putra Seta*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang dan Masalah .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	8
C. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>10</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	10
1. Konsep Koperasi .....	10
a. Definisi dan Tujuan Koperasi.....	10
b. Prinsip Koperasi .....	11
c. Fungsi dan Asas Koperasi .....	12
d. Penggolongan Koperasi.....	13
e. Jenis-Jenis Koperasi .....	15
f. Organisasi Koperasi .....	16
g. Manajemen Koperasi.....	19
h. Permodalan Koperasi .....	20
i. Keanggotaan Koperasi .....	22
j. Keberhasilan Usaha Koperasi .....	23
k. Sisa Hasil Usaha (SHU) .....	26
2. Teori Manfaat Koperasi.....	28
a. Teori Pendapatan .....	29
b. Teori Kepuasan.....	31
(1) <i>Customer Satisfaction Index Analysis (CSI)</i> .....	33
(2) <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	35

B.	Kajian Penelitian Terdahulu .....	38
C.	Kerangka Pemikiran .....	43
<b>III.</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A.	Metode Penelitian .....	46
B.	Konsep Dasar dan Batasan Operasional .....	49
C.	Lokasi, Responden, dan Waktu Penelitian .....	53
D.	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	55
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
F.	Metode Analisis Data .....	59
<b>IV.</b>	<b>GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....</b>	<b>66</b>
A.	Gambaran Umum PT GMP .....	66
B.	Gambaran Umum Koperasi Gunung Madu (KGM).....	68
<b>V.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>80</b>
A.	Keadaan Umum Responden .....	80
1.	Jenis Kelamin dan Umur Responden .....	80
2.	Tingkat Pendidikan Responden .....	81
3.	Pangkat atau Golongan Responden dalam Perusahaan .....	82
4.	Jumlah Tanggungan Responden.....	83
5.	Lama Keanggotaan .....	84
6.	Pekerjaan Lain di luar Karyawan dan Anggota KGM .....	85
7.	Status Anggota Keluarga di dalam Koperasi.....	86
B.	Analisa Manfaat Ekonomi KGM.....	87
1.	Macam Manfaat Ekonomi KGM.....	88
a.	Manfaat Ekonomi Langsung KGM.....	88
(1)	Unit Waserda KGM .....	89
(2)	Unit Perkreditan KGM .....	94
b.	Manfaat Ekonomi Tidak Langsung KGM.....	98
(1)	SHU ( Sisa Hasil Usaha) Anggota KGM .....	98
(2)	Investasi Penyertaan Modal Anggota KGM .....	104

C.	Analisis Pendapatan Rumah Tangga Anggota KGM .....	107
1.	Pendapatan dari Manfaat Ekonomi Tidak Langsung KGM	108
2.	Pendapatan <i>On Employee</i> Anggota KGM.....	109
3.	Pendapatan <i>Non Employee</i> Anggota KGM .....	111
4.	Kontribusi Manfaat Ekonomi Koperasi Tidak Langsung Koperasi Terhadap Total Pendapatan Rumah Tangga (PRT) .....	112
D.	Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi.....	114
<b>VI.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>124</b>
A.	Kesimpulan.....	124
B.	Saran .....	124
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>132</b>
	Tabel 28 s/d 54 .....	133

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pendapatan domestik bruto indonesia atas dasar harga berlaku menurut lapangan usaha, tahun 2013 .....	2
2. Data sebaran koperasi di Indonesia berdasarkan keaktifan, tahun 2013 .....	4
3. Jumlah koperasi, karyawan, dan anggota berdasarkan kabupaten/kota di Provinsi Lampung, tahun 2013.....	6
4. Pertumbuhan ekonomi Provinsi Lampung menurut lapangan usaha tahun 2013 (%) .....	7
5. Penelitian terdahulu tentang manfaat ekonomi dan non ekonomi.....	38
6. Hasil uji validitas butir pertanyaan penilaian terhadap KGM, tahun 2015 .....	57
7. Hasil uji reliabilitas atribut penilaian koperasi terhadap KGM, tahun 2015 .....	58
8. Identitas KGM, tahun 2014 .....	69
9. SHU KGM dari tahun 2009-2014.....	78
10. Sebaran anggota KGM berdasarkan jenis kelamin, tahun 2015.....	80
11. Sebaran responden anggota KGM berdasarkan umur, tahun 2015 ...	81
12. Sebaran responden anggota KGM berdasarkan tingkat pendidikan, tahun 2015 .....	82
13. Sebaran responden anggota KGM berdasarkan pangkat atau golongan, tahun 2015.....	83
14. Sebaran jumlah tanggungan keluarga responden anggota KGM, tahun 2015 .....	84

15. Sebaran responden anggota KGM berdasarkan lama keanggotaan, tahun 2015 .....	85
16. Sebaran responden berdasarkan pekerjaan lain di luar karyawan dan anggota koperasi, tahun 2015 .....	86
17. Sebaran responden Anggota KGM berdasarkan status anggota keluarga di dalam koperasi, tahun 2015 .....	87
18. Rerata pembelian, nilai, harga dan selisih harga kebutuhan pokok konsumsi responden, tahun 2015.....	90
19. Perbedaan bunga koperasi dan bank serta sebaran responden berdasarkan jenis perkreditan uang KGM, tahun 2014 .....	96
20. Sumber-sumber pendapatan SHU KGM, tahun 2014 .....	99
21. Rincian sebaran pembagian SHU KGM, tahun 2014.....	100
22. Rincian harga jual dan hasil investasi penyertaan modal koperasi, tahun 2014 .....	104
23. Rincian nilai dan persentase manfaat ekonomi KGM, tahun 2014 ...	106
24. Sebaran reponden berdasarkan pendapatan total METL KGM, tahun 2014 .....	108
25. Struktur pendapatan anggota KGM, tahun 2014 .....	112
26. Nilai butir-butir pertanyaan dan hasil perhitungan skor (IxP) terhadap KGM, tahun 2014 .....	115
27. Perbandingan rata-rata dan selisih antara harapan dan persepsi (yang dirasakan) dari aspek-aspek yang digunakan dalam penelitian .....	116
28. Nilai rata-rata pertanyaan dari atribut penelitian .....	118
29. Identitas Responden Penelitian (Anggota KGM), tahun 2014 .....	133
30. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi beras) KGM, tahun 2014 .....	137
31. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi minyak goreng) KGM, tahun 2014.....	140
32. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi teh kotak) KGM, tahun 2014 .....	143



33. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi kopi) KGM, tahun 2014 .....	146
34. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi gula) KGM, tahun 2014 .....	149
35. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi garam) KGM, tahun 2014 .....	152
36. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi susu) KGM, tahun 2014 .....	155
37. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi air minum) KGM, tahun 2014 .....	158
38. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi gas 12 kg) KGM, tahun 2014 .....	161
39. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi sabun cuci) KGM, tahun 2014 .....	164
40. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi mie instan) KGM, tahun 2014 .....	167
41. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda komoditi roti tawar) KGM, tahun 2014 .....	170
42. Manfaat ekonomi langsung (unit usaha perkreditan) koperasi gunung madu, tahun 2014.....	173
43. Total manfaat ekonomi KGM, tahun 2014.....	175
44. Pendapatan rumah tangga non KGM, tahun 2014.....	178
45. Total pendapatan rumah tangga anggota KGM, tahun 2014.....	181
46. Data uji validitas variabel yang diharapkan anggota KGM .....	185
47. Data uji validitas variabel yang dirasakan anggota KGM.....	179
48. Skor uji Validitas variabel yang diharapkan anggota KGM .....	193
49. Skor uji validitas variabel yang dirasakan anggota KGM.....	198
50. Skor hasil uji reliabilitas atribut yang dirasakan anggota KGM.....	202
51. Skor hasil uji reliabilitas atribut yang diharapkan anggota KGM .....	202

52. Data hasil uji validitas variabel yang diharapkan anggota KGM..... 203
53. Data hasil uji validitas variabel yang dirasakan anggota KGM ..... 207

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur organisasi koperasi.....	19
2. Permodalan koperasi di Indonesia .....	22
3. Kuadran pada <i>Importance Performance Analysis</i> .....	37
4. Bagan alir kerangka pemikiran manfaat ekonomi dan non ekonomi KGM .....	45
5. Perhitungan analisis <i>CSI</i> .....	63
6. Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	64
7. Peta lokasi PT GMP Lampung Tengah.....	68
8. Struktur organisasi KGM 2014-2016.....	70
9. Bagan operasional usaha KGM.....	71
10. Ruang dalam Waserda KGM .....	72
11. Penampakan luar Kantor dan Waserda KGM.....	73
12. Proyek kavling rumah milik KGM .....	74
13. Retail KGM pada gula merk “Gula Madu” .....	75
14. Peternakan sapi pada usaha penggemukan sapi KGM.....	76
15. Usaha pembuatan batako dan paving blok KGM .....	76
16. Usaha perkebunan sawit dan karet yang dikelola KGM.....	77
17. Sebaran responden berdasarkan pembelian kebutuhan pokok (makanan dan minuman) di luar waserda KGM, tahun 2014.....	92

18. Sebaran responden berdasarkan pembelian kebutuhan pokok non makanan dan minuman di luar waserda KGM, tahun 2014 .....	93
19. Sebaran anggota koperasi berdasarkan manfaat ekonomi langsung (unit usaha waserda) yang didapat selama 1 tahun, tahun 2014.....	94
20. Persentase jumlah peminjam anggota di KGM, tahun 2014.....	95
21. Sebaran anggota KGM berdasarkan pinjaman di KGM, tahun 2014 ..	97
22. Sebaran anggota KGM berdasarkan pendapatan SHU, tahun 2014 ....	102
23. Sebaran anggota KGM berdasarkan pendapatan <i>on employee</i> METL KGM , tahun 2014 .....	109
24. Sebaran pendapatan <i>non employee</i> anggota KGM, tahun 2014.....	111
25. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> KGM, tahun 2015.....	119

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang dan Masalah

Koperasi merupakan sekelompok orang yang merdeka secara hukum atau unit-unit ekonomi yang bekerja sama untuk memiliki dan bertanggung jawab atas manajemen suatu badan usaha dan bermaksud untuk menggunakan output-output ekonomis dari badan usaha tersebut. Pemilik maupun pelanggan atau pemasok dari unit usaha koperasi disebut anggota masyarakat koperasi (Ropke, 2003). Secara ekonomi, kontribusi perkoperasian diindikasikan oleh kemampuannya dalam menciptakan nilai tambah, kesempatan kerja, serta kemampuan *multiplier effect* (kegiatan yang memacu munculnya kegiatan lain) terhadap perekonomian di daerah. Hal ini dimungkinkan oleh besar dan banyaknya unit usaha, pelaku, jumlah produksi, hingga penciptaan kesempatan kerja, sehingga paling tidak prospek pengembangan koperasi mempunyai peluang yang cukup tinggi dalam kerangka perekonomian makro di Indonesia (Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM, 2013).

Untuk mengetahui peran koperasi dalam perekonomian di Indonesia, maka perlu diketahui produk domestik bruto, dan dilihat produk domestik bruto semua sektor perekonomian Indonesia pada tahun 2013 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Produk domestik bruto Indonesia, atas dasar harga berlaku menurut lapangan usaha, tahun 2013

No	Lapangan usaha	Jumlah PDB (miliar rupiah)	Persentase (%)
1	Pertanian, Peternakan, Kehutanan, Perikanan	1.311.037,30	14,43
2	Pertambangan dan Penggalian	1.020.773,20	11,24
3	Industri Pengolahan	2.152.592,90	23,7
4	Listrik, Gas dan Air Bersih	70.074,60	0,77
5	Konstruksi	907.267,00	9,99
6	Perdagangan, Hotel dan Restoran	1.301.506,30	14,33
7	Pengangkutan dan Komunikasi	636.888,40	7,01
8	Keuangan, Real Estat dan Jasa Perusahaan	683.009,80	7,52
9	Jasa - Jasa	1.000.822,70	11,02
	PDB	9.083.972,20	100,00
	PDB tanpa migas	8.416.039,50	

Sumber: Badan Pusat Statistik RI, 2013

Tabel 1 menunjukkan bahwa sektor industri pengolahan di Indonesia memiliki PDB terbesar, yaitu 2.152.592,90 Miliar Rupiah atau sekitar 23,7 persen dari total keseluruhan PDB, disusul oleh sektor Pertanian, Peternakan, Kehutanan, Perikanan yang masih merupakan sektor unggulan di Indonesia. Menurut BPS (2013), koperasi termasuk ke dalam sub-sektor Lembaga Keuangan bukan Bank dan Jasa Penunjang Keuangan, yang berada pada sektor Keuangan, Real Estate dan Jasa Perusahaan. Pada PDB Sektor Keuangan, Real Estate dan Jasa Perusahaan, menyumbang sebesar 7,52 persen dari total PDB pada tahun 2013. Jika dibandingkan dengan sektor-sektor lainnya, maka sektor Keuangan, Real Estate dan Jasa Perusahaan berada pada posisi ke-7 penyumbang PDB di Indonesia. Oleh karena itu, jika peran koperasi dapat lebih dioptimalkan, maka PDB sektor Keuangan, Real Estate dan Jasa Perusahaan dapat bersaing dengan sektor-sektor unggulan lainnya di Indonesia.

Menurut Limbong (2013) kondisi koperasi masih cukup memprihatinkan. Pada tahun 2011 terdapat sebanyak 27% koperasi yang ada di Indonesia tidak aktif, sedangkan pada tahun 2013 tercatat sekitar 30% koperasi tidak aktif. Tabel 2 menunjukkan sebaran koperasi di Indonesia berdasarkan keaktifannya pada tahun 2013. Pada Tabel 2 terlihat bahwa terjadi peningkatan koperasi yang tidak aktif, itu artinya belum terjadi peningkatan perhatian pemerintah terhadap koperasi yang tidak aktif. Masalah yang timbul, selain dari badan usahanya, ialah masalah internal keanggotaan. Oleh karena itu, amanat UUD 1945 pasal 33 (yaitu menciptakan fondasi dan bangunan koperasi yang kokoh dan berketahanan) masih harus dioptimalkan, apalagi menyambut Masyarakat Ekonomi Asean 2015. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian terhadap koperasi-koperasi di Indonesia agar terus aktif dalam berorganisasi dan menjalankan usaha-usahanya (Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia, 2013).

Menurut Hanel (1989) dalam Yuliani (2007), untuk mengukur keberhasilan koperasi ada tiga jenis efisiensi yang dapat dijadikan ukuran, yaitu efisiensi pengelolaan usaha (yaitu sejauhmana koperasi dikelola secara efisien dalam rangka mencapai tujuan sebagai suatu badan mandiri), efisiensi pembangunan (yaitu penilaian atas dampak-dampak secara langsung atau tidak langsung yang timbul oleh koperasi sebagai kontribusi koperasi terhadap pencapaian tujuan pembangunan), dan efisiensi yang berorientasi pada kepentingan para anggota (yaitu suatu tingkat dimana melalui berbagai kegiatan pelayanan yang bersifat menunjang kegiatan usaha koperasi, kepentingan anggota dan tujuan bersama para anggotanya).

Tabel 2. Data sebaran koperasi di Indonesia berdasarkan keaktifan, tahun 2013

No	Provinsi	Koperasi (unit)		
		Total	Aktif	Tidak aktif
1	Nangro Aceh Darussalam	7.720	3.913	3.807
2	Sumatera Utara	11.754	6.678	5.076
3	Sumatera Barat	3.747	2.641	1.106
4	Riau	5.106	3.532	1.574
5	Jambi	3.559	2.272	1.287
6	Sumatera Selatan	5.79	4.227	1.563
7	Bengkulu	2.173	1.608	565
8	Lampung	4.619	2.875	1.744
9	Bangka Belitung	1.020	805	215
10	Kepulauan Riau	2.034	1.173	861
11	DKI Jakarta	7.862	5.579	2.283
12	Jawa Barat	25.252	15.130	10.122
13	Jawa Tengah	27.215	21.832	5.383
14	DI Yogyakarta	2.729	2.172	557
15	Jawa Timur	29.263	25.553	3.710
16	Banten	6.55	4.578	1.972
17	Bali	4.654	4.202	452
18	Nusa Tenggara Barat	3.851	2.627	1.224
19	Nusa Tenggara Timur	2.720	2.408	312
20	Kalimantan Barat	4.521	2.697	1.824
21	Kalimantan Tengah	2.937	2.186	751
22	Kalimantan Selatan	2.508	1.633	875
23	Kalimantan Timur	5.919	3.95	1.969
24	Sulawesi Utara	5.985	3.396	2.589
25	Sulawesi Tengah	2.097	1.323	774
26	Sulawesi Selatan	8.221	5.051	3.170
27	Sulawesi Tenggara	3.249	2.443	806
28	Gorontalo	1.101	706	395
29	Sulawesi Barat	937	705	232
30	Maluku	3.014	2.160	854
31	Papua	2.816	1.676	1.140
32	Maluku Utara	1.388	777	611
33	Papua Barat	1.39	610	780
Jumlah nasional		203.701	143.117	60.584

Sumber: Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM, 2013



Kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam mengelola koperasi sangat diperlukan untuk menciptakan kondisi koperasi yang dinamis. Selain itu, pelayanan yang prima dapat berdampak pada peningkatan partisipasi anggota sehingga tujuan organisasi dapat benar-benar tercapai. Tinggi dan rendahnya peran serta anggota dalam memenuhi kewajibannya dan dalam memanfaatkan layanan koperasi tentunya merupakan faktor penentu tinggi atau rendahnya kinerja koperasi.

Melalui koperasi, berbagai program pengembangan sektor pertanian dan industri rakyat, yang pada umumnya dikelola pengusaha kecil, bisa dijalankan dengan skala ekonomi yang lebih besar, lebih efisien dan efektif (Syahrudin, 2003).

Selain itu, koperasi merupakan tempat yang efektif bagi anggotanya untuk saling bekerjasama dan menghimpun kekuatan guna mengatasi berbagai hambatan struktural, membuka akses kepada pasar, modal, informasi dan teknologi, dengan mengoptimalkan potensi dan memanfaatkan peluang usaha yang terbuka.

Meningkatnya kesejahteraan anggota koperasi menjadi salah satu tujuan terpenting dari dibentuknya koperasi. Menurut Hanel (1986), keunggulan bersaing organisasi koperasi juga dapat dilihat dari tujuannya, yaitu *profit motive* dan *nonprofit motive*, dalam artian manfaat ekonomi koperasi dan manfaat sosial (non ekonomi). Oleh karena itu, dalam rangka memaksimalkan manfaat yang dapat diperoleh, anggota koperasi harus juga berperan aktif dalam aktivitas di koperasi.

Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki perkembangan yang besar terhadap peningkatan jumlah koperasi adalah Provinsi Lampung. Provinsi Lampung pada Juni 2013 memiliki sebanyak 4.548 unit dengan jumlah koperasi

aktif sebanyak 2.810 unit. Pada Desember 2013, jumlah koperasi di Lampung mengalami kenaikan sebanyak 4.619 unit dengan koperasi aktif sebanyak 2.875 unit, yang berarti bahwa dalam waktu 4 bulan, terjadi penambahan koperasi sebanyak 71 unit dan penambahan jumlah koperasi aktif sebesar 65 unit (Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM, 2013). Tabel 3 menunjukkan banyaknya koperasi yang tersebar di Provinsi Lampung, terlihat bahwa Kabupaten Way Kanan masih menjadi peringkat pertama dengan jumlah 679 unit disusul dengan Kabupaten Lampung Tengah sebanyak 561 unit. Hal tersebut mencerminkan bahwa Kabupaten Way Kanan dan Lampung Tengah sangat berpotensi bagi tumbuh-kembangnya koperasi di Provinsi Lampung.

Tabel 3. Jumlah koperasi, karyawan, dan anggota berdasarkan kabupaten/kota di Provinsi Lampung, tahun 2013

No	Kabupaten/ Kota	Koperasi (unit)	Karyawan (orang)	Anggota (orang)
1	Lampung Barat	132	228	25.671
2	Tanggamus	261	823	46.161
3	Lampung Selatan	402	416	22.902
4	Lampung Timur	488	563	66.708
5	Lampung Tengah	561	2181	89.994
6	Lampung Utara	317	246	56.340
7	Way Kanan	679	-	-
8	Tulang Bawang	156	-	18.169
9	Pesawaran	174	115	13.166
10	Pringsewu	158	109	37.897
11	Mesuji	102	-	13.654
12	Tulang Bawang Barat	105	85	14.668
13	Pesisir Barat	70	823	8.505
14	Bandar Lampung	714	1134	98.903
15	Metro	187	370	22.971
16	Provinsi	113	121	62.441
Total		4619	7214	598.600

Sumber : BPS Provinsi Lampung, 2013

Berkembang dan bertambahnya koperasi aktif tentunya semakin bertambah peluang kerja, berkurang pengangguran, serta dapat meningkatkan PDB Provinsi Lampung. Tabel 4 menunjukkan pertumbuhan ekonomi Provinsi Lampung. Data tersebut menunjukkan bahwa sektor keuangan, persewaan dan jasa perusahaan pada tahun 2013 meningkat 9,48% dibandingkan tahun 2012.

Tabel 4. Pertumbuhan ekonomi Provinsi Lampung menurut lapangan usaha, tahun 2013 (%)

No	Lapangan usaha	Pertumbuhan (%)
1	Pertanian	3,95
2	Pertambangan dan Penggalian	10,66
3	Industri Pengolahan	7,56
4	Listrik, Gas & Air Bersih	10,05
5	Bangunan	2,50
6	Perdagangan, Hotel & Restoran	4,70
7	Pengangkutan & Komunikasi	7,83
8	Keuangan, Persewaan & Jasa Perusahaan	9,48
9	Jasa-jasa	9,39
	PDRB dengan migas	5,97
	PDRB tanpa migas	5,88

Sumber: Badan Pusat Statistik Lampung, 2013

Lampung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki *prototype* koperasi masa depan. Selain kegiatan usaha yang berjalan lancar dan terus berkembang, juga selalu menghasilkan SHU yang besar. Salah satu di antaranya ialah Koperasi Gunung Madu (KGM). Koperasi Gunung Madu merupakan salah satu koperasi karyawan yang juga bergerak di bidang pertanian, memiliki anggota yang cukup besar, yaitu 3.278 orang, terdiri dari karyawan PT GMP, para purnakarya, kemitraan perusahaan, yayasan, dan karyawan KGM. Ada beberapa unit usaha yang dimiliki KGM di antaranya adalah unit usaha perdagangan, simpan pinjam, sewa tanki tetes, penggemukan sapi, penjualan bagas, saham

lahan tebu dan sawit, batako, kolam renang, packing gula, percetakan, dan angkutan bus. Koperasi Gunung Madu dapat dibilang sangat sukses, karena SHU yang didapat setiap tahunnya naik. Sebagai contoh, SHU tahun 2013 adalah Rp 22.655.667.556,00, meningkat pada tahun 2014 secara signifikan menjadi Rp Rp 27.932.915.942,00 (Koperasi Gunung Madu, 2013).

Besar dan terus meningkatnya SHU belum tentu dapat dikatakan berhasil.

Terdapat faktor lain yang juga menunjukkan keberhasilan suatu koperasi yaitu peningkatan kesejahteraan anggota. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji keberhasilan KGM dari sudut pandang peningkatan kesejahteraan anggotanya dengan menganalisis manfaat ekonomi dan non ekonomi dari KGM. Pengujian terhadap manfaat ekonomi dan non ekonomi KGM dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun, yaitu:

- (a) Berapakah manfaat ekonomi yang diterima anggota KGM ?
- (b) Bagaimanakah kontribusi manfaat ekonomi koperasi terhadap pendapatan rumah tangga anggota KGM ?
- (c) Bagaimanakah manfaat non ekonomi (tingkat kepuasan) anggota KGM ?

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang disusun, maka tujuan penelitian adalah

- (a) Menganalisis manfaat ekonomi yang diterima anggota KGM.
- (b) Menganalisis kontribusi manfaat ekonomi koperasi terhadap pendapatan rumah tangga anggota KGM.
- (c) Menganalisis manfaat non ekonomi (tingkat kepuasan) anggota KGM.

### **C. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

- (a) Instansi terkait atau koperasi, sebagai bahan evaluasi kinerja koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan anggota.
- (b) Pemerintah, sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan perkoperasian.
- (c) Peneliti, sebagai bahan referensi untuk penelitian lain yang sejenis.

## II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

### A. Tinjauan Pustaka

#### 1. Konsep Koperasi

##### a. Definisi dan Tujuan Koperasi

Secara harfiah kata “koperasi” berasal dari *cooperation* (latin), atau *cooperation*, atau *co-operatie* (Belanda), yang dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai bekerja bersama, atau bekerja sama, atau kerjasama (Sudarsono dan Edilius, 2005). Selanjutnya pengertian koperasi menurut Kohl dan Abrahamson (1999) dalam Ropke (2003) adalah badan usaha dengan kepemilikan dan pemakai jasa merupakan anggota koperasi itu sendiri serta pengawasan terhadap badan usaha tersebut harus dilakukan oleh mereka yang menggunakan jasa/pelayanan badan usaha itu. Selain itu, menurut *The International Labour Organization* (ILO) (2000) koperasi adalah suatu perkumpulan orang (biasanya yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas) melalui suatu bentuk organisasi perusahaan yang diawasi secara demokratis, masing-masing memberikan sumbangan setara terhadap modal yang diperlukan dan bersedia menanggung risiko serta menerima imbalan sesuai dengan usaha yang mereka lakukan.

Beberapa penjelasan tentang definisi tersebut, dapat diambil sebuah kesimpulan yang menggambarkan tujuan utama dari dibentuknya sebuah koperasi yang juga

dijelaskan oleh Undang-undang Perkoperasian Nomor 25 Tahun 1992, yaitu tujuan utama pendirian suatu koperasi adalah yaitu memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Tujuan koperasi menurut Partomo (2012), adalah:

- (a) Mempertahankan (jika mungkin meningkatkan) bagian pasar dari satu (beberapa) barang dan jasa, serta menekan serendah-rendahnya biaya produksi, yang harus lebih rendah atau sekurang-kurangnya sama dengan biaya produksi para pesaingnya.
- (b) Melindungi potensi ekonomi, menjaga dan mengamankan likuiditas keuangan, dan menciptakan inovasi.

### **b. Prinsip Koperasi**

Prinsip pada dasarnya merupakan sebuah ideologi yang menjadi dasar berjalannya sebuah organisasi. Sebagaimana dinyatakan dalam pasal 5 ayat 1 Undang undang No. 25 tahun 1992, Koperasi Indonesia melaksanakan prinsip – prinsip koperasi, yaitu:

- (a) keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
- (b) pengelolaan dilakukan secara demokratis.
- (c) pembagian SHU dilakukan secara adil sesuai dengan jasa usahanya.
- (d) pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.
- (e) Kemandirian.
- (f) pendidikan perkoperasian dan kerjasama antarkoperasi.

### **c. Fungsi dan Asas Koperasi**

Tugas utama koperasi adalah menunjang kegiatan usaha para anggotanya dalam rangka meningkatkan kepentingan perekonomian para anggotanya melalui pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan, yang sama sekali tidak tersedia di pasar, atau ditawarkan dengan harga, mutu atau syarat-syarat yang lebih menguntungkan daripada yang ditawarkan oleh di pasar atau oleh badan-badan resmi. Agar perusahaan koperasi dapat menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh perekonomian para anggotanya secara efisien, maka perusahaan koperasi harus melaksanakan fungsi-fungsi yang menghasilkan peningkatan potensi pelayanan yang bermanfaat bagi para anggotanya. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992, fungsi dan peranan koperasi adalah:

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

Dalam perspektif koperasi sebagai organisasi pembelajaran dan sebagai antisipasi terhadap dinamika dan tantangan yang berubah cepat, Bung Hatta menegaskan bahwa koperasi merupakan anasir pendidikan yang baik untuk memperkuat



ekonomi dan moril karena koperasi berdasarkan pada dua sendi yang saling memperkuat, yaitu sendi solidaritas (setia kawan) dan sendi individualitas (kesadaran akan harga diri sendiri). Sendi itu bertambah kuat karena dipupuk dalam koperasi, solidaritas dan individualitas berkembang dalam hubungan yang harmonis. Asas koperasi berdasarkan UU Perkoperasian No. 25 tahun 1992 adalah asas kekeluargaan.

#### **d. Penggolongan Koperasi**

Penggolongan koperasi adalah pengelompokan koperasi ke dalam kelompok-kelompok tertentu berdasarkan kriteria dan karakteristik tertentu. Jenis koperasi sangat beragam tergantung dari latar belakang dan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan keragaman latar belakang dan tujuan tersebut penggolongan koperasi dapat dilakukan berdasarkan berbagai pendekatan. Pasal 16 UU No 25 tahun 1992 menjelaskan bahwa jenis koperasi didasarkan pada kesamaan dan kepentingan ekonomi anggotanya. Dalam penjelasan pasal tersebut diuraikan jenis koperasi adalah koperasi simpan pinjam, koperasi konsumen, koperasi produsen, koperasi pemasaran, dan koperasi jasa. Jika dilihat dari berbagai pendekatan, jenis koperasi dapat dibedakan berdasarkan bidang usaha, jenis anggota, jenis anggota, jenis komoditas, dan daerah kerja.

##### **(a) Penggolongan koperasi berdasarkan bidang usahanya**

Penggolongan koperasi berdasarkan bidang usahanya mencerminkan jenis jasa yang ditawarkan koperasi kepada pelanggannya, terdiri dari:

- (i) Koperasi produksi, yaitu koperasi yang kegiatan utamanya memroses bahan baku menjadi barang jadi atau bsetengah jadi barang.

- (ii) Koperasi konsumsi, yaitu koperasi yang berusaha dalam penyediaan barang-barang konsumsi yang dibutuhkan anggotanya.
- (iii) Koperasi pemasaran, yaitu koperasi yang dibentuk untuk membantu anggota dalam memasarkan barang-barang yang mereka hasilkan.
- (iv) Koperasi simpan pinjam, yaitu koperasi yang bergerak dalam penghimpunan simpanan dari anggota kemudian meminjamkannya. Kembali kepada anggota yang membutuhkan.

(b) Penggolongan koperasi berdasarkan jenis komoditas

Penggolongan didasarkan pada jenis barang dan jasa yang menjadi obyek usaha koperasi, terdiri dari:

- (i) Koperasi pertambangan, yaitu koperasi yang melakukan usahadengan menggali atau memanfaatkan sumber-sumber alam secara langsung tanpa atau dengan sedikit mengubah bentuk dan sifat sumber-sumber alam tersebut.
- (ii) Koperasi pertanian, yaitu koperasi yang melakukan usaha dengan komoditi pertanian tertentu.
- (iii) Koperasi peternakan, yaitu koperasi yang usahanya berhubungan dengan komoditi peternakan tertentu.
- (iv) Koperasi industri dan kerajinan, yaitu koperasi yang melakukan usaha dalam bidang industri atau kerajinan tertentu.
- (v) Koperasi jasa, yaitu koperasi mengkhususkan kegiatannya dalam memproduksi dan memasarkan kegiatan jasa tertentu.

(c) Penggolongan koperasi berdasarkan daerah kerjanya

Yang dimaksud dengan daerah kerja adalah luas sempitnya wilayah yang dijangkau oleh suatu badan usaha koperasi dalam melayani kepentingan anggotanya atau dalam melayani masyarakat, terdiri dari:

- (i) Koperasi primer, yaitu koperasi yang beranggotakan orang-orang yang biasanya didirikan pada lingkup kesatuan wilayah tertentu.
- (ii) Koperasi sekunder atau pusat koperasi, yaitu koperasi yang beranggotakan koperasi-koperasi primer.
- (iii) Koperasi tersier atau induk koperasi, yang beranggotakan koperasi-koperasi sekunder dan berkedudukan di ibukota negara.

#### **e. Jenis-Jenis Koperasi**

Arita (2008) menjelaskan bahwa koperasi juga dapat dibedakan berdasarkan kepentingan anggotanya, di antaranya adalah :

(a) Koperasi Konsumsi

Koperasi konsumsi adalah jenis koperasi konsumen. Anggota koperasi konsumsi memperoleh barang dan jasa dengan harga lebih murah, lebih mudah, lebih baik dan dengan pelayanan yang menyenangkan.

(b) Koperasi Produksi

Koperasi produksi disebut juga koperasi pemasaran. Koperasi produksi didirikan oleh anggota yang bekerja di sektor usaha produksi, seperti petani, peternak, pengerajin, dan sebagainya.

(c) Koperasi Jasa

Koperasi jasa didirikan bagi calon anggota yang menjual jasa, misalnya usaha distribusi, usaha perhotelan, angkutan, restoran, dan lain-lain.

(d) Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi simpan pinjam didirikan untuk mendukung kepentingan anggota yang membutuhkan tambahan modal usaha dan kebutuhan finansial lainnya.

(e) *Single Purpose* dan *Multi Purpose*

Koperasi *single purpose* adalah koperasi yang aktivitasnya terdiri dari satu macam usaha, misalnya: koperasi bahan kebutuhan pokok, koperasi alat-alat pertanian, koperasi simpan pinjam, dan lain-lain. Koperasi *multi purpose* adalah koperasi yang didirikan oleh para anggotanya untuk dua atau lebih jenis usaha, contohnya: koperasi ekspor dan impor, dan lain-lain.

**f. Organisasi Koperasi**

Organisasi koperasi sebagai badan usaha bertindak sebagai perusahaan yang melayani anggotanya maupun non anggota. Menurut pasal 21 Undang-Undang No. 25 tahun 1992, perangkat organisasi koperasi terdiri dari rapat anggota, pengurus, dan pengawas.

(a) Rapat anggota

Salah satu perangkat organisasi yang merupakan kekuasaan tertinggi dalam koperasi adalah Rapat Anggota. Melalui forum ini setiap anggota akan menggunakan hak suaranya berdasarkan prinsip “satu orang satu suara” dan tidak ada suara yang diwakilkan. Dalam forum rapat anggota inilah setiap anggota mempunyai peluang untuk mempengaruhi jalannya organisasi dan usaha koperasi,

mengevaluasi kinerja pengurus dan pengawas serta memutuskan apakah koperasi dapat berjalan terus atau dibubarkan. Sesuai dengan pasal 23 UU No. 25 tahun 1992, rapat anggota mempunyai kekuasaan antara lain:

- (i) Menetapkan anggaran dasar koperasi.
- (ii) Menetapkan kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen dan usaha koperasi.
- (iii) Menetapkan pemilihan, pengangkatan, dan pemberhentian pengurus dan pengawas.
- (iv) Menetapkan rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi (RAKOPB) serta pengesahan laporan keuangan.
- (v) Menetapkan pengesahan pertanggungjawaban pengurus dalam pelaksanaan tugasnya.
- (vi) Menetapkan pengesahan pertanggungjawaban pengurus dalam (SHU).
- (vii) Menetapkan penggabungan, peleburan, pembagian dan pembubaran koperasi.

Sesuai dengan pasal 22 UU No. 25 tahun 1992, yang berhak hadir dalam koperasi diatur dalam anggaran dasar koperasi. Rapat anggota dilaksanakan minimal satu kali dalam setahun untuk meminta pertanggungjawaban pengurus dan pengawas dalam menjalankan tugasnya selama satu tahun buku yang lampau sekaligus membicarakan kebijakan pengurus dan rencana kerja koperasi untuk satu tahun buku yang akan datang. Sesuai dengan ketentuan organisasi, yang berhak hadir dalam rapat anggota koperasi yaitu:

- (i) Anggota yang terdaftar dalam buku anggota.
- (ii) Pengurus, pengawas dan penasehat koperasi.

(iii) Pejabat Kantor Dinas Koperasi dan pejabat pemerintah yang berhak hadir dalam rapat anggota sesuai dengan UU Perkoperasian.

(iv) Para peninjau yang berkepentingan terhadap jalannya usaha koperasi yang tidak termasuk dalam kelompok tersebut.

(b) Pengurus

Salah satu perangkat koperasi yang memperoleh kepercayaan dari rapat anggota untuk memimpin jalannya organisasi dan usaha koperasi adalah pengurus.

Pengurus merupakan pelaksana kebijakan umum yang ditetapkan dalam rapat anggota. Untuk melaksanakan kebijaksanaan tersebut, pengurus dapat mengangkat manajer beserta karyawannya atas persetujuan rapat anggota. Pasal 29 UU No. 25 tahun 1992 menyebutkan bahwa

(i) Pengurus dipilih oleh rapat anggota dan dari kalangan anggota.

(ii) Pengurus merupakan pemegang kuasa rapat anggota.

(iii) Untuk pertama kali, susunan dan nama anggota pengurus dicantumkan dalam akta pendirian.

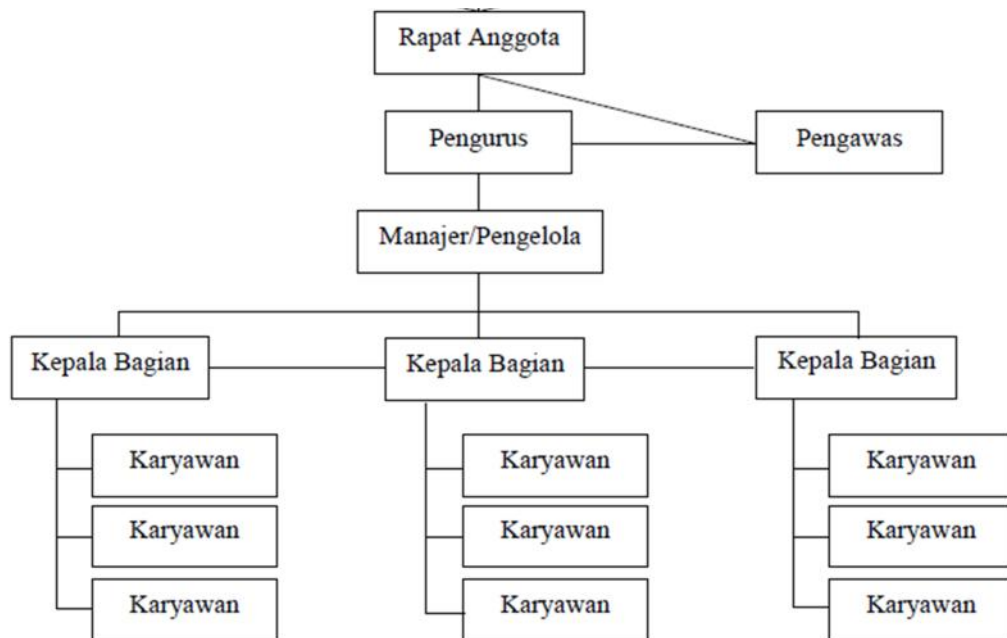
(iv) Masa jabatan pengurus paling lama 5 tahun.

(v) Persyaratan untuk dapat dipilih menjadi anggota pengurus ditentukan dalam anggaran dasar koperasi.

(c) Pengawas

Pengawas adalah perangkat organisasi koperasi yang dipilih dari anggota dan diberi mandat untuk melakukan pengawasan terhadap jalannya roda organisasi dan usaha koperasi. Tugas utama pengawas adalah mencari dan menemukan kemungkinan penyimpangan-penyimpangan pelaksanaan kebijakan yang

dilakukan pengurus. Apabila ditemukan penyimpangan, pengawas harus mencari solusi atas penyimpangan yang terjadi. Pengawas dipilih oleh Rapat anggota dari kalangan anggota yang persyaratannya diatur dalam anggaran dasar koperasi. Masa jabatan pengawas tidak boleh lebih dari 5 tahun. Jika pengawas tidak mampu melaksanakan tugas pemeriksaan, koperasi dapat meminta bantuan jasa audit pada akuntan publik untuk melakukan pemeriksaan terhadap usaha koperasi, khususnya dalam bidang keuangan. Struktur organisasi koperasi secara umum adalah seperti Gambar 1.



Gambar 1. Struktur organisasi koperasi

Sumber: Gopnar, 2007

#### g. Manajemen Koperasi

Struktur organisasi koperasi yang unik membawa konsekuensi bahwa karakteristik manajemen koperasi pun bersifat khas. Pada dasarnya, karakter

manajemen koperasi adalah model manajemen partisipasi yang memperlihatkan terjadinya interaksi antarunsur dalam manajemen koperasi. Masing-masing unsur ada uraian tugas (*job description*). Setiap unsur manajemen memiliki lingkup keputusan yang berbeda, meskipun tetap ada lingkup keputusan yang dilakukan secara bersama. Pakar manajemen koperasi, Gopnar (2007), mengemukakan bahwa manajemen koperasi pada dasarnya dapat ditelaah dari tiga perspektif, yaitu organisasi, proses, dan gaya. Dari sudut pandang organisasi, manajemen koperasi pada hakekatnya terbentuk dari tiga unsur, yaitu anggota, pengurus, dan karyawan. Perlu digarisbawahi bahwa struktur atau alat kelengkapan koperasi (rapat anggota, pengurus dan pengawas) berbeda dengan unsur manajemen.

Alat kelengkapan organisasi menggambarkan fungsi organisasi, sedangkan unsur manajemen menjalankan fungsi manajemen. Tingkat keberhasilan atau kinerja koperasi sangat ditentukan oleh kualitas kerjasama sinergi antara pengurus, pengawas, dan pengelola, dalam memajukan organisasi dan usaha koperasi. Dalam operasional, manajemen pengelolaan koperasi harus tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip demokrasi koperasi. Dalam pengambilan keputusan harus berdasarkan prinsip satu orang satu suara.

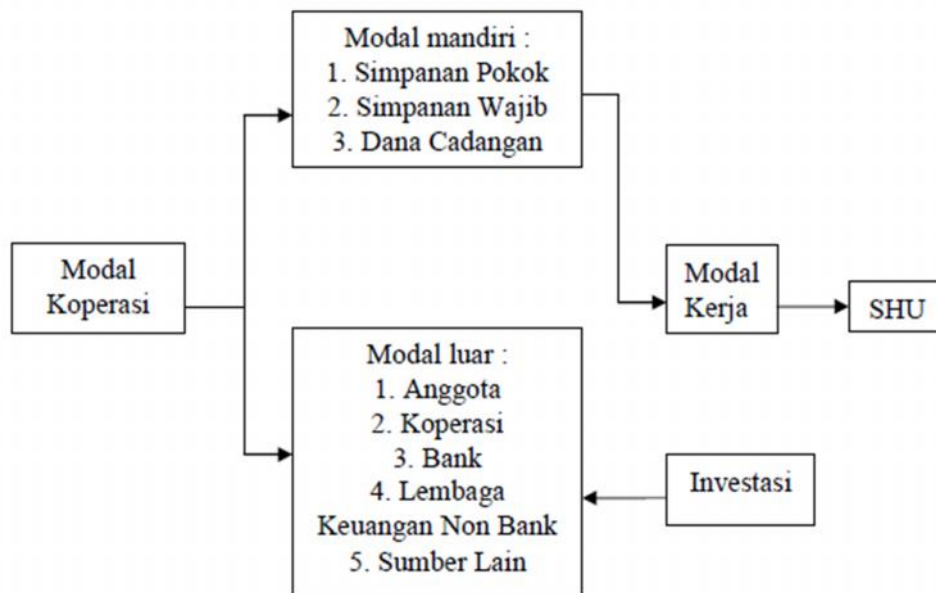
#### **h. Permodalan Koperasi**

Dalam teori manajemen, modal meliputi tiga bentuk, yaitu modal keuangan, modal fisik atau barang, dan modal sosial. Sebagai badan usaha yang menjalankan bisnis, koperasi membutuhkan modal. Modal dibutuhkan untuk membiayai kegiatan organisasi maupun bisnis koperasi. Modal usaha bisnis terdiri dari modal kerja dan modal investasi. Menurut Gopnar (2007), modal kerja adalah sejumlah uang yang



tersimpan dalam aktiva lancar perusahaan atau yang dipergunakan untuk membiayai operasional jangka pendek perusahaan, misalnya, biaya tenaga kerja, pengadaan bahan baku, listrik, dan pajak. Modal kerja adalah aktiva lancar dikurangi kewajiban lancar. Aktiva lancar adalah harta perusahaan yang bisa dicairkan menjadi uang kas paling lama setahun, misalnya, uang kas, persediaan barang, piutang-piutang dagang, dan deposito jangka pendek. Modal kerja sangat vital bagi sebuah badan usaha koperasi atau perusahaan perseroan, karena berputar secara terus-menerus di dalam perusahaan.

Dengan demikian, modal kerja dipakai untuk mengukur likuiditas kemampuan perusahaan untuk memenuhi seluruh kewajiban keuangan jangka pendek sebuah perusahaan. Investasi adalah sejumlah uang yang dipergunakan untuk pengadaan sarana dan prasarana operasional koperasi yang bersifat tetap dan tidak mudah untuk diuangkan, seperti tanah, bangunan kantor, mesin, peralatan kantor, dan lain-lain. Untuk memenuhi modal investasi, sebuah perusahaan, termasuk koperasi, berusaha mendapatkan uang dari luar, baik dari investor maupun pinjaman. Modal yang diterima sebagai pinjaman jangka panjang umumnya dipakai untuk modal investasi. Pada Gambar 2 menunjukkan permodalan secara umum koperasi di Indonesia.



Gambar 2. Permodalan koperasi di Indonesia

Sumber: Gopnar, 2007

### i. Keanggotaan Koperasi

Ketentuan mengenai keanggotaan koperasi diatur pada undang-undang koperasi, yaitu:

- (a) Keanggotaan koperasi bersifat sukarela dan terbuka

Menjadi anggota koperasi adalah sukarela. Anggota harus mempunyai kesadaran bahwa menjadi anggota koperasi adalah agar dapat memperoleh kesejahteraan bersama, bukan hanya mengejar kesejahteraan diri sendiri.

Anggota seharusnya sadar betul bahwa asas yang diterapkan pada koperasi adalah kekeluargaan, yang kadang ini sangat bertentangan dengan dunia bisnis.

- (b) Anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi  
Sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi, maka anggota wajib berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.
- (c) Keanggotaan koperasi didasarkan pada kesamaan kepentingan ekonomi  
Keanggotaan koperasi didasarkan pada kesamaan kepentingan ekonomi dalam lingkup usaha koperasi, misalnya kegiatan usaha koperasi simpan pinjam tentu diikuti oleh anggota yang bertujuan untuk dapat menyimpan maupun meminjam.
- (d) Keanggotaan koperasi tidak dapat dipindah-tangankan  
Keanggotaan koperasi pada dasarnya tidak dapat dipindahtangankan, karena persyaratan untuk menjadi anggota koperasi adalah kepentingan ekonomi yang melekat pada anggota yang bersangkutan, kecuali anggota koperasi meninggal dunia, keanggotaannya dapat diteruskan oleh ahli waris yang memenuhi syarat-syarat yang tertera dalam anggaran dasar.
- (e) Anggota luar biasa dapat diangkat pada koperasi  
Koperasi dapat memiliki anggota luar biasa yang persyaratan, hak, dan kewajiban keanggotaannya ditetapkan dalam Anggaran Dasar. Dalam hal terdapat orang yang ingin mendapat pelayanan dan menjadi anggota koperasi, namun tidak sepenuhnya dapat memenuhi persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Anggaran Dasar, mereka dapat diterima sebagai anggota luar biasa (Suyanto dan Nurhadi , 2003).

## **j. Keberhasilan Usaha Koperasi**

Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari tingkat pencapaian tujuan organisasi tersebut. Semakin tinggi tingkat ketercapaian tujuan organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat keberhasilan organisasi tersebut, atau sebaliknya.

Tingkat keberhasilan organisasi pada dasarnya dapat dilihat dari berbagai indikator yang ditetapkan dalam organisasi tersebut, misalnya kepuasan anggota, kesejahteraan anggota, perkembangan jumlah anggota, permodalan, dan perkembangan usahanya (volume usaha, pangsa pasar, harga saham dan laba/keuntungan) (Kasmawati, 2003).

Dalam hubungannya dengan keberhasilan usaha koperasi, Ropke (2003) menyatakan bahwa konsep keberhasilan usaha bersifat relatif. Namun demikian keberhasilan usaha suatu organisasi ekonomi (termasuk koperasi) selalu mengimplikasikan pendapatan yang harus lebih besar daripada pengeluarannya. Dalam konteks koperasi sebagai suatu organisasi ekonomi, keberhasilan usahanya dapat diukur dengan sisa hasil usaha (SHU)nya.

Hanel (1985) menyatakan bahwa keberhasilan usaha koperasi dapat dilihat dari tiga indikator, yaitu:

(a) Keberhasilan dalam bisnis (*business success*),

Keberhasilan koperasi dalam sisi bisnis diketahui dengan mengetahui bagaimana penyelenggaraan rapat anggota dan rapat pengurus dalam satu tahun buku sesuai ketentuan dan kebutuhan, manajemen pengawasan, keberadaan dan tingkat realisasi rencana kerja (RK) serta rencana anggaran pendapatan dan belanja (RAPB), rasio kondisi operasional kegiatan atau

usaha yang dilakukan, kinerja kepengurusan, tertib administrasi (organisasi, usaha, dan keuangan), keberadaan sistem informasi, kemudahan untuk mendapatkan (akses) informasi, struktur permodalan, tingkat kesehatan kondisi keuangan (liquiditas, solvabilitas, profitabilitas, dan rasio perputaran piutang), kemampuan bersaing koperasi, strategi bersaing koperasi, dan inovasi yang dilakukan.

(b) Keberhasilan dalam keanggotaan (*members success*),

Keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuannya dapat diukur dari peningkatan kesejahteraan anggota. Keberhasilan koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan sosial ekonomi anggotanya akan lebih mudah diukur, apabila aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh anggota dilakukan melalui koperasi, sehingga peningkatan kesejahteraannya akan lebih mudah diukur. Dalam pengertian ekonomi, tingkat kesejahteraan itu dapat ditandai dengan tinggi rendahnya pendapatan riil. Apabila pendapatan riil seseorang atau masyarakat meningkat, maka kesejahteraan ekonomi seseorang atau masyarakat tersebut meningkat pula. Berkaitan dengan jalan pikiran tersebut, maka apabila tujuan koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggotanya, maka berarti pula tujuan koperasi itu diwujudkan dalam bentuk meningkatnya pendapatan para anggotanya. Selain itu, keberhasilan koperasi dalam keanggotaan juga ditentukan oleh aspek non materil. Aspek non materil yaitu manfaat yang diterima oleh anggota dalam bentuk non fisik (kepuasan).

(c) Keberhasilan dalam pembangunan (*development success*).

Keberhasilan dalam pembangunan menyangkut beberapa aspek diantaranya ketaatan koperasi dalam pembayaran pajak, pertumbuhan penyerapan tenaga kerja koperasi, dan tingkat upah karyawan.

Selanjutnya, Disman (2005) menetapkan lima indikator untuk menilai keberhasilan usaha koperasi, yaitu besarnya volume atau omset usaha, jumlah SHU yang dicapai, ratio layanan kepada anggota dan bukan anggota, deversifikasi usaha, dan jumlah modal.

#### **k. Sisa Hasil Usaha (SHU)**

Menurut pasal 45 ayat (1) UU No. 25/1992, Sisa Hasil Usaha Koperasi merupakan pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi biaya, penyusutan dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan. Setelah dikurangi dana cadangan SHU dibagikan kepada anggota sebanding jasa usaha yang dilakukan oleh masing-masing anggota dengan koperasi, serta digunakan untuk keperluan pendidikan perkoperasian dan keperluan koperasi, sesuai dengan keputusan Rapat Anggota. Penetapan besarnya pembagian kepada para anggota dan jenis serta jumlahnya ditetapkan oleh Rapat Anggota sesuai dengan AD/ART Koperasi. Semakin besar transaksi (usaha dan modal) anggota dengan koperasinya, maka semakin besar SHU yang akan diterima.

Menurut UU No. 25/1992 pasal 5 ayat 1 mengatakan bahwa “Pembagian SHU kepada anggota dilakukan tidak semata-mata berdasarkan modal yang dimiliki seseorang dalam koperasi, tetapi juga berdasarkan perimbangan jasa usaha anggota terhadap koperasi. Ketentuan ini merupakan perwujudan kekeluargaan dan keadilan”. Berikut rumus SHU anggota secara keseluruhan:

$$SHU_A = JU_A + JM_A \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

$SHU_A$  : Sisa hasil usaha anggota

$JU_A$  : Jasa usaha anggota

$JM_A$  : Jasa modal anggota

Sedangkan rumus pembagian SHU koperasi per anggota adalah:

$$SHU_{PA} = \frac{V_A \times JU_A}{V_{UK}} + \frac{S_A \times JM_A}{TM_S} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

$SHU_{PA}$  : Sisa hasil usaha per anggota

$V_A$  : Volume usaha anggota (total transaksi anggota)

$JU_A$  : Jasa usaha anggota

$V_{UK}$  : Volume usaha total koperasi (total transaksi koperasi)

$S_A$  : Jumlah simpanan anggota

$JM_A$  : Jasa modal anggota

$TM_S$  : Modal sendiri total (simpanan anggota total)

Peningkatan skala dan volume usaha kerja pada koperasi akan menuntut penambahan dana atau modal, oleh karena itu harus terjadi peningkatan laba koperasi atau sisa hasil usahanya guna kesejahteraan anggota. Besar kecilnya nilai modal yang ada pada koperasi menentukan pula besar kecilnya lapangan usaha yang dijalankan koperasi tersebut. Sisa hasil usaha adalah pendapatan yang diperoleh dalam satu tahun dikurangi penyusutan dan beban-beban dari tahun buku yang bersangkutan (Soemarso, 2005).

Sebagai suatu badan usaha, koperasi di dalam menjalankan kegiatan usahanya tentu saja menghendaki agar mendapatkan keuntungan atau sisa hasil usaha yang banyak, maka Sisa Hasil Usaha (SHU) tersebut dapat disisihkan sebagian untuk cadangan koperasi dan selanjutnya bisa dipergunakan untuk menambah modal koperasi. Apabila modal koperasi bertambah besar, maka dengan sendirinya lingkup usaha koperasi akan semakin besar. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi sisa hasil usaha, yaitu faktor intern dan ekstern. Faktor intern terdiri dari partisipasi anggota, jumlah modal sendiri, kinerja pengurus, jumlah unit usaha yang dimiliki, dan kinerja karyawan. Faktor ekstern terdiri dari modal pinjaman (Yanti, 2005).

## **2. Teori Manfaat Koperasi**

Menurut Hanel (1986), keunggulan bersaing organisasi koperasi juga dapat dilihat dari tujuannya, yaitu *profit motive* dan *nonprofit motive*, dalam artian manfaat ekonomi koperasi dan manfaat sosial (non ekonomi). Ukuran kemanfaatan ekonomis adalah manfaat ekonomi dan pengukurannya dihubungkan dengan teori efisiensi, efektivitas serta waktu terjadinya transaksi atau di perolehnya manfaat ekonomi. Dihubungkan dengan waktu terjadinya transaksi/di perolehnya manfaat ekonomi oleh anggota dapat di bagi menjadi dua jenis manfaat ekonomi yaitu

- (a) Manfaat ekonomi langsung (MEL).
- (b) Manfaat ekonomi tidak langsung (METL).

MEL adalah manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota langsung diperoleh pada saat terjadinya transaksi antara anggota dengan koperasinya. METL adalah manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota bukan pada saat terjadinya



transaksi, tetapi di peroleh kemudian setelah berakhirnya suatu periode tertentu atau periode pelaporan keuangan atau pertanggungjawaban pengurus dan pengawas, yakni penerimaan SHU anggota. Untuk manfaat non-ekonomi berasal dari kepuasan anggota koperasi terhadap kinerja koperasi.

### **a. Teori Pendapatan**

Menurut definisi BPS (2006) pendapatan merupakan balas jasa yang diterima oleh faktor-faktor produksi dalam jangka waktu tertentu . Balas jasa tersebut dapat berupa sewa, upah atau gaji, bunga uang ataupun laba. Dilihat dari pemanfaatan tenaga kerja, maka pendapatan berasal dari balas jasa berupa upah atau gaji yang disebut dengan pendapatan tenaga kerja (*labor income*). Sedangkan pendapatan dari balas jasa selain tenaga kerja disebut dengan pendapatan bukan tenaga kerja (*non labor- income*). Di samping itu, ada pula pendapatan yang bukan berasal dari balas jasa atas pemanfaatan faktor produksi dan tidak bersifat mengikat. Pendapatan ini disebut pendapatan transfer. Pendapatan transfer (*transfer income*) dapat berasal dari pemberian perseorangan atau institusi (misalnya pemerintah). Pendapatan transfer dapat positif maupun negatif, tergantung ke besarnya pembayaran atau penerimaan transfer dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Lipsey (1995) pendapatan terbagi dua macam, yaitu pendapatan perorangan dan pendapatan *disposable*. Pendapatan perorangan adalah pendapatan yang dihasilkan oleh atau dibayarkan kepada perorangan sebelum dikurangi dengan pajak penghasilan perorangan. Sebagian dari pendapatan perorangan dibayarkan untuk pajak dan sebagian lagi ditabung oleh rumah tangga.

Pendapatan disposable merupakan jumlah pendapatan saat ini yang dapat dibelanjakan atau ditabung oleh rumah tangga.

Menurut Mosher (1985), tolok ukur yang sangat penting untuk melihat kesejahteraan petani adalah pendapatan rumah tangga, sebab beberapa aspek dari kesejahteraan tergantung pada tingkat pendapatan petani. Besarnya pendapatan petani akan mempengaruhi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi, yaitu pangan, sandang, papan, kesehatan dan lapangan kerja. Oleh karena itu, sama halnya dengan petani, dalam rangka mengetahui kesejahteraan anggota koperasi, maka pendapatan rumah tangga anggota koperasi harus diketahui terlebih dahulu. Tingkat pendapatan rumah tangga koperasi merupakan indikator yang penting untuk mengetahui tingkat hidup rumah tangga. Umumnya pendapatan rumah tangga tidak hanya berasal dari satu sumber, tetapi berasal dari dua atau lebih sumber pendapatan. Tingkat pendapatan tersebut diduga dipengaruhi oleh pemenuhan kebutuhan dasar rumah tangga. Berikut rumus perhitungan pendapatan anggota rumah tangga koperasi :

$$Prt = P_{on\ employee} + P_{non\ employee} + P_{METL} \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan:

*Prt* : Pendapatan rumah tangga

*Pon employee* : Pendapatan sebagai Karyawan

*Pnon employee* : Pendapatan dari luar Karyawan dan Non Anggota Koperasi

*P METL* : Pendapatan manfaat ekonomi tidak langsung

## **b. Teori Kepuasan**

Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut (Rangkuti, 2006). Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan mereka. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen biasanya dapat dinilai dengan kualitas dari produk, jasa, ataupun penyedia produk atau jasa tersebut.

Koperasi dalam hal ini penyedia produk ataupun jasa sudah semestinya mengedepankan kualitas dalam setiap aktivitas perbaikannya guna memuaskan anggotanya. Dalam mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi maka harus diukur dahulu apa yang dirasakan anggota koperasi terhadap kinerja pelayanan koperasi lalu dibandingkan dengan apa yang diharapkan anggota koperasi terhadap kinerja pelayanan koperasi. Penggalan terhadap kinerja pelayanan koperasi menggunakan konsep *service quality (ServQual)* yang isinya menyangkut beberapa aspek-aspek pada tampilan fisik (*tangibles*), keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan dalam memberikan jaminan (*assurance*), dan kemampuan memberikan perhatian personal (*empathy*).

Berikut penjelasan terhadap aspek-aspek tampilan tersebut (Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM, 2013).

(a) Aspek tampilan fisik (*Tangibles*)

Aspek tampilan fisik meliputi kondisi prasarana dan sarana kantor koperasi, fasilitas penunjang, dan dukungan petugas pelayanan.

(b) Aspek keterandalan (*Reliability*)

Meliputi beberapa aspek, yaitu kecepatan dalam pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, dan kemampuan dan kesigapan dalam pelayanan.

(c) Aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap meliputi ketanggapan petugas pelayanan dan kemampuan dalam memberikan informasi.

(d) Aspek kemampan dalam memberikan jaminan (*Assurance*)

Meliputi beberapa aspek, yaitu kesopanan dalam pelayanan, pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan.

(e) Aspek kemampuan memberikan perhatian personal (*Empathy*)

Meliputi beberapa aspek, yaitu perhatian petugas pelayanan dalam melayani dan akses terhadap petugas pelayanan.

Pernyataan pada aspek-aspek penampilan kinerja tersebut selanjutnya diberi penilaian dengan memilih bobot yang sesuai, bobot penilaian sebagai berikut.

(a) Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti pelanggan sangat puas.

(b) Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pelanggan puas.

(c) Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pelanggan cukup puas.

(d) Jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti pelanggan kurang puas.

(e) Jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti pelanggan tidak puas

### (1) *Customer Satisfaction Index Analysis (CSI)*

Menurut Oliver kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2001). Salah satu cara dalam mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan anggota yaitu menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Menurut Irawan (2002), pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperlukan karena untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa serta hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. Indeks kepuasan pelanggan (CSI) dapat dihitung dengan tahapan berikut:

- (a) Menghitung *Weighting Factors (WF)*, yaitu fungsi dari median tingkat kepentingan masing-masing atribut dalam bentuk persentase (%) dari total skor median tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.
- (b) Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu fungsi dari skor median tingkat kepuasan masing-masing atribut dikalikan dengan *Weighting Factors (WF)* masing-masing atribut.
- (c) Menghitung *Weight Median Total (WMT)*, yaitu total dari nilai *Weighted Score (WS)* secara keseluruhan.
- (d) Menghitung indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*), yaitu perhitungan dari *Weight Median Total (WMT)* dibagi skala maksimum, kemudian dikali 100%.

Menurut Supranto (2001) *CSI* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y, dan juga hasil kali kepentingan (I) dengan kepuasan (P) pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh total skor (T).

Gambar 4 menunjukkan perhitungan analisis *CSI*. *CSI* diperoleh dari perhitungan  $(T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. *CSI* dihitung dengan rumus.

$$CSI = \frac{T}{5(Y)} \times 100\% \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan:

*CSI* : *CustomerSatisfaction Index*

T : Total seluruh nilai skor (S)

Y : Total seluruh nilai kepentingan (I)

5 : Nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran

Nilai maksimum *CSI* adalah 100%. Nilai *CSI* 0% - 34% menandakan pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan instansi atau perusahaan. Nilai *CSI* 35% - 50% menandakan kurang puas. Nilai *CSI* 51% - 65% menandakan pelanggan cukup puas. Nilai *CSI* 66% - 80% pelanggan puas. Nilai *CSI* 81% - 100% menandakan pelanggan sangat puas terhadap pelayanan instansi atau perusahaan tersebut.

## (2) *Importance Performance Analysis (IPA)*

Penggunaan *CSI Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan tidaklah lengkap apabila tidak dibarengi dengan analisis yang mampu memberikan rekomendasi perbaikan bagi perusahaan ataupun instansi tersebut karena sifat *CSI Analysis* hanya menyimpulkan pelanggan puas atau tidak puas, sehingga perlu ditambahkan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk melengkapinya. *Importance Performance Analysis* terdiri atas analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Analisis kuadran berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan anggota. Menurut Rangkuti (2006) langkah-langkah dalam menggunakan analisis *IPA* dapat dibagi menjadi beberapa tahapan. Tahapan pertama adalah mengukur tingkat kesesuaian responden. Rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian responden adalah:

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} * 100\% \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$  : Tingkat kesesuaian responden.

: Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

$\bar{Y}_i$  : Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance – performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik berikut.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \dots\dots\dots(6)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots(7)$$

Keterangan :

- $\sum_{i=1}^N \bar{X}_i$  : Rata-rata dari skor tingkat kinerja seluruh atribut  
 $\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i$  : Rata-rata dari skor tingkat harapan seluruh atribut  
 k : Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(8)$$

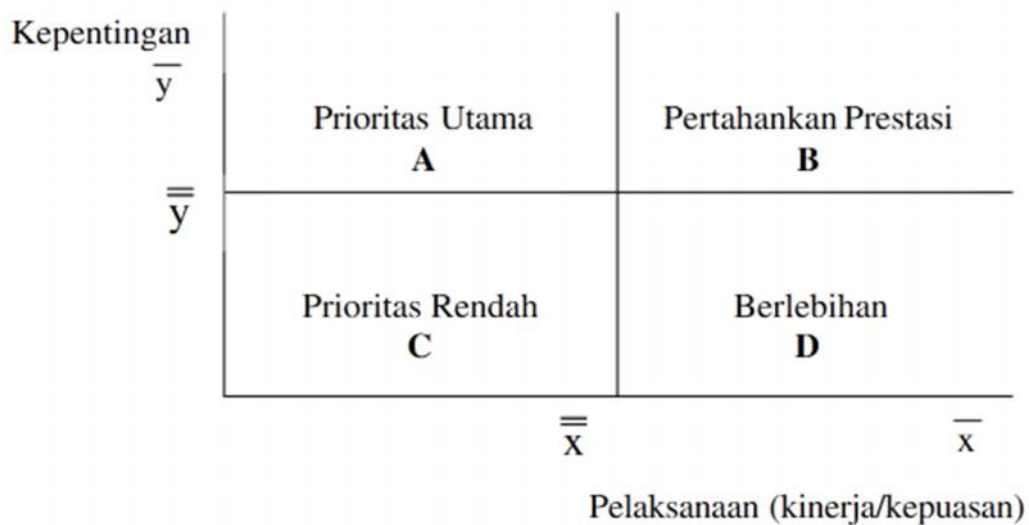
$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(9)$$

Keterangan:

- $X_i$  : Skor rata-rata persepsi / *performance*  
 $Y_i$  : Skor rata-rata harapan / *importance*  
 N : Jumlah responden

Setelah itu, dilakukan pemetaan menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Gambar 3 memperlihatkan Kuadran pada *Importance Performance Analysis*





Gambar 3: Kuadran pada *Importance Performance Analysis*

Sumber: Supranto, 2001

Kuadran I merupakan wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelanggan. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna

terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

## B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu tentang analisis manfaat ekonomi dan non ekonomi telah banyak dilakukan oleh banyak peneliti. Beberapa penelitian tersebut dijelaskan pada Tabel 5.

Tabel 5. Penelitian terdahulu tentang manfaat ekonomi dan non ekonomi

No	Nama Pengarang/ Tahun	Judul Skripsi atau Jurnal	Metode Analisis	Hasil Pengamatan
1	Wahyuni (2011)	Peranan Koperasi Bakat dalam Peningkatan Sosial Ekonomi Masyarakat Petani (Studi Kasus di Nagari Batubasa, Kecamatan Pariangan, Kabupaten Tanah Datar, Propinsi Sumatera Barat)	metode penelitian kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koperasi Bakat memberikan peranan bagi kehidupan sosial ekonomi petani.</li> <li>2. Aspek Ekonomi , upaya yang dilakukan koperasi adalah memberikan pinjaman modal serta pengembangan usaha (peningkatan pendapatan).</li> <li>3. Aspek sosial, memberikan penyuluhan dan juga pemahaman kepada masyarakat akan kesadaran berkoperasi.</li> </ol>
2	Novahadi (2012)	Analisis Tingkat Kesejahteraan Keluarga Petani Kebun Plasma Kelapa Sawit PT. Prakarsa Tani Sejati Bertempat di Desa Muara Jekak Kecamatan Sandai Kabupaten Ketapang	Metode pentahapan kesejahteraan BKKBN dan kriteria kemiskinan setara beras (Sayogyo)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kesejahteraan petani kelapa sawit terdiri dari Keluarga Sejahtera Tahap I sebesar 39,47%, Keluarga Sejahtera Tahap II sebesar 2,63%, Keluarga Sejahtera Tahap III sebesar 42,11%, dan Keluarga Sejahtera Tahap III Plus sebesar 15,79%,</li> <li>2. Tingkat Kesejahteraan berdasarkan kriteria setara beras sayogyo, sebanyak 13,16% petani masuk dalam kelompok cukup dan 86,84% petani masuk dalam kelompok kaya.</li> <li>3. Diperoleh bahwa umur</li> </ol>

				petani, pendidikan petani, pengalaman bertani, umur keluarga petani (kategori balita, anak-anak, dewasa akhir), status kemiskinan setara beras, dan ukuran keluarga petani memiliki hubungan dengan tahap kesejahteraan keluarga.
3	Ameliya (2013)	Analisis Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa Tunas Baru Desa Sekar Mengkuang Kecamatan Limbur Kabupaten Muaro Bungo	metode penelitian kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anggota sangat puas dengan kepemimpinan Ketua KUD Tunas Baru Desa Sekar Mengkuang, faktor fokus sumber daya manusia, faktor fokus pada pelanggan, faktor data, informasi dan analisa manusia, dan dengan hasil usaha pada KUD Tunas Baru Desa Sekar Mengkuang yang kesemuanya bernilai sangat baik.</li> <li>2. Disarankan kepada pihak koperasi, hendaknya dapat mempertahankan kredibilitas dan prestasinya.</li> </ol>
4	Nugraha (2014)	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis Studi Kasus di Bengkel AHASS PD.	Metode analisis kepuasan, <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil yang didapat dari perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> adalah 90,979% yang artinya pelanggan sangat puas.</li> <li>2. Atribut yang menjadi usulan perbaikan yaitu ketersediaan ruang tunggu, ruang resepsionis yang nyaman, ketersediaan kipas angin, tersedia sarana hiburan, tersedia seragam formal untuk mekanik, kerapian pegawai, dan kesopanan resepsionis.</li> </ol>
5	Lubis (2011)	Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi terhadap Eksistensi Koperasi Di Kota Medan	Metode analisis eksploratif-deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebagian besar anggota koperasi di Kota Medan telah merasa puas dengan eksistensi dan kondisi koperasi mereka terutama berkaitan dengan pencapaian tingkat SHU, pembagian SHU, transparansi dalam koperasi, hubungan antarsesama pengurus, hubungan pengurus dengan anggota dan hubungan antar sesama anggota.</li> <li>2. Peningkatan wawasan dan komparasi yang cukup, diyakini akan meningkatkan</li> </ol>

				standar keberhasilan dan standar kepuasan pencapaian, sehingga anggota tidak merasa puas terlalu dini sebelum lembaga koperasi benar-benar menjadi sokoguru perekonomian.
6	Situmorang (2008)	Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) dan Dampaknya terhadap Kesejahteraan Anggota, Studi Kasus KUD Saroha Aek Natolu, Kecamatan Lumban Julu, Kabupaten Toba Samosir	Metod analisis deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Struktur dan pelaksanaan fungsi Pengurus KUD Saroha Aeknatolu sudah baik.</li> <li>2. Kinerja KUD Saroha Aeknatolu adalah sangat baik. Hal ini memberi suatu dampak terhadap kesejahteraan anggota koperasi yang dapat dilihat dari aspek ekonomi dan aspek sosial.</li> <li>3. Beberapa masalah yang dihadapi KUD Saroha Aeknatolu adalah kurangnya keterampilan karyawan dalam menggunakan teknologi, kurang menggunakan teknologi dalam mengakses informasi yang diperlukan, kurangnya pengetahuan anggota tentang koperasi, harga yang tidak stabil, adanya persaingan antarkoperasi, pembayaran angsuran yang masih sering menunggak, adanya pencurian, dan penurunan penggunaan jasa penggilingan padi.</li> <li>4. Upaya yang dilakukan KUD Saroha Aeknatolu untuk menarik anggota adalah mengadakan pelatihan dan kursus komputer, menggunakan teknologi, bekerjasama dengan pemerintah, memberikan hadiah bagi anggota, menurunkan suku bunga pinjaman, mengadakan renovasi gedung lama, dan memberikan insentif.</li> </ol>
7	Irawan (2011)	Analisis Pendapatan dan Tingkat Kesejahteraan Rumah tangga Petani pada Agrosistem	Metode analisis kesejahteraan berdasarkan kriteria sayogyo dan BPS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdasarkan kriteria Sajogyo, pada agroekosistem sawah tadah hujan dan lahan kering, masih terdapat rumah tangga petani yang masuk dalam kategori miskin (6,90 persen dan 4,30 persen) dan</li> </ol>

		Marjinal Tipe Sawah Tadah Hujan dan Lahan Kering di Kabupaten Lampung Selatan		nyaris miskin (20,69 persen dan 34,78 persen). 2. Berdasarkan kriteria BPS (2007), rumahtangga petani pada agroekosistem sawah tadah hujan yang masuk dalam kategori belum sejahtera sebanyak 34,48 persen, sedangkan pada lahan kering sebanyak 43,48 persen rumahtangga petani yang belum sejahtera.
8	Pohandry (2013)	Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> serta <i>Service Quality</i>	Metode analisis kepuasan, <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan dengan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> sebesar 67,93 %, yang artinya pelanggan cukup puas. 2. Terdapat 9 atribut yang dianggap penting dan perlu diperbaiki pada pengolahan data dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> . Dari perhitungan skor <i>service quality</i> urutan perbaikan atribut dimulai dari atribut nomor 4 (SEO optimized pages), kemudian dilanjutkan atribut nomor 7 (garansi selesai dalam 8 hari kerja), 10 (estimasi waktu tunggu pembuatan web dan iklan), 6 (aplikasi katalog dengan fasilitas edit), 11 (ketepatan karyawan mewujudkan janji), 13 (harga yang di bayar sesuai dengan hasil), 2 (fasilitas akses edit website), 14 (cepat tanggap dalam memberikan pelayanan), dan yang terakhir atribut nomor 22 (kepedulian dan kesabaran terhadap konsumen).
9	Kartikasari (2013)	Analisis kepuasan pelanggan dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan penggunaan grafik Untuk pengendalian kualitas jasa. (studi kasus di	metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan grafik pengendali $T^2$ Hotelling.	1. Berdasarkan analisis kuadran, variabel-variabel terletak dalam semua kuadran. Variabel yang harus mendapatkan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya adalah petugas bank cepat dan tanggap menangani komplain dari nasabah, pelayanan yang

		BRI unit wlingi kantor cabang blitar)		diberikan petugas bank dalam melakukan transaksi cepat dan tepat, dan waktu tunggu nasabah untuk segera dilayani tidak lama. 2. Secara keseluruhan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank adalah sangat puas ditunjukkan dengan nilai CSI sebesar 83.11%.
10	Ong (2014)	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan <i>Importance Performance Analysis</i> di SPBU <i>Laboratory</i> Cibitung PT Sucofindo (Persero)	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	1. 35 atribut yang termasuk pada tujuh variabel kinerja ada dua hal penting yang perlu diimprovisasi, yaitu atribut biaya jasa yang ditawarkan PT Sucofindo harus sesuai dengan kualitas dan paket harga yang ditawarkan agar terjangkau/menarik. 2. Analisis gap antara kinerja aktual dan harapan, maka dapat diketahui bahwa kinerja SBU <i>Laboratory</i> Cibitung PT Sucofindo (Persero) belum ada yang melampaui harapan pelanggan.

Perbedaan penelitian analisis manfaat ekonomi dan manfaat non ekonomi

Anggota KGM di PT GMP Kabupaten Lampung Tengah, dengan penelitian-penelitian terdahulu ialah tempat penelitian, selain itu penelitian ini mengukur kedua aspek manfaat yaitu secara ekonomi dan non ekonomi sehingga dapat diketahui macam-macam manfaat yang diperoleh Anggota KGM. Penelitian ini juga menganalisis aspek struktur pendapatan anggota koperasi. Analisis struktur pendapatan anggota koperasi mampu menggambarkan seluruh pendapatan yang didapat oleh anggota koperasi baik pendapatan sebagai anggota ataupun pendapatan di luar anggota koperasi. Selain itu, penelitian ini memiliki ciri khas yang tidak dilakukan penelitian lain yaitu menghitung 2 macam manfaat ekonomi yang didapat anggota koperasi sebagai manfaat seseorang tersebut mendaftar

menjadi anggota koperasi. Manfaat ekonomi koperasi itu sendiri terdiri dari manfaat langsung dan manfaat tidak langsung.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Koperasi merupakan 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 risiko serta menerima imbalan yang sesuai dengan usaha yang dilakukan. Selain mempunyai peluang yang cukup tinggi dalam kerangka perekonomian makro di Indonesia koperasi juga harus memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya sesuai dengan tujuan dibentuknya koperasi pada Undang - Undang Nomor 25 Tahun 1992.

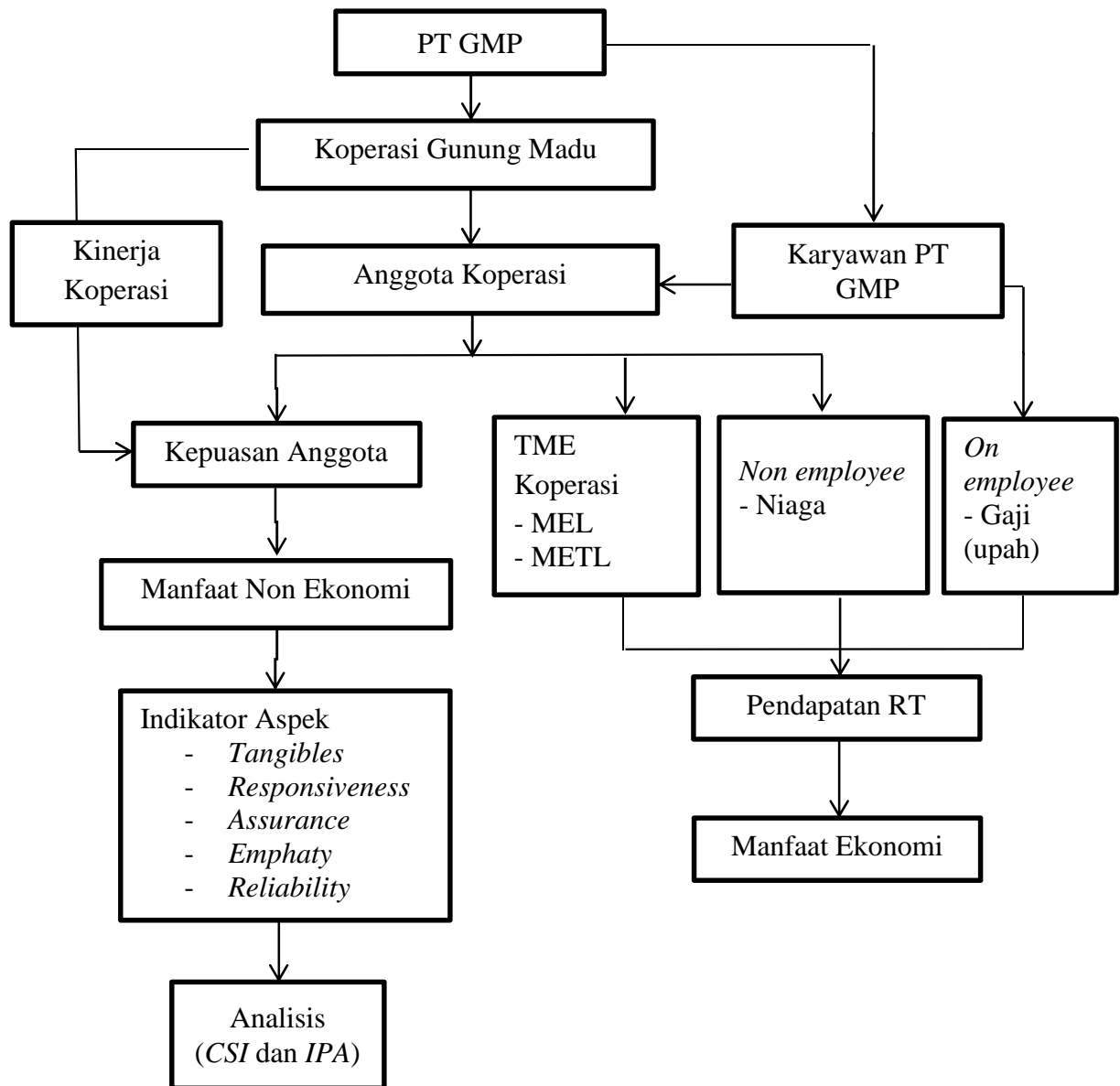
Penelitian ini salah satunya bertujuan untuk mengetahui manfaat ekonomi dan non ekonomi KGM terhadap anggota KGM. Manfaat ekonomi dan non ekonomi KGM diukur dengan menganalisis pendapatan rumah tangga anggota koperasi (manfaat ekonomi) dan menganalisis tingkat kepuasan yang diperoleh oleh anggota (manfaat non ekonomi).

Pendapatan rumah tangga anggota koperasi diperoleh dari seluruh pendapatan yang didapat oleh anggota selama 1 tahun. Pendapatan itu diantaranya berasal dari pendapatan sebagai anggota koperasi (manfaat langsung dan tidak langsung), pendapatan sebagai karyawan dan pendapatan di luar sebagai anggota koperasi

dan karyawan. Selain dihitung jumlah pendapatan, peneliti juga menganalisis kontribusi manfaat ekonomi koperasi terhadap pendapatan anggota koperasi.

Kepuasan yang akan diukur dalam penelitian ini melibatkan 5 aspek yaitu aspek tampilan fisik (*Tangibles*), aspek keterandalan (*Reliability*), aspek daya tanggap (*Responsiveness*), aspek kemampuan dalam memberikan jaminan (*Assurance*), aspek kemampuan memberikan perhatian personal (*Empathy*). Kelima aspek tersebut secara tidak langsung diharapkan mampu menggambarkan kinerja dari koperasi. Setelah itu, aspek-aspek tersebut akan dianalisis kembali dengan menggunakan analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*) meranking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Gambaran tentang penelitian, lebih lengkap tertera pada Gambar 4.





Gambar 4. Bagan alir kerangka pemikiran manfaat ekonomi dan non ekonomi KGM

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada penelitian manfaat ekonomi dan non ekonomi Koperasi Gunung Madu (KGM) di PT Gunung Madu Plantations (GMP) Kabupaten Lampung Tengah adalah metode penelitian survei. Metode penelitian survei digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Populasi tersebut bisa berkenaan dengan orang, instansi, lembaga, organisasi dan unit-unit kemasyarakatan dan lain-lain, tetapi sumber utamanya adalah orang. Desain survei tergantung pada penggunaan jenis kuisioner. Survei memerlukan populasi yang besar jika peneliti menginginkan hasilnya mencerminkan kondisi nyata, semakin besar sample survei semakin memberikan hasil akurat. Penelitian survei memiliki tiga tujuan utama yaitu menggambarkan keadaan saat itu, mengidentifikasi secara terukur keadaan sekarang untuk membandingkan, menentukan hubungan kejadian yang spesifik (Creswell, 2012). Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam metode penelitian adalah:

(a) Identifikasi masalah dan tujuan

Pengidentifikasian dilakukan di KGM. Peneliti melakukan survei awal untuk menentukan fenomena yang terjadi untuk dijadikan sebagai dasar penelitian.

## (b) Penyusunan dan Pengujian Kuesioner Pendahuluan

Uji kuesioner yang dilakukan antara lain uji validitas dan uji reliabilitas (Santoso, 2000). Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) mampu mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Husein (2004), jumlah responden untuk uji coba disarankan minimal 30 orang, agar distribusi skor (nilai) akan mendekati kurva normal. Setelah semua nilai korelasi untuk setiap pertanyaan diperoleh, kemudian nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai tabel kritis. Jika nilai korelasi dari setiap pertanyaan lebih besar dari nilai tabel kritis, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Rumus untuk uji validitas kuesioner adalah (Santoso, 2000):

$$r = \frac{N(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i \cdot \sum Y_i)}{\sqrt{[N \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][N \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}} \quad \dots(10)$$

Keterangan:

- N : Jumlah subjek (responden)
- X : Jumlah x (skor butir pertanyaan)
- X<sup>2</sup> : Jumlah skor butir kuadrat pertanyaan
- Y : Jumlah Y (skor faktor)
- Y<sup>2</sup> : Jumlah skor faktor kuadrat
- XY : Jumlah perkalian x & y

Setelah dilakukan uji validitas maka atribut-atribut yang valid untuk selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Suatu alat disebut reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek yang diukur belum berubah (Arikunto,

2002). Berikut rumus *Cronbach's alpha* yang digunakan untuk menguji uji reliabilitas

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right] \dots\dots\dots(11)$$

Keterangan:

- ri : reliabilitas instrumen
- k : banyaknya butir pernyataan
- $\sum b^2 \sigma$  : jumlah varians butir
- $t^2 \sigma$  : varians total

Keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel dimana jika nilai alpha:

- 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
- 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima
- < 0,6 = Reliabilitas kurang baik

(c) Pengumpulan data

Data yang diperlukan ialah data primer dan data sekunder. Data primer didapat dengan langsung mewawancarai responden berdasarkan kuesioner.

Untuk data sekunder, data diperoleh dari instansi pemerintahan terkait, pustaka, serta koperasi yang bersangkutan.

(d) Menganalisis data

Menganalisis data berdasarkan metode analisis yang digunakan.

(e) Menarik kesimpulan dan saran

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah.

## **B. Konsep Dasar dan Batasan Operasional**

Konsep dasar dan batasan operasional ini mencakup semua pengertian yang digunakan untuk memperoleh data yang akan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian.

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 risiko serta menerima imbalan yang sesuai dengan usaha yang dilakukan.

Koperasi Gunung Madu (KGM) adalah salah satu bentuk koperasi karyawan PT GMP, yang terletak di Kabupaten Lampung Tengah, dimana memiliki beragam bidang usaha (perdagangan, simpan pinjam, sewa tanki tetes, penggemukan sapi, penjualan bagas, unit usaha lahan tebu dan perkebunan sawit, produksi batako, kolam renang, packing gula madu, percetakan, dan unit usaha angkutan bus).

Anggota koperasi adalah karyawan PT GMP yang mendaftar sebagai anggota koperasi.

Rumah tangga adalah sekelompok orang yang mendiami sebagian atau seluruh bangunan fisik dan umumnya tinggal bersama serta kepengurusan kebutuhan sehari-hari dikelola secara bersama-sama.

Pendapatan adalah balas jasa yang diterima oleh faktor-faktor produksi dalam jangka waktu tertentu, yang diukur dalam satuan rupiah (Rp).

Pendapatan rumah tangga biasanya tidak berasal dari satu sumber, tetapi berasal dari dua atau lebih sumber pendapatan serta dipengaruhi oleh pemenuhan kebutuhan dasar rumah tangga. Pendapatan rumah tangga diketahui dengan menjumlahkan seluruh pendapatan rumah tangga anggota koperasi, baik sebagai anggota koperasi (TMEK), karyawan, maupun diluar keduanya, diukur dalam satuan rupiah per tahun (Rp/th).

Manfaat ekonomi koperasi adalah manfaat dari sudut pandang ekonomi yang didapat oleh anggota koperasi selama aktif menjadi anggota koperasi. Manfaat ekonomi koperasi dihitung dengan menjumlahkan manfaat ekonomi langsung dengan manfaat ekonomi tidak langsung, yang diukur dalam satuan rupiah (Rp).

Manfaat ekonomi langsung (MEL) adalah manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota langsung di peroleh pada saat terjadinya transaksi antara anggota dengan koperasinya, yang diukur dalam satuan rupiah (Rp).

Manfaat ekonomi tidak langsung (METL) adalah manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota bukan pada saat terjadinya transaksi, tetapi diperoleh kemudian setelah berakhirnya suatu periode tertentu atau periode pelaporan keuangan atau pertanggung jawaban pengurus dan pengawas, yakni penerimaan SHU anggota yang diukur dalam satuan rupiah (Rp).

SHU (Sisa Hasil Usaha) adalah pendapatan yang diperoleh dalam satu tahun dikurangi penyusutan dan beban-beban dari tahun buku yang bersangkutan.

Pembagian SHU kepada anggota dilakukan tidak semata-mata berdasarkan modal yang dimiliki seseorang dalam koperasi, tetapi juga berdasarkan perimbangan jasa

usaha anggota terhadap koperasi. Ketentuan ini merupakan perwujudan kekeluargaan dan keadilan yang diukur dalam satuan rupiah (Rp)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan anggota akan dinilai dengan *IP analysis* dan *CSI analysis*.

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan atau perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.

Analisis IPA merupakan metode analisis untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Analisis IPA pada penelitian menggunakan beberapa atribut untuk dianalisis yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Atribut yang diharapkan merupakan aspek penilaian dari sudut pandang apa yang diharapkan anggota KGM terhadap aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* KGM. Penilaian terhadap atribut ini didasarkan kepada skala *likerts* dengan bobot nilai 1-5.

Atribut yang dirasakan merupakan aspek penilaian dari sudut pandang apa yang dirasakan anggota KGM terhadap aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* KGM. Penilaian terhadap atribut ini didasarkan kepada skala *likerts* dengan bobot nilai 1-5.

Aspek *tangibles* merupakan aspek penilaian terhadap tampilan fisik meliputi butir pertanyaan terkait kondisi prasarana dan sarana kantor koperasi, fasilitas penunjang, dan dukungan petugas pelayanan. Penilaian terhadap aspek ini didasarkan kepada skala *likerts* dengan bobot nilai 1-5.

Aspek *Reliability* merupakan aspek penilaian terhadap keterandalan meliputi butir pernyataan tentang kecepatan dalam pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, serta kemampuan dan kesigapan dalam pelayanan. Penilaian terhadap atribut ini didasarkan kepada skala *likerts* dengan bobot nilai 1-5.

Aspek *Responsiveness* merupakan aspek penilaian terhadap daya tanggap meliputi butir pertanyaan tentang ketanggapan petugas pelayanan dan kemampuan dalam memberikan informasi. Penilaian terhadap atribut ini didasarkan kepada skala *likerts* dengan bobot nilai 1-5.

Aspek *Assurance* merupakan aspek penilaian terhadap kemampuan dalam memberikan jaminan, meliputi butir pertanyaan tentang kesopanan dalam pelayanan, pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan. Penilaian terhadap atribut ini didasarkan kepada skala *likerts* dengan bobot nilai 1-5.

Aspek *Empathy* merupakan aspek penilaian terhadap kemampuan memberikan perhatian personal, meliputi butir pernyataan tentang perhatian petugas pelayanan dalam melayani dan akses terhadap petugas pelayanan. Penilaian terhadap atribut ini didasarkan kepada skala *likerts* dengan bobot nilai 1-5.



Bobot penilaian merupakan nilai yang diberikan responden terhadap kinerja KGM berdasarkan butir-butir pertanyaan yang diajukan, skala bobot penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut

- (a) jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti pelanggan sangat puas,
- (b) jawaban baik diberi bobot 4, berarti pelanggan puas,
- (c) jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pelanggan cukup puas,
- (d) jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti pelanggan kurang puas, dan
- (e) jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti pelanggan tidak puas.

*Customer Satisfaction Index Analysis (CSI)* merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. *CSI* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa.

### **C. Lokasi, Responden, dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kabupaten Lampung Tengah. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) di KGM yang berada pada PT GMP. Lokasi penelitian dipilih dengan pertimbangan bahwa KGM merupakan model koperasi masa depan yang memiliki unit usaha yang beragam (di antaranya unit usaha perdagangan, unit usaha simpan pinjam, unit usaha sewa tanki tetes, unit usaha penggemukan sapi, unit usaha penjualan bagas, unit usaha lahan tebu dan perkebunan sawit, unit usaha batako, unit usaha kolam renang, unit usaha packing gula madu, unit usaha percetakan, dan unit usaha angkutan bus) serta anggotanya banyak, dan SHU yang besar setiap tahunnya.

Anggota KGM terdiri dari Purnakarya dan Kayawan PT GMP. Tercatat 702 orang merupakan Purnakarya PT GMP dan 2199 orang merupakan Karyawan PT GMP. Populasi penelitian dipilih seluruh anggota KGM yang masih menjadi karyawan aktif PT GMP saja, hal ini dikarenakan anggota yang masih berstatus karyawan memiliki struktur pendapatan yang beragam (masih memiliki pendapatan sebagai Karyawan PT GMP), dan dikategorikan aktif dalam aktivitas perkoperasian. Anggota yang berstatus purnakarya sangat kurang aktivitasnya di KGM, selain dikarenakan jarak tempat tinggal yang jauh dari koperasi, juga banyak dari purnakarya yang memilih untuk menjadi anggota yang pasif, walaupun begitu, KGM tetap menjadikan purnakarya sebagai anggota karena modal simpanan wajib dan khusus dipotong di akhir saat pembagian SHU, sehingga dimanapun domisili anggota yang bersangkutan tidak menyulitkan pengurus KGM. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini, merujuk pada teori Sugiarto (2003) adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{N d^2 + Z^2 S^2} \dots\dots\dots(12)$$

Keterangan :

- n : Jumlah sampel
- N : Jumlah populasi anggota koperasi yang merupakan karyawan PT GMP, berjumlah 2199 orang
- Z : Tingkat kepercayaan (95% = 1,96)
- S<sup>2</sup> : Variasi sampel (5% = 0,05)
- d : Derajat penyimpangan (5% = 0,05)

Berdasarkan rumus Sugiarto (2003), maka dapat ditentukan jumlah sampel sebagai berikut:

$$\frac{2199 (1,96)^2 (0,05)}{(2199)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,05)} = 75 \text{ responden}$$

Setelah menentukan jumlah sampel, maka selanjutnya dilakukan penentuan sampel dari populasi yang ada. Penentuan sampel menggunakan metode acak sederhana (*simple random sampling*). Metode acak sederhana (*simple random sampling*) yaitu proses pengambilan sampel dilakukan dengan memberi kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode acak sederhana dilakukan dengan sistem undian atau arisan. Pelaksanaan sistem undian atau arisan yaitu dengan cara, nama atau nomor yang keluar dari undian tersebut yang ditunjuk menjadi sampel dari penelitian. Waktu pengambilan data dilakukan selama 2 bulan yaitu pada Bulan Februari-Maret 2015.

#### **D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui metode survei, yaitu mewawancarai secara langsung anggota KGM dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data. Data sekunder diperoleh dari studi literatur, laporan-laporan, publikasi, dan pustaka lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini, serta lembaga/instansi yang terkait dalam penelitian ini, seperti Badan Pusat Statistik, Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Lampung, KGM, dan lain-lain.

### **E. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Sebelum melakukan analisis terhadap manfaat ekonomi dan non ekonomi koperasi terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji butir pertanyaan dari atribut penilaian koperasi pada 75 responden. Pengujian dilakukan agar mengetahui butir pertanyaan yang valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2009), hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi. Uji validitas dilakukan untuk mengukur butir pertanyaan yang ada dalam kuisioner.

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan terhadap 75 responden mengacu kepada teori Husein (2004). Sebelum diuji ke 75 responden, peneliti mencoba kuisioner kepada 1 orang responden. Hasil dari pengujian tersebut, terdapat beberapa pertanyaan yang harus diberi contoh kasusnya karena responden sulit untuk memahami, selain itu beberapa pernyataan harus disederhanakan bahasanya. Validitas suatu data tercapai jika butir pertanyaan tersebut mampu mengungkapkan apa yang akan diungkapkan dengan mengkorelasikan butir pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing butir pertanyaan. Uji validitas dilakukan berdasarkan tabel nilai korelasi *Product Moment* dari pearson dengan membandingkan antara r-hitung masing-masing pertanyaan dengan r-tabel. Nilai r-tabel diperoleh melalui tabel r dengan *df (degree of freedom)*=  $n-2$  dengan signifikansi 5%. Uji validitas dilakukan terhadap 75 responden ( $n=75$ ), sehingga diperoleh r-tabel dengan  $n=75-2=73$  dan dengan signifikansi 5% adalah

0,227 (Sujarweni, 2012). Hasil uji validitas butir pertanyaan penilaian terhadap KGM disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil uji validitas butir pertanyaan penilaian terhadap KGM, tahun 2015

Butir Pertanyaan	Dirasakan (r-hitung)	Diharapkan (r-hitung)	Keterangan
Tangibels 1	0,301	0,248	Valid
Tangibels 2	0,392	0,359	Valid
Tangibels 3	0,428	0,186	Tidak Valid
Tangibels 4	0,383	0,401	Valid
Tangibels 5	0,277	0,268	Valid
Tangibels 6	0,453	0,335	Valid
Tangibels 7	0,307	0,356	Valid
Tangibels 8	0,590	0,295	Valid
Tangibels 9	0,387	0,492	Valid
Tangibels 10	0,390	0,351	Valid
Reliability 1	0,491	0,380	Valid
Reliability 2	0,467	0,413	Valid
Reliability 3	0,436	0,342	Valid
Reliability 4	0,527	0,324	Valid
Reliability 5	0,415	0,275	Valid
Reliability 6	0,619	0,326	Valid
Reliability 7	0,430	0,266	Valid
Reliability 8	0,306	0,415	Valid
Reliability 9	0,561	0,513	Valid
Reliability 10	0,396	0,434	Valid
Responsiveness 1	0,328	0,402	Valid
Responsiveness 2	0,572	0,335	Valid
Responsiveness 3	0,280	0,593	Valid
Responsiveness 4	0,431	0,523	Valid
Responsiveness 5	0,120	0,459	Tidak Valid
Assurance 1	0,309	0,591	Valid
Assurance 2	0,256	0,270	Valid
Assurance 3	0,351	0,481	Valid
Assurance 4	0,250	0,315	Valid
Emphaty 1	0,338	0,470	Valid
Emphaty 2	0,450	0,574	Valid
Emphaty 3	0,446	0,321	Valid
Emphaty 4	0,161	0,330	Tidak Valid

Berdasarkan hasil uji validitas (Tabel 6) dapat diketahui bahwa ada 3 pertanyaan dari atribut tidak valid karena memiliki r-hitung < r-tabel (0,227). Pertanyaan yang tidak valid harus dihilangkan agar hasil yang didapatkan bisa dipercaya

kebenarannya. Dasar pengambilan keputusan kevalidan butir pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut.

- (a) Jika  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- (b) Jika  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Pertanyaan yang tidak valid diantaranya sarana penunjang ruang kerja (parkir, toilet, dsb), ketepatan informasi yang diberikan petugas, dan pembagian kerja diantara petugas sesuai dengan kepentingan dan jenis pelayanan. Ketidakvalidan beberapa pertanyaan dalam atribut, dimungkinkan karena substansi dari pertanyaan tersebut sudah termasuk ke dalam pertanyaan-pertanyaan lainnya. Pertanyaan yang tidak valid, tidak dapat digunakan dalam pengolahan data sehingga harus dihilangkan. Setelah dilakukan uji validitas maka dilakukan uji reliabilitas terhadap atribut dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah valid.

Uji reliabilitas diukur menggunakan rumus *Cronbach alpha*. Seperti yang telah dijelaskan dalam teori uji reliabilitas, suatu alat disebut reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek yang diukur belum berubah. Tabel 7 menunjukkan tingkat reliabilitas atribut penilaian terhadap KGM

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas atribut penilaian koperasi terhadap KGM, tahun 2015

Atribut	Skor	Keterangan
<i>Cronbach's Alpha</i> (Harapan)	0,831	Reliabilitas Baik
<i>Cronbach's Alpha</i> (Dirasakan)	0,813	Reliabilitas Baik

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa skor *alpha* uji reliabilitas pada uji yang diharapkan yaitu sebesar 0,831, sedangkan pada uji yang dirasakan sebesar 0,813. Hal ini menandakan bahwa butir pertanyaan yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang baik karena berada di rentang skor *alpha* 0,8-1,0 sehingga baik untuk digunakan dalam penelitian.

## F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah:

### 1. Analisis Manfaat Ekonomi Koperasi

Manfaat ekonomi pelayanan koperasi yang diterima anggota dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\text{TMEK} = \text{MEL} + \text{METL} \dots\dots\dots(13)$$

Keterangan:

TMEK : Total manfaat ekonomi

MEL : Manfaat ekonomi langsung

METL : Manfaat ekonomi tidak langsung

MEL adalah manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota langsung diperoleh pada saat terjadinya transaksi antara anggota dengan koperasinya. METL adalah manfaat ekonomi yang diterima oleh anggota bukan pada saat terjadinya transaksi, tetapi di peroleh kemudian setelah berakhirnya suatu periode tertentu atau periode pelaporan keuangan atau pertanggung jawaban pengurus dan pengawas, yakni penerimaan SHU anggota (Dinata dkk., 2014). Bagi suatu badan usaha koperasi yang melaksanakan kegiatan multi usaha (*multipurpose*), maka besarnya manfaat ekonomi dapat diketahui dengan cara sebagai berikut

$$\text{MEL} = \text{HP} \dots\dots\dots(14)$$

$$\text{METL} = \text{SHUa} \dots\dots\dots(15)$$

Keterangan:

HP : Harga pelayanan

SHUa : Sisa hasil usaha anggota

Harga pelayanan merupakan selisih harga antara harga di koperasi dengan harga di luar koperasi, dan dirasakan oleh anggota koperasi sebagai keuntungan. Harga pelayanan termasuk non tunai sehingga tidak terlalu terasa manfaatnya. Berbeda dengan harga pelayanan, SHU anggota termasuk tunai, sehingga sangat terasa manfaatnya oleh anggota.

## 2. Analisis Pendapatan Rumah Tangga

Pendapatan rumah tangga diperoleh dengan cara menjumlahkan pendapatan keluarga yang berasal sebagai Karyawan (*on employee*), non Karyawan (*non employee*) dan pendapatan sebagai anggota koperasi (METL), dengan rumus:

$$Prt = P \text{ on employee} + P \text{ non employee} + P \text{ METL} \dots\dots(16)$$

Keterangan:

*Prt* : Pendapatan rumah tangga

*Pon employee* : Pendapatan sebagai Karyawan PT GMP

*Pnon employee* : Pendapatan dari luar karyawan dan non anggota KGM

*P METL* : Manfaat ekonomi koperasi tidak langsung



### 3. Kepuasan atau Manfaat Non Ekonomi

Metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota KGM adalah :

#### a. Tingkat Kepuasan

Dalam menganalisis tingkat kepuasan anggota KGM, maka dilakukan penggalian terhadap kinerja pelayanan koperasi menggunakan konsep *service quality* (*ServQual*) yang isinya menyangkut beberapa aspek-aspek berikut (Yulita dkk., 2014).

(a) Aspek tampilan fisik (*Tangibles*)

Aspek tampilan fisik meliputi kondisi prasarana dan sarana kantor koperasi, fasilitas penunjang, dan dukungan petugas pelayanan.

(b) Aspek keterandalan (*Reliability*)

Meliputi beberapa aspek, yaitu kecepatan dalam pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, dan kemampuan dan kesigapan dalam pelayanan.

(c) Aspek daya tanggap (*Responsiveness*)

Aspek daya tanggap meliputi ketanggapan petugas pelayanan dan kemampuan dalam memberikan informasi.

(d) Aspek kemampuan dalam memberikan jaminan (*Assurance*)

Meliputi beberapa aspek, yaitu kesopanan dalam pelayanan, pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan.

(e) Aspek kemampuan memberikan perhatian personal (*Empathy*)

Meliputi beberapa aspek, yaitu perhatian petugas pelayanan dalam melayani dan akses terhadap petugas pelayanan.

Pernyataan pada aspek-aspek penampilan kinerja tersebut selanjutnya diberi penilaian dengan memilih bobot seperti yang tertera pada batasan operasional.

#### **b. Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)***

*Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. *CSI* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari aspek-aspek produk atau jasa. Analisis *CSI* bersifat umum dan tidak secara spesifik memberikan rekomendasi perbaikan, sehingga diperlukan analisis lain yang mampu menganalisis secara spesifik dan memberikan rekomendasi perbaikan. Oleh karena itu, pada penelitian ini analisis *CSI* dikombinasikan dengan *IPA (Importance-Performance Analysis)*. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y, dan juga hasil kali kepentingan (I) dengan kepuasan (P) pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh total skor (T). Gambar 4 menunjukkan perhitungan analisis *CSI*. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran (Supranto,2001). *CSI* dihitung dengan menggunakan rumus berikut.

$$CSI = \frac{T}{5 (Y)} \times 100 \% \quad \dots\dots\dots(18)$$

Keterangan:

*CSI* : *Customer Satisfaction Index*

T : Total seluruh nilai skor (S)

Y : Total seluruh nilai harapan (I)

5 : Nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai *CSI* 0% - 34% menandakan pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan instansi atau perusahaan. Nilai *CSI* 35% - 50% menandakan kurang puas. Nilai *CSI* 51% - 65% menandakan pelanggan cukup puas. Nilai *CSI* 66% - 80% pelanggan puas. Nilai *CSI* 81% - 100% menandakan pelanggan sangat puas terhadap pelayanan instansi atau perusahaan tersebut. Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki objek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna.

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

Gambar 5. Perhitungan analisis *CSI*

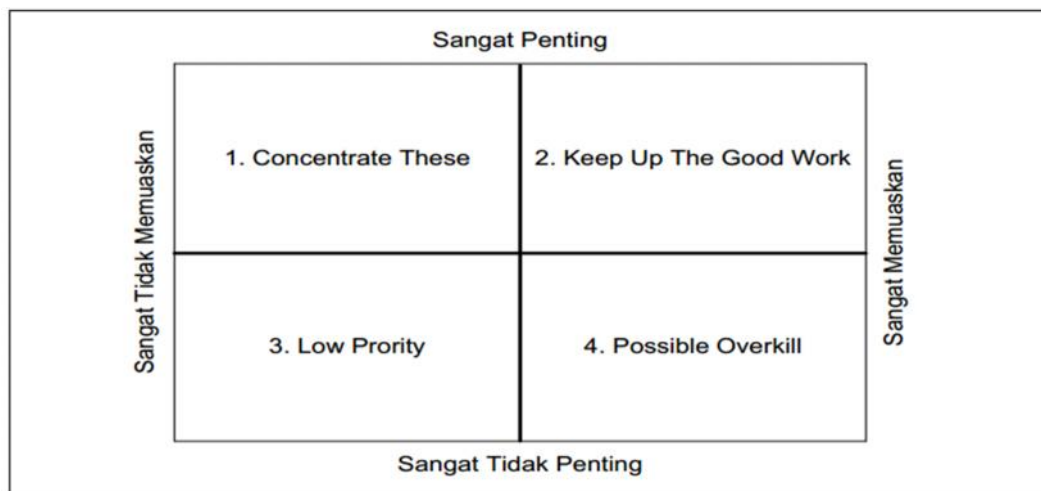
Sumber: Supranto, 2001

### c. Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* terdiri atas analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan anggota. Menurut Kotler (1989) dalam Zeithaml (1998) analisis arti penting kinerja (*Importance-Performance Analysis*) dapat digunakan untuk meranking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar

pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan juga untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. (Supranto, 1997). Analisis kuadran merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan skor rata-rata kinerja dan  $\bar{Y}$  merupakan skor rata-rata harapan. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Kuadran *Importance Performance Analysis*

Sumber: Rangkuti, 2006

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing pertanyaan pada keempat kuadran tersebut adalah:

(a) Kuadran 1 (*Concentrate These*)

Kuadran 1 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah).

Pertanyaan-pertanyaan yang masuk dalam kuadran 1 harus ditingkatkan.

(b) Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran 2 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi.

Pertanyaan-pertanyaan yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua pertanyaan ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

(c) Kuadran 3 (*Low Priority*)

Kuadran 3 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan pertanyaan-pertanyaan yang termasuk dalam kuadran 3 dapat dipertimbangkan kembali, karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

(d) Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Kuadran 4 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Pertanyaan yang berada di kuadran 4 dapat dikurangi, agar perusahaan dapat menghemat biaya.

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Manfaat ekonomi KGM yang diterima anggota KGM terdiri dari manfaat ekonomi langsung dan manfaat ekonomi tidak langsung. Besar manfaat ekonomi langsung yang diterima anggota dari aktivitas di koperasi setiap tahunnya adalah Rp 1.689.921,00, dan besar manfaat ekonomi tidak langsung yang diperoleh anggota KGM rata-rata setiap tahunnya adalah Rp 9.565.067,00.
2. Total kontribusi manfaat ekonomi KGM terhadap pendapatan RT anggota KGM sebesar 14,28 persen.
3. Nilai kepuasan anggota pada KGM adalah 70,8 persen, artinya anggota KGM puas atas kinerja layanan yang diberikan oleh KGM.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah:

1. Bagi koperasi, beberapa saran yang diajukan penulis diantaranya:
  - a. Bagi pengurus KGM, dalam rangka peningkatan kepuasan anggota dan kualitas pelayanan KGM, maka pengurus KGM harus segera memperbaiki variabel kelembagaan koperasi yang telah didukung oleh struktur pengelolaan organisasi yang memadai, koordinasi pengurus koperasi dengan instansi lain yang berhubungan, dan ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani keluhan-keluhan anggota. Selain itu, pengurus koperasi juga sudah seharusnya memberikan pendidikan perkoperasian secara berkala, guna menyamakan persepsi para anggota dalam memajukan koperasi.
  - b. Bagi anggota KGM, untuk meningkatkan aktivitas jual beli di waserda KGM dibandingkan di toko lainnya, guna mendapatkan manfaat ekonomi yang lebih banyak, ikut dalam setiap program penyertaan modal di KGM, serta ikut dalam kegiatan-kegiatan yang bersifat menambah pengetahuan perkoperasian.
  - c. Bagi koperasi lain, disarankan untuk ikut mengaplikasikan usaha investasi penyertaan modal yang terdapat pada KGM, karena mampu menjadi andalan anggota KGM sebagai sumber pendapatan dari manfaat ekonomi tidak langsung koperasi selain SHU
2. Bagi pemerintah, agar menjadi penyambung antara KGM dengan koperasi berkembang lainnya dan menjadikan KGM sebagai koperasi percontohan di Provinsi Lampung, sehingga KGM bukan hanya dapat bermanfaat bagi pemerintah, juga dapat bermanfaat bagi koperasi lainnya.

3. Bagi peneliti lain, disarankan untuk melakukan pengkajian mengenai manajemen sumberdaya manusia KGM, agar dapat mengetahui faktor-faktor dari SDM yang mempengaruhi keberhasilan KGM.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ameliya,D., Ekawarna, dan Rosmiati. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa Tunas Baru Desa Sekar Mengkuang Kecamatan Limbur Kabupaten Muaro Bungo*. Jurnal Unja. Jakarta
- Anggraini, N. 2009. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi sisa hasil usaha koperasi pegawai negeri di Kota Surakarta*. Skripsi UNS. Surakarta.
- Arikunto S. 2002. *Metodologi Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arita. 2008. *Koperasi Indonesia*. Jakarta
- Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional. 1999. *Kriteria Kesejahteraan*. Jakarta
- Badan Pusat Statistik. 2000. *Studi Penentuan Kriteria Penduduk Miskin*. BPS Lampung. Bandar Lampung
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pengertian Pendapatan*.BPS Lampung. Lampung
- \_\_\_\_\_. 2007. *Indikator Tingkat Kesejahteraan*. BPS Lampung. Bandar Lampung
- \_\_\_\_\_. 2013. *PDB Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Miliar Rupiah) Tahun 2013*. BPS Lampung. Bandar Lampung
- Creswell, J.C. (2012). *Education Research, Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. 4th edition. Boston: Pearson
- Deputi Bidang Kelembagaan Koperasi dan UKM. 2013. *UU No.22/Per/M.UMKM/IV/2007 tentang pedoman pemeringkatan koperasi*. Jakarta
- Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia. 2013. *Kebijakan dan Program Pengembangan SDM Tahun 2014*. KKUKM. Jakarta

- Dinas Koperasi, UKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Bandar Lampung. 2014. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kota Bandar Lampung merupakan pertanggungjawaban Kepala Daerah*. Bandar Lampung
- Disman. 2005. *Hukum Koperasi Indonesia*. Kencana. Jakarta
- Dinata AS, Lestari DAH, Yanfika H. 2014. Pendapatan Petani Jagung Anggota dan Nonanggota Koperasi Tani Makmur Desa Natar Kabupaten Lampung Selatan. *JIIA*. Vol 2 : 206-213
- Gopnar, A.H. 2007. *Manajemen Koperasi: Ulasan Dari Pendekatan Organisasi*. Departemen Koperasi. Jakarta
- Hannel, A.1989. *Organisasi Koperasi*. Unpad. Bandung
- Hatta, M. "Cita-Cita Koperasi dalam Pasal 33 UUD 1945" Pidato Hari Koperasi pada 12 Juli 1977. Lihat *Kumpulan Pidato Mohamad Hatta II*. PT Inti Idayu Press. Jakarta
- Hendar dan Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi*. Fakultas Ekonomi UI. Jakarta
- Husein, U. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Cet ke 6, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Irawan, B. 2011. *Analisis Pendapatan dan Tingkat Kesejahteraan Rumah tangga Petani pada Agrosistem Marjinal Tipe Sawah Tadah Hujan dan Lahan Kering di Kabupaten Lampung Selatan*. Unila. Bandar Lampung
- Irawan, H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kartikasari, H.D. 2013. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis dan Penggunaan Grafik untuk Pengendalian Kualitas Jasa (Studi Kasus di BRI Unit Wlingi Kantor Cabang Blitar)*. Jurnal UNIMAL. Malang
- Kasmawati. 2003. *Pengaruh Kewirausahaan Manajer terhadap Keberhasilan Usaha KUD di Kabupaten Buton Sulawesi Tenggara*. Tesis UNPAD. Bandung
- Koperasi Gunung Madu. 2013. Data Perolehan SHU Tahun 2009-2012
- Limbong, B. 2013. *Pengusaha Koperasi: Memperkokoh Fondasi Ekonomi Rakyat*. Margaretha Pustaka. Indonesia

- Lipsey. 1995. *The Measurement of Saving, Investment, and Wealth, NBER Studies in Income and Wealth*. The university of Chicago Press. Chicago
- Lubis. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi terhadap Eksistensi Koperasi di Kota Medan*. Skripsi Unimed. Sumatera Barat
- Marini, A. 2008. *Ekonomi dan Sumber Daya*. Badan Penelitian dan Pengembangan Depdiknas. Jakarta
- Mona QT, Lestari DAH, Suriaty S. 2014. Analisis Pendapatan dan Tingkat Kesejahteraan Rumah Tangga Peternak Sapi Perah Anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan. JIIA. Vol 2 (2) : 109-117
- Mosher, A. T.. 1985. *Menggerakkan dan Membangun Ekonomi Pertanian*. Yasaguna. Jakarta.
- Novahadi,R., Muani, A., dan Imelda. 2012. *Analisis Tingkat Kesejahteraan Keluarga Petani Kebun Plasma Kelapa Sawit PT. Prakarsa Tani Sejati*. Jurnal Univ.Tanjungpura. Pontianak
- Nugraha, R., Harsono, A., dan Adianto, H.. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang*. Jurnal ITB. Bandung
- Nusantari, A. H. 2013. *Analisis Modal sendiri dan modal pinjaman terhadap perolehan besarnya SHU pada koperasi wilayah Surakarta*. UNS. Solo.
- Ong, J.O. 2014. *Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SPBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)*. President University. Jakarta.
- Partomo, T. S. 2012. *Ekonomi Koperasi*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- PT GMP, 2009. *Profil PT GMP*. <http://PT-GMP.go.id>. Lampung.
- Qorima RN, Prasmatiwi FE, Adawiyah R. 2014. Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Ibu Rumah Tangga Dalam Mengonsumsi Minyak Goreng Kemasan Di Kota Bandar Lampung. JIIA Vol 2 (3): 285-294
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Riduwan. 2008. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung.
- Rivai W., Kusno, dan Erna H. 2000. *Manajemen Koperasi*. Pionir Jaya. Bandung.

- Ropke, J. 2003. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sayogyo. 2000. *Tingkat Kesejahteraan rumah tangga*. Jakarta
- Sitio, A. dan Halomoan, T. 2001. *Koperasi Teori dan Praktik*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Situmorang, E. 2008. *Kinerja Koperasi Unit Desa (Kud) dan Dampaknya Terhadap Kesejahteraan Anggota, studi kasus KUD Saroha Aek Natolu, Kecamatan Lumban Julu, Kabupaten Toba Samosir*. Unimed. Medan.
- Sudarsono dan Edilius. 2005. *Koperasi Dalam Teori Dan Praktek*. PT. Renika Cipta. Jakarta.
- Soemarso, S.R.. 2005. *Akuntansi Suatu Pengantar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Soeratno. 2007. *Ekonomi Mikro Pengantar*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Yogyakarta.
- Sugiarso, Siagian D, Sunarto L.S, Oetomo D.S. 2003. *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Suharto dan Edi. 2009. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Rafika Aditama. Bandung.
- Sujarweni W dan Endaryanto P. 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Garaha Ilmu. Yogyakarta
- Sunarti, E. 2006. *Indikator Keluarga Sejahtera: Sejarah Pengembangan, Evaluasi, dan Keberlanjutannya*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Swasono, S. E. 2005. *Indonesia Dan Doktrin Kesejahteraan Sosial*. Penerbit Perkumpulan Prakarsa. Jakarta.
- Syahrudin, H. 2003, *Hubungan antara Manfaat Koperasi dengan Partisipasi Anggota*, Tesis, UNPAD, Bandung.
- The International Labour Organization (ILO). 2000. *Koperasi*. Jakarta.

- Undang-undang Perkoperasian Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.  
Arsip DPR RI. Jakarta
- Wahyuni. 2011. *Peranan Koperasi Bakat dalam Peningkatan Sosial Ekonomi Masyarakat Petani (Studi Kasus di Nagari Batubasa, Kecamatan Pariangan, Kabupaten Tanah Datar, Propinsi Sumatera Barat)*. Skripsi Unimed. Sumatra Barat
- Yanti, W. 2005. *Dinamika Koperasi*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Yuliani. 2007. *Pengaruh Pelayanan, Pendidikan Perkoperasian Anggota, dan Kreativitas Pengurus Terhadap Keberhasilan Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Unnes*. Skripsi Unes. Semarang.
- Yulita M, Lestari DAH, Haryono D. 2014. Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Produk Susu Cair Dalam Kemasan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) di Kota Bandung. *JIIA*. Vol 2 (2) : 158-165
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L..1998. *Delivering Quality Service*. New York .