

MANFAAT KUALITAS LAYANAN KOPERASI DALAM MEWUJUDKAN PARTISIPASI ANGGOTA DAN PERKEMBANGAN USAHA KOPERASI AS- SAKINAH SIDOARJO

Evin Nuryanti dan Kirwani

Prodi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Surabaya

ABSTRACT

Member participation is a basic needs for cooperation business, unexcepted for As-Sakinah Sidoarjo Cooperation. Member's active participation realized if cooperation be able to give service which is needed by members. The Goals of this research are: 1) To describe the service quality of As-Sakinah Sidoarjo cooperation; 2) To describe the advantages of service quality to realized member participation; 3) To describe the advantages of service quality to realized business development. This research is descriptif qualitative research. The subject of this research are board and As –Sakinah Sidoarjo cooperation members and also document as data sources. The data collected technique is by using participative observation, interview and documentation. While the data analysis technique is by using interactive analysis. To evaluate service quality of As-Sakinah Sidoarjo cooperation is used SERVQUAL . The result of the research show that: 1) the service quality who given by cooperation are assessed in accordance with the expectations and needs of members ; 2) With the service quality who given by cooperation will create active members participation in equity, organization, and the utilization of business service; 3) with the service quality who given by cooperation will create the business development of As-Sakinah cooperation, it is the development for saving and loans business and development for department store business.

Keywords : Service Quality, Members Participation, Business Development

ABSTRAK

Partisipasi anggota merupakan kebutuhan dasar bagi usaha semua koperasi, termasuk koperasi As-Sakinah Sidoarjo. Partisipasi aktif anggota bisa terwujud apabila koperasi mampu memberikan layanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh anggota. Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mendeskripsikan kualitas layanan koperasi As-Sakinah Sidoarjo; 2) untuk mendeskripsikan manfaat kualitas layanan dalam mewujudkan partisipasi anggota; 3) untuk mendeskripsikan manfaat kualitas layanan dalam mewujudkan perkembangan usaha koperasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pengurus dan anggota koperasi As-Sakinah Sidoarjo dan dokumen sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi partisipatif, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknis analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif. Untuk menilai kualitas layanan koperasi As-Sakinah Sidoarjo digunakan metode *SERVQUAL*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas layanan yang diberikan koperasi dinilai sesuai dengan harapan dan kebutuhan anggota; 2) manfaat kualitas layanan yang diberikan koperasi mewujudkan partisipasi aktif anggota dalam bidang permodalan, bidang organisasi dan bidang pemanfaatan jasa usaha; 3) manfaat kualitas layanan yang diberikan koperasi mewujudkan perkembangan usaha koperasi As-Sakinah, yaitu perkembangan pada unit usaha simpan pinjam dan perkembangan pada unit usaha pertokoan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Partisipasi anggota, Perkembangan Usaha

PENDAHULUAN

Koperasi dikenal sebagai organisasi usaha yang bersama berjuang dalam bidang ekonomi dengan jalan yang tepat untuk membebaskan diri para anggotanya dari kesulitan – kesulitan ekonomi dalam memperoleh suatu kesejahteraan. Menurut undang – undang koperasi nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, menyebutkan bahwa koperasi adalah suatu badan usaha yang beranggotakan orang – seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Untuk menuju kemajuan dan berkembangnya koperasi, peran aktif anggota sangatlah besar untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu koperasi.

Hendar (2010 : 167) mendefinisikan partisipasi koperasi yaitu sebagai keikutsertaan anggota dalam semua kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi baik dalam kondisi senang maupun susah demi terwujudnya kemajuan koperasi. Semakin besar partisipasi anggota, semakin mudah koperasi berkembang dan maju, karena keikutsertaan anggota dalam membangun koperasi sangat besar. Menurut Sudiarditha (2013), partisipasi anggota dalam berkoperasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain citra koperasi, tingkat pendapatan anggota, motivasi anggota dalam berkoperasi, pengetahuan anggota tentang koperasi, dan kualitas pelayanan koperasi.

Partisipasi anggota juga bisa meningkat apabila anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Kepuasan yang dimaksud disini adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan anggota dapat dipenuhi. Menurut Tatik (2008:12) apabila sebuah koperasi mampu memberikan layanan yang baik maka anggota akan merasa puas, anggota akan loyal terhadap koperasi dan juga akan meningkatkan partisipasi anggota.

Koperasi As-Sakinah merupakan salah satu lembaga koperasi wanita yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan usaha koperasi. Koperasi As-Sakinah ini merupakan koperasi wanita yang tergolong baik di Sidoarjo, ini terbukti dengan banyak penghargaan yang telah diraih oleh koperasi.

Disamping keberhasilan yang dialami koperasi, ada juga kendala yang dirasakan oleh koperasi As-Sakinah, yaitu bahwa masih ada beberapa anggota sebesar 10% yang masih belum memanfaatkan fasilitas jasa pelayanan yang ada di koperasi, baik pelayanan usaha simpan pinjam dan usaha pertokoan. Selain itu masih ada beberapa anggota yang belum bisa melunasi pinjaman kepada koperasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan disepakati oleh koperasi dengan anggota yang meminjam di koperasi.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kualitas layanan koperasi As-Sakinah

Sidoarjo?, 2) Bagaimana manfaat kualitas layanan yang diberikan koperasi dalam mewujudkan partisipasi anggota?, 3) Bagaimana manfaat kualitas layanan yang diberikan koperasi dalam mewujudkan perkembangan usaha koperasi?

KAJIAN PUSTAKA

Partisipasi Anggota

Kusnadi (2005:91) menyebutkan bahwa secara harfiah partisipasi diambil dari bahasa inggris *participation* yang artinya mengikut sertakan pihak lain dalam mencapai tujuan. Istilah partisipasi dikembangkan untuk menyatakan atau menunjukkan peran serta seseorang atau sekelompok orang dalam aktivitas tertentu.

Sedangkan menurut Hendar (2010:167) partisipasi adalah keikutsertaan seluruh anggota dalam kegiatan koperasi baik itu dalam kondisi senang maupun kondisi tidak menyenangkan. Maka dapat di simpulkan partisipasi adalah keikutsertaan anggota koperasi secara aktif dalam kegiatan koperasi dalam pencapaian tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya.

Arti Penting Partisipasi

Partisipasi memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan perkembangan koperasi, tanpa partisipasi anggota koperasi tidak akan bekerja secara efektif. Pendapat tersebut didukung oleh pernyataan Ropke dalam Hendar (2010:166) berpendapat bahwa partisipasi sangat

diperlukan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di koperasi. Partisipasi dinilai baik sebagai suatu jalan ke arah pengembangan koperasi.

Bentuk Partisipasi

Menurut Deputi bidang pengembangan sumber daya manusia kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah republik indonesia tahun 2010 menyebutkan bentuk partisipasi sebagai berikut : 1) Partisipasi dalam kontribusi organisasi yaitu bisa berupa pengambilan keputusan dalam rapat anggota bisa dilihat dari kehadiran dalam rapat, keaktifan dalam pengambilan keputusan dan penyampaian pendapat atau ide pada saat rapat. Selain itu juga keikutsertaan anggota dalam pelatihan dan pendidikan yang dilaksanakan koperasi, 2) Partisipasi dalam kontribusi modal yaitu berupa pembayaran berbagai jenis simpanan yaitu simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, dan penyertaan modal, 3) Partisipasi dalam pemanfaatan pelayanan yaitu berupa memanfaatkan dalam berbagai jenis unit usaha, jumlah dan frekuensi pemanfaatan layanan dari setiap unit usaha koperasi, 4) Partisipasi dalam pengawasan koperasi yaitu berupa dalam menyampaikan kritik, tata cara penyampaian kritik, ikut serta melakukan pengawasan jalannya organisasi dan usaha koperasi.

Ukuran Partisipasi

Menurut Widiyanti (2002:200) indikasi yang muncul sebagai ciri-ciri anggota berpartisipasi aktif dan baik dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) Melunasi simpanan pokok dan simpanan wajib secara tertib dan teratur, 2) Membantu modal koperasi di samping simpanan pokok dan wajib sesuai kemampuan masing-masing, 3) Menjadi langganan yang setia, 4) Menghadiri rapat-rapat dan pertemuan secara aktif, 5) Menggunakan hak untuk mengawasi usaha koperasi, 6) Dengan prinsip identitas yang dimiliki koperasi seorang anggota sudah semestinya membiayai koperasi miliknya dalam bentuk simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela dan bila perlu melalui usaha pribadi. Disamping itu diharapkan anggota memberikan ide-ide, saran-saran, pendapat dan kritik yang membangun koperasi.

Cara Meningkatkan Partisipasi Anggota

Menurut Hendar dan Kusnadi (2002:81) yang menyebutkan cara untuk meningkatkan partisipasi anggota yaitu melakukan kegiatan-kegiatan seperti: 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota, 2) Menyediakan barang-barang yang tidak tersedia di pasar bebas wilayah koperasi atau tidak disediakan oleh pemerintah, 3) Berusaha memberikan dividend per anggota (SHU per anggota) yang meningkat dari waktu ke waktu, 4) Memperbesar alokasi dana aktivitas bisnis

koperasi dengan non anggota melalui pemberian kredit dengan bunga relatif lebih murah dan jangka waktu pengembalian relatif lama, 5) Menyediakan berbagai tunjangan (bila mampu) ke anggota, seperti tunjangan hari raya, tunjangan kesehatan dan lain-lain.

Layanan

Menurut Kotler dalam Fajar Laksana (2008:85) pelayanan (*service*) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

.... Menurut Bermen dalam Fajar Laksana (2008:86) menyatakan bahwa komponen layanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu untuk perusahaan jasa, layanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada perusahaan dagang dan industri sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah suatu tindakan dan penyampaian produk tidak berwujud yang ditawarkan oleh satu orang ke orang lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas Layanan

Menurut Zethaml et.al dalam Fajar Laksana (2008:88) kualitas layanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Fajar Laksana (2008:88) dikatakan bahwa kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono (2003:4) kualitas diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan pengertian kualitas layanan adalah suatu kondisi dimana jasa yang diberikan tersebut dinilai dalam sebuah ukuran (unggul/tidak unggul) untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Dimensi Kualitas Layanan

Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan koperasi sudah sesuai dengan harapan anggota, maka harus ada perbandingan antara layanan yang mereka terima dengan harapan yang mereka inginkan. Parasuraman, *et al* dalam Joesron (2005:15) menyebutkan bahwa kualitas layanan yang sering disebut dimensi *Servqual (Service Quality)* terdapat lima dimensi di dalamnya yaitu : 1) *Tangibel /* Bukti fisik yaitu kemampuan suatu koperasi dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan

yang diberikan oleh pemberi jasa, 2) *Reliability /* keandalan yaitu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan anggota yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua anggota tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi, 3) *Responsiveness /* tanggapan yaitu Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada anggota, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan anggota menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan, 4) *Assurance /* jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan para karyawan koperasi, terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun, 5) *Empathy (Empati/Kepedulian)* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada anggotanya dengan berupaya memenuhi keinginan anggota.

Pengukuran Kualitas Layanan

Untuk mengetahui penilaian anggota terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh koperasi, maka perlu adanya suatu pengukuran antara kualitas layanan yang diberikan koperasi dengan layanan yang diharapkan oleh anggota. Hingga saat

ini banyak pendapat yang dikemukakan dalam menilai kualitas suatu layanan, akan tetapi yang sering digunakan dalam penelitian-penelitian pelayanan adalah pendapat yang dikemukakan oleh Parasurman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2001:27) yaitu untuk mengukur kualitas layanan menggunakan dimensi *Servqual* (*Service Quality*) yaitu *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan/kepastian) dan *Emphaty* (Kepedulian) untuk mengaplikasikan kelima dimensi tersebut ke dalam berbagai organisasi termasuk koperasi.

Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2000:88) banyak usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasa layanan, antara lain : 1) Mengidentifikasi kualitas jasa yang paling penting bagi pasar nasabah, lalu memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing, 2) Menepati janji kepada nasabah sesuai apa yang ditawarkan perusahaan, 3) Mengelola bukti kualitas jasa yang antara lain berupa faktor fisik jasa (gedung, tempat parkir) guna memperkuat persepsi nasabah selama dan sesudah jasa diberikan, 4) Membantu nasabah dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa, 5) Budaya kualitas yang merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan

yang kondusif bagi penyempurnaan kualitas jasa secara terus menerus, 6) Mengadakan *otomatisasi* yang dapat mengatasi *variabilitas* kualitas jasa yang disebabkan karena kurangnya Sumber Daya Manusia, 7) Perusahaan dapat mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan, 8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa untuk mengumpulkan dan menyebar luaskan informasi kualitas jasa guna pengambilan keputusan.

Perkembangan Usaha

Menurut Baswir (2000:210), menyatakan bahwa Perkembangan usaha koperasi adalah peningkatan kemampuan koperasi di bidang organisasi dan manajemen, peningkatan kemampuan permodalan, peningkatan jaringan usaha dan pemasaran. Sedangkan Menurut Winardi (2002:250) perkembangan usaha adalah suatu kegiatan dengan mengerahkan tenaga agar bertambah maju, baik dari segi kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perkembangan usaha adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama untuk meningkatkan jaringan usaha menjadi lebih baik lagi.

Mengukur Perkembangan Usaha

Pertumbuhan dan perkembangan usaha koperasi dapat dilihat dari perkembangan omzet usaha, asset, dan SHU yang dihasilkan koperasi setiap tahunnya. (Tampubolon DKK:2009).

Pertumbuhan (keberhasilan) usaha juga dapat dilihat sebagai usaha peningkatan ukuran kuantitas asset usaha, jasa, pendapatan, SHU, simpan pinjam, kekayaan, dan modal sendiri menurut Mutis (2004) dalam Rinawati. Sementara itu, Kasmawati dalam Sugiharsono menetapkan lima indikator untuk menilai keberhasilan usaha koperasi, yaitu: Besarnya volume atau omzet usaha, Jumlah SHU yang dicapai, Ratio layanan kepada anggota dan bukan anggota, Deversifikasi usahanya dan Jumlah Modalnya.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Menurut Wirjokusumo (2009:3) penelitian deskriptif yaitu digunakan untuk menggambarkan berbagai fenomena atau gejala yang diamati, baik melalui catatan lapangan maupun hasil rekaman. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dalam Wirjokusumo (2009:2) riset kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pengertian-pengertian dan pemahaman dari perilaku subyek yang berasal dari perilaku subyek sendiri.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi As-Sakinah Jl. Diponegoro nomor 1 Sidoarjo.

Instrumen Penelitian

instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri. Peneliti akan menentukan fokus penelitian, memilih informan, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2002:112), sumber data penelitian kualitatif antara lain, informan adalah subyek yang memahami informasi tentang obyek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami obyek penelitiannya. Kemudian Dokumen/Sumber tertulis adalah dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramalkan.

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Anggota koperasi, Karyawan dan Pengurus Koperasi As-Sakinah Sidoarjo. Sedangkan obyek penelitian ini adalah manfaat kualitas layanan koperasi, partisipasi anggota dan perkembangan usaha koperasi.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:308) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data antara lain observasi partisipatif, wawancara terstruktur dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles and Huberman analisis data dilakukan secara interaktif, yaitu: 1) Reduksi adalah proses menyeleksi, memfokuskan dan mengabstraksikan data, 2) Penyajian data yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, 3) Verifikasi atau penarikan kesimpulan dari besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan.

Rencana Pengujian Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang dikemukakan Moleong (2006:324) yaitu: 1) Kriteria derajat kepercayaan, untuk menguji derajat kepercayaan terhadap hasil penelitian dilakukan menggunakan dengan triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, 2) Kriteria keteralihan, 3)

Kriteria kebergantungan, 4) Kriteria kepastian.

PEMBAHASAN

Kualitas Layanan Koperasi As-Sakinah

Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan anggotanya, Koperasi As-Sakinah memberikan persyaratan yang mudah dalam pengajuan pinjaman, sehingga anggota dengan mudah dan cepat mendapat dana pinjaman dari koperasi. Pengurus koperasi juga sudah sangat baik dalam menyelesaikan komplain dari anggota, serta koperasi juga sudah menepati janjinya, seperti koperasi memberikan poin untuk anggota yang sering berbelanja dikoperasi.

Selain itu koperasi As-Sakinah juga memberikan layanan yang cepat, pihak koperasi selalu memberikan solusi yang tidak merugikan anggota. Kemudian koperasi As-Sakinah selalu memberikan rasa nyaman dalam memberikan layanan kepada anggota dengan bersikap sopan santun dalam berinteraksi dan bertransaksi dengan semua anggota.

Koperasi As-Sakinah sudah memiliki kelengkapan fasilitas. Seperti gedung sudah hak milik sendiri dengan bantuan modal sendiri, kemudian ruangan koperasi baik di kantor USP maupun toko terlihat bersih, harum dan ber AC. Selain itu juga barang yang tersedia juga sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan anggota.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang

diberikan koperasi As-Sakinah menurut anggota sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan anggotanya. Hal ini juga didukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Edi Rusandi (2004) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan koperasi dengan menggunakan metode *SERVQUAL* secara keseluruhan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota.

Manfaat Kualitas Layanan Dalam Mewujudkan Partisipasi Anggota Koperasi As-Sakinah Sidoarjo

1) Partisipasi di Bidang Organisasi

Partisipasi di bidang organisasi dapat diketahui melalui keaktifan anggota dalam menghadiri pertemuan, keaktifan anggota dalam menyampaikan saran, kesediaan anggota dalam dipilih menjadi pengurus dan pengawas koperasi, dan keaktifan dalam mengikuti pelatihan dan pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa keaktifan anggota dalam menghadiri pertemuan sudah cukup berpartisipasi, terbukti dengan kehadiran anggota pada saat RAT tercatat 90% anggota aktif menghadiri RAT yaitu 73 kelompok yang hadir dari 83 kelompok. Dikarenakan koperasi mewajibkan untuk setiap kelompok hadir dalam RAT.

Selain itu juga, anggota koperasi juga aktif dalam menyampaikan usulan dan saran dalam rapat anggota koperasi. ini terbukti pada saat RAT, banyak saran

dan masukan dari masing-masing kelompok untuk memberikan saran secara tertulis kepada koperasi.

Akan tetapi partisipasi anggota dalam dipilih menjadi pengurus atau pengawas koperasi masih dinilai kurang karena mereka merasa belum banyak pengalaman dibidang tersebut. dan untuk menjadi pengurus dan pengawas ada persyaratan dari pihak koperasi As-Sakinah.

Selanjutnya partisipasi anggota dalam mengikuti pelatihan dan pendidikan yang diadakan oleh koperasi As-Sakinah masih tergolong kurang. Karena dari berbagai pelatihan dan pendidikan yang diberikan oleh koperasi As-Sakinah partisipasi dari anggota masih kecil

2) Partisipasi di Bidang Permodalan

Partisipasi di bidang permodalan dapat diketahui melalui pembayaran simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan lain seperti simpanan sukarela, simpanan hari raya dan simpanan idul qurban.

Berdasarkan hasil penelitian pembayaran simpanan wajib dan pokok selalu tepat waktu karena koperasi As-Sakinah juga menerapkan sistem tanggung renteng, jadi para anggota selalu tepat waktu dalam penyetoran simpanan wajib dan simpanan pokok. Jumlah simpanan pokok yang harus

dibayar anggota adalah sebesar Rp 200.000,- sedangkan simpanan wajib yang harus dibayar adalah sebesar Rp 15.000,-.

Jenis simpanan lain yang di gunakan oleh anggota adalah simpanan sukarela yaitu simpanan biasa atau sesuka anggota ingin menyimpan dengan jumlah yang anggota inginkan dan boleh diambil kapan saja. Pada simpanan sukarela juga mengalami kenaikan yang sangat cukup tinggi, pada tahun 2013 simpanan sukarela naik sangat signifikan menjadi 32%,

Simpanan lain yang diberikan oleh koperasi kepada anggota adalah simpanan hari raya dan simpanan Qurban. Simpanan hari raya sistemnya anggota menyimpan tiap minggu sebesar Rp 10.000,- disetor selama satu tahun. Simpanan Hari Raya ini juga mengalami kenaikan pada tahun meningkat menjadi 48% yaitu sebesar Rp 488.620.000,-. Sedangkan Simpanan Qurban masih tergolong baru, anggota bisa menyimpan tiap minggu sebesar Rp 25.000 sampai dengan Rp 35.000,- akan tetapi minat anggota dalam simpanan Qurban ini juga tinggi. ini terbukti dengan peningkatan sebesar 102% yaitu sebesar Rp 10.406.000,- pada tahun 2013.

3) Partisipasi di Bidang usaha koperasi

Partisipasi di bidang usaha koperasi dapat diketahui melalui seringnya

anggota dalam melakukan transaksi pada unit toko, seringnya anggota dalam menyimpan di USP dan seringnya anggota dalam meminjam di USP.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebesar 75% dari jumlah anggota aktif belanja di toko. Pada USP setiap tahunnya jumlah anggota yang meminjam semakin meningkat, apalagi tahun 2013 jumlah anggota yang meminjam sangat tinggi yaitu dari 1.101 anggota yang meminjam sejumlah 967 anggota. Sedangkan jumlah anggota yang menyimpan pada unit simpan pinjam sebesar 50% dari jumlah anggota.

Manfaat Kualitas Layanan Dalam Mewujudkan Perkembangan Usaha Koperasi As-Sakinah Sidoarjo

1) Perkembangan Unit Usaha Simpan Pinjam

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari tahun 2011-2013 USP mengalami perkembangan yang fluktuatif, perkembangan USP bisa dilihat dari Volume piutang, saldo piutang, dan pendapatan jasa . Pernyataan ini di dukung oleh data sebagai berikut volume piutang pada tahun 2013 mengalami kenaikan sebesar 41 % yaitu sebesar Rp 5.093.935.436,- kenaikan terjadi memang berdasarkan data yang didapat bahwa pada tahun 2013 jumlah anggota yang melakukan pinjaman sebanyak 967

anggota dari total keseluruhan sebanyak 1.101 anggota.

Selain itu pendapatan USP pada tahun 2013 juga mengalami kenaikan yang signifikan yaitu 16% yang sebesar Rp 572.192.978. pendapatan ini juga yang nantinya digunakan untuk perputaran uang pada koperasi As-Sakinah Sidoarjo.

Selain meminjam, banyak anggota yang melakukan simpanan. Untuk tahun 2013 ini produk simpanan yang diminati oleh anggota selain simpanan sukarela adalah simpanan Hari Raya dan simpanan Qurban. Menurut pernyataan dari ketua Koperasi As-Sakinah bahwa simpanan yang paling meningkat secara signifikan adalah simpanan Hari Raya Idul Fitri yaitu sebesar 46% dan simpanan sukarela yang meningkat sebesar 32%. Kenaikan ini terjadi dikarenakan jumlah anggota yang melakukan simpanan terus naik.

2) Perkembangan Unit Usaha Pertokoan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa usaha pertokoan koperasi As-Sakinah Sidoarjo dari tahun 2011-2013 berkembang sangat pesat. Perkembangan ini ditandai dengan adanya 2 toko yang didirikan oleh koperasi, rencananya tahun 2014 akan dibuka lagi 1 unit usaha toko bersistem grosir yang dibangun di daerah Taman Sidoarjo. Penambahan unit usaha pertokoan ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan anggota dan

masyarakat pada umumnya serta perluasan jaringan.

Perkembangan usaha pertokoan di koperasi As-Sakinah ini dilihat dari besarnya omset penjualan, pembelian, persediaan barang, besarnya laba dan piutang toko. Dari hasil penelitian dan data yang di dapat bahwa perkembangan omset penjualan pertokoan koperasi As-Sakinah ini mengalami kenaikan yang besar, pada tahun 2013 ini meningkat sebesar 19% yaitu sebesar Rp 3.266.209.174,- ini dikarenakan memang penjualan barang di toko selalu meningkat.

Selain itu juga pembelian pertokoan pada tahun 2013 meningkat sebesar 15%, kemudian persediaan barang di toko juga mengalami kenaikan pada tahun 2013 sebesar 16% yaitu sebesar Rp 359.571.320, ini menunjukkan bahwa kebutuhan yang dibutuhkan oleh anggota semakin banyak. Kenaikan tersebut juga akan berpengaruh pada laba toko, pada tahun 2013 laba toko meningkat sebesar 122% yaitu sebesar Rp 30.787.247,-. Karena unit pertokoan koperasi As-Sakinah juga memberikan jasa kredit barang kepada anggota, maka banyak anggota yang melakukan kredit barang di koperasi. Maka dari itu piutang toko juga mengalami kenaikan yaitu pada tahun 2013 sebesar 48%.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, untuk mengetahui

baik atau buruknya suatu layanan koperasi itu bisa dilihat dari sudut pandang anggota. Apabila layanan yang diharapkan anggota sudah sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka anggota akan merasa puas dan menilai bahwa kualitas layanan koperasi As-Sakinah sudah sesuai dengan apa yang diarpakan oleh anggota, sehingga seperti data yang dipaparkan diatas partisipasi anggota meningkat, ini terbukti dengan jumlah anggota yang melakukan transaksi pembelian dan melakukan jasa simpan pinjam juga naik.

Dengan demikian jika peningkatan partisipasi terus menerus meningkat, maka secara langsung akan berimplikasi pada perkembangan usaha koperasi, dimana usaha koperasi As-Sakinah yaitu usaha simpan pinjam dan usaha pertokoan yang secara signifikan memang mengalami kenaikan dan perkembangan yang sangat pesat. Maka dari itu kualitas layanan tetap terus ditingkatkan untuk menjaga partisipasi anggota supaya tetap mendukung usaha koperasi As-Sakinah Sidoarjo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang diberikan koperasi As-Sakinah dinilai sesuai dengan harapan dan kebutuhan anggota.

2. Kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi As-Sakinah memberikan manfaat mewujudkan peningkatan partisipasi, yaitu partisipasi dibidang permodalan, dibidang organisasi dan dibidang pemanfaatan jasa usaha koperasi.
3. Kualitas layanan yang diberikan oleh koperasi As-Sakinah memberikan manfaat dalam mengembangkan usaha koperasi, terutama pada perkembangan unit usaha simpan pinjam dan perkembangan unit usaha pertokoan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah dipaparkan, maka pada bagian ini perlu diberikan beberapa saran yaitu, untuk meningkatkan minat anggota dalam mengikuti pelatihan dan pendidikan yang diadakan oleh koperasi, maka pengurus perlu memberikan motivasi dan menyediakan peralatan yang dibutuhkan anggota sesuai dengan jenis pelatihannya. Dengan demikian diharapkan anggota akan bersemangat untuk mengikuti pelatihan yang diadakan oleh koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Baswir, Revrison. 2000. *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.

- Buku Pedoman Anggaran Dasar dan rumah Tangga Koperasi As-Sakinah Sidoarjo tahun 2013.
- Djuarni, Wenny. 2001. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Perkembangan Usaha Anggota*". Jurnal Ekonomi (Online), Vol.5, No.1, (<http://e-journal.kopertis4.or.id/file.php?file=karyailmiah&id=13>, diakses 17 januari 2014).
- Harjanto,Roufik Setyo. 2011. *Kepuasan Anggota Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syari'ah Mojogedang*. Tugas Akhir dipublikasikan. Surakarta: Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hendar, Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi untuk perguruan tinggi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Idris. Amiruddin. 2008. *Pengaruh Partisipasi Anggota dan Kualitas Pelayanan Terhadap Perkembangan Usaha KOPISMA*. Skripsi tidak diterbitkan. Bandung.
- Joesron, Tati Suhartati. 2005. *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kartasapoetra. 2003. *Praktik Pengelolaan Koperasi: Buku Acuan Untuk Siswa Sekolah Menengah Kejuruan*. Jakarta: PT. Bina Adiraksa.
- Keputusan Deputi bidang pengembangan sumber daya manusia kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah republik indonesia tahun 2010 tentang *Partisipasi Anggota Koperasi*.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta:Erlangga.
- Kusnadi. 1999. *Ekonomi Koperasi Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Laporan pertanggung jawaban pengurus koperasi tahun buku 2011 koperasi As-Sakinah Sidoarjo
- Laporan pertanggung jawaban pengurus koperasi tahun buku 2012 koperasi As-Sakinah Sidoarjo
- Laporan pertanggung jawaban pengurus koperasi tahun buku 2013 koperasi As-Sakinah Sidoarjo.
- Moleong,Loxy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Rinawati , Anita . *Pengaruh Pendidikan Perkoperasian Anggota, Permodalan, Dan Pengalaman Pengurus Terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi*.Artikel Ilmiah.
- Rusandi, Edi. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT.Omedata Electronics Bandung*. Tesis dipublikasikan. Bandung: Magister Manajemen Universitas Widyatama Bandung.

- Soediarthidtha, Ketut. 2013. *Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (Ksu) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur*. Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, (Online), Vol.1,No.1.(<http://www.jpeb.net/attachments/article/17/I%20KETUT%20R.pdf>, diakses 24 November 2013).
- Wirjokusumo, Iskandar. 2009. *Metode Penelitian kualitatif Bidang Ilmu-ilmu Sosial Humaniora*. Surabaya: Unesa University Press.
- Subandi. 2010. *Ekonomi Koperasi Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bnadung:alfabeta.
- Sugiharsono. *Pentingya Partisipasi Anggota Dalam Mendukung Keberhasilan Usaha Koperasi*. Artikel Ilmiah.
- Suryani, Tatik. 2008. *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tampubolon, dkk. 2009. *Penilaian Kinerja Keuangan Koperasi Di Kabupaten Pelalawan*. Jurnal Ekonomi, (Online), Vol. 17, No.2 (http://lib.unri.ac.id/skripsi/index.php?p=show_detail&id=41902, diakses 8 Januari 2014).
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Manajemen (TQM)*. Yogyakarta: Andi
- Undang-undang No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian
- Widiyanti,Ninik. 2002. *Manajemen Koperasi*.Jakarta: PT.Rineka Cipta