

**PELAYANAN & MANFAAT KOPERASI SERTA PENGARUHNYA TERHADAP  
PARTISIPASI ANGGOTA (STUDI KASUS PADA KOPERASI JURAI SIWO RAGEM  
KOTA METRO**

***SERVICE & BENEFITS OF COOPERATION AND THEIR EFFECTS TOWARD  
MEMBERS'S PARTICIPATION  
(CASE STUDY IN THE COOPERATION OF JURAI SIWO RAGEM, KOTA METRO)***

**Indah Listiana<sup>1\*</sup>, Ktut Murniati<sup>2</sup>, Abdul Mutolib<sup>3</sup>, Helvi Yanfika<sup>4</sup>**

<sup>1\*</sup>Universitas Lampung

(Email: indahlistiana@yahoo.com)

<sup>2</sup> Universitas Lampung

(Email: ktutmurniati@gmail.com)

<sup>3</sup> Universitas Lampung

(Email: amutolib24@yahoo.com)

<sup>4</sup> Universitas Lampung

(Email: helviyanfika@yahoo.com)

\*Penulis korespondensi: indahlistiana@yahoo.com

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the quality of services in the Jurai Siwo Ragem Cooperative, analyze the benefits of the Cooperative and analyze the effect of service quality and cooperative benefits on the participation of Koperas members carried out at the Jurai Siwo Ragem Cooperative. Data collection was carried out in July-August 2019. The study was conducted using a qualitative approach with 12 informants and research respondents consisting of management and members of the cooperative. The data used consists of primary data and secondary data. Data were analyzed with a qualitative descriptive approach using tabulation. Jurai Siwo Ragem Metro Cooperative Services are assessed based on the perception of cooperative members. The assessment is based on 5 (five) aspects which include (1) aspects of physical appearance (tangibles), (2) aspects of reliability, (3) aspects of responsiveness (esponsiveness), (4) ability to provide guarantees, and (5) aspects of the ability to give personal attention (empathy). In general, Cooperative services are considered to be satisfactory to very satisfying. Members of the Jurai Siwo Ragem cooperative enjoy economic and non-economic benefits. The form of benefits felt by members including members have a place to meet household needs and have a savings and loan institution to meet their needs. Members of the Jurai Siwo Ragem Metro Cooperative rated the benefits in the satisfying and very category. The participation of members of the Jurai Siwo Ragem Cooperative in Metro City is divided into 3 (three) items, namely: 1) Attending Annual Member Meetings, 2) Payment of deposits covering principal savings, mandatory savings, and other savings, 3) Utilization of services in savings and loan business units and procurement of goods and services. The participation of cooperative members is affected by the quality of services and benefits received by cooperative members.*

**Keywords:** Service, Benefits, Participation, and Cooperative Jurai Siwo Ragem

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Koperasi Jurai Siwo Ragem, menganalisis manfaat Koperasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota Koperas yang dilaksanakan di Koperasi Jurai Siwo Ragem. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2019. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan informan dan responden penelitian sebanyak 12 orang yang merupakan pengurus dan anggota koperasi. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data dianalisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan tabulasi. Pelayanan Koperasi Jurai Siwo Ragem Metro dinilai berdasarkan persepsi anggota koperasi. Penilaian didasarkan pada 5 (lima) aspek yang meliputi (1) aspek tampilan fisik (tangibles), (2) aspek keterandalan (realibilities), (3) aspek daya tanggap (esponsiveness), (4) kemampuan dalam memberikan jaminan (assurance), dan (5) aspek kemampuan memberikan perhatian personal (emphaty). Secara umum pelayanan Koperasi dinilai cukup memuaskan hingga sangat memuaskan. Anggota koperasi Jurai Siwo Ragem memperoleh manfaat ekonomi dan non-ekonomi. Bentuk manfaat yang dirasakan anggota diantaranya anggota memiliki tempat untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga dan memiliki lembaga simpan pinjam untuk memenuhinya. Anggota Koperasi Jurai Siwo Ragem Metro menilai manfaat pada kategori memuaskan dan sangat. Partisipasi anggota Koperasi Jurai Siwo Ragem Kota Metro terbagi atas 3 (tiga) hal yaitu: 1) Hadir dalam Rapat Anggota Tahunan, 2) Pembayaran simpanan yang meliputi simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan lain, 3) Pemanfaatan pelayanan pada unit usaha simpan pinjam dan pengadaan barang serta jasa. Partisipasi anggota koperasi dipengaruhi kualitas layanan dan pemanfaatan yang diterima anggota koperasi.*

**Keywords:** *Layanan, Manfaat, Partisipasi, dan Koperasi Jurai Siwo Ragem*

## PENDAHULUAN

Pembangunan Perekonomian di Indonesia semenjak jaman kemerdekaan selalu dilandaskan pada asas demokrasi yaitu dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Lembaga ekonomi yang melibatkan rakyat kecil adalah koperasi. Koperasi merupakan lembaga ekonomi rakyat yang menggerakkan perekonomian rakyat dalam memacu kesejahteraan masyarakat. Selain itu koperasi merupakan salah satu pilar dalam pertumbuhan ekonomi selain BUMN dan swasta. Koperasi merupakan bangun usaha yang selaras dengan semangat dan jiwa gotong royong bangsa Indonesia. Koperasi merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi di negara Indonesia selain badan usaha milik negara dan swasta. Koperasi berperan positif dalam pelaksanaan pembangunan nasional di Indonesia, baik secara langsung maupun tidak langsung. Koperasi sebagai sarana peningkatan kemajuan ekonomi bagi anggotanya dan bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan tujuan koperasi, khususnya untuk memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya (Arifin, 2002).

Menurut ILO (International Labour Organization), koperasi merupakan perkumpulan orang-orang, penggabungan orang-orang berdasarkan kesukarelaan, terdapat tujuan ekonomi yang ingin dicapai, koperasi berbentuk organisasi bisnis yang diawasi dan dikendalikan secara demokratis, terdapat kontribusi yang adil terhadap modal yang dibutuhkan, anggota koperasi menerima resiko dan manfaat secara seimbang(ILO, 1966 dikutip dari Edilius dan Sudarsono, 2010). Koperasi didirikan sebagai persekutuan kaum yang lemah untuk membela keperluan

hidupnya. Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos yang semurah-murahnya, itulah yang dituju. Pada koperasi didahulukan keperluan bersama, bukan keuntungan (Hatta, 1985). Koperasi setidaknya-tidaknya terdapat dua unsur yang saling berkaitan satu sama lain. Unsur pertama adalah unsur ekonomi, sedangkan unsur kedua adalah unsure sosial (Baswir, 2000).

Koperasi Jurai Siwo Ragem adalah koperasi yang pada awalnya beranggotakan Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kabupaten Lampung Tengah. Koperasi Serba Usaha Jurai Siwo Ragem yang didirikan pada 3 Juli 1987 di Metro. Namun, di koperasi ini hanya untuk pegawai Negeri saja dan tidak dibuka untuk masyarakat bebas. Yang bisa menjadi pelanggan hanyalah para PNS dan pegawai-pegawai yang berpenghasilan tetap. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan dan manfaat koperasi serta dampaknya terhadap partisipasi anggota koperasi pada Koperasi Jurai Siwo Ragem Kota Metro. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kualitas pelayanan pada Koperasi Jurai Siwo Ragem; (2) Menganalisis manfaat Koperasi Jurai Siwo Ragem; (3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan manfaat koperasi terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Jurai Siwo Ragem.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey*. Penelitian survei dicirikan oleh adanya pengambilan sampel dari suatu populasi yang alat pengumpulan datanya menggunakan kuesioner (Singarimbun dan Sofian 1989). Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan laporan keuangan koperasi, pembukuan/administrasi koperasi, anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi, dan pelaksanaan koperasi di desa tersebut. Responden yang dimintai keterangan adalah wakil ketua koperasi, bendahara koperasi, sekretaris koperasi, salah satu anggota koperasi. Data sekunder diperoleh melalui jurnal dan buku-buku yang berkaitan dengan lokasi turun lapang. Data dianalisis dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan tabulasi. Lokasi penelitian dipilih secara "purposive" yaitu di Koperasi Jurai Siwo Ragem di Jln. Letjend AR. Prawiranegara No.84 Kota Metro. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Agustus 2019.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah Koperasi Jurai Siwo Ragem

Koperasi Serba Usaha Jurai Siwo Ragem yang didirikan pada 3 Juli 1987 di Metro dan disahkan sebagai Badan Hukum Koperasi dengan Nomor :630/BH/7/88 oleh Kepala Kantor Wilayah Departemen Kabupaten Lampung Tengah dan Koperasi ini pertama kali di dirikan oleh Bapak Drs. H. Jaya Mutahir, SH. Koperasi Jurai Siwo Ragem adalah koperasi yang pada awalnya beranggotakan Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kabupaten Lampung Tengah. Dengan adanya pemekaran wilayah kabupaten dan kota Lampung Tengah menjadi 3 wilayah, kabupaten dan kota. Anggota Koperasi Jurai Siwo Ragem dalam mengembangkan dan mengolah usaha tetap komitmen dengan historis pada saat pendirinya untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan pancasila dan UUD 1945, maka untuk mendukung hal tersebut telah disepakati oleh anggota untuk dilaksanakan penyesuaian anggota. Dasar Koperasi Jurai Siwo Ragem yang berdasarkan SK Kadiskp dan PM No.72/BH/PAD/Kdk.7.2/XII/200p, dimana wilayah keanggotaan Koperasi Jurai Siwo Ragem meliputi PNS dan pegawai BUMD yang

berada di wilayah Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Lampung Tengah dan Kota Metro. Menurut UU Nomor 25 Tahun 1992, “koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945” (Bernhard, 2012).

### ***Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi***

- a. Prinsip-prinsip koperasi di koperasi Jurai Siwo Ragem ini yaitu memberikan kemudahan dalam pendanaan pinjaman kepada anggota koperasi. Dana pinjaman tersebut berasal dari anggota dan dana tersebut juga untuk anggota. Sehingga koperasi ini dapat mensejahterakan anggotanya pada khususnya. Dengan kata lain, tujuan utama koperasi ini bukanlah untuk memperoleh laba tetapi untuk memberikan manfaat bagi para anggotanya. Koperasi Jurai Siwo Ragem ini dikelola secara demokratis, dimana setiap keanggotaan koperasi bebas berpendapat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Contohnya seperti dalam merekrut seorang pengelola dana koperasi ini yaitu dimana pengelola dana merupakan pengurus koperasi yang diangkat dari anggota koperasi dan teknis pelaksanaannya pengurus yang mengangkat karyawan. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil, sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota. Pembagian SHU Koperasi Jurai Siwo Ragem ini diatur dalam Anggaran Dasar Rumah Tangga (ART) koperasi yaitu sebagai berikut: (1) Anggota: 35%; (2) Pengurus dan Pengawas: 10%; (3) Manager dan Karyawan: 10%; Dana Pendidikan: 5%; Dana Pembangunan Daerah Kerja: 2,5%; Dana Sosial: 2,5%; (1) Dana Cadangan: 35%. Koperasi Kredit /Simpan Pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam pemupukan simpanan dari para anggotanya untuk dipinjamkan kembali kepada anggotanya yang membutuhkan bantuan modal untuk usahanya. (Subagyo, 2017).

### ***Manajemen Koperasi dan Pembukuan Koperasi***

Tugas masing-masing perangkat koperasi ditinjau dari fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Rapat Anggota
  - a) *Planning* : Menyiapkan draft Rapat Anggota Tahunan (RAT)
  - b) *Organizing* : Seluruh perangkat kerja dibagi tugas
  - c) *Actuating* : Melakukan tugas masing-masing sesuai tenggang waktu
  - d) *Controlling* : Diawasi setiap saat, khususnya 1 bulan terakhir.
2. Pengurus
  - a) *Planning* : Merencanakan waktu pelaksanaan tugas
  - b) *Organizing* : Membagi tugas
  - c) *Actuating* : Melaksanakan tugas sesuai fungsi
  - d) *Controlling* : Mengawasi pelaksanaannya
3. Pengawas
  - a) *Planning* : Merencanakan pengawasan
  - b) *Organizing* : Sesuai fungsi, berbagi tugas
  - c) *Actuating* : Melaksanakan tugas masing-masing
  - d) *Controlling* : Mengawasi tugas karyawan
4. Manajer
  - a) *Planning* : Merencanakan tugas tahunan, bulanan, maupun harian
  - b) *Organizing* : Membagi tugas karyawan sesuai SOP karyawan

- c) *Actuating* : Melaksanakan tugas manajemen
- d) *Controlling* : Secara berkala melaksanakan pengawasan

Koperasi Jurai Siwo Ragem Metro memiliki karyawan dengan jumlah 7 (tujuh) orang yang memiliki tugas/fungsinya sebagai berikut:

1. Kasir : berjumlah 1 orang yang bertugas menerima dan membayar
2. Pembukuan : berjumlah 1 orang yang bertugas membukukan seluruh keuangan
3. Kawil : berjumlah 2 orang yang bertugas sebagai kordinator
4. Juru tagih : berjumlah 3 orang yang bertugas menagih ke instansi atau sebagai juru bayar

Pembukuan Koperasi Jurai Siwo Ragem sebagai perwujudan administrasi koperasi dikelola dengan baik oleh pengurus koperasi. Pembukuan tersebut terdiri dari daftar anggota, daftar simpan anggota, daftar pengurus, daftar pengawas, notulen rapat anggota, notulen rapat pengurus, notulen rapat pengawas, daftar inventaris koperasi, transaksi usaha koperasi dengan anggota, transaksi usaha koperasi dengan non-anggota, dan akuntansi koperasi yang seluruhnya sudah menggunakan komputer. Keberadaan buku-buku administrasi koperasi Jurai Siwo Ragem ada namun tidak dikelola. Pelaksanaan administrasi dan pembukuan koperasi Jurai Siwo Ragem telah berjalan dengan baik karena transaksi keuangan dan lainnya harus selesai dalam hari berjalannya transaksi.

### ***Partisipasi Anggota Koperasi***

1. Partisipasi anggota juga dapat diartikan sebagai keikutsertaan anggota dalam berbagai bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi, baik kedudukan anggota sebagai pemilik maupun sebagai pengguna/pelanggan. Keikutsertaan anggota ini diwujudkan dalam bentuk pencurahan pendapat dan pikiran dalam pengambilan keputusan, dalam pengawasan, kehadiran dan keaktifan dalam rapat anggota, pemberian kontribusi modal keuangan, serta pemanfaatan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Secara umum, Partisipasi anggota koperasi menyangkut partisipasi terhadap sumberdaya, pengambilan keputusan, dan pemanfaatan, atau seringkali dibuat kategori partisipasi kontributif, partisipasi insentif. (Hendar & Kusnadi, 2005). Sejalan dengan penelitian Listiana (2010) Partisipasi anggota dipengaruhi oleh karakteristik kemitraan yang meliputi kejelasan program, efektifitas pembinaan, dan kualitas fasilitator. Partisipasi anggota koperasi Jurai Siwo Ragem yaitu sebagai berikut:
2. Kehadiran dalam Rapat Anggota  
Rapat anggota dilaksanakan sebanyak 1 (satu) kali dalam setahun. Rapat Anggota di Koperasi Jurai Siwo Ragem dilakukan secara rutin. Rapat Anggota Tahunan (RAT) Koperasi Jurai Siwo Ragem ini telah dilaksanakan sejak koperasi berdiri pada tahun 1988 sampai sekarang. Kehadiran anggota pada rapat ini  $\pm$  80% dari undangan yang dikirim. Aktivitas anggota dalam rapat ini diperlihatkan dengan aktif mengajukan pertanyaan dan memberikan saran untuk perbaikan.
3. Pembayaran simpanan  
Simpanan Koperasi Jurai Siwo Ragem ini tertera pada Anggaran Rumah Tangga (ART) yang terdiri dari simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan lain. Simpanan pokok anggota Koperasi Jurai Siwo Ragem sebesar Rp 10.000,- dengan cara pembayarannya yaitu dibayar saat anggota mendaftar atau pada saat transaksi pinjaman pertama. Simpanan wajib anggota Koperasi Jurai Siwo Ragem sebesar Rp 1.000,- dengan cara pembayarannya yaitu dibayar pada setiap bulannya. Simpanan lain di koperasi ini yaitu sisa hasil usaha, dimana pembayarannya dilakukan setelah selesai Rapat Anggota Tahunan. Kondisi simpanan

pokok, simpanan wajib, dan simpanan lain seluruh anggota koperasi Jurai Siwo Ragem ini yaitu ada tunggakan tetapi hanya terjadi pada simpanan wajib, karena lemahnya kesadaran setiap anggota.

4. Pemanfaatan pelayanan

Pemanfaatan pelayanan koperasi Jurai Siwo Ragem Metro ini sangat memanfaatkan pelayanan dari koperasi ini.

**Pelayanan Koperasi Jurai Siwo Ragem Metro**

Pelayanan Koperasi Jurai Siwo Ragem Metro dinilai berdasarkan persepsi anggota koperasi. Penilaian didasarkan pada 5 (lima) aspek yang meliputi 1) aspek tampilan fisik (*tangibles*), 2) aspek keterandalan (*realibilities*), 3) aspek daya tanggap (*esponsiveness*), 4) kemampuan dalam memberikan jaminan (*assurance*), dan 5) aspek kemampuan memberikan perhatian personal (*emphaty*).

**Layanan dalam aspek tampilan fisik (Tangibles)**

Tabel 4. Penilaian terhadap layanan koperasi dalam aspek tampilan fisik

	Item Penilaian	Yang Diharapkan	Yang Dirasakan
I	Kondisi Prasarana dan Sarana Kantor Koperasi		
	1. Kualitas kantor koperasi	3	4
	2. Kenyamanan ruang kerja	4	4
	3. Sarana penunjang ruang	4	5
II	Fasilitas Penunjang		
	4. Dukungan peralatan penunjang operasional	3	3
	5. Dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi	3	4
	6. Kelengkapan sarana komunikasi yang tersedia	3	3
	7. Dukungan prasarana fisik untuk ruangan tunggu, tenaga counter dan ruang karyawan administrasi	4	4
III	Dukungan Petugas Pelayanan		
	8. Apakah kelembagaan koperasi telah didukung oleh karyawan administrasi yang memadai?	4	4
	9. Apakah kegiatan operasional koperasi telah didukung oleh petugas lapangan yang memadai	4	4
	10. Apakah kelembagaan koperasi telah didukung dengan struktur pengelolaan organisasi yang memadai	4	4

Keterangan:

- 1 : tidak memuaskan
- 2 : kurang memuaskan
- 3 : cukup memuaskan

- 4 : memuaskan  
5 : sangat memuaskan

Berdasarkan data diatas memperlihatkan bahwa penilaian atas aspek tampilan fisik di Koperasi Jurai Siwo Ragem mengenai yang diharapkan dan yang dirasakan oleh anggota itu sama atau sesuai. Rata-rata penilaian dari yang diharapkan oleh anggota yaitu sebesar 4 yang artinya memuaskan dan begitupun pada rata-rata yang dirasakan. Dengan hasil rata-rata memuaskan artinya Koperasi Jurai Siwo Ragem telah berhasil memuaskan para anggotanya dari aspek tampilan fisik koperasi. Sejalan dengan penelitian Rayesa (2018) bahwa dalam mempertahankan usahanya, koperasi membutuhkan loyalitas anggota yang juga merupakan pemilik koperasi. Loyalitas anggota dapat dipertahankan jika anggota tersebut merasa telah memperoleh manfaat dengan bergabung bersama koperasi.

#### Layanan dalam aspek keterandalan (reliability)

Berdasarkan data diatas memperlihatkan bahwa rata-rata hasil penilaian mengenai penilaian dari aspek keterandalan yang diharapkan dan yang dirasakan oleh para anggota yaitu sama atau sesuai. Rata-rata penilaian dari yang diharapkan yaitu sebesar 4 atau memuaskan yang artinya Koperasi Jurai Siwo Ragem telah berhasil memuaskan para anggotanya dari aspek keterandalan sehingga apa yang diharapkan oleh koperasi sesuai dengan yang dirasakan oleh para anggotanya.

Tabel 5. Penilaian terhadap layanan koperasi dalam Aspek Keterandalan

	Item Penilaian	Yang Diharapkan	Yang Dirasakan
I	<b>Kecepatan dalam Pelayanan</b>		
	11. Koordinasi karyawan di lingkungan interen koperasi	4	4
	12. Koordinasi karyawan koperasi dengan organisasi/instansi teknis lain yang berkepentingan	4	4
	13. Proses penanganan kelengkapan administrasi	4	4
	14. Pemeriksaan lapangan terkait dengan pelayanan yang diajukan anggota	4	4
	15. Penyelesaian proses pelayanan anggota sejak dari awal hingga akhir	3	4
II	<b>Ketepatan dalam Pelayanan</b>		
	16. Ketepatan langkah-langkah proses pelayanan administrasi	4	4
	17. Kesesuaian dengan jadwal waktu yang ditetapkan	4	4
	18. Kemampuan untuk melayani secara benar sejak awal hingga akhir proses	3	4
III	<b>Kemampuan dan kesigapan dalam pelayanan</b>		
	19. Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan	3	4
	20. Sikap professional yang ditunjukkan petugas pelayanan	4	4

## Keterangan:

- 1 : tidak memuaskan  
 2 : kurang memuaskan  
 3 : cukup memuaskan  
 4 : memuaskan  
 5 : sangat memuaskan

**Layanan dalam aspek daya tanggap (responsiveness)**

Berdasarkan data di atas memperlihatkan bahwa rata-rata hasil penilaian dari aspek daya tanggap dengan yang diharapkan oleh koperasi dan yang dirasakan oleh para anggota koperasi itu sama atau sesuai yaitu sebesar 4 atau memuaskan. Rata-rata hasil penilaian dari aspek daya tanggap yang menghasilkan “memuaskan” yang artinya apa yang diharapkan oleh koperasi dengan apa yang dirasakan oleh anggota koperasi itu memuaskan sehingga Koperasi Jurai Siwo Ragem telah berhasil dalam aspek daya tanggap.

Tabel 6. Penilaian terhadap layanan koperasi dalam daya tanggap

Item Penilaian		Yang Diharapkan	Yang Dirasakan
<b>I</b>	<b>Ketanggapan Petugas Pelayanan</b>		
	21. Ketanggapan yang dimiliki petugas pelayanan	3	4
	22. Ketanggapan dalam melayani keluhan-keluhan anggota	4	4
<b>II</b>	<b>Kemampuan Dalam Memberikan Informasi</b>		
	23. Ketersediaan brosur/papan pengumuman	4	5
	24. Keberadaan petugas pelayanan informasi	4	3
	25. Ketepatan informasi yang diberikan	4	4

## Keterangan:

- 1 : tidak memuaskan  
 2 : kurang memuaskan  
 3 : cukup memuaskan  
 4 : memuaskan  
 5 : sangat memuaskan

**Layanan dalam aspek kemampuan dalam memberikan jaminan (assurance)**Tabel 7. Penilaian terhadap layanan koperasi terhadap aspek kemampuan dalam memberikan jaminan (*assurance*)

Item Penilaian		Yang Diharapkan	Yang Dirasakan
<b>I</b>	<b>Kesopanan Dalam Pelayanan</b>		
	26. Keramahan sikap karyawan koperasi dalam melayani	4	5
	27. Kejujuran sikap para karyawan koperasi dalam melayani	4	5
<b>II</b>	<b>Pemahaman dan Pengetahuan Petugas</b>		



28. Jaminan dari para petugas pelayanan atas kemungkinan kehilangan/kerusakan berkas administrasi	4	4
29. Tingkat intelektualitas dan tanggung jawab petugas	4	4

Keterangan:

- 1 : tidak memuaskan
- 2 : kurang memuaskan
- 3 : cukup memuaskan
- 4 : memuaskan
- 5 : sangat memuaskan

Berdasarkan data diatas memperlihatkan bahwa rata-rata hasil penilaian Koperasi Jurai Siwo Ragem dari aspek kemampuan dalam memberikan jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 4 atau memuaskan. Hal itu mengartikan bahwa Koperasi Jurai Siwo Ragem mengenai apa yang diharapkan oleh koperasi dan apa yang dirasakan oleh para anggotanya itu memuaskan dan juga berarti Koperasi Jurai Siwo Ragem telah berhasil dari aspek kemampuan dalam memberikan jaminan (*Assurance*).

#### Layanan dalam aspek kemampuan memberikan perhatian personal (*emphaty*)

Berdasarkan Tabel 8, kepuasan anggota atas aspek kemampuan memberikan perhatian personal (*Emphaty*) yaitu memperlihatkan bahwa apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan oleh para anggota itu hampir sama yaitu rata-rata hasilnya sebesar 4 atau “memuaskan”. Artinya koperasi Jurai Siwo Ragem telah berhasil membuat para anggotanya merasa puas akan aspek kemampuan memberikan perhatian personal (*Emphaty*).

Tabel 8. Aspek Kemampuan Memberikan Perhatian Personal (*Emphaty*)

Item Penilaian	Yang Diharapkan	Yang Dirasakan
<b>I Perhatian Petugas Dalam Melayani</b>		
30. Pemahaman para petugas terhadap kebutuhan anggota	4	4
31. Sikap adil yang ditunjukkan para petugas dalam melayani anggota	4	4
<b>II Akses terhadap Petugas Pelayanan</b>		
32. Kemudahan dalam menghubungi petugas	4	4
33. Pembagian kerja diantara petugas sesuai dengan kepentingan dan jenis pelayanan	4	4

Keterangan:

- 1 : tidak memuaskan
- 2 : kurang memuaskan
- 3 : cukup memuaskan
- 4 : memuaskan
- 5 : sangat memuaskan

**Manfaat Koperasi Bagi Anggota dan Pembangunan**

Tabel 9. Manfaat Non-Ekonomi Yang Dirasakan anggota

No	Item Penilaian	Yang Diharapkan	Yang Dirasakan
1	Rasa aman karna ada kepastian usaha	4	4
2	Rasa puas karena menentukan kebijakan	4	4
3	Rasa puas karena dapat saling bantu	4	5
4	Rasa puas karena dapat meningkatkan hubungan dengan sesama	4	4
5	Rasa puas karena dapat meningkatkan pengetahuan	4	4
6	Rasa puas karena dapat meningkatkan rasa percaya diri	4	4

Keterangan:

- 1 : tidak memuaskan
- 2 : kurang memuaskan
- 3 : cukup memuaskan
- 4 : memuaskan
- 5 : sangat memuaskan

Berdasarkan data diatas memperlihatkan bahwa anggota koperasi Jurai Siwo Ragem dalam manfaat non-ekonomi yang dirasakan anggotanya mengenai apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan memperlihatkan memiliki hasil yang sama yaitu memuaskan. Artinya koperasi Jurai Siwo Ragem Metro telah berhasil untuk memuaskan para anggotanya mengenai pemanfaatan non-ekonomi.

**Kontribusi Koperasi bagi Pembangunan**

Pelayanan usaha/kegiatan koperasi (dalam bentuk barang dan jasa) yang dapat dinikmati oleh masyarakat non anggota di Koperasi Jurai Siwo Ragem ini ada dalam bentuk partisipasi dalam hari. Jadi koperasi ikut memberikan sumbangan sesuai kebutuhan. Presentase besaran dana yang disisihkan dari anggaran pendapatan dan belanja koperasi untuk pelayanan social (*community development*) yang dapat dinikmati oleh masyarakat sebesar 20%. Masyarakat mudah mendapatkan informasi bisnis yang disebarakan oleh Koperasi Jurai Siwo Ragem ini dalam bentuk selebaran yang dibagikan kepada Dinas/Instansi. Tanggapan masyarakat sekitar terhadap keberadaan koperasi ini yaitu positif. Koperasi Jurai Siwo Ragem Metro selalu taat membayar pajak setiap bulannya ke Kantor Pajak Kota Metro. Upah karyawan koperasi ini sesuai dengan upah minimum regional. Musoleha et al (2014) menyatakan bahwa Program yang dinilai cukup bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan akan membentuk persepsi yang baik. Persepsi yang baik akan berdampak pada partisipasi aktif masyarakat.

**Kewirausahaan dan Jaringan Usaha Koperasi**

Koperasi Jurai Siwo Ragem ini dalam menjalankan usahanya, inovasi yang dilakukan yaitu setiap tahunnya berusaha membuka layanan usaha baru. Inovasi-inovasi yang muncul yaitu merencanakan usaha dalam bentuk jasa untuk kepentingan anggota dan umum. Tanggapan anggota koperasi terhadap inovasi tersebut positif dan responsif. Koperasi Jurai Siwo Ragem pernah memiliki jaringan bisnis dengan koperasi lain pada tahun 1989 tetapi hanya 1 tahun. Jaringan bisnis tersebut dalam bidang jual-beli gula putih. Peran koperasi ini dalam jaringan

bisnis sebagai penyalur. Keuntungan yang diperoleh koperasi ini dalam jaringan bisnis yaitu dapat memperluas jaringan bisnis. Kendala yang ditemui adalah masalah ketenaga kerjaan.

### **Kesempatan Berusaha Koperasi**

Proporsi kegiatan yang dilakukan Koperasi Jurai Siwo Ragem dilihat dari asal program yaitu program yang disusun koperasi sendiri sebesar 100% yang terdiri dari Usaha Simpan Pinjam dan Pengadaan Barang dan Jasa (diberikan dalam bentuk uang yang senilai dengan barang). Jumlah investasi secara keseluruhan sebesar Rp 5.655.000.000 dengan rincian Simpan Pinjam sebesar Rp5.625.000.000; dan Barang dan Jasa sebesar Rp 30.000.000. keuntungan bersih usaha koperasi Jurai Siwo Ragem per bulan sebesar Rp 16.890.014. konsumen terbesar hasil usaha koperasi Jurai Siwo Ragem yaitu ASN dalam wilayah Kab. Lampung Tengah, Kab. Lampung Timur, dan Kota Metro.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Pelayanan Koperasi Jurai Siwo Ragem Metro dinilai berdasarkan persepsi anggota koperasi. Penilaian didasarkan pada 5 (lima) aspek yang meliputi 1) aspek tampilan fisik (*tangibles*), 2) aspek keterandalan (*realibilities*), 3) aspek daya tanggap (*esponsiveness*), 4) kemampuan dalam memberikan jaminan (*assurance*), dan 5) aspek kemampuan memberikan perhatian personal (*emphaty*). Secara umum pelayanan Koperasi dinilai cukup memuaskan hingga sangat memuaskan.
2. Anggota koperasi Jurai Siwo Ragem memperoleh manfaat ekonomi dan non-ekonomi. Bentuk manfaat yang dirasakan anggota diantaranya anggota memiliki tempat untuk memnuhi kebutuhan rumah tangga dan memiliki lembaga simpan pinjam untuk memenuhi kebutuhannya. Anggota Koperasi Jurai Siwo Ragem Metro menilai manfaat pada kategori memuaskan dan sangat.
3. Patisipasi anggota Koperasi Jurai Siwo Ragem Kota Metro terbagi atas 3 (tiga) hal yaitu: 1) Hadir dalam Rapat Anggota Tahunan, 2) Pembayaran simpanan yang meliputi simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan lain, 3) Pemanfaatan pelayanan pada unit usaha simpan pinjam dan pengadaan barang serta jasa. Partisipasi anggota koperasi dipengaruhi kualitas layanan dan manfaat yang diterima anggota koperasi.

### **Saran**

Pentingnya agar Koperasi Jurai Siwo Ragem ini yaitu mengaktifkan kembali unit usaha pengadaan barang dan jasa. Selain itu, melakukan kerjasama dengan koperasi lain agar Koperasi Jurai Siwo Ragem lebih meningkat dan memiliki pengalaman yang lebih banyak. Koperasi Jurai Siwo Ragem juga harus mengelola buku administrasi secara rutin setiap bulannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Subagyo, A. 2017. *Tata Kelola Koperasi Yang Baik*. Gramedia. Jakarta.  
Arifin, J. 2002. *Manajemen Koperasi*. Gramedia. Jakarta.  
Bernhard, L. 2012. *Pengusaha Koperasi*. Margaretha Pustaka. Jakarta.  
Edilius dan Sudarsono. 2010. *Manajemen Koperasi Indonesia*. Rineka. Jakarta.

- Hatta, M. 1985. *Ekonomi Indonesia di Masa Datang 1977, dalam Sri Edi Swasono, Sistem Ekonomi dan Demokrasi Ekonomi*. UI Press. Jakarta.
- Hendar & Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi*. Lembaga Penerbit UI. Jakarta. Ilmu. Bandung.
- Listiana, I. 2010. Faktor Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan kemitraan penggemukan sapi potong antara PT. Great Giant Livestock Company (GGLC) dan peternak sapi di Kabupaten Lampung Tengah. [Tesis]. Lembaga Penerbit UNS Surakarta.
- Musoleha T, Hasanuddin T, Listiana I. 2014. Persepsi Masyarakat terhadap Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). *JIAA* 2 (12):390-398
- Baswir, R. 2000. *Koperasi Indonesia*. BPFE. Yogyakarta.
- Rayesa, NF. 2018. Analisis Kinerja Koperasi Susu dengan Pendekatan Balanced Scorecard (BSC). *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis (JEPA)* 2 (2): 138-146
- Singarimbun, M., dan Sofian E. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3S. Jakarta.
- UU RI Nomor 25 Tahun 1992. 1992. *Perkoperasian*. Dinas Koperasi. Bandung. Edilius, dan Sudarsono, 1993 . *Koperasi dalam Teori dan Praktik* . PT. Rineka Cipta . Jakarta.