

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
TERHADAP LAYANAN JASA DI KOPERASI WANITA  
KENCANA DESA GALANG SUKA KECAMATAN GALANG  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

HANAFI SIDIK  
1604300079  
AGRIBISNIS



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI  
TERHADAP LAYANAN JASA DI KOPERASI WANITA  
KENCANA DESA GALANG SUKA KECAMATAN GALANG  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

HANAFI SIDIK  
1604300079  
AGRIBISNIS

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Strata 1 (S1) pada  
Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Komisi Pembimbing

  
Dr. Sasmita Siregar, S.P., M.Si.  
Ketua

  
Yudha Andriansyah Putra, S.P., M.P  
Anggota

Disahkan Oleh:  
Dekan

  
  
Assoc. Prof. Dr. Ir. Asritanarni Munar, M.P.

Tanggal Lulus : 10-02-2021

## PERNYATAAN

Dengan ini saya :  
Nama : Hanafi Sidik  
Npm : 1604300079

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Layanan Jasa Di Koperasi Wanita Kencana, Desa Galang Suka Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang)” adalah berdasarkan dari hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (*plagiarisme*), maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh. Dengan pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Medan, Februari 2021

Yang menyatakan



HANAFI SIDIK

## RINGKASAN

Hanafi Sidik 1604300079 “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Di Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka, Kecamatan Galang. Kabupaten Deli Serdang”. Penyusunan skripsi ini dibimbing oleh : Ibu Dr. Sasmita Siregar, S.P., M.Si. sebagai Ketua Komisi Pembimbing dan Bapak Yudha Andriansyah Putra, S.P.,M.P. selaku Anggota Komisi Pembimbing.

Tujuan dari penelitian ini adalah pertama untuk menganalisis bagaimana faktor kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap orang lain pada tingkat kepuasan anggota Koperasi Wanita Kencana. Kedua Untuk menganalisis apa hambatan-hambatan utama anggota koperasi selama menjadi bagian dari Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka, Kecamatan Galang. Kabupaten Deli Serdang.

Penelitian ini berlokasi di Desa Galang Suka, Kecamatan Galang. Kabupaten Deli Serdang. Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada faktor kejujuran (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 336, faktor keterbukaan (X2) memiliki nilai rata-rata sebesar 332, faktor tanggung jawab (X3) memiliki nilai sebesar 331, dan faktor kepedulian (X4) memiliki nilai rata-rata sebesar 326. Dilihat dari skor rata-rata faktor kejujuran, faktor keterbukaan, faktor tanggung jawab, dan faktor kepedulian berada pada kategori sangat puas pada nilai jawaban 321-400. Sehingga pelayanan yang dilakukan koperasi berdasarkan faktor kejujuran, faktor keterbukaan, faktor tanggung jawab, dan faktor kepedulian sangat berpengaruh di dalam meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Wanita Kencana. Hambatan-hambatan utama anggota koperasi dalam penggunaan jasa simpan pinjam adalah proses peminjaman yang panjang, dalam penggunaan kredit adalah kredit yang diperoleh terpaksa digunakan untuk tujuan lain/menyimpang dari rencana awal, dan hambatan utama koperasi dalam pengelolaan koperasi adalah minimnya inovasi-inovasi yang dilakukan koperasi dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi anggota

Kata Kunci : Koperasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan.

## **RIWAYAT HIDUP**

Hanafi Sidik, lahir di Desa Sisumut Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada tanggal 14 Juni 1998 dari pasangan Bapak Haryono dan Ibu Suliyem, penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara.

1. Tahun 2010, menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 115495 Sisumut, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara.
2. Tahun 2013, menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Provinsi Sumatera Utara.
3. Tahun 2016, menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMK Citra Bangsa Al-Ittihad Aek Nabara, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu, Provinsi Sumatera Utara.
4. Tahun 2016, diterima di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Jurusan Agribisnis.
5. Tahun 2019, mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Galang Suka, Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.
6. Tahun 2019, mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PTPN IV Unit Usaha Dolok Ilir, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara.
7. Tahun 2019, melakukan penelitian skripsi tentang Koperasi di Desa Galang Suka, Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas karunia dan nikmat yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Di Koperasi Wanita Kencana, Desa Galang Suka Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang”**. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang penulis laksanakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Haryono dan Ibunda Suliyem, yang telah mengasuh dan membesarkan saya dengan rasa cinta, kasih sayang, dan selalu memberikan dukungan moril dan materi.
2. Ibu Dr. Sasmita Siregar, S.P., M.Si. selaku Ketua Komisi Pembimbing.
3. Bapak Yudha Andriansyah Putra, S.P.,M.P. selaku Anggota Komisi Pembimbing.
4. Ibu Ir. Asritanarni Munar, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Muhammad Thamrin, S.P., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Si. selaku Ketua Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh Staff Biro Administrasi Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Administrasi selama proses perkuliahan.
9. Koperasi Wanita Kencana yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Koperasi Wanita Kencana. Ibu Rosaria Indah selaku Wakil Ketua Koperasi Wanita Kencana, yang sudah bersedia membantu memberikan banyak informasi dan data-data. Begitu juga anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membantu selama melakukan penelitian.
10. Seluruh teman – teman AGRIBISNIS-2 stambuk 2016 Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mendukung dan memberikan doa.

Penyusunan skripsi dari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, serta tidak luput dari adanya kekurangan baik isi maupun kaidah penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat konstruktif dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Medan, Februari 2021

Penulis

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas karunia dan nikmat yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Di Koperasi Wanita Kencana, Desa Galang Suka Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang”**. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang penulis laksanakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis sadar bahwa masih terdapat kekurangan dala, penyusunan Skripsi ini sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dari pembaca. Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dan terutama untuk mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Februari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
RIWAYAT HIDUP .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang.....	1
Perumusan Masalah .....	6
Tujuan Penelitian .....	6
Kegunaan Penelitian .....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
Landasan Teori .....	8
Penelitian Terdahulu .....	23
Kerangka Pemikiran .....	25
METODE PENELITIAN .....	27
Metode Penelitian .....	27
Metode Penentuan Lokasi Penelitian .....	27

Metode Penarikan Sampel .....	27
Metode Pengumpulan Data .....	27
Metode Analisis Data .....	29
Definisi dan Batasan Operasional .....	34
DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN .....	36
Letak dan Luas Daerah .....	36
Keadaan Penduduk .....	36
Penggunaan Tanah .....	37
Sarana dan Prasarana Umum .....	37
Gambaran Umum Koperasi Wanita Kencana .....	37
Struktur Organisasi Koperasi Wanita Kencana .....	41
Karakteristik Sampel .....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	47
KESIMPULAN DAN SARAN .....	63
Kesimpulan .....	63
Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Di Indonesia Tahun 2019 .....	3
2.	Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Terbanyak Di Pulau Sumatera .....	3
3.	Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Kabupaten Provinsi Sumatera Utara .....	4
4.	Jumlah Koperasi Menurut Kelompok Usaha (Unit) 2015-2017 .....	4
5.	Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup .....	29
6.	Skor Kriterion .....	33
7.	Kategori Kepuasan Anggota .....	34
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung Menjadi Anggota Koperasi Wanita Kencana .....	45
10.	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	47
11.	Hasil Uji Reliabilitas .....	48
12.	Hasil Rata-Rata Faktor Kejujuran (X1) .....	49
13.	Hasil Rata-Rata Faktor Keterbukaan (X2) .....	51
14.	Hasil Rata-Rata Faktor Tanggung Jawab (X3) .....	53
15.	Hasil Rata-Rata Faktor Kepedulian (X4).....	56
16.	Skor Rata-Rata Variabel Penelitian .....	57
17.	Jawaban pernyataan hambatan dalam penggunaan jasa simpan pinjam .....	58

18.	Jawaban pernyataan hambatan dalam perilaku anggota dalam penggunaan kredit .....	60
19.	Jawaban pernyataan hambatan dalam pengelolaan koperasi .....	61

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul	Halaman
1.	Data Pertumbuhan Jumlah Koperasi di Indonesia 5 Tahun Terakhir .....	2
2.	Kerangka Berfikir .....	26
3.	Struktur Organisasi Koperasi Wanita Kencana .....	40
4.	Skema Proses Peminjaman Koperasi Wanita Kencana .	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	67
2.	Hasil Penilaian Skor Kuesioner .....	78
3.	Hasil Rekapitulasi Pernyataan Anggota .....	81
4.	Hasil Dari SPSS Uji Reliabilitas .....	86
5.	Daftar Nama-Nama Anggota .....	88
6.	Anggaran Rumah Tangga .....	96

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pertumbuhan koperasi di Indonesia dimulai sejak tahun 1896. Menurut Dori (2016) ” Koperasi masuk ke Indonesia sejak akhir abad XIX yaitu sekitar tahun 1896 yang dipelopori oleh R.A.Wiriadmaja”. Selanjutnya koperasi berkembang dari waktu ke waktu sampai sekarang. Koperasi yang didirikan atas dasar penderitaan dalam lapangan ekonomi dan sosial menyebabkan munculnya ide-ide perkoperasian. Ide-ide perkoperasian yang dimaksud adalah kegiatan koperasi yang bukan hanya simpan pinjam melainkan kegiatan penyediaan barang-barang konsumsi dan kegiatan penyediaan barang-barang keperluan produksi.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci untuk memuaskan anggota sehingga mereka loyal pada koperasi. Ropke (2003) menyatakan bahwa partisipasi anggota dalam pelayanan yang diberikan oleh koperasi akan terwujud jika terjalin kesesuaian diantara anggota, program, dan organisasi yang ada di koperasi tersebut. Dengan pelayanan yang prima akan memuaskan anggota sehingga akan tertarik dan menjadi pelanggan setia di koperasi tersebut. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi relatif kecil atau masih dalam batas toleransi. Koperasi menawarkan produk yang hampir sama dengan koperasi lainnya, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses untuk tetap mempertahankan anggota agar tetap tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota.

Berikut data pertumbuhan jumlah koperasi di Indonesia selama lima tahun terakhir :



**Gambar 1. Data Pertumbuhan Jumlah Koperasi di Indonesia 5 Tahun Terakhir**  
**Sumber : Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia**

Berdasarkan Gambar 1. selama periode lima tahun terakhir perkembangan jumlah koperasi di Indonesia selalu mengalami penurunan dari segi kuantitas. Menurut data, pada tahun 2015 jumlah koperasi ada 212.135 unit koperasi menurun pada tahun 2016 jumlah koperasi menjadi 208.195 unit koperasi. Tahun 2017 jumlah koperasi menurun menjadi 152.174 unit koperasi, lalu pada tahun 2018 jumlahnya koperasi mengalami penurunan menjadi 126.343 dan jumlah koperasi sampai dengan 2019 selalu mengalami penurunan menjadi 123.048

(Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, 2020).

Dilihat dari pertumbuhan koperasi yang menurun di Indonesia. Berikut Rekapitulasi Data Koperasi berdasarkan 5 provinsi terbanyak di Indonesia tahun 2019 sebagai berikut:

**Tabel 1. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Di Indonesia Tahun 2019**

No	Provinsi	Unit Koperasi
1	Jawa Timur	21.757
2	Jawa Barat	13.247
3	Jawa Tengah	13.164
4	Sumatera Utara	4.199
5	Aceh	4.155

*Sumber : Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, 2019*

Berdasarkan Tabel 1. Provinsi Sumatera Utara berada pada posisi ke -4 dengan jumlah koperasi sebanyak 4.199 unit koperasi pada data Rekapitulasi Koperasi terbanyak di Indonesia. Begitu juga dengan perkembangan Koperasi di Pulau Sumatera, salah satu provinsi terbanyak unit koperasi adalah provinsi Sumatera Utara berada pada urutan pertama, secara langsung dapat dilihat pada tabel 2. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan 5 Provinsi terbanyak Di Pulau Sumatera sebagai berikut :

**Tabel 2. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Terbanyak Di Pulau Sumatera**

No	Provinsi	Unit Koperasi
1	Sumatera Utara	4.199
2	Aceh	4.115
3	Riau	2.946
4	Lampung	2.075
5	Sumatera Barat	1.919

*Sumber : Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, 2019*

Berdasarkan Tabel 2. Provinsi Sumatera Utara merupakan Provinsi terbanyak memiliki jumlah unit koperasi sebanyak 4.199 unit koperasi. Begitu juga dengan Perkembangan koperasi di Sumatera Utara, kabupaten Deli Serdang berada di urutan ke -3, secara langsung dapat dilihat pada tabel 3. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan 5 Kabupaten terbanyak Provinsi Sumatera Utara sebagai berikut :

**Tabel 3. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Kabupaten Provinsi Sumatera Utara**

No	Kabupaten	Unit Koperasi
1	Kota Medan	855
2	Simalungun	376
3	Deli Serdang	296
4	Asahan	238
5	Langkat	143

*Sumber : Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, 2019*

Berdasarkan Tabel 3. Kabupaten Deli Serdang berada pada urutan ke -3 dengan jumlah koperasi sebanyak 296 unit koperasi dan yang terendah adalah Kabupaten Langkat dengan jumlah koperasi sebanyak 143 unit koperasi. Sedangkan untuk jenis kelompok usaha Koperasi, dapat dilihat jumlah koperasi berdasarkan Kelompok Usaha (Unit) berdasarkan 5 kelompok usaha yang terbanyak pada tahun 2015-2017, sebagai berikut :

**Tabel 4. Jumlah Koperasi Menurut Kelompok Usaha (Unit) 2015-2017**

No	Kelompok Usaha	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
1	Serba Usaha	3.671	3.103	3.513
2	Kop. Pertanian	1.202	1.168	1.090
3	Kopkar	723	703	699
4	KUD	620	616	576
5	Kop. Simpan Pinjam	331	326	477

*Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Utara, 2018.*

Berdasarkan Tabel 4. Koperasi Simpan Pinjam berada pada posisi ke -5 dengan jumlah 477 unit Koperasi.

Di dalam tujuan untuk mensejahterakan anggota, koperasi harus dapat memenuhi kebutuhan anggotanya melalui layanan koperasi. Sedangkan menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Oleh karena itu, diharapkan koperasi mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan manfaat yang besar dan menciptakan keunggulan yang kompetitif di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan khususnya untuk anggota koperasi. Untuk memberikan manfaat dan menciptakan keunggulan yang kompetitif di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan khususnya anggota koperasi maka koperasi dapat menyediakan keunggulan biaya, keunggulan pelayanan, atau pemenuhan kebutuhan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada anggota ataupun pelanggan koperasi tersebut.

Pada kesempatan ini, penulis ingin meneliti salah satu koperasi yang ada di Deli Serdang yaitu Koperasi Wanita Kencana. Koperasi Wanita Kencana adalah salah satu bentuk koperasi simpan pinjam yang terletak di daerah Kecamatan Galang. Koperasi ini didirikan pada tahun 2001 dimana pada zaman tersebut banyak beroperasi rentenir-rentenir dengan memberikan penawaran pinjaman yang sangat mudah dan tanpa jaminan. Tapi konsekuensinya bunga terlalu tinggi sehingga kondisi keuangan masyarakat memburuk.

Salah satu ciri yang menonjol pada Koperasi Wanita Kencana program-program layanan dan jasa yang diterapkan yaitu salah satunya mengadakan unit

jasa simpan pinjam yang dapat diteliti adalah nilai dari kualitas pelayanan yang diyakini oleh anggota yaitu nilai kejujuran yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh koperasi dan memuaskan. Nilai Keterbukaan adalah kemampuan dipercaya serta kegiatan pelayanan koperasi dilakukan secara transparan. Nilai Tanggung Jawab adalah kemampuan dan respon karyawan koperasi yang cepat dan tepat. Nilai Kepedulian terhadap orang lain adalah pemahaman anggota koperasi terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh anggota koperasi.

Sejauh ini koperasi kurang peminatnya dikarenakan kegagalan koperasi pada waktu yang lalu yang disebabkan tidak adanya pihak yang bermitra dengan koperasi dalam masalah modal koperasi yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat tentang pengelolaan koperasi. Selanjutnya diharapkan peranan pelayanan dan jasa Koperasi Wanita Kencana yang sudah bekerja sama dengan BUMDES dapat bermanfaat bagi masyarakat atau anggotanya khususnya bagi yang mengembangkan usahanya baik usaha kecil maupun usaha menengah. Tidak menutup kemungkinan bantuan seperti pinjaman modal/kredit diberikan Koperasi Kencana, banyak digunakan untuk memberdayakan ekonomi keluarga serta menyakinkan masyarakat untuk bergabung dengan koperasi. Dari uraian latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi: Di Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka, Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka perlu dibuat rumusan masalah agar pelaksanaan penelitian dapat terlaksana secara terarah. Adapun masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana faktor kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, kepedulian terhadap orang lain pada tingkat kepuasan anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka, Kecamatan Galang. Kabupaten Deli Serdang ?
2. Apa hambatan-hambatan utama anggota koperasi selama menjadi bagian dari Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka, Kecamatan Galang. Kabupaten Deli Serdang ?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana faktor kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap orang lain pada tingkat kepuasan anggota Koperasi Wanita Kencana.
2. Untuk menganalisis apa hambatan-hambatan utama anggota koperasi selama menjadi bagian dari Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka, Kecamatan Galang. Kabupaten Deli Serdang

### **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang ingin dicapai peneliti adalah :

1. Bagi Koperasi Wanita Kencana menjadi masukan yang membantu dalam pelayanan jasa dengan anggota agar lebih baik dikemudian hari.

2. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang tingkat kepuasan terhadap jasa layanan khususnya penerapan layanan di Koperasi Wanita Kencana di desa Galang Suka.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

#### **Pengertian dan Peranan Koperasi**

Koperasi adalah suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan masyarakat yang umumnya berekonomi lemah yang bergabung secara sukarela dan atas dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggotanya (Arifin, 2001). Artinya, koperasi ingin membangun kesejahteraan anggota koperasi ataupun masyarakat pada umumnya dan meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat yang lemah. Dalam Bab III bagian pertama pasal 4 UU RI No.25/1992 diuraikan fungsi dan peran koperasi adalah sebagai berikut :

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

Dalam penjelasan Pasal 33 UUD 1945 secara tegas dan jelas bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.

Koperasi Indonesia lahir dengan nilai-nilai dan prinsipnya sendiri yang sangat ideal, yang tidak memfokuskan pada individu dan keuntungan yang maksimal, melainkan pada kebersamaan dan untuk kesejahteraan anggota. Hal ini wajar, karena koperasi merupakan perkumpulan orang (anggota), sehingga anggotalah sebagai pemilik sekaligus pengguna koperasi. Koperasi merupakan bentuk demokrasi ekonomi, dimana produksi dikerjakan oleh semua, untuk semua, dan dibawah pimpinan dan kepemilikan anggota-anggota masyarakat (Carunia, 2018).

Keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuannya tergantung dari aktivitas para anggotanya, apakah mereka mampu melaksanakan kerjasama, memiliki kegairahan kerja dan menaati segala ketentuan dan garis kebijakan yang telah ditetapkan rapat anggota. Dengan demikian usaha untuk meningkatkan taraf hidup mereka tergantung dari aktivitas mereka sendiri. Dengan demikian tidak ada keraguan yang mungkin muncul timbul dalam upaya mengajak warga untuk mulai berusaha lewat perkumpulan koperasi. Terlihat dari peranan koperasi sebagai badan usaha dalam rangka membangun ekonomi rakyat berdasarkan asas kekeluargaan (Sattar, 2017), yaitu :

1. Koperasi sebagai lembaga ekonomi dimaksudkan koperasi berupaya memenuhi kepentingan kelompok masyarakat yang menjadi anggotanya.
2. Koperasi sebagai sarana pendidikan dimaksudkan sebagai upaya turut mengubah sistem nilai yang ada dalam masyarakat kepada suatu kebersamaan.
3. Koperasi sebagai sarana pendemokrasian masyarakat dimaksudkan sebagai upaya yang ingin dicapai melalui masalah-masalah yang akan dihadapi koperasi dalam kehidupan masyarakat.

4. Koperasi sebagai wahana pengimbang dimaksudkan sebagai suatu pengimbang terhadap badan usaha non koperasi seperti BUMN maupun BUMS.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 1992 Pasal 5 disebutkan prinsip-prinsip koperasi, yaitu sebagai berikut :

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka. Maksudnya koperasi bersifat sukarela terhadap siapapun yang membutuhkan bantuan dalam koperasi dan bersifat terbuka kepada para anggota dan yang lain (mau membaaur atau tidak menutup diri dengan anggota koperasi maupun yang lainnya).
2. Pengelolaan dilakukan secara demokratis. Artinya koperasi adalah organisasi yang demokratis, anggotanya bebas memberikan pendapat atau aspirasinya sendiri secara melibatkan diri dengan aktif dalam keputusan. Bagi koperasi setiap anggota mempunyai hak mengundi yang sama ( satu anggota satu undi) dan koperasi dilain peringkat juga diuruskan secara demokratis.
3. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil dan sebanding dengan besarnya jasa usaha masing- masing anggota (andil anggota tersebut dalam koperasi). Maksudnya SHU dibagikan secara merata sesuai dengan seberapa besarnya jasa anggota tersebut sehingga tidak menimbulkan rasa iri kepada anggota.
4. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal. Artinya adalah setiap pinjaman yang dipinjam oleh anggota harus disesuaikan dengan modal yang ditanam didalam koperasi.

5. Kemandirian. Maksudnya adalah koperasi bersifat mandiri, tidak tergantung pada pinjaman atau modal kepada pihak lain tetapi sematamata hanya dari anggota saja.
6. Pendidikan perkoperasian. Maksudnya adalah koperasi memberikan pendidikan dan pelatihan untuk anggotanya, lembaga yang dipilih, pengurus, dan pekerja agar mereka dapat menyumbang secara berkesan kepada kemajuan koperasi
7. Kerjasama antar koperasi. Maksudnya adalah koperasi membantu anggotanya secara lebih berkesan disamping mengukuhkan gerakan koperasi dengan cara bekerja bersama-sama di wilayah yang sama atau di wilayah yang berbeda.

Menurut Kusnadi (2005), Kewirausahaan adalah suatu sikap mental *positif* dalam berusaha secara koperatif, dengan mengambil prakarsa inovatif serta keberanian mengambil resiko dan berpegang teguh pada prinsip identitas koperasi dalam mewujudkan kepentingan kebutuhan nyata serta peningkatan kesejahteraan bersama. Besarnya berbagai keperluan dan bermacam-macam cara untuk memperoleh keperluan hidup pula maka lahirlah jenis-jenis koperasi. ada beberapa jenis-jenis koperasi, yaitu :

1. Koperasi Konsumsi adalah koperasi yang beranggotakan para konsumen dengan menjalankan kegiatan jual-beli yaitu menjual barang konsumsi.
2. Koperasi Kredit ( Koperasi Simpan Pinjam)

Koperasi Kredit adalah koperasi yang bergerak dalam lapangan usaha pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus menerus untuk kemudian dipinjamkan kepada para

anggota dengan cara mudah, murah, cepat dan tepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.

### 3. Koperasi Produksi

Koperasi Produksi adalah koperasi yang beranggotakan para pengusaha kecil dan menengah (UKM) dengan menjalankan kegiatan pengadaan bahan baku dan penolong untuk anggotanya.

### 4. Koperasi Jasa

Koperasi jasa adalah koperasi yang bergerak di bidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggotanya.

### 5. Koperasi Serba Usaha/Koperasi Unit Desa (KUD)

Koperasi Serba Usaha adalah koperasi yang beranggotakan orang-orang yang bertempat tinggal atau menjalankan usahanya di wilayah unit desa (Anoraga dan Ninik 2007).

## **Mekanisme Pendirian Koperasi**

Umumnya koperasi dikendalikan secara bersama oleh seluruh anggotanya, dimana setiap anggotanya memiliki hak suara yang sama dalam setiap keputusan yang di ambil oleh koperasi tersebut. Berikut adalah mekanisme pendirian koperasi terdiri dari berbagai tahap, yaitu:

1. Pengumpulan anggota, karena untuk menjalankan koperasi membutuhkan minimal 20 anggota. Tujuannya adalah agar koperasi dapat berjalan sehingga dapat menjalankan fungsi dan tugas koperasi tersebut.
2. Para anggota tersebut akan mengadakan rapat anggota, untuk melakukan pemilihan pengurus koperasi (ketua, sekretaris, dan bendahara).

3. Setelah itu, koperasi tersebut harus merencanakan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi tersebut. Lalu meminta perizinan dari negara. Barulah bisa menjalankan koperasi dengan baik dan benar (Carunia, 2018).

### **Perangkat Organisasi Koperasi**

Perangkat Organisasi Koperasi terdiri atas :

1. Rapat Anggota

Rapat anggota adalah pemegang kekuasaan tertinggi. Dimana rapat merupakan cara dan sarana komunikasi yang sedemikian penting untuk mengatur dan mengelola tata kehidupan koperasi. Keputusan rapat dapat menjamin untuk mengatasi masalah yang timbul didalam organisasi, mempertemukan pendapat-pendapat yang bertentangan didalam organisasi seperti pimpinan dan bawahan, antara pengurus dengan anggota koperasi. Rapat dapat menjamin keselarasan kerja sehingga merupakan sarana koordinasi yang baik.

2. Pengurus

Pengurus adalah anggota koperasi yang memperoleh kepercayaan dari rapat anggota untuk memimpin organisasi dan usaha koperasi untuk suatu periode tertentu. Penguruslah yang akan menentukan apakah program-program kerja yang telah disepakati oleh rapat anggota benar-benar dapat dijalankan. Dalam menjalankan tugasnya, pengurus bertanggung jawab kepada rapat anggota (Arifin, 2001). Berdasarkan Undang-Undang No.12 Tahun 1967, persyaratan untuk menjadi pengurus koperasi ditetapkan sebagai berikut :

- a. Mempunyai sifat kejujuran dan keterampilan
- b. Syarat-syarat lain yang ditentukan dalam anggaran dasar

c. Pengawas

3. Pengawas

Pengawas adalah suatu badan yang dibentuk untuk melaksanakan pengawasan terhadap kinerja pengurus. Anggota pengawas dipilih oleh anggota koperasi di rapat anggota. Pengawas bertanggung jawab kepada rapat anggota. Pengawas harus merahasiakan hasil pengawasannya terhadap pihak ketiga. Untuk maksud kerahasiaan dan penyusunan yang sistematis dari laporan Pengurus, koperasi dapat meminta jasa audit kepada akuntan publik (Titik Sartika, 2009).

### **Permodalan Koperasi**

Yang menjadi acuan pembahasan permodalan koperasi di Indonesia adalah Undang-undang No.25 Tahun 1992 Pasal 41, bab VII tentang perkoperasian, disebutkan bahwa modal koperasi terdiri dari :

1. Modal Sendiri

Modal sendiri bersumber dari :

a. Simpanan pokok Anggota

Yaitu sejumlah uang yang sama banyaknya, yang wajib dibayarkan oleh masing-masing anggota kepada koperasi dan simpanan pokok tidak dapat diambil kembali selama yang bersangkutan masih menjadi anggota koperasi.

b. Simpanan Wajib

Yaitu sejumlah uang simpanan tertentu yang wajib dibayar oleh setiap anggota kepada koperasi dalam waktu dan kesempatan tertentu yang nilainya untuk masing-masing anggota tidak harus sama. Dengan demikian anggota yang lebih mampu dari segi keuangan dapat

memberikan lebih kepada koperasi dibanding anggota lainnya sebagai simpanan wajibnya. Simpanan wajib ini tidak dapat diambil kembali oleh anggota, selama yang bersangkutan masih menjadi anggota koperasi tersebut.

c. Dana Cadangan

Yaitu sejumlah dana yang diperoleh dari penyisihan sisa hasil usaha dan dicadangkan untuk menutup kerugian koperasi bila diperlukan. Artinya sesuai anggaran dasar yang menunjuk pada UU No.12 tahun 1967 menentukan bahwa 25% dari SHU yang diperoleh dari usaha anggota disisihkan untuk cadangan, sedangkan SHU yang berasal bukan dari usaha anggota sebesar 60% disisihkan untuk cadangan dan menurut UU. No 25 tahun 1992, SHU yang diusahakan oleh anggota dan yang diusahakan oleh bukan anggota. Ditentukan 30% dari SHU tersebut disisihkan untuk cadangan.

d. Donasi atau Hibah

Yaitu sejumlah uang atau barang yang dengan nilai tertentu yang disumbangkan oleh pihak ketiga, tanpa adanya suatu kewajiban untuk mengembalikannya. Donasi atau hibah muncul sebagai komponen modal sendiri disebabkan karena pengalaman banyak koperasi yang menerima hibah, terutama dari pemerintahan. Maksudnya ketentuan hibah dalam UU adalah agar koperasi dapat memelihara dengan baik dan dicatat dalam neraca pos modal sendiri.

2. Modal Pinjaman

Modal pinjaman atau modal luar bersumber dari :

a. Anggota

Yaitu pinjaman dari anggota ataupun calon anggota koperasi yang bersangkutan. Artinya pinjaman yang diperoleh dari anggota dapat disamakan dengan simpanan sukarela anggota. Kalau dalam simpanan sukarela, maka besar kecil dari nilai yang disimpan tergantung dari kerelaan anggota. Sebaliknya dalam pinjaman, koperasi meminjam senilai uang atau yang dapat dinilai dengan uang yang berasal dari anggota.

b. Koperasi lainnya atau anggotanya

Yaitu pinjaman dari koperasi lainnya dan atau anggotanya didasari dari kerja sama antar koperasi. Pada dasarnya diawali dengan adanya kerja sama yang dibuat oleh sesama badan usaha koperasi untuk saling membantu dalam bidang kebutuhan modal. Bentuk dan lingkup kerja sama yang dibuat bisa dalam lingkup yang luas atau dalam lingkup yang sempit; tergantung dari kebutuhan modal yang diperlukan.

c. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya

Yaitu pinjaman dari Bank dan Lembaga Keuangan lainnya yang dilakukan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Artinya Pinjaman komersial dari lembaga keuangan untuk badan usaha koperasi mendapat prioritas dalam persyaratan. Prioritas tersebut diberikan kepada koperasi sebetulnya merupakan komitmen pemerintah dari negara-negara yang bersangkutan untuk mengangkat kemampuan ekonomi rakyat khususnya usaha koperasi.

d. Penerbitan Obligasi dan Surat Hutang Lainnya

Yaitu dana yang diperoleh dari penerbitan obligasi dan surat hutang lainnya berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Maksudnya adalah Untuk menambah modal koperasi juga dapat menjual obligasi atau surat utang kepada masyarakat investor untuk mencari dana segar dari masyarakat umum diluar anggota koperasi. Mengenai persyaratan untuk menjual obligasi dan surat utang tersebut diatur dalam ketentuan otoritas pasar modal yang ada.

### **Pengertian Koperasi Simpan Pinjam**

Koperasi simpan pinjam merupakan koperasi yang anggotanya terdiri dari orang-orang yang mempunyai kepentingan langsung dalam hal simpan pinjam. Koperasi pada dasarnya merupakan lembaga ekonomi yang muncul sebagai akibat dari adanya kebutuhan dari anggotanya untuk bersatu. Sebagai lembaga pemersatu ekonomi rakyat ia berperan untuk mempersatukan dan memperkuat posisi secara bersama-sama (*collective bargaining*) di dalamnya terkandung dua hal penting yaitu : pertama, para anggota koperasi sadar bahwa kekuatan masing-masing amat lemah untuk menghadapi kekuatan lain, dan yang kedua, masing-masing anggota itu menyadari bahwa di dalam dirinya lemah. Salah satu tujuan didirikannya koperasi simpan pinjam adalah untuk memberikan kesempatan kepada anggotanya agar memperoleh pinjaman dengan mudah dan bunga yang ringan. Kegiatan penyaluran pinjaman di koperasi simpan pinjam lebih diutamakan pemberian pinjaman kepada anggotanya. Pada prinsipnya, pemberian pinjaman kepada para anggota koperasi simpan pinjam didasarkan atas kepercayaan. Walaupun demikian tidak dapat dipungkiri bahwa pemberian pinjaman itu selalu

dihadapkan pada ketidakpastian dan selalu mengandung resiko yang dihadapinya (Supriyatno, 2015).

## **Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan**

### **Definisi Pelayanan**

Dalam suatu organisasi bisa dikatakan pelayanan adalah nafas organisasi. Hal ini mengingat kecenderungan masyarakat untuk menilai suatu organisasi dari baik buruknya organisasi tersebut memberikan pelayanan. Selain itu, konsep pelayanan akan selalu aktual dalam berbagai aspek kelembagaan dan bukan hanya organisasi bisnis saja tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah, hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat kuat (Sjahrazad, 2009). Pengertian lain dari pelayanan adalah Moenir (2001) yang menyatakan bahwa Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain baik langsung maupun tidak langsung, atau pelayanan adalah merupakan jasa, dan jasa adalah komoditi.

### **Kualitas Pelayanan**

Manajemen Kualitas Pelayanan, yakni Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang dimaksudkan tersebut prinsipnya tidak jauh dari prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas. Yang mana telah diuraikan oleh Sjahrazad (2009) dalam bukunya manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi untuk pelayanan publik bahwa :

1. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat dan tidak boleh mengandung interpretasi ganda.
3. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem artinya orang bekerja mengikuti suatu sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinannya kesalahan akan terjadi.
4. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dalam prosedur jika dipandang perlu jika memperhatikan selera pihak yang dilayani.
5. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi secara perlahan dan konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakan secara berkala.
6. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen.
7. Kualitas menuntut kerjasama yang erat.

Mewujudkan pelayanan yang berkualitas sebagai ujung tombak dari output yang dihasilkan dari kerangka sistem pelayanan umum dan pelayanan berkualitas lebih ditentukan dan tergantung dari segenap segmen yang terkait dalam pelayanan itu sendiri.

Di dalam meningkatkan kualitas pelayanan koperasi semua kegiatan dilakukan berdasarkan nilai dan prinsip koperasi. Nilai yang mendasari kegiatan koperasi yaitu :

- a. Kekeluargaan

- b. Menolong diri sendiri
- c. Bertanggung jawab
- d. Demokrasi
- e. Persamaan
- f. Berkeadilan, dan
- g. Kemandirian

Nilai yang diyakini oleh anggota koperasi adalah

- a. Kejujuran
- b. Keterbukaan
- c. Tanggung jawab, dan
- d. Kepedulian terhadap orang lain.

Selain itu koperasi dalam melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi yaitu :

- a. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka
- b. Pengawasan oleh Anggota diselenggarakan secara demokratis
- c. Anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi koperasi
- d. Koperasi merupakan badan usaha swadaya yang otonom, independen
- e. Koperasi menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi anggota, pengawas, pengurus, dan karyawannya, serta memberikan informasi kepada masyarakat tentang jatidiri, kegiatan, dan kemanfaatan koperasi.
- f. Koperasi melayani anggotanya secara prima dan memperkuat gerakan koperasi dengan bekerja sama melalui jaringan kegiatan pada tingkatan lokal, nasional, regional, dan internasional, dan

- g. Koperasi bekerja untuk pembangunan berkelanjutan bagi lingkungan dan masyarakatnya melalui kebijakan yang disepakati oleh anggota.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Lili (2016) bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Bahwa banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan pelanggan yang tinggi, hal ini disebabkan jika seorang nasabah hanya memiliki tingkat kepuasan yang sedang-sedang saja maka nasabah akan mudah berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik sedangkan pelanggan yang sangat puas terhadap suatu produk perusahaan cenderung lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kelekatan emosional terhadap suatu produk atau jasa tertentu bukan hanya kesukaan rasional yang hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Pelanggan harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Cara yang dapat ditempuh suatu perusahaan untuk memelihara pelanggannya adalah dengan menyusun dan menjalankan strategi-strategi pemasaran yang kreatif. Menurut Kotler (2000) bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan :

1. Kebutuhan

Setiap konsumen yang memiliki kebutuhan selalu berharap kebutuhannya dapat dipenuhi oleh produsen sebagai penyedia barang dan jasa. Oleh karena itu produsen harus mengetahui kebutuhan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga harapannya dapat tercapai.

## 2. Media Massa

Media massa adalah sarana promosi yang digunakan perusahaan untuk bersaing menarik perhatian konsumen dengan memberikan janji-janji pada konsumen. Janji-janji tersebut akan menimbulkan harapan pada konsumen.

## 3. Pengalaman Masa Lalu

Jika seseorang konsumen pernah menikmati layanan yang memuaskan di suatu tempat, maka bila lain kali menggunakan layanan yang sama maka konsumen akan mengharapkan pelayanan yang sama seperti yang pernah dialami.

## 4. Mulut ke mulut (*Word of mouth*)

Bila seorang konsumen yang tidak puas pada pelayanan yang diberikan, konsumen akan menceritakan pengalamannya buruknya pada teman atau relasinya sehingga teman atau relasi dari konsumen itu tidak dapat berharap banyak dari pelayanan yang disajikan atau dengan kata lain tidak akan mencoba menggunakan pelayanan tersebut nantinya. Sebaliknya, bila konsumen sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan, maka mereka akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada teman atau relasinya sehingga teman atau relasi ini menggunakan pelayanan tersebut dan berharap mendapatkan pengalaman yang menyenangkan.

Rangkuti (2003), menyatakan bahwa ada delapan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor tersebut sebagai berikut :

1. Nilai
2. Daya saing
3. Persepsi pelanggan
4. Harga
5. Citra
6. Tahap pelayanan
7. Situasi pelayanan
8. Tingkat kepentingan pelanggan

### **Penelitian Terdahulu**

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Donny Syahbana (2016) yang berjudul “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem”. Teknik pengumpulan data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah: (1) terdapat pengaruh positif signifikan keandalan terhadap kepuasan, t hitung 3,959, signifikansi 0,000, (2) tidak terdapat pengaruh positif signifikan daya tanggap terhadap kepuasan, t hitung -1,545, signifikansi 0,126, (3) terdapat pengaruh positif signifikan jaminan terhadap kepuasan, t hitung 2,019, signifikansi, (4) tidak terdapat pengaruh positif signifikan empati terhadap kepuasan, t hitung 0,012, signifikansi 0,991, (5) terdapat pengaruh positif signifikan bukti fisik terhadap kepuasan, t hitung 2,416, signifikansi 0,018, (6) terdapat pengaruh positif signifikan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati,

bukti fisik terhadap kepuasan, signifikansi 0,000, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) 0,468.

- 2) Asri Octora Sinaga dan Kusmantoro (2015) dalam penelitiannya berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kualitas yang signifikan layanan, kemampuan dewan manajerial, motivasi dan citra kerja sama anggota dalam memuaskan secara langsung dengan jumlah 61,1%. Sementara itu, sebagian menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah 18,92%, kemampuan dewan manajerial adalah 26,52%, motivasi yang mempengaruhi anggota adalah 15,52% dan gambar kerja sama menunjukkan 23,3% untuk memenuhi kepuasan anggota koperasi.
- 3) Sutrisno, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah dalam penelitiannya berjudul Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, citra koperasi secara individu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra koperasi secara individu berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota. Kepuasan anggota berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota. Analisis koefisien determinasi pada model 1 menunjukkan bahwa 44.6% kepuasan anggota Kopriska “Anjasmoro” dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra koperasi, sedangkan

sisanya 55.4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan. Analisis koefisien determinasi pada model 2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, citra koperasi dan kepuasan anggota dapat mempengaruhi loyalitas anggota sebesar 60.4.

### **Kerangka Berfikir**

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari suatu pemasaran jasa. Apabila pelanggan puas, maka perusahaan penyelenggaraan jasa dapat melakukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan jasa.

Berdasarkan pada nilai yang diyakini anggota, terdapat 4 kriteria penentu kualitas pelayanan jasa yaitu kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap orang lain mempengaruhi tingkat kepuasan anggota, maka keempat nilai diatas akan mendasari kerangka pemikiran ini.

Dalam meningkatkan kepuasan anggota ada beberapa hambatan utama yang dihadapi koperasi dalam pengembangan anggota yang terdiri dari 3 hambatan yaitu hambatan dalam penggunaan jasa simpan pinjam, hambatan perilaku anggota dalam penggunaan kredit, dan hambatan kegiatan pengelolaan koperasi.

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit untuk ditiru. Karena kualitas pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang mempunyai banyak dimensi. Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas

pelayanan dikembangkan suatu alat ukur yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kerangka pemikiran dapat digambarkan seperti berikut ini :



Keterangan : —————> Mempengaruhi

**Gambar 2. Kerangka Pemikiran**

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus (*Case Study*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan melihat langsung lapangan. Karena study kasus merupakan metode yang menjelaskan jenis penelitian mengenai suatu objek tertentu selama kurun waktu, atau suatu fenomena yang ditemukan pada suatu tempat yang belum tentu sama dengan daerah ini.

### **Metode Penentuan Lokasi**

Lokasi penelitian dilakukan pada Koperasi Wanita Di Desa Galang Suka Di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang, karena lokasi ini yang hanya memiliki koperasi yang beranggotakan perempuan atau bisa dikatakan koperasi wanita. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive sampling* yaitu pemilihan tempat berdasarkan kriteria tempat yang sesuai dengan penelitian yang dipilih secara sengaja (Sugiyono, 2008).

### **Metode Penarikan Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017). Sampel penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi wanita kencana yang ada di Di Desa Galang Suka Di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang yang berjumlah 80 orang.

### **Metode Pengumpulan Data**

Menyusun instrumen adalah pekerjaan penting di dalam langkah penelitian. Itulah sebabnya menyusun instrumen pengumpulan data harus

ditangani secara serius agar diperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya yaitu  
pengumpulan

variabel yang tepat. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah

### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (responden). Cara memperoleh data primer ini adalah memberikan kepada responden pertanyaan tentang kredit yang diterima/diperoleh dari koperasi karyawan. Pertanyaan yang harus diisi anggota koperasi tersebut secara tertulis yang berbentuk kuisioner.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua, melalui sumber-sumber tertulis (studi pustaka). Yang digunakan data-data sekunder adalah arsip-arsip perusahaan, buku pedoman atau buku bacaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, jurnal yang didapatkan dari internet dan skripsi terdahulu.

### 3. Kuesioner

Dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner maupun memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden, dan data yang diperoleh dapat diolah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Pada penelitian ini peneliti memberikan daftar pertanyaan tertutup dan terbuka kepada responden. Pertanyaan tertutup dalam kuesioner tersebut menyajikan sebuah pertanyaan yang harus ditanggapi oleh responden secara terstruktur dibarengi dengan pertanyaan mengenai tanggapan yang telah diberikan dengan bentuk pertanyaan terbuka yang diungkapkan dengan tulisan. Pertanyaan yang sifatnya tertutup menggunakan skala Likert dengan skor

1-5. Jawaban untuk setiap instrumen skala Likert mempunyai gradasi dari negatif sampai positif dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor sesuai dengan tabel berikut :

**Tabel 5. Skala Likert Pada Pertanyaan Tertutup**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota koperasi berdasarkan indikator seperti : kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap orang lain yang didapat dari hasil pengajuan kuesioner pada seluruh anggota koperasi sebanyak 80 anggota.

Setelah dilakukan pengisian kuesioner tahap selanjutnya adalah pengujian kuesioner tersebut dengan menggunakan alat uji Validitas dan Uji Reliabilitas seperti berikut ini :

#### 1. Uji Validitas

Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrumen valid/benar maka hasil pengukuran pun kemungkinan akan benar (Juliandi dan Irfan, 2013). Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* statistik SPSS. Kriteria menarik kesimpulan untuk menentukan valid tidaknya suatu instrumen adalah dengan melihat probabilitas kesalahan dari korelasi (disimbolkan dengan Sig). Nilai kesalahan (Sig) hasil dari perhitungan SPSS tersebut dibandingkan dengan probabilitas kesalahan yang ditetapkan oleh peneliti yang disimbolkan

dengan alpha ( $\alpha$ ). Umumnya dalam penelitian sosial nilai  $\alpha$  yang dipilih adalah 0,05. Oleh karena itu, kriteria pengujian valid tidaknya instrumen penelitian adalah sebagai berikut (Joko widiyanto 2010):

- a. Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $\alpha_{0.05}$ ), maka dapat dinyatakan item instrumen valid.
- b. Apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel ( $\alpha_{0.05}$ ), maka dapat dinyatakan item instrumen tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya maka hasil penelitian juga dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (Juliandi dan Irfan, 2013). Instrumen yang memiliki reliabilitas yang baik ditentukan dengan kriteria sebagai berikut (Joko Widiyanto, 2010):

1. Jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach alpha*)  $>$   $r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang baik.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach alpha*)  $<$   $r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tidak baik.

## Metode Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu bagian dari proses penelitian. Analisis data berarti menginterpretasikan data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan dan telah diolah sehingga menghasilkan informasi tertentu (Juliandi dan Irfan, 2013).

## Analisis Data Deskriptif Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2009), analisis statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Untuk mengetahui karakteristik responden, maka dalam penelitian ini akan dikemukakan tentang deskripsi dan karakteristik responden. Analisis data deskriptif merupakan pengukuran teknik analisis dengan menggambarkan data lapangan secara deskriptif dengan cara menginterpretasikan hasil pengolahan data lewat tabulasi (Yudha, 2019). Hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden kemudian ditabulasikan sehingga menghasilkan frekuensi dan persentase jawaban pada setiap indikator Kualitas Pelayanan (kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap orang lain) yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota Koperasi Wanita Kencana.

## Variabel Penelitian

### 1. Kejujuran (X1)

Indikator : Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji dan memuaskan.

Parameter :

- a. Kinerja karyawan sesuai dengan kebijakan AD/ART
- b. Karyawan selalu memberikan informasi tentang pengelolaan keuangan secara jelas
- c. Pembagian SHU dilakukan secara merata dan adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota

## 2. Keterbukaan (X2)

Indikator : Kemampuan dipercaya serta kegiatan pelayanan koperasi dilakukan secara terbuka.

Parameter :

- a. Memberitahukan visi & misi serta tujuan koperasi kepada anggota dengan jelas.
- b. Penyampaian penggunaan dana yang digunakan untuk kebutuhan koperasi
- c. Kecepatan Penyampaian informasi kepada anggota
- d. Rutin mengadakan rapat anggota
- e. Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Wanita Kencana secara merata tanpa memandang status sosial dan ekonomi anggota

## 3. Tanggung Jawab (X3)

Indikator : Kemampuan dan respon karyawan koperasi yang cepat dan tepat.

Parameter :

- a. Karyawan dapat menyelesaikan permasalahan anggota Koperasi Wanita Kencana secara tepat
- b. Memberikan Informasi secara jelas untuk proses pelayanan
- c. Karyawan koperasi memberikan respon cepat dalam kebutuhan anggota
- d. Karyawan menghadiri rapat-rapat yang dilaksanakan.
- e. Karyawan berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan.

- f. Karyawan dapat membuktikan keterikatannya pada koperasi dan kepentingan-kepentingan bersama.

#### 4. Kepedulian Terhadap Orang Lain (X4)

Indikator : Pemahaman anggota koperasi terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh anggota koperasi.

Parameter :

- a. Koperasi Wanita Kencana memberikan perhatian penuh kepada anggota mengenai administrasi dan usaha, permodalan, pengambilan keputusan, dan penyusunan Anggaran Dasar /Anggaran Rumah Tangga (AD / ART).
- b. Koperasi Wanita Kencana memberikan pemahaman secara personal kepada anggota.
- c. Koperasi peduli terhadap orang-orang yang tinggal disekitar koperasi.
- d. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.

Indikator ini dapat diukur dengan menggunakan *skala likert*. Menurut Sugiyono (2017) dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Pengukuran yang menggunakan skala likert yaitu dari sangat puas sampai tidak puas. Untuk menghitung jumlah skor ideal (kriterium) dari seluruh item, digunakan rumus sebagai berikut :

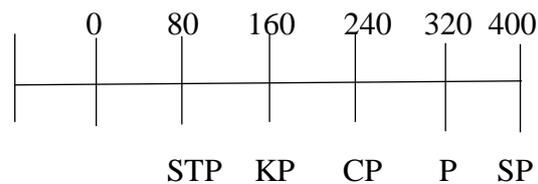
**Skor Kriterium= Nilai skala x Jumlah responden**

Jika skor tertinggi adalah 5 dan jumlah responden 80, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

**Tabel 6. Skor Kriteria**

No	Rumus	Skala
1	$5 \times 80 = 400$	SP
2	$4 \times 80 = 320$	P
3	$3 \times 80 = 240$	CP
4	$2 \times 80 = 160$	KP
5	$1 \times 80 = 80$	STP

Skor yang diperoleh kemudian dimasukkan kedalam rating scale :



Rating scale berfungsi untuk mengetahui hasil data angket (kuisisioner), dengan ketentuan sebagai berikut :

**Tabel 7. Kategori Kepuasan Anggota**

No	Nilai Jawaban	Skala
1	321 – 400	Sangat Puas
2	241 – 320	Puas
3	161 – 240	Cukup Puas
4	81 – 160	Kurang Puas
5	0 – 80	Sangat Tidak Puas

## Definisi dan Batasan Operasional

### Definisi

1. Koperasi adalah suatu badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan masyarakat yang umumnya berekonomi

lemah yang bergabung secara sukarela dan atas dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan para anggotanya

2. Tingkat Kepuasan anggota Koperasi Wanita Kencana, Desa Galang Suka Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara adalah perasaan senang atau kecewa dari anggota Koperasi Wanita Kencana, Desa Galang Suka Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara yang diukur dalam satuan skala Likert.
3. Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh Koperasi Wanita Kencana, kepada anggota Koperasi Wanita Koperasi Wanita Kencana, Desa Galang Suka Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, diukur dalam satuan kualitas pelayanan: yakni nilai kejujuran, nilai keterbukaan, nilai tanggung jawab, nilai kepedulian terhadap orang lain.

### **Batasan Operasional**

1. Daerah penelitian dilakukan di Desa Galang Suka Di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.
2. Sampel adalah anggota Kopersi Wanita Kencana Di Desa Galang Suka Di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.
3. Layanan jasa yang ada pada Kopersi Wanita Kencana Di Desa Galang Suka Di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang yang terdiri dari, kejujuran, keterbukaan, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap orang lain.



## **DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN**

### **Letak dan Luas Daerah**

Desa Galang Suka merupakan salah satu Desa yang berada di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Desa Galang Suka berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara : Desa Jaharun A
- b. Sebelah Selatan : Desa Sei Karang
- c. Sebelah Barat : Desa Sei Karang dan Desa Tanah Merah
- d. Sebelah Timur : Desa Jaharun A dan Kelurahan Galang Suka.

Luas Desa Galang Suka 135 Ha, dengan letak astronomis :

- a. Lintang Utara :  $02^{\circ} 57' - 03^{\circ} 16'$
- b. Lintang Selatan :  $98^{\circ} 33' - 99^{\circ} 27'$

Desa Galang Suka berada di atas ketinggian 10 m dari permukaan laut dengan curah hujan rata-rata 2.294 – 2.452 mm, rata-rata suhu 22,7 C – 33,0 C dengan kelembaban 85%. Desa Galang Suka merupakan desa yang memiliki daratan yang datar, dan berada di luar kawasan hutan. Desa Galang Suka merupakan desa yang memiliki 5 dusun, yang terdiri dari dusun I, II, III, IV, dan V. Desa Galang Suka di pimpin oleh seorang Kepala Desa, dengan kepala dusun sebanyak 5 orang.

### **Keadaan Penduduk**

Berdasarkan data dari hasil rekapitulasi hasil pendaftaran keluarga tahun 2019 jumlah penduduk Desa Galang Suka sebanyak 2.914 jiwa. Dari jumlah penduduk tersebut terbagi dalam 631 kepala keluarga atau rata-rata tiap kepala keluarga sebanyak 5 orang. Jumlah penduduk perempuan lebih sedikit dari jumlah

penduduk laki-laki yaitu 1420 jumlah penduduk perempuan dan 1.494 jumlah penduduk laki-laki.

Penduduk Desa Galang Suka menganut agama Islam dan Katholik. Jumlah penduduk yang beragama Islam lebih banyak di banding dengan jumlah penduduk yang beragama Katholik. Yaitu 2.872 jumlah penduduk yang beragama islam dan 42 jumlah penduduk yang beragama katholik. Hampir semua penduduk Desa Galang Suka memeluk agama Islam.

### **Penggunaan Tanah**

Masyarakat atau penduduk di Desa Galang Suka lebih banyak memanfaatkan lahan yang berada di Desa Galang Suka dengan banyak membuat bibitan tanaman yang nantinya akan dijual seperti bibit tanaman rambung, sawit, dan coklat. Desa Galang Suka ini termasuk desa percontohan untuk tanaman perkebunan, karena kualitas bibitnya cukup baik. Maka banyak para pengusaha yang tertarik untuk membeli bibit tanaman tersebut. Dan para penduduk pun semakin giat dalam memanfaatkan lahan dengan membuka usaha pembibitan ini.

### **Sarana dan Prasarana Umum**

Desa Galang Suka memiliki tempat ibadah sebanyak 5 unit, yaitu sebanyak : 2 unit masjid dan 3 unit musholla. Sarana kesehatan yang ada di Desa Galang suka berjumlah 2 unit, yaitu : 1 unit posyandu dan 1 unit poliklinik/tempat pengobatan. Desa Galang Suka memiliki sarana pendidikan yang berjumlah 3 unit yang terdiri dari 1 unit Taman Kanak-Kanak, 1 unit Sekoah Dasar dan 1 unit Madrasah Diniyah.

### **Gambaran Umum Koperasi Wanita Kencana**

Koperasi wanita Kencana merupakan koperasi yang didirikan oleh ibu-ibu di desa Galang Suka dengan nomor Badan Hukum 682/BH/II.3/2011 pada tanggal 15 agustus 2011 yang beralamatkan Jl. Suka Mulya Dusun III Desa Galang Suka Kec. Galang. Koperasi Wanita Kencana bergerak pada bidang jasa simpan pinjam untuk memberi kesempatan kepada anggotanya memperoleh pinjaman dengan bunga yang ringan dan juga mendidik anggotanya agar hidup berhemat. Terlepas dari itu, dalam peminjaman kredit kepercayaan sangat dibutuhkan untuk melancarkan proses peminjaman (Sasmita, 2015). Tujuan didirikan Koperasi Wanita Kencana adalah untuk meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan.

Pendirian Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka dilandaskan sesuai dengan pancasila dan UUD 1945. Berdirinya Koperasi Wanita Kencana tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya dikarenakan lemahnya permodalan anggota. Memasuki tahun 2017 dengan adanya pembinaan oleh dinas terkait dalam hal ini Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang yang menginstruksikan agar koperasi dapat untuk segera melakukan Revitalisasi Koperasi, melakukan Rapat Calon Anggota Baru, menentukan pengurus dan pengawas serta menyusun rencana kerja untuk tahun 2018. Melalui Rapat Anggota sebagai salah satu perangkat organisasi dalam koperasi menghasilkan keputusan terpilihnya pengurus dan pengawas Koperasi Wanita Kencana periode tahun 2018-2021.

Berdasarkan hasil Rapat Anggota pada tanggal 28 Februari 2018 dengan susunan nama pengurus dan pengawas Koperasi Wanita Kencana periode 2018 s/d 2021 sebagai berikut :

Pengurus :

Ketua I : Nurmaini

Ketua II : Rosaria Indah Saragih

Sekretaris I : Sri Meilani

Sekretaris II : Nurmayasari

Bendahara : Riani

Pengawas :

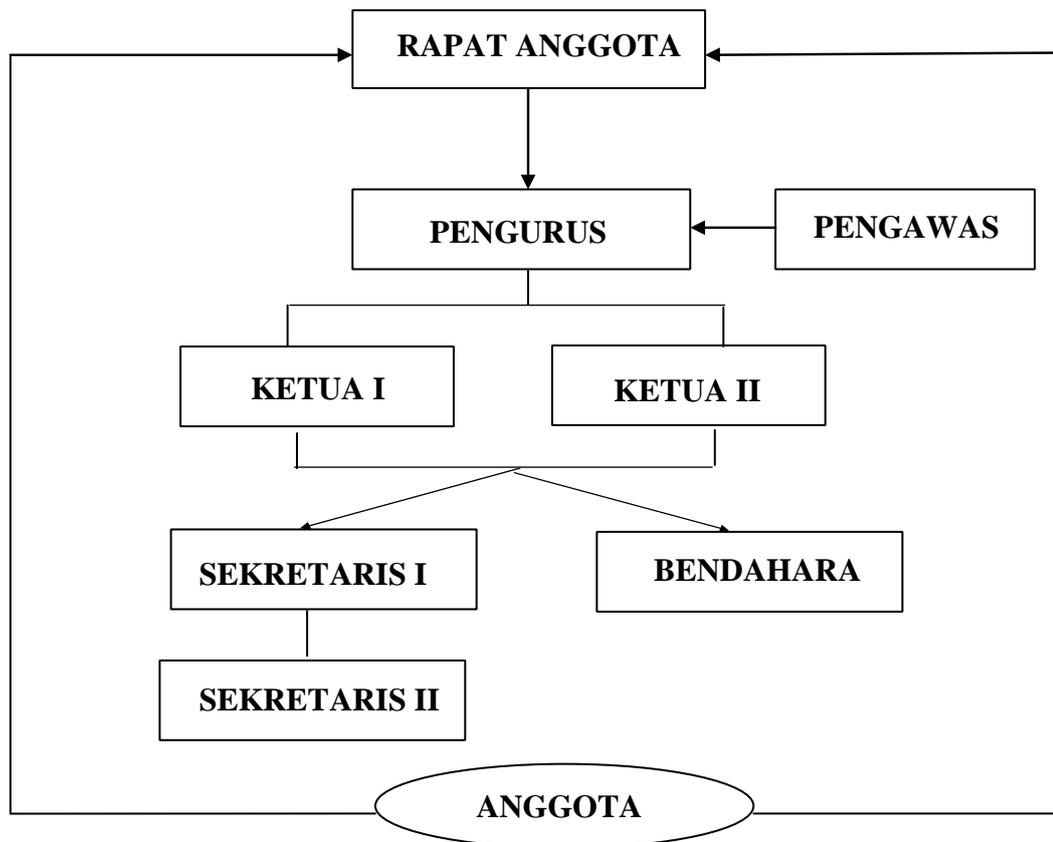
Ketua : Hj. Thoyyibah

Sekretaris : Ria Agustiarini Aritonang

Anggota : Sri Sufianti

### **Struktur Organisasi Koperasi Wanita Kencana**

Organisasi merupakan alat atau sarana bagi menejemen untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Organisasi adalah suatu wadah atau badan dimana terdapat kegiatan sekelompok orang yang bekerja sama dalam usaha mencapai tujuan. Berikut struktur organisasi koperasi wanita kencana :



**Gambar 3. Struktur Organisasi Koperasi Wanita Kencana**

Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sehari-hari masing-masing unsur dari struktur organisasi Koperasi Wanita Kencana adalah sebagai berikut :

1. Rapat Anggota

Rapat Anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam Koperasi. Rapat anggota terdiri dari Rapat Anggota Tahunan (RAT), Rapat Anggota Rencana Kerja Koperasi (RARK), Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi (RAPBK), dan Rapat Anggota Luar Biasa (RALB). Rapat anggota Koperasi membicarakan segala sesuatu yang menyangkut kehidupan serta pelaksanaan Koperasi, para anggota koperasi bebas untuk berbicara , dan memberikan pendapat, pandangan dan tanggapan atau saran untuk kebijakan Koperasi Wanita Kencana. Keputusan-keputusan yang diambil dalam rapat anggota harus diambil

berdasarkan musyawarah untuk mufakat. Hal-hal yang menyangkut ketetapan/keputusan dapat dituangkan dalam bentuk surat keputusan yang ditanda tangani oleh pimpinan dan sekretaris rapat, selanjutnya ketetapan/keputusan tersebut menjadi dokumen koperasi yang tembusannya diberitahukan kepada anggota serta instansi terkait.

## 2. Pengawas

Pengawas merupakan perangkat organisasi koperasi yang dipilih dari dan oleh anggota koperasi dalam rapat anggota. Pengawas dipilih dalam jangka waktu 3 tahun dan harus memiliki pengetahuan tentang perkoperasian dan dibuktikan dengan sertifikat kompetensi. Pengawas bertugas mengusulkan calon pengurus, memberi nasehat dan pengawasan kepada pengurus, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan koperasi yang dilakukan oleh pengurus dan melaporkan hasil pengawasan kepada Rapat Anggota.

## 3. Pengurus

Anggota pengurus dipilih untuk masa jabatan 3 tahun. Pengurus dipilih, diangkat dan diberhentikan melalui mekanisme Rapat Anggota dengan jumlah pengurus harus ganjil yaitu 3 orang dengan jabatan Ketua, Sekretaris dan Anggota.

### a. Ketua

Ketua merupakan perangkat organisasi Koperasi Wanita Kencana yang dipilih oleh anggota Koperasi Wanita Kencana. Tugas dari ketua Koperasi Wanita Kencana ialah mengendalikan seluruh kegiatan koperasi, memimpin dan mengelola koperasi

berdasarkan Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga, dan Peraturan Khusus, dan memutuskan persetujuan peminjaman tiap bulan bersama bendahara Koperasi Wanita Kencana serta menyusun laporan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas untuk diajukan kepada Rapat Anggota.

b. Sekretaris

Sekretaris merupakan perangkat organisasi Koperasi Wanita Kencana dibawah pimpinan Koperasi Wanita Kencana. Tugas dari sekretaris Koperasi Wanita Kencana ialah menyelenggarakan kegiatan surat menyurat dan ketata usahaan Koperasi Wanita Kencana, memelihara Buku Daftar Anggota, Buku Daftar Pengawas, Buku Daftar Pengurus, Buku Daftar Pemegang Sertifikat Modal Koperasi, dan Risalah Rapat Anggota. Serta menyampaikan hal-hal penting kepada ketua Koperasi Wanita Kencana.

c. Bendahara

Bendahara merupakan perangkat organisasi Koperasi Wanita Kencana dibawah pimpinan Koperasi Wanita Kencana. Tugas dari bendahara Koperasi Wanita Kencana ialah menyusun rancangan rencana kerja serta rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi untuk diajukan kepada rapat anggota, menyusun laporan keuangan dan inventaris secara tertib dan melakukan upaya lain bagi kepentingan, kemanfaatan, dan kemajuan koperasi sesuai dengan tanggung jawabnya dan keputusan Rapat Anggota.

d. Anggota

Yang diterima menjadi anggota Koperasi Wanita Kencana ialah hanya berjenis kelamin perempuan. Berikut hak dari setiap anggota koperasi :

1. Menghadiri, menyatakan pendapat, dan memberikan suara dalam rapat anggota.
2. Mengemukakan pendapat atau saran kepada pengawas dan pengurus diluar rapat anggota baik diminta ataupun tidak diminta.
3. Memilih atau dipilih menjadi pengawas atau pengurus sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam anggaran dasar.
4. Meminta diadakannya rapat anggota menurut ketentuan dalam anggaran dasar.
5. Memanfaatkan pelayanan kegiatan pelayanan jasa dan usaha yang disediakan oleh koperasi.
6. Mendapat keterangan mengenai perkembangan koperasi sesuai dengan ketentuan dalam anggaran dasar dan
7. Mendaapatkan bagian selisih hasil usaha dan sisa hasil penyelesaian koperasi apabila koperasi bubar.

Selain mempunyai hak sebagai anggota Koperasi Wanita Kencana, anggota juga memiliki kewajiban, berikut kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap anggota Koperasi Wanita Kencana ialah sebagai berikut :

1. Tunduk dan taat pada anggaran dasar, anggaran rumah tangga, peraturan khusus dan keputusan rapat anggota.
2. Menghadiri rapat anggota
3. Berpartisipasi aktif dalam kegiatan jasa dibidang transportasi
4. Turut mengawasi jalannya pengelolaan organisasi dan usaha koperasi
5. Membayar simpanan-simpanan pada koperasi (simpanan pokok dan simpanan wajib) sesuai ketentuan yang ditetapkan dalam Anggaran Rumah Tangga atau diputuskan dalam Rapat Anggota.

### **Karakteristik Sampel**

Responden dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka. Responden yang menjadi objek penelitian ini adalah berjumlah 80 orang. Berikut adalah penyajian data karakteristik responden terdiri dari nama-nama anggota, karakteristik responden berdasarkan usia, lama menjadi anggota Koperasi Wanita Kencana.

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik Responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia (Tahun)</b>	<b>Jumlah Responden (Orang)</b>	<b>Persentase</b>
30-40	37	46%
41-50	23	29%

51-60	10	13%
61-70	5	6%
>71	5	6%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2020*

Berdasarkan Tabel 8, dapat disimpulkan paling banyak responden dalam penelitian ini yang berumur 30-40 tahun yaitu sebanyak 37 orang (46%), responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 23 orang (29%), responden yang berumur 51-60 tahun sebanyak 10 orang (13%), dan yang paling sedikit responden yang berumur 61-70 tahun dan >71 tahun sebanyak 5 orang (6%). Hal ini menunjukkan bahwa anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka kebanyakan orang tua yang berumur 30-40 tahun karena pada umur 30-40 tahun merupakan umur yang produktif bagi seseorang yang ingin mengikuti atau bergabung di Koperasi.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung Menjadi Anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka.

Karakteristik responden berdasarkan lama bergabung menjadi anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung Menjadi Anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka.**

<b>Lama Menjadi Anggota (Tahun)</b>	<b>Jumlah Responden (Orang)</b>	<b>Persentase</b>
1	10	12%
2	12	15%
3	18	23%
4	40	50%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner 2020*

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa responden yang paling lama bergabung menjadi anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka yaitu 4 tahun sebanyak 40 orang (50%), responden yang lama bergabung menjadi anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka yaitu 3 tahun sebanyak 18 orang (23%), responden yang lama bergabung menjadi anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka yaitu 2 tahun sebanyak 12 orang (15%), dan responden yang lama bergabung menjadi anggota Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka yaitu 1 tahun sebanyak 10 orang (12%). Hal ini mengindikasikan bahwa lamanya anggota koperasi yang bergabung di Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka adalah 4 tahun sebanyak 40 orang (50%).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

Uji instrumen pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan software SPSS 25.0 for windows. Penyebaran kuesioner khusus diberikan kepada 80 responden yang telah ditetapkan.

#### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $\alpha_{0.05}$ ), maka dapat dinyatakan item instrumen valid.
- b. Apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel ( $\alpha_{0.05}$ ), maka dapat dinyatakan item instrumen tidak valid.

**Tabel 10. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Item Pernyataan	Korelasi i (Rhitung)	R Tabel 5% (80)	Keterangan		
Item_1	0,268	0,220	Valid		
Item_2	0,262	0,220	Valid		
Item_3	0,407	0,220	Valid		
Item_4	0,430	0,220	Valid		
Item_5	0,585	0,220	Valid		
Item_6	0,348	0,220	Valid		
Item_7	0,238	0,220	Valid		
Item_8	0,311	0,220	Valid		
Item_9	0,470	0,220	Valid		
Item_10	0,396	0,220	Valid		
Item_11	0,561	0,220	Valid		
Item_12	0,251	0,220	Valid		
Item_13	0,470	0,220	Valid		
Item_14	0,551	0,220	Valid		
Item_15	0,235	0,220	Valid		
Item_16	0,274	0,220	Valid		
Item_17	0,524	0,220	Valid		
Item_18	0,536	0,220	Valid		
<i>Sumber</i>	<i>:</i>	<i>Data</i>	<i>Primer</i>	<i>Diolah</i>	<i>2020.</i>

Hasil perhitungan Uji Validitas sebagaimana tabel-tabel di atas, menunjukkan bahwa semua nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Instrumen yang memiliki reliabilitas yang baik ditentukan dengan kriteria sebagai berikut (Joko Widiyanto, 2010):

- a. Jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach alpha*)  $>$   $r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang baik.
- b. Jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach alpha*)  $<$   $r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tidak baik.

**Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	R tabel	Keterangan
X1	0,372	0,220	Reliabel
X2	0,481	0,220	Reliabel
X3	0,225	0,220	Reliabel
X4	0,407	0,220	Reliabel

**Sumber : Data Primer Diolah 2020.**

Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket X1 sebesar 0,372, X2 sebesar 0,481, X3 sebesar 0,225, dan X4 sebesar 0,407. Berdasarkan nilai yang dihasilkan maka dapat disimpulkan angket penelitian memiliki reliabilitas yang baik.

## Hasil Penelitian

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota khususnya anggota Koperasi Wanita Kencana dalam menggunakan layanan koperasi secara keseluruhan diukur dengan angket yang berjumlah 18 butir pernyataan dengan rentang skor 1-5. Deskripsi hasil penelitian kepuasan anggota koperasi di dalam menggunakan layanan koperasi Wanita Kencana dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

### Hasil Faktor Kejujuran, Keterbukaan, Tanggung Jawab, Kepedulian Terhadap Orang Lain Pada Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Wanita Kencana

#### 1. Faktor Kejujuran

Kejujuran merupakan Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji dan memuaskan, dimana perilaku kejujuran akan menumbuhkan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Kepuasan anggota akan terpenuhi apabila penyediaan dan pemberian layanan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya untuk para anggota.

**Tabel 12. Hasil Rata-Rata Faktor Kejujuran (X1)**

No	Pernyataan	Kategori	Skor
1	Kinerja karyawan sesuai dengan kebijakan AD/ART	Sangat Puas	333
2	Karyawan selalu memberikan informasi tentang pengelolaan keuangan secara jelas	Sangat Puas	337
3	Pembagian SHU dilakukan secara merata dan adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota	Sangat Puas	340
<b>Jumlah</b>			<b>1010</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>336</b>

*Sumber : Data Primer Diolah 2020*

Berdasarkan tabel 12 diketahui Kepuasan Anggota Koperasi dalam menggunakan layanan Koperasi Wanita Kencana berdasarkan faktor kejujuran memiliki nilai rata-rata sebesar 336 dan berada pada kategori sangat puas pada nilai jawaban 321 – 400. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Koperasi Wanita Kencana mampu memberikan kepuasan kepada para anggotanya dilihat dari faktor kejujuran dibuktikan dengan kinerja karyawan sesuai dengan kebijakan AD/ART dinyatakan dengan pelaksanaan kegiatan koperasi sesuai dengan hak dan kewajiban yang telah ditetapkan, kegiatan-kegiatan koperasi adalah semua karyawan berpartisipasi aktif dalam rapat yang dilaksanakan koperasi, tidak pernah ada karyawan yang melakukan penyelewengan dana, ketrampilan dalam bekerja yang dimiliki karyawan dapat mempengaruhi perkembangan koperasi, dan kinerja pengurus saat ini mempengaruhi kinerja anda sebagai anggota. Karyawan selalu memberikan informasi tentang pengelolaan keuangan secara jelas seperti memberikan informasi tentang pengeluaran dana dan pemasukan dana secara jelas kepada anggota karena penyampaian informasi secara langsung melalui rapat yang dilaksanakan koperasi selain itu terdapat bukti-bukti pengelolaan keuangan koperasi seperti laporan pengeluaran dan pemasukan dana koperasi dan setiap dana yang keluar disampaikan kepada seluruh anggota dalam rapat. Pembagian SHU dilakukan secara merata dan adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota seperti SHU dialokasikan untuk cadangan sebesar 40%, anggota sebesar 40% sesuai perbandingan jasanya/transaksinya, pengawas dan pengurus sebesar 7,5%, pengelola atau karyawan sebesar 5%, pendidikan sebesar 2,5% , sosial sebesar 2,5% dan pengembangan daerah kerja sebesar 2,5%, SHU yang diberikan koperasi kepada anggota merupakan kekuatan dalam pengembangan

koperasi karena jika SHU besar akan banyak masyarakat yang ingin menjadi anggota koperasi, pembagian SHU secara langsung melalui rapat yang dilaksanakan, dan koperasi tidak mengalami kesulitan didalam mengalokasikan SHU.

## 2. Faktor Keterbukaan

Keterbukaan merupakan kemampuan dipercaya serta kegiatan pelayanan koperasi dilakukan secara transparan, karena penyampaian data yang akurat berpengaruh baik serta jaminan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa maupun jaminan keamanan terhadap anggota.

**Tabel 13. Hasil Rata-Rata Faktor Keterbukaan (X2)**

No	Pernyataan	Kategori	Skor
1	Memberitahukan tujuan koperasi kepada anggota dengan jelas.	Sangat Puas	330
2	Penyampaian penggunaan dana yang digunakan untuk kebutuhan koperasi	Sangat Puas	333
3	Kecepatan Penyampaian informasi kepada anggota	Sangat Puas	334
4	Rutin mengadakan rapat anggota	Sangat Puas	329
5	Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Wanita Kencana secara merata tanpa memandang status sosial dan ekonomi anggota	Sangat Puas	333
<b>Jumlah</b>			<b>1659</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>332</b>

*Sumber : Data Primer Diolah 2020*

Berdasarkan tabel 13 diketahui Kepuasan Anggota Koperasi dalam menggunakan layanan Koperasi Wanita Kencana berdasarkan faktor keterbukaan memiliki nilai rata-rata sebesar 332 dan berada pada kategori sangat puas pada nilai jawaban 321 – 400. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Koperasi Wanita Kencana mampu membuat layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada anggota dilihat dari faktor keterbukaan dibuktikan dengan memberitahukan tujuan

koperasi kepada anggota secara jelas dengan menjelaskan secara langsung kepada anggota melalui kegiatan sosialisasi dan rapat, koperasi dapat dengan efektif dalam mencapai tujuan dengan menjalankan fungsi dan peran dari koperasi dengan baik dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggota serta dalam mencapai tujuan seluruh anggota bekerja sama dengan baik. Penyampaian penggunaan dana yang digunakan untuk kebutuhan koperasi disampaikan melalui rapat yang dihadiri oleh pengawas, pengurus, dan anggota, bukti dalam penggunaan dana berupa laporan pengeluaran dan pemasukan dana koperasi, informasi yang disampaikan mengenai penggunaan dana adalah informasi pemasukan dan pengeluaran dana koperasi, penyampaian informasi penggunaan dana secara cepat dan seluruh karyawan ikut serta dalam rapat yang dilaksanakan. Kecepatan penyampaian informasi kepada anggota dilakukan dengan menyampaikan secara langsung kepada anggota melalui rapat koperasi, kurang efektif hanya dilakukan rapat karena belum terbentuknya grup media social koperasi yang dapat membantu dalam proses kecepatan penyampaian informasi, isi dari penyampaian informasi sesuai dengan fakta sebenarnya, informasi berguna bagi anggota dan pihak koperasi tidak pernah terlambat dalam penyampaian informasi kepada anggota. Rutin mengadakan rapat anggota dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam 1 tahun bahkan lebih dilaksanakan secara langsung atau melalui perwakilan yang pengaturannya ditentukan dalam Anggaran Rumah Tangga, koperasi melakukan rapat rutin yang dihadiri oleh pengurus dan pengawas saja mengenai Laporan Penanggung Jawab (LPJ), semua karyawan berpartisipasi aktif dalam rapat, penetapan waktu rapat yang dilaksanakan tidak mengganggu aktivitas keseharian anggota dengan menyebarkan undangan kepada

setiap anggota. Dan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Wanita Kencana secara merata tanpa memandang status sosial dan ekonomi anggota yaitu perlakuan yang sama bagi setiap anggota tanpa memandang besar kecilnya simpanan yang dimiliki oleh setiap anggota dan setiap anggota mempunyai hak suara yang sama yaitu satu orang satu suara yang menjadi perbedaan adalah besar kecilnya usaha yang dijalankan, dan koperasi memberikan pelayanan dengan cepat dan baik.

### 3. Faktor Tanggung Jawab

Tanggung Jawab merupakan Kemampuan dan respon karyawan koperasi yang cepat dan tepat, dimana nilai ini berkaitan dengan watak sosial koperasi dalam arti tidak tinggal diam melainkan merasa memiliki tanggung jawab ikut memecahkan masalah-masalah aktual yang dihadapi anggota secara seutuhnya. Kemauan untuk membantu anggota dengan cepat dan tepat/ketanggapan berpengaruh baik terhadap anggota serta memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

**Tabel 14. Hasil Rata-Rata Faktor Tanggung Jawab (X3)**

No	Pernyataan	Kategori	Skor
1	Karyawan dapat menyelesaikan permasalahan anggota Koperasi Wanita Kencana secara tepat	Sangat Puas	333
2	Memberikan Informasi secara jelas untuk proses pelayanan	Sangat Puas	340
3	Karyawan koperasi memberikan respon cepat dalam kebutuhan anggota	Sangat Puas	328
4	Karyawan menghadiri rapat-rapat yang dilaksanakan.	Sangat Puas	330
5	Karyawan berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan.	Sangat Puas	331
6	Karyawan dapat membuktikan keterikatannya pada koperasi dan kepentingan-kepentingan bersama.	Sangat Puas	329
<b>Jumlah</b>			<b>1991</b>

---

**Rata-Rata****331**

---

*Sumber : Data Primer Diolah 2020*

Berdasarkan tabel 14 diketahui Kepuasan Anggota Koperasi dalam menggunakan layanan Koperasi Wanita Kencana berdasarkan faktor tanggung jawab memiliki nilai rata-rata sebesar 333 dan berada pada kategori sangat puas pada nilai jawaban 321 – 400. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Koperasi Wanita Kencana mampu membuat layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada anggota, pelayanan tersebut dilihat dari faktor tanggung jawab dibuktikan dengan karyawan dapat menyelesaikan permasalahan anggota Koperasi Wanita Kencana secara tepat dilakukan dengan kerja sama antar orang dalam wadah koperasi guna menghimpun kekuatan untuk memecahkan masalah bersama, salah satu permasalahan yang sering dialami anggota adalah kekurangan dana dalam menjalankan usaha. Memberikan Informasi secara jelas untuk proses pelayanan dimana koperasi melayani anggotanya dengan memberikan informasi untuk proses pelayanan secara detail dan terperinci, dan anggota dapat memahami dengan jelas proses pelayanan yang dilakukan oleh koperasi karena secara langsung pengurus memberikan informasi mengenai proses pelayanan, salah satu pelayanan yang dilaksanakan koperasi adalah pelayanan simpan pinjam dengan jangka waktu pelayanan selama 1 hari berdasarkan skema proses peminjaman koperasi. Karyawan koperasi memberikan respon cepat dalam kebutuhan anggota dimana karyawan mengerti masalah yang dirasakan para anggota dan mampu dengan cepat memberikan solusi atas masalah yang dihadapi anggota sesuai dengan yang disampaikan, koperasi sangat bekerja keras dalam memenuhi kebutuhan anggota dalam bentuk pinjaman yaitu memberikan bantuan meskipun kondisi keuangan koperasi menipis dengan cara mengurangi jumlah pinjaman

yang diinginkan oleh anggota sebesar uang kas koperasi yang ada. Karyawan menghadiri rapat-rapat yang dilaksanakan yaitu menghadiri rapat-rapat penting seperti Rapat Anggota Tahunan (RAT), Rapat Anggota Rencana Kerja Koperasi (RARK), Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi (RAPBK), dan Rapat Anggota Luar Biasa (RALB), tidak ada sanksi yang diberikan kepada anggota yang tidak menghadiri rapat, penyampaian informasi pelaksanaan rapat dengan menyebarkan undangan kepada setiap anggota, dan dalam proses rapat koperasi membuat daftar hadir para anggota rapat. Karyawan berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan dimana karyawan mampu memelihara kerukunan diantara anggota untuk mencegah segala hal yang menyebabkan timbulnya perselisihan paham dan karyawan mampu memberikan penjelasan dan keterangan mengenai jalannya organisasi dan usaha koperasi, proses pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama, pengambilan keputusan dilakukan rapat terlebih dahulu agar dapat menghasilkan keputusan yang terbaik, dan seluruh karyawan berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan. Dan karyawan dapat membuktikan keterikatannya pada koperasi dan kepentingan-kepentingan bersama dengan adanya buku anggota yang dapat membuktikan ketetepatan karyawan dengan koperasi, bukti lain yaitu apabila koperasi mengalami kerugian yang disebabkan karena kelalaian karyawan, karyawan akan menanggung kerugian dari koperasi, serta jika buku anggota itu rusak atau hilang koperasi akan memberikan sanksi kepada karyawan.

#### **4. Faktor Kepedulian Terhadap Orang Lain**

Kepedulian merupakan Pemahaman anggota koperasi terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh anggota koperasi. Adanya rasa

peduli, pemberian perhatian pribadi bagi anggota, hal itu menjadi penting karena kepuasan anggota juga akan tercapai apabila timbul rasa saling membantu sesama anggota dan timbul rasa nyaman yang dialami oleh anggota dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

**Tabel 15. Hasil Rata-Rata Faktor Kepedulian (X4)**

No	Pernyataan	Kategori	Skor
1	Koperasi Wanita Kencana memberikan perhatian penuh kepada anggota mengenai administrasi dan usaha, permodalan, pengambilan keputusan, dan penyusunan Anggaran Dasar /Anggaran Rumah Tangga (AD / ART).	Sangat Puas	325
2	Koperasi Wanita Kencana memberikan pemahaman secara personal kepada anggota.	Sangat Puas	326
3	Koperasi peduli terhadap orang-orang yang tinggal disekitar koperasi.	Puas	256
4	Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.	Sangat puas	329
<b>Jumlah</b>			<b>1236</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>309</b>

*Sumber : Data Primer Diolah 2020*

Berdasarkan tabel 15 diketahui Kepuasan Anggota Koperasi dalam menggunakan layanan Koperasi Wanita Kencana berdasarkan faktor kepedulian memiliki nilai rata-rata sebesar 309 dan berada pada kategori puas pada nilai jawaban 241 – 320. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Koperasi Wanita Kencana mampu membuat layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada anggota, pelayanan tersebut dilihat dari faktor kepedulian dibuktikan dengan Koperasi Wanita Kencana memberikan perhatian penuh kepada anggota mengenai administrasi dan usaha, permodalan, pengambilan keputusan, dan penyusunan Anggaran Dasar /Anggaran Rumah Tangga (AD / ART) dimana karyawan memberikan pemahaman tentang koperasi secara personal kepada anggota,

menjadikan anggota sebagai prioritas utama di dalam menjalankan kegiatan dalam koperasi, pengambilan keputusan dilakukan secara musyawarah, dan koperasi memberikan keringanan kepada anggota dengan memberikan perpanjangan jangka waktu pembayaran cicilan. Koperasi Wanita Kencana memberikan pemahaman secara personal kepada anggota merupakan cara yang efektif dimana setiap karyawan harus memiliki pengetahuan tentang perkoperasian sehingga dapat dengan mudah menjelaskan kepada anggota tentang koperasi, system koperasi dalam memberikan pemahaman dengan melakukan perkumpulan lalu menjelaskan secara personal kepada anggota. Koperasi peduli terhadap orang-orang yang tinggal disekitar koperasi dimana koperasi membantu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur serta dapat berperan aktif dalam menaikkan taraf hidup masyarakat dan pada AD/ART ada SHU yang dialokasikan untuk social sebesar 2,5%. Dan pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal dimana koperasi memberikan feedback berupa proses peminjaman lebih cepat kepada para anggota yang telah menginvestasikan modalnya dalam koperasi dan membayar cicilan tepat waktu, modal dalam koperasi dipergunakan untuk menyejahterakan para anggota, bukan semata-mata untuk menghasilkan keuntungan oleh karena itu balas jasa terhadap modal terbatas, dalam arti wajar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan pemberian balas jasa ini dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi anggota.

**Tabel 16. Skor Rata-Rata Variabel Penelitian**

No	Variabel Penelitian	Kategori	Skor
1	Faktor Kejujuran	Sangat Puas	336
2	Faktor Keterbukaan	Sangat Puas	332
3	Faktor Tanggung Jawab	Sangat Puas	331
4	Faktor Kepedulian	Puas	309
<b>Jumlah</b>			<b>1308</b>

<b>Rata-Rata</b>	<b>327</b>
------------------	------------

*Sumber : Data Primer Diolah 2020*

Berdasarkan pada Tabel 16 dapat diketahui skor rata-rata keseluruhan variable penelitian adalah 327 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kejujuran, variabel keterbukaan, variabel tanggung jawab, dan variabel kepedulian sangat berpengaruh , karena berada pada rating scale 321-400. Sehingga pelayanan yang dilakukan koperasi berdasarkan faktor kejujuran, faktor keterbukaan, faktor tanggung jawab, dan faktor kepedulian sangat berpengaruh di dalam meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Wanita Kencana.

### **Hambatan-Hambatan Utama Anggota Koperasi Selama Menjadi Bagian Dari Koperasi Wanita Kencana Di Desa Galang Suka**

#### **1. Penggunaan Jasa Simpan Pinjam**

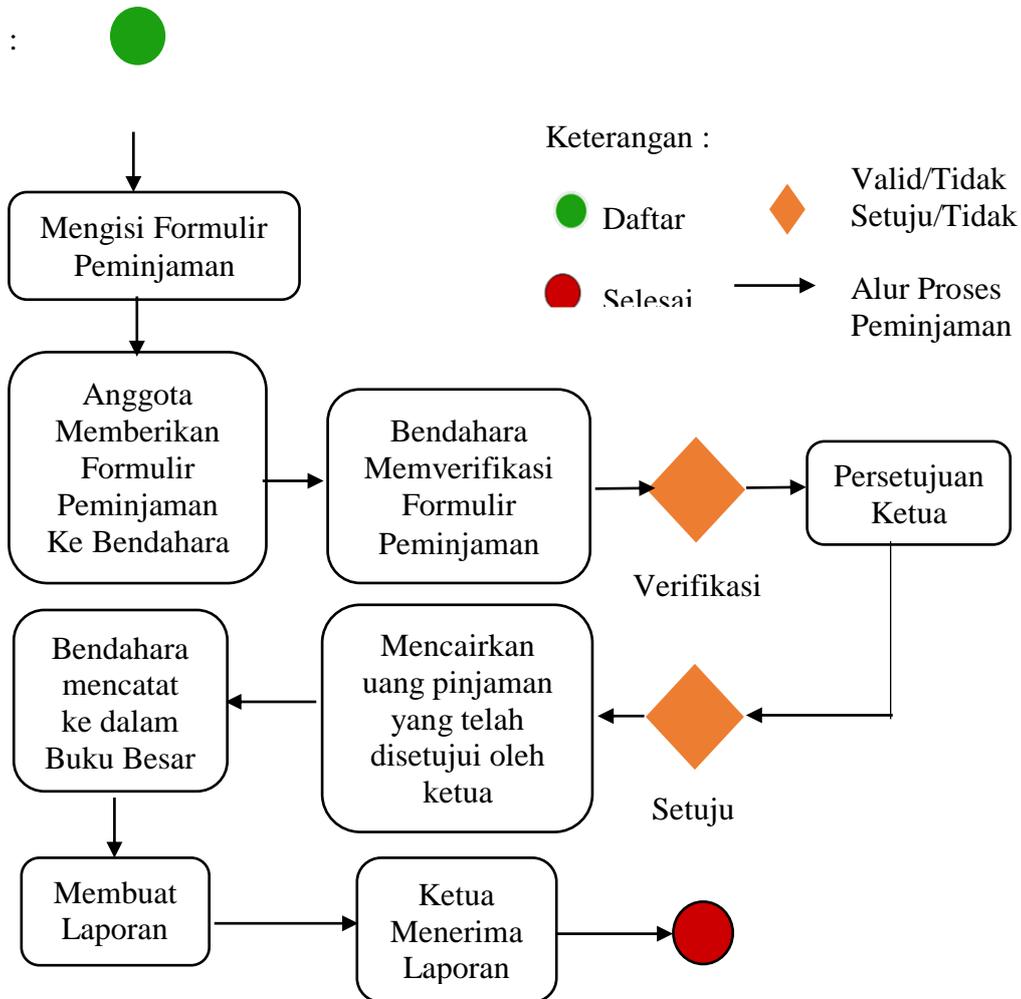
**Tabel 17 Jawaban Pernyataan Penggunaan Jasa Simpan Pinjam**

<b>Pernyataan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Angsuran bulanan terlalu besar	7	8,75
Tingkat suku bunga yang tinggi	9	11,25
Pinjaman kurang lancar	18	22,5
Proses peminjaman yang panjang	46	57,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Berdasarkan Kuesioner*

Berdasarkan tabel 17 diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 46 orang atau 57,5 % menyatakan proses peminjaman yang panjang, 18 orang atau 22,5% pinjaman kurang lancar yang disebabkan karena rendahnya moralitas anggota, 9 orang atau 11,25% menyatakan tingkat suku bunga yang tinggi adalah sebesar 2% per bulan dari jumlah pinjaman , dan 7 orang atau 8,75 % menyatakan angsuran bulanan terlalu besar dimana dalam peminjaman awal sebesar Rp 1.000.000

dengan angsuran bulanan sebesar Rp 120.000/bulan selama 10 bulan. Hal ini mengindikasikan bahwa kendala utama yang dihadapi dalam penggunaan jasa simpan pinjam di Koperasi Wanita Kencana ialah proses peminjaman yang panjang. Proses peminjaman dapat dilihat berdasarkan skema proses peminjaman :



**Gambar 4. Skema Proses Peminjaman Pada Koperasi Wanita Kencana**

Penjelasan :

1. Sudah sah menjadi anggota Koperasi Wanita Kencana
2. Sebelum melakukan proses peminjaman anggota harus membuat surat permohonan 1 bulan sebelum waktu peminjaman lalu melakukan pendaftaran.
3. Kemudian mengisi formulir peminjaman.

4. Anggota memberikan formulir peminjaman ke bagian Simpan Pinjam (SP).
5. Bagian Simpan Pinjam (SP) menverifikasi formulir peminjaman.
6. Setelah melewati proses verifikasi selanjutnya meminta persetujuan ketua.
7. Lalu mencairkan uang pinjaman yang telah disetujui oleh ketua.
8. Kemudian bagian Simpan Pinjam (SP) mencatat ke dalam Buku Besar.
9. Membuat laporan.
10. Dan ketua menerima laporan
11. Selesai.

Hal ini menjadi motivasi untuk Koperasi Wanita Kencana agar lebih mengefisiensikan proses peminjaman, sehingga dapat bermanfaat bagi kelangsungan hidup anggota koperasi.

## 2. Perilaku Anggota Dalam Penggunaan Kredit

**Tabel 18. Jawaban pernyataan Perilaku Anggota Dalam Penggunaan Kredit**

Pernyataan	Frekuensi	%
Jumlah pinjaman kredit yang diterima tidak sesuai dengan yang diajukan.	5	6,25
Kredit yang diperoleh terpaksa digunakan untuk tujuan lain/menyimpang dari rencana awal	50	62,5
Tingkat pengembalian kredit yang kurang lancar	15	18,75
Tingkat penjualan usaha dari para peminjam modal yang kurang lancar	10	12,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Berdasarkan Kuesioner*

Berdasarkan tabel 18 diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 5 orang atau 6,25 % menyatakan jumlah pinjaman kredit yang diterima tidak sesuai dengan yang diajukan karena kurang berkembangnya koperasi berkaitan dengan kondisi modal yang disebabkan pengembalian kredit anggota yang tidak sesuai dengan

jangka waktu yang ditentukan, 50 orang atau 62,5% menyatakan kredit yang diperoleh terpaksa digunakan untuk tujuan lain/menyimpang dari rencana, 15 orang atau 18,75% menyatakan tingkat pengembalian kredit yang kurang lancar yang disebabkan karena kredit yang diperoleh terpaksa digunakan untuk tujuan lain atau menyimpang dari rencana awal dan tingkat penjualan usaha yang kurang lancar, dan 10 orang atau 12,5 % menyatakan tingkat penjualan usaha dari para peminjam modal yang kurang lancar disebabkan karena anggota tidak dapat menggunakan dananya dengan optimal sehingga akan menghambat usahanya. Hal ini mengindikasikan bahwa kendala utama yang dihadapi dalam perilaku anggota dalam penggunaan kredit ialah kredit yang diperoleh terpaksa digunakan untuk tujuan lain/menyimpang dari rencana awal dimana tujuan awal anggota melakukan peminjaman atau kredit adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup anggota dengan membuka usaha namun digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak. Hal ini menjadi masukan untuk anggota agar lebih memprioritaskan tujuan awal.

### 3. Pengelolaan Koperasi

Koperasi Wanita Kencana dalam pengelolaannya ada beberapa hambatan adalah sebagai berikut :

**Tabel 19. Jawaban pernyataan Pengelolaan Koperasi**

Pernyataan	Frekuensi	%
Kurang bekerjanya fungsi pengawas koperasi.	10	12,5
Minimnya inovasi-inovasi yang dilakukan koperasi dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi anggota.	37	46,25
Partisipasi anggota yang rendah dalam kegiatan – kegiatan koperasi.	20	25
Ketidakmampuan koperasi dalam menghadapi persaingan dengan perbankan.	13	16,25

<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Berdasarkan Kuesioner*

Berdasarkan tabel 19 diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 10 orang atau 12,5 % menyatakan kurang bekerjanya fungsi pengawas koperasi terhadap koperasi berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan koperasi yang dilakukan oleh pengurus, 37 orang atau 46,25% menyatakan minimnya inovasi-inovasi yang dilakukan koperasi dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi anggota, 20 orang atau 25% menyatakan partisipasi anggota yang rendah dalam kegiatan – koperasi berkaitan dengan rutin mengadakan rapat anggota tidak semua anggota yang mengikuti rapat anggota tersebut karena anggota mengetahui bahwa koperasi selalu mengadakan rapat anggota setiap 1 tahun sekali tetapi tidak banyak anggota yang ikut berpartisipasi dalam rapat tersebut, dan 13 orang atau 16,25% menyatakan ketidakmampuan koperasi dalam menghadapi persaingan dengan perbankan disebabkan karena keterbatasan modal koperasi yang diajukan kepada BUMDES sehingga tidak memenuhi pinjaman yang diajukan anggota. Hal ini mengindikasikan bahwa kendala utama yang dihadapi dalam pengelolaan kegiatan koperasi ialah minimnya inovasi-inovasi yang dilakukan koperasi dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi anggota dimana koperasi hanya melakukan kegiatan sosialisasi Koperasi Wanita Kencana. Hal ini menjadi masukan untuk Koperasi Wanita Kencana untuk memberikan suatu inovasi yang diinginkan oleh anggota seperti membuat brosur Koperasi Wanita Kencana untuk mengekspose kegiatan usahanya agar dapat diketahui oleh masyarakat umum sehingga dapat membantu dalam kelangsungan pelaksanaan kegiatan koperasi, konsultasi melalui telepon dengan karyawan koperasi mengenai keluhan dari pada anggota, dan membuat grup

whatsapp koperasi agar penyampaian informasi cepat diketahui oleh para anggota.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disertai dengan teori-teori mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Layanan Jasa Koperasi: Di Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada faktor kejujuran (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 336, faktor keterbukaan (X2) memiliki nilai rata-rata sebesar 332, faktor tanggung jawab (X3) memiliki nilai sebesar 331, dan faktor kepedulian (X4) memiliki nilai rata-rata sebesar 326. Dilihat dari skor rata-rata faktor kejujuran, faktor keterbukaan, faktor tanggung jawab, dan faktor kepedulian berada pada kategori sangat puas pada nilai jawaban 321-400.
2. Dari hasil penelitian, terdapat beberapa hambatan-hambatan yang terjadi kepada anggota Koperasi Wanita Kencana yaitu sebesar 57,5% anggota menyatakan terdapat hambatan dalam penggunaan jasa simpan pinjam yaitu proses peminjaman yang panjang, sebesar 62,5% anggota menyatakan terdapat hambatan dalam perilaku anggota dalam penggunaan kredit yaitu kredit yang diperoleh terpaksa digunakan untuk tujuan lain/menyimpang dari rencana awal, dan sebesar 46,25% anggota menyatakan terdapat hambatan dalam kegiatan pengelolaan koperasi yaitu minimnya inovasi-inovasi yang dilakukan koperasi dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi anggota.

## Saran

Dari kesimpulan di atas, untuk dapat menerapkan kualitas pelayanan yang baik kedepannya dan meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Wanita Kencana, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Koperasi Wanita Kencana di Desa Galang Suka dalam menentukan kualitas pelayan terhadap kepuasan anggota Koperasi Wanita Kencana. Adapun saran yang dikemukakan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Koperasi Wanita Kencana merupakan Koperasi yang bergerak di bidang jasa simpan pinjam yang berkonsentrasi dalam meningkatkan taraf ekonomi anggotanya baik meningkatkan taraf ekonomi usaha kecil dan menengah maupun taraf ekonomi keluarga. Fokus pertama ialah dalam hal penambahan keanggotaan Koperasi Wanita Kencana. Saat ini jumlah anggota Koperasi Wanita Kencana berjumlah 80 orang. Disini diperlukan adanya peran Koperasi Wanita Kencana dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat-masyarakat di sekitar daerah Desa Galang Suka. Tujuan dari kegiatan sosialisasi ini adalah untuk mengajak masyarakat bergabung dan berkontribusi di Koperasi Wanita Kencana.
2. Sebaiknya anggota lebih berpartisipasi aktif dalam keberlangsungan kegiatan koperasi agar koperasi dapat berjalan dengan efektif dan berkembang sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lainnya.
3. Pemerintah harus lebih memberi dukungan dalam memajukan koperasi.

4. Untuk penelitian selanjutnya, bisa dilakukan dengan menguji variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang berkaitan dengan kepuasan anggota Koperasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Sitio. 2001. *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta : Erlangga.
- Anoraga, Pandji & Widiyanti, Ninik. 2007, *Dinamika Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018.
- Carunia Mulya Firdausy. 2018. *Koperasi Dalam Sistem Perekonomian Indonesia*. Jakarta : Yayasan Pusaka Obor Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harris, G, 2002. *101 Cara Mempromosikan Bisnis*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Joko Widiyanto. 2010. *SPSS For Windows Untuk Ananlisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta : BP-FKIP UMS.
- Juliandi, Azuar dan Irfan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Bisnis*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Tahun 2020
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Milenium. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kusnadi, Hendar. 2005. *Ekonomi Koperasi Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Lili, Y. ai. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Prodi Administrasi Bisnis. Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Listyaningrum, Dori Novita. 2016. *Perkembangan Koperasi di Dunia dan di Indonesia*. Jurnal Koperasi. [http://www.academia.edu/14385907/jurnal\\_koperasi](http://www.academia.edu/14385907/jurnal_koperasi). 31 Januari 2017.
- Masdar Sjahrazad, dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.



- Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Salemba Empat, Jakarta.
- Saifuddin Anwar. 2005. "*Penyusunan Skala Psikologi*". Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sattar. 2017. *Buku Ajar Ekonomi Koperasi*. Yogyakarta : Group Penerbit CV. BUDI UTAMA.
- Sartika, Titik. 2009. *Ekonomi Koperasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Siregar, S., Harahap, G., Erawati, E. E., & Putra, Y. A. (2015). Peranan Program Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (Puap) Terhadap Peningkatan Pendapatan Petani. *AGRIUM: Jurnal Ilmu Pertanian*, 18(1).
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi. Cetakan ke-18*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Supriyatno Agn. 2015. *Tata Kelola Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
- Putra, Y. A. (2019). Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran dalam Membeli Sayur Organik di Pasar Modern Kota Medan. *PERWIRA-Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(1), 99-110.

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran : Satu Lembar

Kepada Yth: Ibu/Saudari

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang saya lakukan di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FP-UMSU) sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pertanian (SP) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, maka saya melakukan penelitian dengan judul : “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI TERHADAP LAYANAN JASA DI KOPERASI WANITA KENCANA DESA GALANG SUKA KECAMATAN GALANG KABUPATEN DELI SERDANG”.

Adapun salah satu untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Ibu/Saudari untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang digunakan dalam penelitian. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi peneliti. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Galang Suka, Agustus 2020

(Hanafi Sidik)

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikut adalah beberapa pernyataan yang akan Ibu/Saudari isi dengan membubuhkan tanda *checklist* (√) pada kotak jawaban yang menurut Ibu/Saudari paling sesuai. Penelitian ini menggunakan teknik pengukuran dengan Skala Likert dimana item jawabannya memiliki tingkatan skor dengan dengan ketentuan sebagai berikut :

- SP : Sangat Puas diberi skor 5  
 P : Puas diberi skor 4  
 KP : Kurang Puas diberi skor 3  
 TP : Tidak Puas diberi skor 2  
 STP : Sangat Tidak Puas, diberi skor 1

### Karakteristik Responden

- a. Nama :
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Pendidikan Terakhir :
- e. Berapa Lama Menjadi Anggota :

### 1. Variabel *Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Wanita Kencana Desa Galang Suka (X)*

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
<b>A. Kejujuran</b>						
1	Kinerja karyawan sesuai dengan kebijakan AD/ART					
Pertanyaan		Jawaban				
a.	Apakah kinerja karyawan sesuai dengan isi dari AD/ART ?					
b.	Apakah semua karyawan berpartisipasi aktif dalam rapat yang dilaksanakan koperasi ?					
c.	Apakah pernah ada karyawan yang melakukan penyelewengan dana ?					
d.	Apakah keterampilan dalam bekerja yang dimiliki karyawan dapat mempengaruhi					

perkembangan koperasi ?						
e. Apakah kinerja karyawan saat ini mempengaruhi kinerja anda sebagai anggota ?						
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
2	Pengurus selalu memberikan informasi tentang pengelolaan keuangan secara jelas					
Pertanyaan		Jawaban				
a. Apakah anda sebagai anggota koperasi dapat memahami secara jelas tentang informasi yang disampaikan karyawan ?						
b. Seperti apa bentuk penyampaian informasi tentang pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh karyawan ?						
c. Informasi apa saja yang diberikan karyawan kepada anggota mengenai pengelolaan keuangan ?						
d. Apakah ada bukti-bukti pengelolaan keuangan yang dilakukan koperasi ?						
e. Apakah setiap dana yang keluar disampaikan kepada seluruh anggota koperasi ?						
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
3	Pembagian SHU dilakukan secara merata dan adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota					
Pertanyaan		Jawaban				
a. Apakah koperasi melakukan pembagian SHU secara adil dan merata sesuai dengan AD/ART ?						
b. Apakah menurut anda SHU yang diberikan koperasi kepada anda sebagai anggota merupakan kekuatan atau kelemahan dalam pengembangan koperasi ?						
c. Apakah koperasi memberikan informasi kepada anggota tentang pembagian SHU ?						
d. Apakah pembagian SHU dilakukan rapat terlebih dahulu ?						
e. Apakah koperasi mengalami kesulitan dalam mengalokasikan SHU ?						
<b>B. Keterbukaan</b>						

No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
4	Memberitahukan tujuan koperasi kepada anggota dengan jelas.					
Pertanyaan		Jawaban				
a.	Bagaimana cara karyawan melakukan pemberitahuan tujuan kepada anggota ?					
b.	Apakah anda sebagai anggota dapat memahami apa yang disampaikan karyawan ?					
c.	Apakah ada bukti fisik yang berisi tujuan koperasi ?					
d.	Apakah menurut anda koperasi dapat dengan efektif dalam mencapai tujuan koperasi ?					
e.	Menurut anda apakah koperasi mampu dalam mencapai tujuan ?					
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
5	Penyampaian penggunaan dana yang digunakan untuk kebutuhan koperasi					
Pertanyaan		Jawaban				
a.	Bagaimana cara karyawan melakukan penyampaian informasi tentang penggunaan dana ?					
b.	Apakah ada bukti-bukti penggunaan dana yang disampaikan oleh karyawan ?					
c.	Informasi apa saja yang disampaikan karyawan berkaitan dengan penggunaan dana ?					
d.	Apakah informasi tentang penggunaan dana dapat dengan cepat diberitahukan kepada anggota ?					
e.	Dalam penyampaian informasi penggunaan dana apakah semua karyawan ikut serta dalam rapat ?					
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
6	Kecepatan Penyampaian informasi kepada anggota					
Pertanyaan		Jawaban				
a.	Seperti apa bentuk penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak koperasi ?					
b.	Apakah sudah efektif bentuk penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak koperasi ?					
c.	Apakah isi dari informasi yang					

	disampaikan sesuai dengan fakta yang sebenarnya ?					
	d. Apakah informasi yang diperoleh berguna bagi anggota koperasi ?					
	e. Apakah pihak koperasi pernah terlambat dalam penyampaian informasi kepada anggota ?					
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
7	Rutin mengadakan rapat anggota					
Pertanyaan		Jawaban				
	a. Apakah benar rapat anggota koperasi dilakukan dalam 1 tahun sekali ?					
	b. Apakah ada rapat rutin yang dilaksanakan koperasi ?					
	c. Apakah karyawan dan anggota berpartisipasi aktif dalam rapat ?					
	d. Bagaimana penetapan waktu rapat yang akan dilaksanakan koperasi ?					
	e. Apakah ada kebijakan dalam rapat yang dilaksanakan koperasi ?					
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
8	Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Wanita Kencana secara merata tanpa memandang status sosial dan ekonomi anggota					
Pertanyaan		Jawaban				
	a. Apakah ada hak yang diberikan koperasi kepada setiap anggota untuk mengeluarkan pendapat ?					
	b. Apakah koperasi memberikan perlakuan yang sama pada setiap anggota ?					
	c. Bagaimana koperasi memberikan pelayanan kepada anggota ?					
	d. Bagaimana respon karyawan dalam memberikan sebuah pelayanan kepada anggota ?					
	e. Apakah koperasi memberikan pelayanan secara merata tanpa memandang status social dan ekonomi anggota ?					
<b>C. Tanggung Jawab</b>						
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP

9	Karyawan dapat menyelesaikan permasalahan anggota Koperasi Wanita Kencana secara tepat					
Pertanyaan		Jawaban				
a. Apakah setiap keputusan karyawan dapat diterima anggota?						
b. Permasalahan yang seperti apa yang dapat diselesaikan karyawan ?						
c. Apakah penyelesaian masalah hanya dibahas oleh karyawan saja atau bersama anggota yang memiliki masalah tersebut?						
d. Apakah semua masalah anggota akan diselesaikan secara tepat oleh karyawan?						
e. Bagaimana jika keputusan karyawan tidak tepat dalam menyelesaikan permasalahan anggota?						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
10	Memberikan Informasi secara jelas untuk proses pelayanan					
Pertanyaan		Jawaban				
a. Apakah koperasi sudah memberikan penjelasan tentang proses pelayanan secara detail dan terperinci?						
b. Bagaimana cara karyawan memberikan informasi mengenai proses pelayanan kepada anggota?						
c. Berapa lama proses pelayanan yang dilakukan karyawan dalam memberikan informasi kepada anggota?						
d. Bagaimana proses pelayanan yang diterapkan pada koperasi wanita kencana?						
e. Apakah anggota menerima informasi secara jelas dalam proses pelayanan koperasi wanita kencana?						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
11	Karyawan koperasi memberikan respon cepat dalam kebutuhan anggota					
Pertanyaan		Jawaban				
a. Berapa lama jangka waktu dalam peminjaman yang ditentukan oleh koperasi kencana wanita?						
b. Apakah semua kebutuhan anggota akan direspon cepat oleh karyawan koperasi?						
c. Jika anggota membutuhkan modal cepat sementara keuangan koperasi lagi menipis						

	apakah koperasi akan tetap memberikan respon yang cepat kepada anggota?					
	d. Bagaimana cara koperasi agar semua kebutuhan anggota dapat dipenuhi?					
	e. Apakah karyawan koperasi wanita kencana pernah tidak merespon cepat untuk kebutuhan anggotanya?					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
12	Karyawan menghadiri rapat-rapat yang dilaksanakan.					
Pertanyaan		Jawaban				
	a. Apakah ada sanksi kepada karyawan jika tidak menghadiri rapat ?					
	b. Apakah ada absen karyawan saat dilaksanakan rapat?					
	c. Rapat apa yang dilaksanakan koperasi ?					
	d. Berapa banyak karyawan yang menghadiri rapat?					
	e. Bagaimana ketua koperasi wanita kencana menginformasikan kepada semua anggota akan dilaksanakan rapat?					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
13	Karyawan berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan.					
Pertanyaan		Jawaban				
	a. Apakah hanya karyawan yang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan?					
	b. Apakah keputusan karyawan selalu tepat dalam proses pengambilan keputusan?					
	c. Dalam pengambilan keputusan apakah ada rapat yang dilakukan karyawan koperasi wanita kencana?					
	d. Apakah pengambilan keputusan yang dilakukan karyawan sudah diketahui oleh ketua koperasi wanita kencana?					
	e. Apakah pernah karyawan koperasi wanita kencana tidak berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan?					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
14	Karyawan dapat membuktikan					

	keterikatannya pada koperasi dan kepentingan-kepentingan bersama.					
Pertanyaan		Jawaban				
a.	Apakah setiap karyawan mempunyai SK yang membuktikan bahwa dia adalah karyawan koperasi wanita kencana?					
b.	Apakah setiap karyawan mempunyai bet pengenal yang membuktikan bahwa dia adalah karyawan koperasi?					
c.	Apakah semua karyawan koperasi wanita kencana mempunyai grup whatsapp?					
d.	Bagaimana cara karyawan membuktikan bahwa ada keterikatan pada koperasi wanita kencana?					
e.	Jika bukti tersebut hilang atau rusak apakah karyawan tersebut masih menjadi karyawan di koperasi wanita kencana?					
<b>D. Kepedulian Terhadap Orang Lain</b>						
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
15	Koperasi Wanita Kencana memberikan perhatian penuh kepada anggota mengenai administrasi dan usaha, permodalan, pengambilan keputusan, dan penyusunan Anggaran Dasar /Anggaran Rumah Tangga (AD / ART).					
Pertanyaan		Jawaban				
a.	Bagaimana cara koperasi kencana wanita memberikan perhatian penuh mengenai administrasi usaha, permodalan, pengambilan keputusan dan penyusunan anggaran dasar/ anggaran rumah tangga?					
b.	Apakah penyusunan AD/ART dilakukan rapat semua anggota atau hanya karyawan koperasi saja?					
c.	Apakah pengambilan keputusan dilakukan secara musyawarah atau secara personal?					
d.	Berapa modal paling tinggi yang diberikan koperasi kencana terhadap anggota?					
e.	Apakah koperasi memberikan keringanan pinjaman kepada anggota?					
No	Pernyataan	SP	P	KP	TP	STP
16	Koperasi Wanita Kencana					

	memberikan pemahaman secara personal kepada anggota.					
Pertanyaan		Jawaban				
a. Apakah anggota lebih paham dengan diberikan pemahaman secara personal ?						
b. Pemahaman yang seperti apa yang diberikan koperasi wanita kencana kepada anggota?						
c. Apakah memberikan pemahaman secara personal sangat efektif untuk anggota?						
d. Bagaimana sistem yang dilakukan koperasi kencana wanita dalam memberikan pemahaman kepada anggota misalnya diadakan perkumpulan atau dijumpain setiap anggota?						
e. Apakah setiap anggota diberikan pedoman AD/ART?						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
17	Koperasi peduli terhadap orang-orang yang tinggal disekitar koperasi.					
Pertanyaan		Jawaban				
a. Apakah koperasi memberikan bantuan seperti uang atau tenaga kepada orang-orang disekitar koperasi?						
b. Apakah koperasi melakukan gotong royong setiap minggu untuk pembersihan lokasi disekitar koperasi?						
c. Kepedulian yang seperti apa yang diberikan koperasi kencana wanita?						
d. Mengapa koperasi hanya peduli terhadap orang-orang yang tinggal disekitar koperasi?						
e. Apakah kepedulian koperasi terhadap orang-orang disekitar koperasi sering dilakukan atau hanya ada acara saja?						
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
18	Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.					
Pertanyaan		Jawaban				
a. Balas jasa yang seperti apa yang diberikan koperasi kencana kepada anggota?						
b. Mengapa harus ada pemberian balas jasa terhadap modal?						
c. Bagaimana sistem pemberian balas jasa kepada anggota?						

d. Apakah pemberian balas jasa dilihat dari besarnya modal yang diberikan koperasi kepada anggota?	
e. Apakah pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal terdapat didalam AD/ART ?	

Catatan :

SP : Jika Responden Menjawab 5 Pertanyaan Semua Positif dengan skor 5.

P : Jika Responden Menjawab 4 Pertanyaan Semua Positif dengan skor 4.

KP : Jika Responden Menjawab 3 Pertanyaan Semua Positif dengan skor 3.

TP : Jika Responden Menjawab 2 Pertanyaan Semua Positif dengan skor 2.

STP : Jika Responden Menjawab 1 Pertanyaan Semua Positif dengan skor 1.

### **Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda silang (x) pada pertanyaan pilihan yang sesuai dengan keandalan atau pendapat ibu/saudari.

### **Beberapa pertanyaan mengenai hambatan-hambatan yang dihadapi para anggota koperasi.**

1. Dalam penggunaan jasa simpan pinjam yang diperoleh kendala apa yang utama dihadapi ?
  - a. Angsuran bulanan terlalu besar
  - b. Tingkat suku bunga yang tinggi
  - c. Pinjaman kurang lancar, diragukan, dan macet
  - d. Proses peminjaman yang panjang
2. Perilaku Anggota Dalam Penggunaan Kredit ?
  - a. Jumlah pinjaman kredit yang diterima tidak sesuai dengan yang diajukan.
  - b. Kredit yang diperoleh terpaksa digunakan untuk tujuan lain/menyimpang dari rencana awal
  - c. Tingkat pengembalian kredit yang kurang lancar
  - d. Tingkat penjualan usaha dari para peminjam modal yang kurang lancar

3. Kegiatan Pengelolaan Koperasi ?
  - a. Kurang bekerjanya fungsi pengawas koperasi.
  - b. Minimnya inovasi-inovasi yang dilakukan koperasi dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi anggota.
  - c. Partisipasi anggota yang rendah dalam kegiatan – kegiatan koperasi.
  - d. Ketidakmampuan koperasi dalam menghadapi persaingan dengan perbankan.

**Terima Kasih Atas Partisipasi Anda**







## Lampiran 3. Hasil Rekapitan Pernyataan Anggota

Pernyataan kinerja karyawan sesuai dengan kebijakan AD/ART

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	14	17,5	70
Puas	4	65	81,25	260
Kurang Puas	3	1	1,25	3
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>333</b>

Pernyataan karyawan selalu memberikan informasi tentang pengelolaan keuangan secara jelas.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	17	21,25	85
Puas	4	63	78,75	252
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>337</b>

Pernyataan pembagian SHU dilakukan secara merata dan adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	20	25	100
Puas	4	60	75	240
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>340</b>

Pernyataan memberitahukan tujuan koperasi kepada anggota dengan jelas.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	10	12,5	50
Puas	4	70	87,5	280
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>330</b>

Pernyataan penyampaian penggunaan dana yang digunakan untuk kebutuhan koperasi.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	13	16,25	65
Puas	4	67	83,75	268
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>333</b>

Pernyataan kecepatan penyampaian informasi kepada anggota

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	14	17,5	70
Puas	4	66	82,5	264
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>334</b>

Pernyataan rutin mengadakan rapat anggota.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	9	11,25	45
Puas	4	71	88,75	284
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>329</b>

Pernyataan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Wanita Kencana secara merata tanpa memandang status sosial dan ekonomi anggota

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	13	16,25	65
Puas	4	67	83,75	268
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>333</b>

Pernyataan karyawan dapat menyelesaikan permasalahan anggota Koperasi Wanita Kencana secara tepat.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	13	16,25	65
Puas	4	67	83,75	268
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>333</b>

Pernyataan memberikan Informasi secara jelas untuk proses pelayanan.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	20	25	100
Puas	4	60	75	240
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>340</b>

Pernyataan karyawan koperasi memberikan respon cepat dalam kebutuhan anggota.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	8	10	40
Puas	4	72	90	288
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>328</b>

Pernyataan karyawan menghadiri rapat-rapat yang dilaksanakan

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	10	12,5	50
Puas	4	70	87,5	280
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>330</b>

Pernyataan karyawan berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	11	13,75	55
Puas	4	69	86,25	276
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>331</b>

Pernyataan karyawan dapat membuktikan keterikatannya pada koperasi dan kepentingan-kepentingan bersama.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	9	11,25	45
Puas	4	71	88,75	284
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>329</b>

Pernyataan Koperasi Wanita Kencana memberikan perhatian penuh kepada anggota mengenai administrasi dan usaha, permodalan, pengambilan keputusan, dan penyusunan Anggaran Dasar /Anggaran Rumah Tangga (AD / ART).

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	5	6,25	25
Puas	4	75	93,75	300
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>325</b>

Pernyataan Koperasi Wanita Kencana memberikan pemahaman secara personal kepada anggota.

Skala Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Hasil
Sangat Puas	5	6	7,5	30
Puas	4	74	92,5	296
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>326</b>

Pernyataan Koperasi peduli terhadap orang-orang yang tinggal disekitar koperasi.

<b>Skala Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>Hasil</b>
Sangat Puas	5	0	0	0
Puas	4	16	20	64
Kurang Puas	3	64	80	192
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>256</b>

Pernyataan pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.

<b>Skala Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>Hasil</b>
Sangat Puas	5	9	11,25	45
Puas	4	71	88,75	284
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>80</b>	<b>100</b>	<b>329</b>

## Lampiran 4. Hasil Dari SPSS Uji Reliabilitas

## Uji Reliabilitas Variabel X1 (Kejujuran)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.372	4

## Uji Reliabilitas Variabel X2 (Keterbukaan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.481	3

## Uji Reliabilitas Variabel X3 (Tanggung Jawab)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.225	3

## Uji Reliabilitas Variabel X4 (Kepedulian)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.407	3

## Lampiran 5. Daftar Nama Anggota

Nomor urut	NAMA LENGKAP	Umur	Laki/Perempuan.	Mata Pencarian	Tempat Tinggal
1	2	3	4	5	6
1.	NURMAINI		Pr		JL. SUKA REJO DUSUN . II DESA GALANG SUK
2.	ROSARIA INDAH SARAGIH		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV DESA GALANG S
3.	ASIA JUNIAWATI		Pr		JL. SUKA MULYA DUSUN II DESA GALANG S
4.	NUR MAYA SARI		Pr		JL. SUKA REJO DUSUN II DESA GALANG
5.	RIANI		Pr		JL. SUKA M DUSUN IV DESA GALAN
6.	RANI SUMAWATI		Pr		JL. SUKA S DUSUN - I DESA GALA
7.	Hj. SITI AMINAH		Pr		JL. SUKA DUSUN . DESA GALA
8.	LIESTYARINI		Pr		JL. SUKA DUSUN DESA G
9.	RIA AGUSTIARINI ARITONANG		Pr		JL. SU DUSUN DESA
10.	NUR ASIAH		Pr		JL. S DU DESA

Nomor urut	NAMA LENGKAP	Umur	Laki2/ Perem- Puan.	Mata Pencabarian	Tempat Tinggal	Tanggal Masa Masa
1	2	3	4	5	6	
11.	SITI TAKARI		Pr		JL. SUKA SARI DUSUN I DESA GALANG SUKA	
12.	SUWENTI BR. TARIGAN		Pr		JL. SUKA SARI DUSUN I DESA GALANG SUKA	
13.	SYAH HERAWATI		Pr		JL. SUKA SARI DUSUN I DESA GALANG SUKA	
14.	TRISNAWATI		Pr		JL. SUKA SARI DUSUN I DESA GALANG SU	
15.	VIVI ANDRIANI		Pr		JL. SUKA SARI DUSUN I DESA GALANG S	
16.	AMINEM		Pr		JL. SUKA SAR DUSUN I DESA GALANG	
17.	NUR'AINI TOREH		Pr		JL. SUKA SAR DUSUN I DESA GALANG	
18.	FAJARINI		Pr		JL. SUKA SA DUSUN I DESA GALAN	
19.	SUMARNI		Pr		JL. SUKA DUSUN I DESA GALA	
20.	JUMIATI		Pr		JL. SUKA DUSUN DESA GAL	

Nomor urut	NAMA LENGKAP	Umur	Laki/Perempuan	Mata Pencarian	Tempat Tinggal
1	2	3	4	5	6
21.	ADEK IRMA SIREGAR		Pr		JL. SUKA DAMAI DUSUN. V DESA GALANG SUKA
22.	SRI WATI		Pr		JL. SUKA MULYA DUSUN. III DESA GALANG SUKA
23.	MISNAH		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV DESA GALANG SUKA
24.	THOYBAH		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV DESA GALANG SUKA
25.	WARNINGSIH		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV DESA GALANG SUKA
26.	SUTRISNI		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV DESA GALANG SUKA
27.	LAILI SUTANI		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV DESA GALANG SUKA
28.	HARISA		Pr		JL. SUKA MULYA DUSUN. III DESA GALANG SUKA
29.	JUMINI		Pr		JL. SUKA REJO DUSUN. II DESA GALANG SUKA
30.	SINTA.S		Pr.		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV DESA GALANG SUKA

Nomor urut	NAMA LENGKAP	Umur	Laki/Perempuan.	Mata Pencarian	Tempat Tinggal	Tanggal Masuk Menjadi Anggota
1	2	3	4	5	6	7
32.	NURLELI		Pr		JL. SUKA DAMAI DUSUN. V DESA GALANG SUKA	05/04.2018
33.	SRI WAHYUNI		Pr		JL. SUKA DAMAI DUSUN. V DESA GALANG SUKA	05/4.2018
34.	MASDIAT. NST		Pr		JL. SUKA REJO DUSUN. II DESA GALANG SUKA	
34.	TUTI. S		Pr		JL. SUKA DAMAI DUSUN. V DESA GALANG SUKA	
35.	NURAINUN SALMAH		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV DESA GALANG SUKA	05/4.2018
36.	SURIYATNI		Pr		JL. SUKA REJO DUSUN. II DESA GALANG SUKA	05/4.2018
37.	RIKA FURY		Pr		JL. SUKA MULYA DUSUN. III DESA GALANG SUKA	05/4.2018
38.	NURAYNI		Pr.		JL. SUKA REJO DUSUN. II DESA GALANG SUKA.	30/5.2018
39.	JAMILAH		Pr		JL. SUKA SARI DUSUN. I DESA GALANG SUKA.	30/5.2018
40.	SARIAH		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV DESA GALANG SUKA.	30/5.2018

Nomor urut	NAMA LENGKAP	Umur	Laki/Perempuan.	Mata Pencabarian	Tempat Tinggal
1	2	3	4	5	6
41.	SRI SUFIYANTI		Pr		Jl. SUKA MADYA DUSUN. IV DESA GALANG SUK
42.	RINDAWATI		Pr		Jl. SUKA SARI DUSUN. I DESA GALANG SUK
43.	QODARIAT		Pr		Jl. SUKA SARI DUSUN. J DESA. GALANG SUK
44.	RUBINEM		Pr		Jl. SUKA SARI DUSUN. I DESA GALANG SUK
45.	DIYAN SUHESTI		Pr		Jl. SUKA SARI DUSUN. II DESA GALANG SUK
46.	LEGIYEM		Pr		Jl. SUKA SARI DUSUN. II DESA. GALANG SUK
47.	SRI MEILANI		Pr		Jl. SUKA SARI DUSUN DESA GALANG SUK
48.	AINA SAURA HRP		Pr		Jl. SUKA SARI DUSUN DESA GALANG SUK
49.	NURDESUMA NINGSIH		Pr		Jl. SUKA SARI DUSUN DESA GALANG SUK
50.	RUSNI		Pr		Jl. SUKA SARI DUSUN DESA GALANG SUK

Nomor urut	NAMA LENGKAP	Umur	Laki/Perempuan	Mata Pencabarian	Tempat Tinggal	Tanggal Masuk Menikah
1	2	3	4	5	6	7
51.	MARDIANA		Pr		JL. SUKA MULYA DUSUN . III DESA GALANG SUKA	10/7-
52.	HERNITA		Pr		JL. SUKA MULYA DUSUN . III DESA GALANG SUKA	1/4
53.	DANA WATI		Pr	TUKANG JAHIT	JL. SUKA MADYA DUSUN . IV DESA GALANG SUKA	5
54.	INA WATI		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV DESA GALANG SUKA	
55.	<del>KHAIKANI</del>		Pr		JL. SUKA SARI DUSUN . I DESA GALANG SUKA	
56.	SANTI HANDAYANI		Pr		JL. SUKA REJO DUSUN . II DESA GALANG SUKA	
57.	TUMINAH		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV DESA GALANG SUKA	
58.	YULISA		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV DESA GALANG SUKA	
59.	NUR WONDRO		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV DESA GALANG SUKA	
60.	JUMILAH		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV DESA GALANG SUKA	

Nomor urut	NAMA LENGKAP	Umur	Laki/Perempuan	Mata Pencarian	Tempat Tinggal	Tanggal Monev
1	2	3	4	5	6	
					JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
61	EKA INDAH SARI	18	Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
62	SUSIYANTI	18	Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
63	MISLINA	18	Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
64	NIKI	18	Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
65	PUPUN ELIYANTI		Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
66	RAMIAH		Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
67	EVI WAHYUNI		Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
68	SABRIANI		Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
69	MURNI G		Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10
70	ROHANI		Pf		JL. SUKA MADYA DUSUN. IV	22/10

Nomor urut	NAMA LENGKAP	Umur	Laki2/ Perem- Puan.	Mata Pencabarian	Tempat Tinggal	Tanggal Materi Angket
1	2	3	4	5	6	
			Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV	10/12
71.	PINIK		Pr		JL. SUKA MULYA DUSUN . III	10/12
72.	SRY PURWONINGSIH 085362443686		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV	10
73.	SRI EKA HARIYANI		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV	10
74.	DINI ARIYANTI		Pr		JL. SUKA MADYA DUSUN . IV	10
75.	RAMENAH		Pr		JL. SUKA REJO DUSUN . II	
76.	TARNI 001396788196		Pr		JL. SUKA MULYA DUSUN . III DESA GALANG SUKA	
77	SRI AGUSTINA RAHAYU 001370723044		Pr		JL. SUKA REJO DUSUN . II DESA . GALANG SUKA	
78.	NUR ASYAH NST		Pr		JL SUKA REJO DUSUN . II DESA GALANG S	
79.	ASNIAR		Pr		DUSUN . III	
80.	YANTI		Pr		DUSUN . III	

## Lampiran 6. Anggaran Rumah Tangga

