



**PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL  
PENGURUS, PARTISIPASI ANGGOTA MELALUI  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP SHU  
ANGGOTA KUD TANI MAKMUR KECAMATAN  
MLONGGO KABUPATEN JEPARA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh**

**Laksa Defint Yona**

**7101409073**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2015**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang  
panitia skripsi pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Maret 2015

Mengetahui,



Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Dr. Ade Rustiana, M.Si.  
NIP. 19680102992031002

Menyetujui,

Pembimbing

Prof. Dr. Rusdarti, M.Si.  
NIP. 195904211984032001

## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 15 April 2015

Penguji I

Drs. Syamsu Hadi, M.Si  
NIP. 195212121978031002

Penguji II

Dra. Harmanik, M.Si

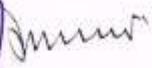
Penguji III

Prof. Dr. Rusdarti, M.Si  
NIP. 195904211984032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



  
Dr. H. Wahyono, M.M  
NIP. 195601031983121001

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Maret 2015



Laksa Defint Yona

NIM 7101409073

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

- ❖ Kesuksesan lahir bukan karena kebetulan semata melainkan terwujud atas perjuangan yang keras dan disertai dengan do'a.

### **Persembahan**

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Bapak, Ibu, kakak Adik tercinta yang selalu memberikan dukungan, do'a restunya, membimbing tiap langkahku dan menemaniku disaat situasi apapun.
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.

## **PRAKATA**

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *”Pengaruh Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap SHU Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara “* ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Semarang.

Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang
2. Dr. H Wahyono, M.M Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang memberikan ijin penelitian.
3. Dr. Ade Rustiana, M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kemudahan dalam administrasi.
4. Prof. Dr. Rusdarti, M.Si, dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta nasehat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. H. Matelan, Ketua KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian skripsi ini.

6. Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan Program Studi Pendidikan Koperasi 2009 Universitas Negeri Semarang yang telah membantu, menyemangati dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi mahasiswa pendidikan pada khususnya.

Semarang, Maret 2015

Penyusun

## SARI

**Yona, Defint Laksa** 2015. “Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota, melalui Kualitas Pelayanan terhadap SHU Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara “. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing I. Prof. Dr. Rusdarti, M.Si.

**Kata Kunci: Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota, Kualitas Pelayanan, SHU Anggota.**

Usaha meningkatkan keberhasilan koperasi diperlukan strategi yang diharapkan mampu memperbaiki dan meningkatkan partisipasi anggota sehingga akan menunjang meningkatnya SHU Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara. Observasi awal di KUD Tani Makmur menunjukkan bahwa di KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara SHU selama 4 tahun terakhir mengalami penurunan. Dalam meningkatkan SHU anggota, seharusnya pengurus lebih mampu mengoptimalkan unit usaha yang ada dan menjadikan unit usaha tersebut unggul sehingga dapat meningkatkan SHU anggota. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan manajerial pengurus partisipasi anggota terhadap SHU anggota terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening* baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan partisipasi anggota secara langsung maupun tidak langsung terhadap SHU anggota melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara anggota yang aktif. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan ukuran populasi dan diperoleh sampel sebanyak 89 orang. Metode pengambilan data menggunakan angket. Pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling* artinya responden yang dijumpai saat di KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo kabupaten Jepara. Metode analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh baik langsung maupun tidak langsung variabel kemampuan manajerial pengurus dan partisipasi anggota terhadap SHU anggota melalui kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Hasil analisis jalur yang pertama diperoleh persamaan  $X_3 = 0,328X_1 + 0,240X_2$  dan yang kedua diperoleh  $Y = 0,215X_1 + 0,262X_2 + 0,459X_3$ .

Simpulan dari penelitian ini adalah pengaruh positif baik langsung maupun tidak langsung variabel kemampuan manajerial pengurus sebesar 65,1% dan partisipasi anggota sebesar 57,9% terhadap SHU anggota sebesar 47,2% melalui kualitas pelayanan sebesar 71,9% sebagai variabel *intervening*. Saran bagi pihak KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara agar terus meningkatkan partisipasi anggota untuk meningkatkan SHU anggota.

## ABSTRACT

**Yona, Defint Laksa** 2015. "The Ability of Boards, Members' Participation, through the Service Quality toward the Equity Profit Improvement of Members' of KUD Tani Makmur Sub Mlonggo district of Jepara regency". Final Project. Economic Education Department. Economic Faculty. Semarang State University. First Advisor. Prof. Dr. Rusdarti, M.Si.

**Key words: The ability of the Boards, Members' Participation, Service Quality, Members' of SHU**

Improve the succes of the Cooperative effort required strategy is expected to improve and enhance the member Equity Profit Improvement of Members KUD Tani Makmur Sub Mlonggo District of Jepara Regency. Preliminary observations that had been made by researchers in KUD Tani Makmur Sub Mlonggo District of Jepara Regency. shows that equity profit has decreased during the last 4 years. In improveboards' equity profit, members should be able to optimize the existing of business unit and make it better, thus it will increase members' equity profit. This study was conducted to determine how much influence the ability of the board, members' participation toward the enhancement of members' equity profit to service quality as an intervening variable either directly or indirectly. The purpose of this study was to describe the influence of boards' ability and members' participation either directly or indirectly toward the increasing of members' equity profit through service quality as an intervening variable.

The population in this study is all members of KUD Tani Makmur Sub Mlonggo district of Jepara regency active members. The sample size was determined by using population size and obtained a sample of 89 people. The researcher used questionnaire as her data collection method. She took the samples by using insidental sampling technique, respondents are found today in KUD Tani Makmur Sub Mlonggo district of Jepara regency. Methods of data analysis were using path analysis.

The results showed that there was an influence either directly or indirect variables, the participation of members and the board's ability toward members' equity power through quality of service as an intervening variable. The first results of the path analysis obtained the equation  $X_3 = 0,328X_1 + 0,240X_2$  and the second is obtained  $Y = 0,215X_1 + 0,262X_2 + 0,459X_3$ .

The conclusions of this study are a positive influence, directly or indirectly variable, the ability of boards are 65,1% and 57,9% participation by members are 47,2% to members' equity power of KUD Tani Makmur unit through service quality are 71,9% as an intervening variable. The advice for the side of KUD Tani Makmur Sub Mlonggo district of Jepara regency is to improve the members' participation for increasing the equity power of the members'.

## DARTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA .....	vi
SARI .....	viii
ABSTRACK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Tentang SHU .....	13
2.1.1 Pengertian SHU .....	13
2.1.2 Pembagian SHU .....	15
2.1.3 Prinsip – prinsip Pembagian SHU Anggota .....	16
2.1.4 Usaha Meningkatkan Keberhasilan Usaha Koperasi .....	18
2.2 Kemampuan Manajerial Pengurus .....	20
2.2.1 Pengertian Kemampuan Manajerial Pengurus .....	20
2.2.2 Aspek Hukum yang Menyangkut Kemampuan Pengurus .....	21
2.2.3 Persyaratan Sebagai Anggota Pengurus .....	22
2.2.4 Fungsi Manajerial Pengurus Koperasi .....	23
2.3 Partisipasi Anggota .....	25
2.3.1 Konsep Dasar Partisipasi Anggota .....	25
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota .....	26

2.3.3 Bentuk Partisipasi .....	27
2.4 Kualitas Pelayanan .....	28
2.4.1 Konsep Dasar Kualitas Pelayanan .....	28
2.4.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan Bagi Koperasi .....	30
2.4.3 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	32
2.5 Kerangka Berfikir .....	35
2.6 Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi .....	38
3.2.2 Sampel .....	39
3.3 Variabel Penelitian .....	41
3.3.1 Variabel Bebas .....	41
3.3.2 Variabel Intervening .....	43
3.3.3 Variabel Terikat .....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	45
3.4.1 Angket .....	46
3.4.2 Dokumentasi .....	47
3.5 Validitas dan Reliabilitas .....	47
3.5.1 Validitas .....	47
3.5.2 Reliabilitas .....	49
3.6 Metode Analisis Data .....	50
3.6.1 Analisis Deskriptif Presentase .....	50
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.7.1 Uji Normalitas .....	52
3.7.2 Uji Multikolinearitas .....	52
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	52
3.8 Pengujian Hipotesis .....	53
3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Bersama .....	53
3.8.2 Uji Parsial .....	54

3.8.3 Regresi Linear Berganda .....	54
3.9 Analisis Jalur .....	55
3.10 Pengujian Hipotesis jalur .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	57
4.1.1 Deskriptif Variabel Penelitian .....	57
4.1.1.1 Deskripsi Kemampuan Manajerial Pengurus .....	57
4.1.1.2 Deskripsi Partisipasi Anggota .....	59
4.1.1.3 Deskripsi Kualitas Pelayanan .....	62
4.1.1.4 Deskripsi SHU Anggota .....	64
4.1.2 Metode Analisis Data .....	66
4.1.2.1 Uji Asumsi klasik .....	66
4.1.2.1.1 Uji Normalitas Data .....	66
4.1.2.1.2 Uji Multikolonieritas .....	68
4.1.2.1.3 Uji Heterokedastisitas .....	69
4.1.2.2 Pembentukan Model Analisis Jalur .....	71
4.1.2.2.1 Pengaruh X1 Dan X2 Terhadap X3 .....	72
4.1.2.2.2 Pengaruh X1, X2 Dan X3 Terhadap Y .....	73
4.2 Pembahasan .....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Perolehan SHU Koperasi KUD Tani Makmur.....	4
1.2 Perolehan SHU Anggota KUD Tani Makmur .....	4
1.3 Data Pendapatan Di KUD Tani Makmur .....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
3.4 Reliabilitas Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota, Kualitas Pelayanan, SHU Anggota .....	49
4.1 Distribusi Variabel kemampuan Manajerial Pengurus .....	57
4.2 Deskriptif Kemampuan Manajerial Pengurus KUD Tani Makmur .....	59
4.3 Distribusi Variabel partisipasi Anggota.....	60
4.4 Deskriptif Partisipasi Anggota KUD Tani Makmur .....	61
4.5 Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan .....	62
4.6 Deskriptif Kualitas Pelayanan KUD Tani Makmur .....	63
4.7 Distribusi Variabel SHU Anggota .....	64
4.8 Deskriptif SHU Anggota KUD Tani Makmur .....	65
4.9 Uji Normalitas Data .....	66
4.10 Uji Multikolenieritas .....	69
4.11 Uji Glejser .....	71
4.12 Pengaruh X1 Dan X2 Terhadap X3 .....	72
4.13 Pengaruh X1, X2 Dan X3 Terhadap Y .....	73
4.14 Besaran Pengaruh langsung Dan Pengaruh Tidak Langsung .....	75

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Berfikir .....	36
3.1 Skema Analisis Jalur .....	56
4.1 Diagram Kemampuan Manajerial Pengurus KUD Tani Makmur.....	58
4.2 Diagram Partisipasi Anggota KUD Tani Makmur .....	61
4.3 Diagram Kualitas Pelayanan KUD Tani Makmur.....	63
4.4 Diagram SHU Anggota KUD Tani Makmur .....	65
4.1 Grafik Normal P-Plot .....	68
4.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.1 Skema Model Analisa Jalur .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Daftar Nama Responden.....	88
2. Kisi – kisi Instrumen Penelitian .....	91
3. Angket Penelitian.....	92
4. Data uji coba instrumen Penelitian .....	98
5. Hasil Uji Coba Validitas Reliabilitas.....	102
6. Tabulasi Data Penelitian .....	105
7. Hasil Analisis Deskriptif .....	119
8. Output SPSS Uji Asumsi Klasik .....	125
9. Output SPSS Uji Glejser .....	127
10. Surat Ijin Penelitian .....	130

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Koperasi adalah badan hukum yang berdasarkan atas asas kekeluargaan yang anggotanya terdiri dari orang perorangan atau badan hukum dengan tujuan untuk mensejahterakan anggotanya (Undang-undang perkoperasian No. 25 Tahun 1992 pasal 1). Koperasi merupakan badan usaha yang di kelola dari, oleh, dan untuk anggotanya sendiri, maka pertumbuhan dan perkembangan koperasi tersebut tidak terlepas dari unsur partisipasi aktif anggota dalam meningkatkan kemajuan koperasi. Partisipasi anggota ini diwujudkan dalam bentuk pencurahan pendapat dan pikiran dalam pengambilan keputusan, dalam pengawasan, kehadiran dan keaktifan dalam rapat anggota, pemberian kontribusi modal keuangan, serta pemanfaatan pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

Pada dasarnya kegiatan perekonomian koperasi lebih dititik beratkan pada optimalisasi pemenuhan kebutuhan anggotanya, salah satu cara untuk membina hubungan baik dengan anggotanya yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting karena pada hakekatnya koperasi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan anggotanya, yang bertugas memberikan servis seramah mungkin kepada para anggotanya. Pemberian pelayanan yang baik harus didukung oleh pengurus dan karyawan sehingga dapat mendorong anggotanya untuk berpartisipasi dalam setiap kegiatan usahanya. Semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan maka akan tercipta

kepercayaan anggota dan pada akhirnya akan meningkatkan partisipasinya dalam berkoperasi.

Koperasi di Indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Untuk mewujudkan tujuan koperasi tersebut, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota memegang peranan yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas juga penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah para anggotanya. Kepuasan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, dapat menarik pelanggan yang loyal serta partisipasi aktif dari anggota maka diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan Sisa Hasil Usaha (SHU) anggota koperasi. Partisipasi anggota dan kualitas pelayanan merupakan unsur yang utama guna menunjang keberhasilan koperasi dan meningkatkan pertumbuhan sisa hasil usaha. Partisipasi anggota penting bagi koperasi karena partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi.

SHU merupakan pendapatan koperasi dalam satu tahun buku setelah dikurangi dengan biaya, penyusutan dan kewajiban lainnya termasuk pajak. SHU pada koperasi dapat dibedakan antara SHU yang diperoleh dari usaha yang diselenggarakan untuk anggota dan SHU yang diperoleh dari usaha untuk bukan anggota. Pembagian SHU dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa

usaha yang dilakukan oleh masing-masing anggota kepada koperasi, artinya tidak semata-mata melihat besarnya modal yang dimasukkan atau disetorkan kepada koperasi melainkan harus sebanding dan seimbang dengan transaksi usaha dan partisipasi modal yang diberikan anggota kepada koperasi. Penetapan besarnya pembagian kepada anggota dan jenis serta besarnya keperluan lain, ditetapkan dalam rapat anggota.

Salah satu bentuk keberhasilan koperasi dapat dilihat dari perolehan SHU yang lebih baik setiap tahunnya karena koperasi sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang ekonomi tidak terlepas dari pendapatan yang diperoleh selama satu tahun SHU. Mengingat kegunaan dan fungsi dari penyisihan SHU yang begitu banyak, maka perolehan SHU bagi koperasi setiap tahunnya menjadi sangat penting. Melalui SHU koperasi dapat memupuk modal sendiri yaitu dengan dana cadangan yang disisihkan setiap akhir periode tutup buku, sehingga akan memperkuat struktur modalnya. Selain itu dana-dana yang disisihkan dari SHU, apabila belum dicairkan atau digunakan maka akan diperlakukan sebagai tambahan modal yaitu sebagai modal pinjaman tanpa dikenakan biaya modal. Oleh sebab itu apabila koperasi dapat meningkatkan perolehan SHU dalam setiap tahunnya dengan sendirinya akan memperkuat struktur finansialnya.

Setiap koperasi menginginkan agar memperoleh jumlah SHU yang meningkat di setiap tahunnya. Begitu juga dengan Koperasi Unit Desa (KUD) Tani Makmur. Berdasarkan observasi awal, diperoleh data mengenai KUD Tani Makmur. Koperasi ini merupakan Koperasi Unit Desa yang berada di Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara. Sampai dengan tahun 2014, KUD Tani Makmur

mempunyai anggota sebesar 840 orang yang terdiri dari petani dan peternak. Berikut disajikan data perolehan SHU Koperasi yang ada di KUD Tani Makmur.

**Tabel 1.1**

**Perolehan SHU Koperasi KUD “Tani Makmur”**

2010	2011	2012	2013
Rp. 10.462.325,22	Rp. 10.328.200,97	Rp. 10.229.097,35	Rp. 7.165.764,99

Sumber : KUD Tani Makmur, 2013.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jumlah SHU Koperasi KUD Tani Makmur dari tahun 2010 sebesar Rp. Rp. 10.462.325, tahun 2011 sebesar Rp. 10.328.200, tahun 2012 sebesar Rp. 10.229.097, dan pada tahun terakhir yaitu tahun 2013 turun sebesar Rp. 7.165.764.

Dari tahun 2010-2013 SHU KUD Tani Makmur mengalami penurunan terus menerus, hal tersebut menjadi permasalahan KUD Tani Makmur mengingat SHU dalam koperasi yang berimplikasi pada perkembangan koperasi itu sendiri dan bagian SHU kepada anggota. Berikut ini SHU Koperasi yang akan dibagikan kepada anggota dari tahun 2010 – 2013.

**Tabel 1.2**

**Perolehan SHU Anggota KUD “Tani Makmur”**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah SHU</b>
Tahun 2010	Rp. 2.063.805
Tahun 2011	Rp. 2.004.445
Tahun 2012	Rp. 1.991.371
Tahun 2013	Rp. 1.966.605

Sumber : KUD Tani Makmur, 2013

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah SHU Anggota KUD Tani Makmur yang mengalami penurunan dari tahun 2010 sebesar Rp. 2.063.805, tahun 2011 sebesar Rp. 2.004.445, tahun 2012 sebesar Rp. 1.991.371, dan pada tahun terakhir yaitu tahun 2013 turun sebesar Rp. 1.966.605. Dari tahun 2010-2013 SHU Anggota mengalami penurunan terus menerus, hal tersebut menjadi permasalahan KUD Tani Makmur mengingat SHU dalam koperasi yang berimplikasi pada perkembangan koperasi itu sendiri dan bagian SHU kepada anggota.

Kemampuan manajerial pengurus dipilih oleh rapat anggota berdasarkan pengalaman dalam berkoperasi, pelatihan, kecerdasan, motivasi, inisiatif, kepuasan, tingkat pendidikan formal, kemampuan pengurus dalam melaksanakan tugas, kemampuan pengurus dalam ide-ide, serta kemampuan pengurus dalam bidang administrasi. Selain itu pengurus yang baik juga dapat meningkatkan partisipasi anggotanya untuk mengembangkan koperasi tersebut khususnya KUD Tani Makmur.

Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi itu dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama. Semakin banyak anggota yang aktif maka semakin besar peluang koperasi untuk berkembang dan maju sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain.

Partisipasi anggota diukur dari kesediaan anggota dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai anggota koperasi. Jika sebagian besar anggota sudah bertanggungjawab dalam melaksanakan hak dan kewajibannya, maka partisipasi anggota koperasi yang bersangkutan sudah dikatakan baik.

Peran penting koperasi dapat terwujud melalui partisipasi aktif terhadap kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi, baik partisipasi sebagai pemilik koperasi maupun sebagai pengguna jasa koperasi. Di lain pihak diduga bahwa masih banyak koperasi dengan tingkat partisipasi anggota yang rendah. Terdapat banyak koperasi dengan tingkat partisipasi anggota yang rendah, namun beberapa diantaranya tetap dapat memberikan manfaat yang memuaskan bagi para anggotanya. Menurut Kusnadi (2005:95), partisipasi merupakan faktor yang penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu organisasi.

. Melalui partisipasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan terealisasi. Sedangkan menurut Ropke (2000:52-53), tipe partisipasi anggota terdiri dari partisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber daya yang ada (*resources*), partisipasi dalam pengambilan keputusan (perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan (*decision making*), dan partisipasi dalam berbagi keuntungan (*benefit*). Melalui partisipasi, anggota sendiri yang mengisyaratkan dan menyatakan kepentingannya, sumber-sumber daya dapat digerakkan, keputusan-keputusan dapat dilaksanakan dan dievaluasi..

Kualitas pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu. Pelayanan penting dikelola koperasi dengan baik untuk dapat memuaskan keinginan pelanggan. Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono 2006:59).

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2003:59). Bila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar daripada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasinya akan meningkat. Untuk meningkatkan pelayanan, koperasi memerlukan informasi-informasi yang datang terutama dari anggota koperasi.

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan partisipasi anggotanya untuk mengembangkan koperasinya. Koperasi merupakan organisasi ekonomi masyarakat yang terdiri atas para anggotanya yang mempunyai bidang usaha dengan keanekaragaman bidang usaha tersebut akan memberikan pengaruh yang positif demi perkembangan koperasi itu sendiri. Pemberian pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh pengurus dan karyawan sehingga dapat mendorong anggotanya untuk berpartisipasi dalam segala kegiatan usahanya. Pemberian kualitas pelayanan-pelayanan yang baik dari pengurus kepada anggota agar semakin banyak anggota yang memanfaatkan pelayanan koperasi. Kemampuan yang dimiliki oleh koperasi bukan hanya dalam permodalan saja atau peningkatan SHU, tetapi juga dibutuhkan partisipasi aktif dari para anggota sehingga hal ini dapat menopang sekaligus sebagai langkah pasti untuk dapat meningkatkan usaha dari koperasi..

Pemberian kualitas pelayanan-pelayanan yang baik dari pengurus kepada anggota agar semakin banyak anggota yang memanfaatkan pelayanan koperasi, tetapi juga dibutuhkan partisipasi aktif dari para anggota sehingga hal ini dapat

menopang sekaligus sebagai langkah pasti untuk meningkatkan usaha dari koperasi.

Kegiatan unit-unit usaha yang dijalankan KUD Tani Makmur Mlonggo sekarang untuk pembayaran rekening listrik mengalami persaingan cukup ketat dengan sistem pembayaran payment poin online bank ( PPOB ) yang dulunya ditangani hanya oleh KUD. Usaha lainnya berupa unit usaha simpan pinjam dan unit usaha waserda sampai saat ini merupakan unit usaha andalan yang dapat menopang segala kegiatan operasional KUD Tani Makmur Mlonggo. Tabel di bawah ini menunjukkan jumlah pendapatan dari tahun ketahun di KUD Tani Makmur dari tahun 2010 s/d 2013.

**Tabel 1.3**

**Data Pendapatan di KUD “Tani Makmur”**

<b>No</b>	<b>Jenis Usaha</b>	<b>Th 2010 (Rp)</b>	<b>Th 2011 (Rp)</b>	<b>Th 2012 (Rp)</b>	<b>Th 2013 (Rp)</b>
1	Unit usaha pelayanan pembayaran listrik	20.236.568	18.744.825	12.887.050	14.949.100
2	Unit usaha simpan pinjam	36.427.662	34.325.051	31.173.347	26.448.350
3	Unit usaha waserda	2.000.000	-	-	-

Sumber : KUD Tani Makmur, 2013

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah unit usaha di KUD Tani Makmur yang mengalami penurunan dari tahun 2010 sampai 2013, diantaranya unit usaha yang mengalami penurunan yaitu unit usaha pelayanan

pembayaran listrik dari tahun 2010 sebesar Rp. 20.236.568, 2011 sebesar Rp. 18.744.825, 2012 turun menjadi Rp.12.887.050 dan di tahun 2013 mengalami kenaikan sebesar Rp. 14.949.100. Dalam unit usaha simpan pinjam juga mengalami penurunan, 2010 Rp. 36.427.662, 2011 Rp.34.325.051, 2012 Rp. 31.173.347 dan di tahun 2013 Rp. 26.448.350.

Berdasarkan permasalahan di atas tentang menurunnya hasil penjualan dan pendapatan usaha, serta tidak seimbangnya pendapatan usaha dari tahun ke tahun disetiap unit usaha, maka penulis hendak mengadakan penelitian di KUD Tani Makmur untuk mengetahui apakah kemampuan manajerial pengurus, kualitas pelayanan, dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap SHU Anggota Koperasi. Maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap SHU Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara 2014”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah diskripsi kemampuan manajerial pengurus, partisipasi anggota, kualitas pelayanan dan SHU Anggota pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara?
2. Adakah pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap SHU Anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara?

3. Adakah pengaruh partisipasi Anggota terhadap SHU Anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara?
4. Adakah pengaruh manajerial pengurus dan partisipasi anggota terhadap SHU Anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara?
5. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap SHU Anggota pada KUD Tani makmur Kecamatan Kabupaten Jepara?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan yang hendak dicapai adalah:

1. Mendiskripsikan kemampuan manajerial pengurus, partisipasi anggota, kualitas pelayanan dan SHU Anggota pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap SHU Anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.
3. Untuk mengetahui pengaruh partisipasi Anggota terhadap SHU Anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.
4. Untuk mengetahui pengaruh manajerial pengurus, partisipasi anggota terhadap SHU Anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.

5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap SHU Anggota pada KUD Tani makmur Kecamatan Kabupaten Jepara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi mahasiswa di dalam pengembangan materi.
- b. Dapat digunakan sebagai dasar pengetahuan dan pengalaman dalam kegiatan penelitian berikutnya bagi mahasiswa yang akan meneliti tentang koperasi.

2. Manfaat praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dalam melakukan penelitian dan melatih diri dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh, khususnya di bidang perkoperasian.

- b. Bagi pembaca

Semoga penelitian ini dapat menambah informasi sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian. Harapan lainnya, semoga pembaca menjadi lebih paham tentang perkoperasian dan mengaplikasikannya informasi yang sudah diperoleh di kehidupan sehari-hari.

c. Bagi Koperasi KUD Tani Makmur

Sebagai masukan, sumbangan pemikiran guna meningkatkan partisipasi anggota sehingga tercapai tujuan dari KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Tentang SHU**

##### **2.1.1 Pengetian SHU**

Menurut Arifin ( 2001:28) Sisa Hasil Usaha koperasi adalah selisih antara pendapatan yang diperoleh dengan biaya-biaya yang dikeluarkan antara pengelolaan usaha. Pendapatan koperasi diperoleh dari pelayanan anggota dan masyarakat.

Setiap anggota yang memberikan partisipasi aktif dalam usaha koperasi akan mendapat bagian hasil usaha yang lebih besar dari pada anggota yang pasif. Anggota yang menggunakan jasa koperasi akan membayar nilai jasa tersebut terhadap koperasi, dan nilai jasa yang diperoleh dari anggota tersebut akan diperhitungkan pada saat pembagian sisa hasil usaha. (Haloman 2001:28)

Dari uraian tentang SHU ini dapat disimpulkan bahwa koperasi didirikan, dimodali, dikelola dan dimanfaatkan sendiri oleh para anggotanya adalah sebagai pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi (prinsip identitas). Hal semacam ini tidak mungkin terjadi pada bentuk perusahaan non koperasi. Pendapatan koperasi yang tiada lain adalah kontribusi anggota koperasi, baiya-biaya operasional koperasi, dipergunakan oleh koperasi (tugas pengurus koperasi) untuk membayar segala pengeluaran koperasi dalam rangka memutar roda organisasi koperasi agar mampu mencapai tujuannya. Tugas pengurus adalah menggunakan pendapatan koperasi tersebut seefisien mungkin dengan hasil yang optimal. Dalam pasal 45 UU No. 25 tahun 1992 dirumuskan sebagai berikut:

1. SHU Koperasi merupakan pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya, penyusutan, dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan.
2. SHU setelah dikurangi dana cadangan, dibagikan kepada anggota sebanding dengan jasa usaha yang dilakukan oleh masing-masing anggota dengan koperasi, serta digunakan untuk keperluan lain dari koperasi sesuai dengan keputusan Rapat Anggota
3. Besarnya pemupukan dana cadangan ditetapkan dalam Rapat Anggota.

Dari uraian tentang SHU ini dapat disimpulkan bahwa koperasi didirikan, dimodali, dikelola dan dimanfaatkan sendiri oleh para anggotanya adalah sebagai pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi (prinsip identitas). Hal semacam ini tidak mungkin terjadi pada bentuk perusahaan non koperasi.

Pendapatan koperasi yang tidak lain adalah kontribusi anggota koperasi, biaya-biaya operasional koperasi, dipergunakan oleh koperasi (tugas pengurus koperasi) untuk membayar segala pengeluaran koperasi dalam rangka memutar roda organisasi koperasi agar mampu mencapai tujuannya. Tugas pengurus adalah menggunakan pendapatan koperasi tersebut seefisien mungkin dengan hasil yang optimal. Hasil optimal ini berbentuk manfaat ekonomis koperasi yang sebesar-besarnya bagi anggota koperasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan SHU anggota adalah jumlah pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun buku dikurangi dengan biaya, penyusutan, dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam

tahun buku yang bersangkutan yang diharapkan terus meningkat dari tahun ke tahun.

### **2.1.2 Pembagian Sisa Hasil Usaha**

Menurut Arifin (2001:88) Perhitungan SHU bagian anggota dapat dilakukan bila beberapa informasi dasar diketahui sebagai berikut: 1) SHU Total koperasi pada satu tahun buku. 2) SHU Total koperasi disini adalah sisa usaha yang terdapat pada neraca atau laporan laba-rugi koperasi setelah pajak. 3) Bagian (persentase) SHU Anggota. 4) Total simpanan seluruh anggota.

Transaksi anggota adalah kegiatan ekonomi (jual-beli barang atau jasa), antara anggota terhadap koperasinya. Dalam hal ini posisi anggota adalah sebagai pemakai ataupun pelanggan koperasi.

Adapun perhitungan SHU bagi Anggota juga terdapat Rumus Pembagian SHU menurut Arifin dan Halomoan (2001: 89) sebagai berikut:

#### **1. SHU atas jasa modal**

Pembagian ini juga sekaligus mencerminkan anggota sebagai pemilik ataupun investor, karena jasa atau modalnya (simpanan) tetap diterima dari koperasinya sepanjang koperasi tersebut menghasilkan SHU pada tahun buku yang bersangkutan.

#### **2. SHU atas jasa usaha**

Jasa ini menegaskan bahwa anggota koperasi selain pemilik juga sebagai pemakai atau pelanggan. Secara umum SHU koperasi dibagi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pada anggaran dasar/anggaran rumah tangga.

Setiap koperasi menginginkan agar memperoleh jumlah SHU yang terus meningkat di setiap tahunnya, karena salah satu keberhasilan koperasi diukur dari jumlah SHU yang diperoleh. SHU koperasi hendaknya selalu positif, yaitu jumlah pendapatan koperasi lebih besar daripada jumlah biaya-biaya koperasi, karena jika SHU positif berarti kontribusi anggota koperasi pada pendapatan koperasi melebihi kebutuhan akan biaya riil koperasi. Jika SHU positif, maka koperasi mampu menghimpun modal yang cukup besar untuk membiayai usahanya serta dapat mengelolanya secara efektif dan efisien, sehingga koperasi akan mengalami tingkat pertumbuhan SHU yang semakin meningkat.

### **2.1.3 Prinsip – prinsip pembagian SHU Anggota**

Telah diuraikan pada teori koperasi bahwa anggota berfungsi ganda, yaitu sebagai pemilik dan sekaligus pelanggan. Sebagai pemilik, seorang anggota berkewajiban melakukan investasi. Dengan demikian, sebagai investor anggota berhak menerima hasil investasinya. Di sisi lain, sebagai pelanggan, seorang anggota berkewajiban berpartisipasi dalam setiap transaksi bisnis di koperasinya. Seiring dengan prinsip-prinsip koperasi maka anggota berhak menerima sebagian keuntungan yang diperoleh koperasinya.

Menurut Arifin (2001:91-92) agar tercermin azas keadilan, demokrasi, transparansi, dan sesuai dengan prinsip-prinsip koperasi, maka perlu diperhatikan prinsip-prinsip pembagian SHU sebagai berikut:

1. SHU yang dibagi adalah yang bersumber dari anggota  
Pada hakekatnya shu yang dibagi kepada anggota adalah yang bersumber dari anggota sendiri. Sedangkan SHU yang bukan berasal dari transaksi dengan anggota pada dasarnya tidak dibagi kepada anggota, melainkan dijadikan sebagai cadangan koperasi

2. SHU anggota adalah jasa dari modal dan transaksi usaha yang dilakukan anggota sendiri. Dari shu bagian anggota, harus ditetapkan berapa presentase unyuk jasa modal, misalkan 30% dari sisanya sebesar 70% berarti untuk jasa transaksi usaha. Apabila total modal sendiri koperasi sebagian besar bersumber dari simpanan-simpanan anggota atau bukan dari donasi maupun dana cadangan, maka disarankan agar proporsinya terhadap pembagian shu bagian anggota diperbesar, tetapi tidak akan melebihi dari 50%.
3. Pembagian SHU anggota dilakukan secara transparan  
Proses perhitungan SHU per anggota dan jumlah shu yang diperoleh dibagi kepada anggota harus diumumkan secara transparan. Sehingga setiap anggota dapat dengan mudah menghitung secara kuantitatif berapa partisipasinya kepada koperasi.
4. SHU anggota dibayar tunai  
SHU per anggota haruslah diberikan secara tunai, karena dengan demikian koperasi membuktikan dirinya sebagai badan usaha yang sehat kepada anggota dan masyarakat mitra bisnisnya.

Menurut Widiyanti (2002:90) Koperasi untuk dapat mengembangkan usahanya perlu meningkatkan efisiensi dan efektifitas usaha. Adapun faktor yang mempengaruhi adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi Proses Usaha  
Sebagai bentuk usaha koperasi juga harus melaksanakan fungsi-fungsi pembelanjaan, produksi, pemasaran, personalia dan administrasi.
2. Loyalitas Anggota  
Loyalitas tercermin pada kesetiaan anggota sebagai pelanggan koperasi, memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak keanggotaannya dalam segala bentuk kehidupan koperasi.
3. Penawaran yang cukup  
Barang-barang yang dibutuhkan anggota ataupun kepentingan lainnya yang sesuai dengan bidang usaha koperasi hendaknya cukup tersedia di koperasi, sehingga mereka tidak mencarinya di luar koperasi.
4. Persaingan  
Keberadaan bentuk usaha lain di luar koperasi memaksa koperasi harus bersaing. Oleh karena itu koperasi harus peka terhadap pengaruh persaingan itu dalam upaya mengendalikan usahanya.
5. Harga eceran  
Perbedaan harga eceran koperasi dengan eceran di pasar merupakan salah satu sumber koperasi untuk meningkatkan tabungan di koperasi.

Berdasarkan konteks di atas keberhasilan usaha koperasi dapat disimpulkan sebagai suatu keadaan tercapainya maksud dalam suatu kegiatan

usaha koperasi yang bertujuan untuk kepentingan meningkatkan usaha dan mencapai kesejahteraan anggota.

#### **2.1.4 Usaha Meningkatkan Keberhasilan Usaha Koperasi**

Koperasi agar dapat dikelola dengan baik, dapat bertahan dan berkembang dalam melaksanakan usaha-usahanya, maka perlu diperhatikan usaha-usaha yang dapat mempertinggi tingkat keberhasilan usaha koperasi itu sendiri. Koperasi harus mampu menangani bidang-bidang usahanya dengan biaya atau pengeluaran yang sehemat-hematnya, dan dapat menghindari pemborosan-pemborosan yang ada. Beberapa pedoman yang dapat meningkatkan keberhasilan usaha koperasi adalah:

a) **Penghematan Pengeluaran**

Modal dan investasi yang diperoleh koperasi untuk mengembangkan usaha harus sbenar-benar dipelihara dan dipertanggungjawabkan jawaban pengguna modal harus digunakan untuk usaha yang tepat dengan pengeluaran yang sehemat-hematnya dengan demikian keberhasilan usaha koperasi dapat tercapai.

b) **Perencanaan Usaha**

Perencanaan usaha koperasi harus benar-benar dipertahankan dan diperhitungkan. Penyusunan rencana usaha yang mantap sebaiknya diserahkan kepada anggota pengurus yang memiliki skill dan pengalaman yang luas demi keberhasilan usaha koperasi.

c) **Produktivitas atau peningkatan hasil**

Usaha-usaha yang dijalankan koperasi harus dapat mendorong para anggotanya agar bergairah kerja sehingga dapat meningkatkan hasil yang diperoleh sehingga dapat meningkatkan pendapatan para anggotanya.

Menurut Mutis (2004:89) pertumbuhan (keberhasilan) usaha dilihat sebagai usaha peningkatan ukuran kuantitas usaha, jasa, pendapatan SHU, simpan pinjam, kekayaan, modal sendiri.

Menurut Sitio dan Tamba (2001:137), mengemukakan bahwa secara umum, variabel kinerja koperasi yang diukur untuk melihat perkembangan atau pertumbuhan (growth) koperasi di Indonesia sebagai badan usaha terdiri dari kelembagaan (jumlah koperasi perprofinsi, jumlah koperasi perjenis atau kelompok koperasi, jumlah koperasi aktif atau non aktif), keanggotaan, volume SHU, permodalan dan asset

Menurut Widiyanti dan Suninhia (2003:79) koperasi berhasil mencapai kemajuan dengan sekaligus akan memenuhi dua harapan yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota dan memberikan manfaat kepada anggota maupun masyarakat umum. Hal ini berarti jika kesejahteraan anggota meningkat maka terdapat manfaat yang diperoleh dari anggota dari koperasi.

Menurut Krisnamurti (2002:4) mengemukakan koperasi mampu mencapai keberhasilan usahanya jika koperasi itu tetap eksis (mampu mengembangkan kegiatan usahanya). Koperasi akan jelas eksis jika mampu mengembangkan usahanya sebagai berikut:

- a. Luwes (fleksibel) sesuai dengan kepentingan anggota
- b. Berorientasi ada pemberian pelayanan bagi anggota
- c. Berkembang sejalan dengan perkembangan usaha koperasi
- d. Biaya transaksi antara koperasi dan anggota mampu ditekan lebih kecil dari pada biaya transaksi non koperasi, dan
- e. Mampu mengembangkan modal yang ada di dalam koperasi anggota sendiri.

Berdasarkan konteks di atas keberhasilan usaha koperasi dapat disimpulkan sebagai suatu keadaan tercapainya maksud dalam suatu kegiatan

usaha koperasi yang bertujuan untuk kepentingan meningkatkan usaha dan mencapai kesejahteraan anggota. dengan indikator sebagai berikut:

a) Usaha Koperasi Berkembang Sesuai dengan Kebutuhan Anggota

Beberapa banyak (dalam jenis dan volume) kebutuhan anggota dapat dilayani koperasi. Maka dari itu merupakan sesuatu yang penting dari koperasi untuk menarik perhatian dan keaktifan anggota guna mengadakan partisipasi yang maksimal untuk mensukseskan usaha koperasi.

b) Perolehan SHU yang tinggi

Koperasi sebagai badan usaha harus mampu memperoleh laba dan tidak mengalami kerugian maka dengan SHU yang tinggi modal koperasi akan semakin besar dan koperasi akan semakin kuat.

c) Manfaat Keberadaan Koperasi bagi Anggota

Keberadaan koperasi bagi anggota saat ini berdasarkan tujuan jangka pendek yaitu untuk mengurangi kemiskinan dan kebodohan dalam arti bahwa keberadaan koperasi dapat dimanfaatkan oleh para anggota hingga mereka dan masyarakat tidak kekurangan sandang, pangan maupun papan.

Berdasarkan kajian teori yang telah dikemukakan di atas yang dimaksud SHU Anggota adalah Pendapatan koperasi yang diperoleh dalam satu tahun dan dibagikan kepada anggota.

## **2.2 Kemampuan Manajerial Pengurus**

### **2.2.1 Pengertian**

Kemampuan adalah sebuah sifat yang melekat pada diri seseorang yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan mental atau fisik.

Menurut Kartasapoetra (2006:67) pengurus adalah para anggota yang terpilih dalam Rapat Anggota, mendapat kepercayaan untuk memimpin koperasi dalam satu kurun waktu kepengurusan. Jadi kemampuan manajerial pengurus adalah sebuah sifat yang melekat pada diri pengurus yang memungkinkan pengurus melaksanakan sesuatu tindakan mental atau fisik dalam mengelola koperasi.

Manajerial pengurus bertanggungjawab mengenai segala kegiatan pengelolaan koperasi dan usahanya kepada rapat anggota atau rapat anggota luar biasa. Memilih pengurus koperasi sebaiknya tidak hanya dipilih dari orang-orang atas dasar pengaruhnya saja tetapi harus dari mereka yang benar-benar memiliki etika dalam koperasi, memiliki ketrampilan, memiliki watak jujur, penuh inisiatif dan semangat tinggi (Sumarsono, 2003:38).

Manajerial pengurus dipilih dan diberhentikan oleh rapat anggota. Dengan demikian Manajerial pengurus dapat dikatakan sebagai pemegang kuasa Rapat Anggota dalam mengoperasionalkan kebijakan-kebijakan strategis yang ditetapkan Rapat Anggota. Manajerial penguruslah yang mewujudkan arah kebijakan strategis yang menyangkut organisasi maupun usaha. (Sitio dan Tamba, 2001).

Manajerial pengurus koperasi dituntut mempunyai kesadaran untuk memberikan layanan kepada anggota maupun non anggota yang dilandasi oleh rasa pengabdian yang mendalam. Layanan yang baik tercermin pada kualitas pelayanan koperasi. Manajerial pengurus koperasi beserta karyawan dalam mengelola koperasi harus mampu memberikan dorongan agar dapat menarik anggotanya untuk ikut serta dalam mengembangkan koperasi, salah satu usaha yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi anggota maupun non anggota (sumarsono, 2003).

### **2.2.2 Aspek Hukum yang Menyangkut Kemampuan Pengurus**

Menurut pasal 30 Undang-Undang No.25/1992 tentang perkoperasian, tugas dan wewenang pengurus adalah sebagai berikut:

1. Mengelola koperasi dan usahanya
2. Mengajukan rancangan rencana kerja serta rancangan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi
3. Menyelenggarakan rapat anggota
4. Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksana tugas
5. Memelihara daftar buku anggota dan pengurus, sedangkan pengurus berwenang:

- a. mewakili koperasi di dalam dan diluar pengadilan
- b. memutuskan penerimaan dan penolakan anggota baru serta pemberhentian anggota sesuai dengan ketentuan dalam anggaran dasar, dan
- c. melakukan tindakan dan uaoaya bagi kepentingan dan kemanfaatan koperasi sesuai dengan tanggung jawab dan keputusan rapat anggota.

Manajerial pengurus ini di dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab pada rapat anggota. Jadi segala sesuatu yang berhubungan dengan tugasnya akan dinilai oleh anggota koperasi dalam rapat anggota.

### **2.2.3 Persyaratan Sebagai Anggota Pengurus**

Persyaratan untuk dipilih dan diangkat menjadi pengurus koperasi merupakan wewenang dari rapat anggota koperasi dan dicantumkan dalam anggaran dasar koperasi. Sebab ini merupakan hal yang wajar bila terdapat perbedaan antara satu koperasi dengan koperasi yang lain. Mengingat begitu penting dan startegisnya tugas manajerial pengurus koperasi, maka dalam memilih pengurus koperasi hendaknya diperhatikan hal-hal sebagai berikut menurut:

1. tidak mengambil bagian dalam usaha koperasi, serta juga telah memenuhi kewajiban dalam koperasi, seperti membayar simpanan pokok dan telah berpengalaman dalam usaha koperasi .
2. Dapat menyediakan waktu untuk menghadiri rapat pengurus serta turut mengeluarkan pendapat dan buah pikir yang berguna demi kemajuan para anggota.
3. Mengerti dan mempunyai pengalaman tentang organisasi koperasi serta aktif memperhatikan kerapian organisasi koperasi.
4. Bersedia mendengar usul-usul atau keberatan dari pihak anggota guna kebaikan bersama serta membicarakan hal itu ke dalam rapat pengurus.
5. Para anggota pengurus harus menghargai pendapat sesama anggota yang walaupun tidak selalu sama, akan tetapi perlu juga diperhatikan sebelum mengambil keputusan.
6. Anggota pengurus harus mematuhi kepuasan rapat pengurus dan tidak dibenarkan menjalankan kepercayaan sendiri-sendiri.

7. Para pengurus adalah pemegang kepercayaan dan rapat anggota dan karenanya merupakan suatu jabatan kehormatan sehingga jangan sampai mengecewakan para anggota.
8. Pengurus harus bersikap bersedia menerima kemajuan-kemajuan teknik baru dan penemuan-penemuan ke arah pembaharuan.

#### 2.2.4 Fungsi Manajerial Pengurus Koperasi

Pengurus mempunyai fungsi idiil (*ideal function*), dan karenanya pengurus

Koperasi mempunyai fungsi yang luas (Hendrojogi 2000), antara lain yaitu :

- 1) Fungsi Pengurus sebagai Pusat Pengambilan Keputusan yang Tertinggi dapat diwujudkan dalam bentuk:
  - a. Menentukan tujuan organisasi merumuskan kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasi menentukan rencana sasaran serta program-program dari organisasi.
  - b. Memilih manajer-manajer tingkat atas, serta mengawasi tindakan-tindakannya.
  - c. Pengurus sebagai Pusat Pengambilan Keputusan yang tertinggi merupakan perangkat organisasi yang bisa membawa perubahan dan pertumbuhan sekaligus merupakan sumber dari segala inisiatif.
- 2) Fungsi sebagai Penasihat, fungsi sebagai penasihat ini berlaku, baik terhadap para Manajer, karyawan, maupun bagi para anggota-anggota.
- 3) Fungsi sebagai Pengawas. Yang dimaksudkan dengan fungsi sebagai Pengawas disini adalah bahwa Pengurus memiliki kepercayaan dari anggota untuk mengatasi, menertibkan dan melindungi semua kekayaan organisasi.
- 4) Fungsi sebagai Penjaga Kelangsungan Hidup Organisasi, agar organisasi tetap berlanjut, maka pengurus harus:
  - a. Mampu menyediakan adanya eksekutif/Manajer yang cakap dalam organisasi.
  - b. Perlu menyeleksi eksekutif atau manajer yang efektif.
  - c. Memberikan pengarahan kepada para eksekutif/Manajer
  - d. Mengusahakan adanya Pengurus yang terdiri dari orang-orang yang mampu mengarahkan kegiatan organisasi.
  - e. Mengikuti perkembangan pasar. Dengan demikian mereka bisa dengan tepat mengarah jenis barang-barang atau jasa-jasa apa yang akan dihasilkan oleh koperasi tersebut, sesuai dengan perkembangan permintaan di pasar dengan memperhatikan profitabilitas usaha.
- 5) Fungsi sebagai Simbol. Pengurus itu merupakan simbol dari kekuatan, kepemimpinan dan sebagai motivator bagi tercapainya tujuan organisasi. Maka, Pengurus seharusnya berperan untuk :
  - a. Menentukan tujuan organisasi, strategi perusahaan (*corporate strategies*) dan kebijaksanaan umum dari organisasi yang dirumuskan secara sistematis.

- b. Memperoleh dan menyajikan informasi secara cermat dalam menunjang kinerja usaha.

Menurut Marvin A. Schaars dalam bukunya Hendrojogi (2000)

pendekatan pengukuran kemampuan mencakup beberapa kriteria yaitu:

1. Kelancaran menghasilkan ide yaitu kemampuan pengurus untuk menghasilkan ide-ide dan pernyataan-pernyataan
2. Kemampuan mengingat bilangan, kemampuan disini berhubungan dengan bidang administrasi yaitu perhitungan bilangan-bilangan dengan cepat dan tepat.
3. Kecepatan perceptual, kemampuan disini berhubungan dengan kecepatan dalam melaksanakan tugas-tugas.
4. Melaksanakan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang telah disuarakan oleh anggota
5. Menggali modal dan pinjaman-pinjaman, serta mengawasi pengeluaran-pengeluaran dana.

Meskipun pengurus mempunyai kekuasaan-kekuasaan seperti diatas, tetapi dia atau mereka bertanggung jawab pribadi atas kerugian organisasi bila mana hal tersebut disebabkan karena kelalaiannya. Hal lain di mana pengurus secara hukum harus bertanggung jawab pribadi adalah dalam hal seperti penyalahgunaan uang organisasi, melakukan tugas-tugasnya dengan tidak hati-hati.

Dari uraian di atas bahwa kemampuan pengurus disini meliputi tiga indikator sebagai berikut:

1. Kemampuan manajerial pengurus dalam melaksanakan tugas

Pengurus merupakan wakil dari anggota yang memenuhi syarat dan criteria tertentu serta dipilih dan disahkan oleh rapat anggota. pengurus dipercaya menjadi wakil anggota yang bertugas menjalankan, mengelola, dan memimpin jalannya organisasi koperasi.

2. Kemampuan manajerial pengurus dalam menghasilkan ide-ide

Pengurus adalah anggota koperasi yang memperoleh kepercayaan dari rapat anggota untuk memimpin organisasi dan usaha koperasi untuk satu periode tertentu. Penguruslah yang akan menentukan apakah program-program kerja yang telah disepakati oleh para anggota benar-benar dapat dijalankan. Pengurus pula yang menentukan apakah koperasi dapat diterima sebagai rekan usaha yang terpercaya dalam lingkungan dunia usaha yang terpercaya dalam lingkungan dunia usaha.

### 3. Kemampuan manajerial pengurus dalam bidang administrasi

Pengurus harus mampu Mengelola anggaran pendapatan dan belanja koperasi, Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksana tugas dan Memelihara daftar buku anggota dan pengurus.

## **2.3 Partisipasi Anggota**

### **2.3.1 Konsep Dasar Partisipasi Anggota**

Partisipasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “participation” yang artinya adalah mengikutsertakan pihak lain. Seorang pemimpin dalam melaksanakan fungsinya akan berhasil jika mengikutsertakan semua komponen dan unsur yang ada dalam koperasi.

Menurut Anoraga (2003:111) partisipasi anggota adalah kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggungjawab. Jika sebagian anggota koperasi sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggungjawab, maka partisipasi anggota yang bersangkutan sudah dikatakan baik. Akan tetapi jika hanya sedikit yang demikian, maka partisipasi anggota yang bersangkutan dikatakan buruk atau rendah.

Partisipasi merupakan faktor pendukung yang paling penting dalam perkembangan suatu organisasi. Melalui partisipasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan pencapaian tujuan dapat di realisasikan. Semua program yang dilaksanakan manajemen harus memperoleh dukungan dari semua unsur atau komponen pelaksanaan di dalam koperasi tidak akan berhasil (Kusnadi, 2005:95).

Bedasarkan beberapa uraian di atas dapat disimpulkan partisipasi anggota adalah keikutsertaan seseorang atau sekelompok orang dalam aktivitas koperasi baik dalam permodalan, pemanfaatan jasa di KUD dan menghadiri RAT sehingga mencapai tujuan bersama yakni memperoleh kesejahteraan.

### **2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota**

Faktor-faktor dalam berpartisipasi dibagi menjadi dua yaitu faktor intern dan faktor ektern. Faktor intern adalah faktor yang ada didalam diri anggota. Sedangkan, faktor ektern adalah faktor yang ada diluar dari anggota. Menurut Mutis (2004:89), partisipasi dapat dipertimbangkan oleh beberapa faktor antara lain sebagai berikut:

1. Latihan berkesinambungan bagi calon anggota dan anggota
2. Kunjungan lapangan dari para penggerak koperasi
3. Adanya perasaan yang kuat terhadap kelompok
4. Para anggota dan pengurus dapat dengan berhasil baik, membuat kartu anggota, pembukuan yang benar dan menerbitkan laporan bulanan
5. Menanamkan dan mempertahankan sikap mental yang baru berhubungan dengan aneka macam simpanan, pemberian pinjaman, dan aspek-aspek untuk bekerjasama dengan koperasi.
6. Latihan bagi anggota untuk memenuhi, menganalisis, mengadakan perjanjian pada saat permodalan.

Selain dari beberapa faktor di atas kurangnya partisipasi anggota dipengaruhi oleh faktor lain, yaitu:

#### 1) Pengetahuan Berkoperasi

Menurut Sitio Tamba (2001:30) “keberhasilan koperasi sangat erat hubungannya dengan partisipasi aktif anggotanya. Seorang anggota akan mau berpartisipasi, jika yang bersangkutan mengetahui tujuan organisasi, manfaat terhadap dirinya, dan cara organisasi tersebut dalam mencapai tujuan. Oleh karena dengan seseorang memiliki pengetahuan perkoperasian maka akan menambah keaktifan anggota tersebut dalam melakukan setiap kegiatan koperasi.

#### 2) Kualitas Pelayanan

Joesron (2005:17) menyatakan bahwa apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi baik dan memuaskan pelanggan, maka individu akan mempertahankan diri untuk tetap berhubungan baik dan erat dengan koperasi dan akan berpartisipasi aktif dalam usaha untuk memajukan dan mengembangkan koperasi.

### **2.3.3 Bentuk Partisipasi**

Koperasi adalah badan hukum yang berdasarkan atas asas kekeluargaan yang anggotanya terdiri dari orang perorangan atau badan hukum dengan tujuan untuk mensejahterakan anggotanya (Undang-undang perkoperasian No. 25 Tahun 1992 pasal 1). Koperasi merupakan badan usaha yang di kelola dari, oleh, dan untuk anggotanya sendiri, maka pertumbuhan dan perkembangan koperasi tersebut tidak terlepas dari unsur partisipasi aktif anggota dalam meningkatkan kemajuan koperasi.

Menurut Kusnadi (2005:93), dari segi kepentingannya partisipasi dalam koperasi dapat berupa partisipasi kontributif dan partisipasi intensif.

- 1) Partisipasi kontributif yaitu anggota memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan (1) penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela atau dana-dana yang di investasikan pada koperasi, dan (2) mengambil bagian dalam penetapan tujuan,

pembuatan keputusan dan proses pengawasan terhadap jalannya koperasi.

Partisipasi intensif yaitu para anggota memanfaatkan berbagai potensi pelayanan yang disediakan oleh perusahaankoperasi dalam menunjang kepentingannya.

## **2.4 Kualitas Pelayanan**

### **2.4.1 Konsep Dasar Kualitas Pelayanan**

Kualitas menjadi perhatian pertama konsumen sebelum melakukan pembelian, baik kualitas atas suatu produk atau kualitas pelayanannya. Definisi kualitas berpusat pada upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian guna mengimbangi harapan konsumen. Herry dan Djaslim mengemukakan pendapatnya bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh kepada kemampuan untuk meningkatkan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Jadi dapat disimpulkan kualitas adalah suatu ukuran penilaian atas suatu barang atau jasa yang diterima atau dirasakan oleh konsumen.

Pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2008:84). Kualitas pelayanan sangat terkait erat dengan *service pervomance* yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan layanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan koperasi merupakan suatu penilaian terhadap harapan pelanggan dengan hasil kinerja pelayanan dari suatu koperasi.

Kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi besar (Tjiptono, 2000) yaitu :

1) Bukti langsung (*Tangibles*)

Untuk mengukur fasilitas jasa fisik, perlengkapan, karyawan serta sarana komunikasi. Dimensi ini menekankan kemampuan penyedia jasa untuk menyediakan fasilitas fisik seperti gedung, tata letak peralatan maupun perlengkapan, interior dan eksterior, serta penampilan fisik dari personel penyedia jasa.

2) Keandalan (*Reliability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen, tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

3) Daya tangkap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, tepat dan cepat dalam pelayanan. Yakni menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

#### 4) Jaminan(Assurance)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dimensi ini menekankan kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama para pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya.

#### 5) Perhatian (Emphaty)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan pada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya, serta memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang spesial.

### **2.4.2 Pentingnya kualitas Pelayanan Bagi Koperasi**

Memberikan pelayanan yang baik menjadi tujuan utama koperasi yang memiliki anggota/nasabah, meskipun dalam pelaksanaannya sering dijumpai berbagai kendala yang dihadapi termasuk profesionalisme petugas dan karyawan yang melaksanakannya.

Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang anggota, anggotalah yang menentukan nilai kualitas pelayanan koperasi. Apabila kebijakan pelayanan yang dilaksanakan

hasilnya sesuai dengan harapan anggota, maka anggota akan merasa puas, kemudian akan timbul keaktifan anggota untuk berpartisipasi dalam koperasi.

Pelayanan anggota kepada koperasi adalah wujud dari usaha koperasi didalam kerangka untuk mencapai tujuannya mempromosikan anggota, karena anggota memiliki kedudukan yang unik yaitu sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan, maka koperasi merupakan perusahaan yang dikendalikan oleh pelanggannya. Pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Upaya menciptakan dan mempertahankan pelanggan hendaknya juga terus berupaya agar pelanggan dapat menjadi pelanggan yang setia dan loyal.

Tugas utama dari setiap lembaga perusahaan seperti koperasi adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan kepada anggota agar terwujud kesejahteraan bagi anggotannya. Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu koperasi tercermin dari standar pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan karyawan koperasi kepada anggotannya.

Kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan adalah dengan menenangkan anggota, mendengarkan keluhan dengan baik, memberikan penjelasan dan mampu memberikan solusi. Kepuasan anggota berkaitan dengan harapan, diketahui saat berhubungan dengan pelayanan yang diberikan pihak koperasi. Apabila informasi atau penjelasan yang diminta anggota sesuai harapan atau keinginan akan menciptakan rasa puas. Oleh karena itu, pelayanan prima sangat dibutuhkan dalam rangka memuaskan pelanggan.

### 2.4.3 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan, terdapat kesamaan hasil antara peneliti satu dengan peneliti yang lain. Hal ini bisa dijadikan acuan untuk penelitian yang akan datang. Berikut ini adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu. Berikut akan disajikan data dalam tabel penelitian terdahulu:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/Tahun/Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Ichdah Ayu Savitri, 2012 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha Koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang	X <sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan X <sub>2</sub> : Partisipas Anggota Y <sub>1</sub> : Perolehan SHU	Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan partisipasi anggota terhadap perolehan SHU Koperasi serba usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang. Koperasi serba usaha harus meningkatkan pelayanan dengan baik, karena dengan kualitas yang baik maka partisipasi anggotanya akan meningkat.

2	Dwi Ari Widayanti, 2013 Pengaruh Kemampuan Pengurus, Partisipasi Anggota Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan SHU Anggota KUD Mekar Ungaran Kota Semarang	X <sub>1</sub> : Kemampuan Pengurus X <sub>2</sub> : Partisipasi Anggota Y <sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan Y <sub>2</sub> : Penerimaan SHU	Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Sebaiknya Pengurus KUD Mekar Ungaran lebih memahami dinamika usaha dan persaingan yang dihadapi dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan, sehingga dapat mempertahankan efisiensi KUD Mekar Ungaran.(2) Pengurus KUD Mekar Ungaran dapat meningkatkan fungsi struktur anggotanya secara intensif, sehingga anggota lebih aktif menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan di KUD Mekar Ungaran, seperti anggota mengisi kotak saran guna meningkatkan kinerja Pengurus KUD Mekar Ungaran.
3	Agung Dwi Cahyo, 2014 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemampuan Manajerial Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada KPRI Dwija Karya Kecamatan Watumalang Kabupaten Wonosobo	X <sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan X <sub>2</sub> : Kemampuan Manajerial Pengurus Y <sub>1</sub> : Partisipasi Anggota	Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus terhadap partisipasi anggota pada KPRI Dwija Karya Kecamatan Watumalang Kabupaten Wonosobo baik secara parsial maupun simultan.
4.	Vendytya Tri Kurniawan, 2014 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Widya Praja Semarang ( Badan Diklat Provinsi Jawa Tengah )	X <sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan X <sub>2</sub> : Fasilitas Y <sub>1</sub> : Kepuasan Anggota	Hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa ada pengaruh yang bisa diterima dan signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan anggota. Saran penulis untuk KPRI Widya Praja bahwa pengurus sebaiknya memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada anggota terutama di unit simpan pinjam dan

			perlu adanya perbaikan sekaligus penambahan fasilitas supaya anggota bisa meningkatkan kepuasannya
--	--	--	--

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

1. Persamaan Penelitian:

- a. Sama-sama meneliti di koperasi.
- b. Variabel independen sama diantaranya yaitu manajerial pengurus dan partisipasi Anggota.
- c. Adanya persamaan penelitian yang dituju yaitu hasil SHU Anggota.
- d. Hasil penelitian yang sama, guna untuk mengetahui masalah dan memecahkan masalah di koperasi tersebut.

2. Perbedaan Penelitian

- a. Jika dalam penelitian Vendytya Tri Kurniawan yang bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap partisipasi anggota, berbeda dengan tujuan rencana penelitian sekarang yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap SHU anggota.
- b. Jika pada penelitian sebelumnya di lakukan di Wonosobo, Semarang, Kendal dan Ungaran sedangkan penelitian yang sekarang akan dilakukan di Jepara.
- c. Variabel dependen dalam penelitian sebelumnya yaitu Perolehan SHU, Kepuasan anggota dan partisipasi anggota, dalam penelitian yang sekarang menggunakan 2 variabel dependen yakni kualitas pelayanan dan SHU anggota.

## 2.5 Kerangka Berfikir

Koperasi didirikan untuk membantu anggotanya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggotanya menuju masyarakat yang adil dan makmur. Peran koperasi sebagai wadah pusat pelayanan sangat dibutuhkan bagi anggotanya dalam mencukupi kebutuhan, sehingga apabila kebutuhan suatu anggota koperasi sudah tercukupi maka akan menarik anggota untuk selalu berpartisipasi dalam suatu kegiatan yang di adakan koperasi tersebut.

Manajerial pengurus juga sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Peran pengurus untuk memimpin jalanya organisasi koperasi mutlak diperlukan, peran pengurus dalam memimpin, mempengaruhi, dan memberikan teladan. Untuk menjalankan organisasi koperasi, pengurus memerlukan keterampilan-keterampilan yaitu keterampilan konseptual, keterampilan teknis, dan keterampilan manusiawi yang akan membangun kemampuan manajerial pengurus untuk bias memimpin, mempengaruhi dan memberikan teladan untuk meningkatkan partisipasi anggota.

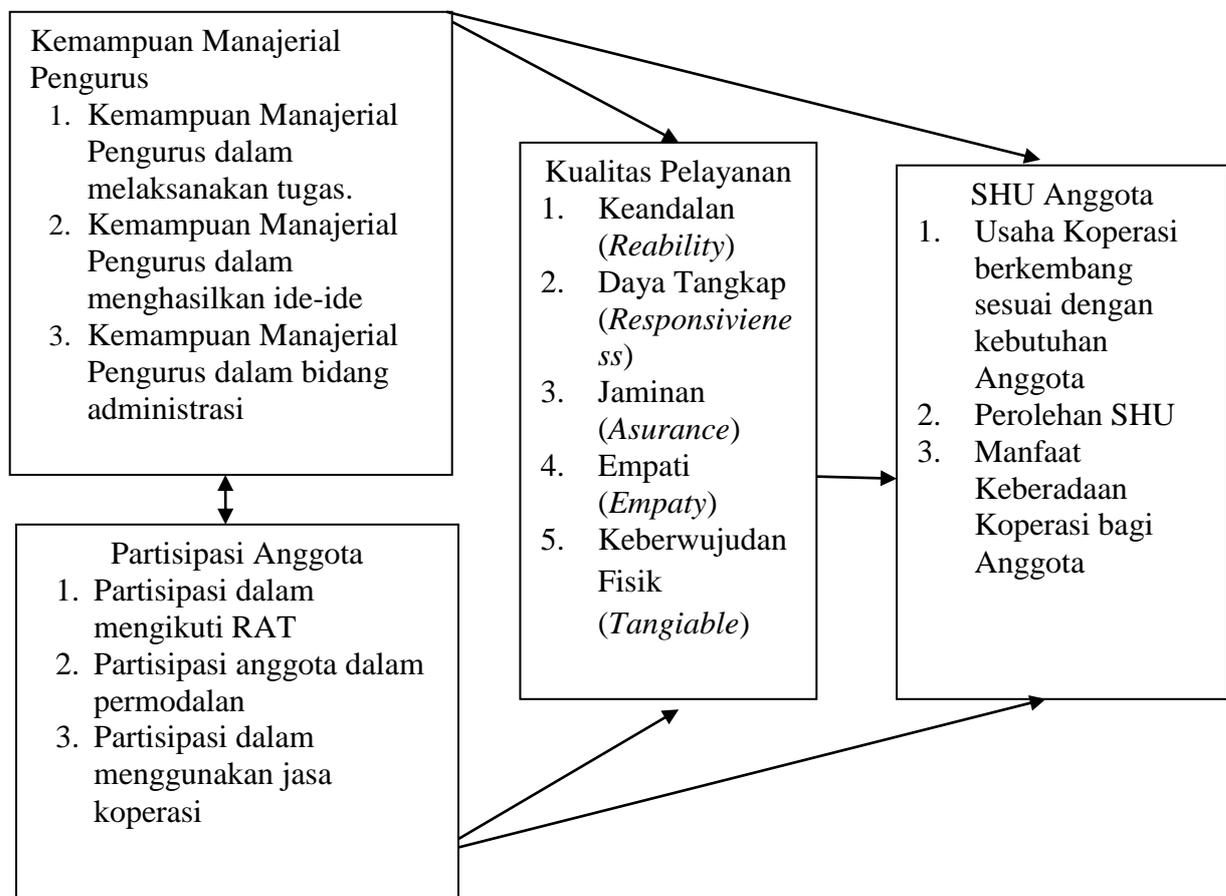
Peningkatan partisipasi anggota berhubungan erat dengan tingkat pelayanan, sementara pelayanan berhubungan pula dengan beban kerja atau daya dukung yang ada di koperasi. Salah satu yang berkait dengan ini adalah pengaturan fungsi dan peran dari pengelola dalam memberikan pelayanan prima bagi anggota, sehingga diperlukan pengaturan atau pendelegasian kewenangan yang jelas dan proporsional.

Kualitas pelayanan pada koperasi akan sangat menentukan tingkat partisipasi anggota koperasi, sehingga partisipasi anggota akan dikatakan baik

apabila pelayanan di dalam koperasi itu sendiri baik. *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu kemampuan perusahaan di dalam menunjukkan eksistensi dirinya kepada pihak eksternal. *Reliability* (Keandalan) kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* (Daya tanggap) kemauan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

Dengan adanya kualitas pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus di dalam koperasi diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota secara sistematis kerangka berpikir di atas dapat dibuat bagan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



## 2.6 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan dengan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai bukti melalui data yang disimpulkan (Suharsimi,2002:33). Hipotesis juga bisa disebut konklusi, sebuah konklusi tertentu saja tidak dapat diambil dari hasil penelitian suatu problematika-problematika yang atas dasar penyelidikan yang mendahului. Dengan mengacu pada pedoman diatas, maka hipotesis yang dianjurkan dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_1$  : Ada pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap SHU Anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani makmur Kecamatan Kabupaten Jepara.
2.  $H_2$  : Ada pengaruh partisipasi Anggota terhadap SHU Anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani makmur Kecamatan Kabupaten Jepara.
3.  $H_3$  : Ada pengaruh manajerial pengurus, partisipasi anggota terhadap SHU Anggota melalui kualitas pelayan pada KUD Tani makmur Kecamatan Kabupaten Jepara.
4.  $H_4$  : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap SHU Anggota pada KUD Tani makmur Kecamatan Kabupaten Jepara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian (Sugiyono,2010:14). Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yaitu KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempengaruhi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono , 2010:117)

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara anggota yang aktif yang berjumlah 840 orang.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2010:118). Dasar penelitian dalam mengambil sampel adalah didasarkan pada kemampuan data, waktu, dan tenaga peneliti, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat berlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Pada peneliti ini, untuk mendapat sampel dilakukan dengan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Keterangan

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena alasan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau digunakan ( Slovin dalam Umar,2002:78).

Ukuran populasi dalam penelitian ini sebanyak 840 anggota. Dalam penelitian ini harga e adalah 10% dengan taraf kepercayaan 90%, hal itu karena populasi anggota koperasi dari mata pencaharian yang sama yaitu sebagai petani dan tingkat pendidikan yang relatif homogen sehingga mengambil tingkat kesalahan 10% sampai karena sudah representative atau sudah mewakili populasi.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{840}{1 + 840 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{840}{1 + 840 (0,01)}$$

$$n = \frac{840}{1 + 8,4}$$

$$n = \frac{840}{9,4}$$

$$n = 89,36$$

Dengan perhitungan tersebut, ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 89 responden.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Teknik *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Pengambilan ini dilakukan di tempat waserda KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara, Tempat persusuan sapi, dan unit listrik. Dan semua yang berkunjung di tempat tersebut adalah kebanyakan dari anggota KUD Tani Makmur sehingga peneliti bisa menjadikanya sebagai sampel penelitian.

### **3.3 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian menurut Sutrisno Hadi dalam bukunya (Arikunto, 2006:116) adalah gejala yang bervariasi. Dalam penelitian ini terdapat beberapa macam variabel yaitu variabel bebas (X) yang terdiri dari kemampuan manajerial

pengurus ( $X_1$ ), partisipasi anggota ( $X_2$ ), dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan ( $Y_1$ ), SHU anggota ( $Y_2$ ).

### 3.3.1 Variabel bebas (X)

Variabel bebas atau variabel (X) yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

#### a. Kemampuan Manajerial Pengurus ( $X_1$ )

Kemampuan manajerial pengurus adalah sebuah sifat yang melekat pada diri pengurus yang memungkinkan pengurus melaksanakan sesuatu tindakan mental atau fisik dalam mengelola koperasi.

Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan manajerial pengurus dalam melaksanakan tugas

Manajerial pengurus merupakan wakil dari anggota yang memenuhi syarat dan kriteria tertentu serta dipilih dan disahkan oleh rapat anggota. pengurus dipercaya menjadi wakil anggota yang bertugas menjalankan, mengelola, dan memimpin jalannya organisasi koperasi.

- 2) Kemampuan manajerial pengurus dalam menghasilkan ide-ide

Manajerial pengurus adalah anggota koperasi yang memperoleh kepercayaan dari rapat anggota untuk memimpin organisasi dan usaha koperasi untuk satu periode tertentu. Manajerial penguruslah yang akan menentukan apakah program-program kerja yang telah disepakati oleh para anggota benar-benar dapat dijalankan. Pengurus pula yang menentukan apakah koperasi dapat diterima sebagai rekan usaha yang

terpercaya dalam lingkungan dunia usaha yang terpercaya dalam lingkungan dunia usaha.

- 3) Kemampuan manajerial pengurus dalam bidang administrasi.

Manajerial pengurus harus mampu Mengelola koperasi dan usahanya, Mengajukan rancangan rencana kerja serta rancangan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi, Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksana tugas dan Memelihara daftar buku anggota dan pengurus. (Winardi (2004:323).

#### **b. Partisipasi Anggota (X<sub>2</sub>)**

Partisipasi anggota adalah keikutsertaan seseorang atau sekelompok orang dalam aktivitas koperasi baik dalam permodalan, pemanfaatan pelayanan yang disediakan di KUD Tani Makmur dalam menghadiri RAT

Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1) Partisipasi dalam mengikuti RAT

Di dalam rapat anggota harus menyampaikan idea atau gagasan tentang pendapatnya atas kinerja koperasi sehingga tujuan kperasi bisa tercapai sesuai dengan keinginan.

- 2) Partisipasi anggota dalam permodalan

Modal tentunya sangat penting untuk mengembangkan usaha koperasi. Untuk itu keaktifan anggota dalam pembayaran simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela sangat dibutuhkan guna membantu permodalan koperasi.

- 3) Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi

Disini anggota selain sebagai pemilik koperasi juga berperan sebagai pengguna pelanggan dari setiap kegiatan usaha koperasi. Bentuk partisipasi anggota adalah dengan memanfaatkan semua pelayanan yang disediakan oleh koperasi guna sebagai wujud dari hak dan kewajibanya sebagai anggota koperasi yang baik.

### **3.3.2 Variabel Intervening**

“Variabel intervening yaitu variabel antara atau meading, yang berfungsi memediasi hubungan antara variabel independen dan variable dependen” (Gozali, 2007:174).

Variabel intervening dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah tindakan yang dilakukan oleh karyawan KUD Tani Makmur dalam upaya pemenuhan kebutuhan anggota yang sesuai dengan harapan anggota KUD Tani Makmur.

Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*)

Merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan.

2. Daya Tangkap (*Responsivieness*)

Keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa segera mungkin dapat memuaskan pelanggan.

3. Jaminan (*Asurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga menjamin pelanggan terhindar dari bahaya, resiko, atau keraguan-keraguan dan kekecewaan.

4. Empati (*Empaty*)

Mencakup perhatian individu atau pribadi dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemudian melakukan hubungan komunikasi yang baik dan mudah dipahami.

5. Keberwujudan Fisik (*Tangible*)

Meliputi sarana fisik seperti bangunan dan pelengkap, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian pelanggan.

### 3.3.3 Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau variabel (Y) dalam penelitian ini adalah peningkatan SHU anggota. Yang dimaksud dengan peningkatan SHU anggota dalam penelitian ini adalah hasil akumulasi dari faktor produksi, terutama modal dan naik turunnya produktivitas. Jadi dengan alasannya kemampuan manajerial pengurus, partisipasi anggota yang aktif, melalui kualitas pelayanan yang baik diharapkan menaikkan SHU anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.

Indikator dari peningkatan SHU anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara adalah sebagai berikut:

1. Usaha Koperasi Berkembang Sesuai dengan Kebutuhan Anggota

Beberapa banyak (dalam jenis dan volume) kebutuhan anggota dapat di layani koperasi. Maka dari itu merupakan sesuatu yang penting dari koperasi untuk menarik perhatian dan keaktifan anggota guna mengadakan partisipasi yang maksimal untuk mensukseskan usaha koperasi.

## 2. Perolehan SHU yang tinggi

Koperasi sebagai badan usaha harus mampu memperoleh laba dan tidak mengalami kerugian maka dengan SHU yang tinggi modal koperasi akan semakin besar dan koperasi akan semakin kuat

## 3. Manfaat Keberadaan Koperasi bagi Anggota

Keberadaan koperasi bagi anggota saat ini berdasarkan tujuan jangka pendek yaitu untuk mengurangi kemiskinan dan kebodohan dalam arti bahwa keberadaan koperasi dapat dimanfaatkan oleh para anggota hingga mereka dan masyarakat tidak kekurangan sandang, pangan maupun papan.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan usaha untuk memperoleh bahan keterangan serta kenyataan yang sebenarnya dan dapat dipertanggung jawabkan. Pengumpulan data merupakan pekerjaan penting dalam penelitian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah

### 3.4.1 Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2010:199).

Angket dalam penelitian ini terdiri dari daftar butir- butir pertanyaan yang dibagikan kepada responden dan digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel kemampuan manajerial pengurus, partisipasi anggota, kualitas pelayanan dan shu anggota.

Bentuk angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah *check list* dengan skala nominal, dimana responden tinggal membubuhkan tanda *check (v)* pada kolom jawaban yang sesuai dengan kondisi yang dihadapi atau dialami oleh responden. Penggunaan *check list* ini diharapkan dapat memudahkan responden dalam memberikan jawaban pada setiap item pernyataan dan disediakan 4 kolom ketentuan sebagai berikut:

- a. Jawaban A sangat tinggi / sangat mendukung
- b. Jawaban B tinggi / mendukung
- c. Jawaban C rendah / cukup mendukung
- d. Jawaban D sangat rendah / kurang mendukung

Sehingga jika jawaban yang diberikan mendekati jawaban yang diharapkan, maka semakin tinggi skor nilai yang diperoleh. Metode angket ini digunakan untuk mengungkap data dari variabel kemampuan manajerial pengurus, partisipasi anggota, kualitas pelayanan dan shu anggota.

### **3.4.2 Dokumentasi**

Metode dokumentasi, yaitu mencari dan mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger agenda dan sebagainya.

Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan nama-nama jumlah seluruh anggota KUD Tani Makmur yang ada dalam populasi, pendapatan SHU anggota, hasil RAT sebagai data pendukung partisipasi anggota, data tingkat pendidikan pengurus dan data kehadiran pembelian produk.

### **3.5 Validitas dan Reliabilitas**

Uji instrumen penelitian dilakukan sebelum angket diberikan kepada responden. Tujuan daripada uji instrumen adalah untuk menghindari pertanyaan-pertanyaan yang kurang jelas, menghilangkan kata-kata yang sulit dipahami, mempertimbangkan penambah atau pengurangan item.

Instrumen ditentukan oleh tingkat kesahihan dan keterandalan. Uji coba instrument dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya instrumen tersebut digunakan dalam pengambilan data penelitian.

#### **3.5.1 Validitas**

Uji validitas terhadap instrument dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrument dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan valid atau tidak, maka dengan membandingkan antara nilai ( $r_{hitung}$ ) dengan ( $r_{tabel}$ ) dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item soal dikatakan valid,

sehingga instrumen tersebut layak untuk diambil data atau dengan melihat masing- masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item soal dikatakan tidak valid. Dan menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Perhitungan dengan menggunakan bantuan program *Ms Excel*.

Perhitungan validitas angket mengenai pengaruh kemampuan manajerial pengurus, partisipasi anggota, kualitas pelayanan dan SHU anggota dibantu dengan menggunakan program Microsoft Excel diuji cobakan kepada 30 anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara secara acak.

Cara menentukan valid atau tidaknya instrumen adalah dengan mengkonsultasikan hasil perhitungan korelasi dengan tabel nilai koefisien korelasi pada taraf kesalahan 5% atau taraf signifikansi 95% sebesar 0,361. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% maka soal dinyatakan valid dan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka soal dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan penghitungan hasil uji validitas angket menggunakan bantuan program Microsoft Excel, didapatkan bahwa dari 40 soal yang diuji cobakan kepada 30 responden ternyata 34 soal valid sedangkan 6 soal tidak valid.

### **3.5.2 Reliabilitas**

Reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan. Suatu Instrumen dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Instrumen yang baik adalah instrumen yang dapat memberikan data yang sesuai dengan kenyataan (Arikunto, 2006:86). Untuk menghitung reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Ms Excel*.

Lihat nilai *Cronbach's Alpha* atau nilai *koefisien reliabilitasnya*. Dengan ketentuan, jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka data dikatakan reliabel.

Berdasarkan uji coba angket diketahui bahwa untuk kemampuan manajerial pengurus diperoleh *alpha* 0,728, untuk angket partisipasi anggota diperoleh *alpha* 0,698, untuk angket Kualitas Pelayanan diperoleh *alpha* 0,792 dan untuk angket SHU Anggota diperoleh *alpha* 0,681. Karena  $r_{11} > r_{tabel}$  maka instrumen masing-masing variabel tersebut reliabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 3.4 Reliabilitas Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota, Kualitas Pelayanan, SHU Anggota**

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha</i> yang disyaratkan	Kesimpulan
1	Kemampuan Manajerial Pengurus	0,728	$>0,60$	Reliabel
2	Partisipasi Anggota	0,698	$>0,60$	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0,792	$>0,60$	Reliabel
4	SHU Anggota	0,681	$>0,60$	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

### 3.6 Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data diperlukan suatu cara atau metode analisis data hasil penelitian, agar dapat dijelaskan sehingga laporan hasil penelitian dapat mudah dipahami. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemampuan manajerial pengurus, partisipasi anggota, melalui kualitas pelayanan terhadap shu anggota ini adalah sebagai berikut:

#### 3.6.1 Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif persentase adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan jawaban responden pada tiap-tiap variabel penelitian agar lebih mudah dalam memahaminya. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan analisis deskriptif persentase adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan angket dan memeriksa kelengkapannya.
- b. Mengubah skor kualitatif menjadi skor kuantitatif dengan cara :
  1. Jawaban sangat tinggi /sangat mendukung diberi skor 4
  2. Jawaban tinggi / mendukung diberi skor 3
  3. Jawaban rendah / cukup mendukung diberi skor 2
  4. Jawaban sangat rendah / kurang mendukung diberi skor 1
- c. Membuat tabulasi data
- d. Memasukkan data tersebut ke dalam rumus sebagai berikut:

$$N\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

N%: Nilai persentase

N : nilai total

n: nilai yang diperoleh

- e. Hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan tabel kriteria untuk masing-masing komponen variabel. Cara menentukan kriteria adalah:
  - 1) Menentukan angka persentase tertinggi

$$= \frac{\text{Skor Maksimal}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

$$= (4/4) \times 100\% = 100\%$$

- 2) Menentukan angka persentase terendah

$$= \frac{\text{Skor Minimal}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

$$= (1/4) \times 100\% = 25\%$$

- 3) Menentukan rentang persentase

$$= \% \text{ tertinggi} - \% \text{ terendah}$$

$$= 100\% - 25\% = 75\%$$

- 4) Menentukan kelas interval persentase

$$= \frac{\text{Rentang}\%}{\text{Banyak kelas}} \times 100\%$$

$$= 75\% : 4 = 18,75\%$$

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

Sebelum menentukan persamaan atau model regresinya, maka persamaan regresi harus memenuhi uji asumsi klasik terlebih dahulu karena akan dijadikan sebagai prediksi. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi memenuhi asumsi klasik atau tidak. Uji asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini antara lain :

#### 3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Jika data berdistribusi normal maka analisis yang digunakan dapat menggunakan analisis dengan statistik parametrik yaitu regresi ganda, tapi jika tidak dapat menggunakan analisis dengan statistik non parametrik. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau

residual memiliki distribusi normal, yaitu perbedaan antara nilai prediksi dengan skor sesungguhnya atau error akan terdistribusi secara simetri disekitar nilai means sama dengan nol.

### **3.7.2 Uji Multikolinearitas**

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (Ghozali,2005:91). Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui variabel bebas.

Deteksi adanya multikolinearitas adalah dengan melihat besaran Variance Inflation factor (VIF) dan Toleransi melalui SPSS dan Koefisien antara variabel bebas.

### **3.7.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2005:69) berpendapat bahwa uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Untuk mengetahui apakah ada tidaknya gejala Heteroskedastisitas dapat dilihat dengan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Deteksi terhadap ada tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui bantuan SPSS antara prediksi variabel terikat dengan residualnya, dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ). Jika ada pola tertentu yang teratur maka telah terjadi

heterokedastisitas, model yang bebas dari heterokedastisitas memiliki grafik scatterplot dengan pola titik-titik yang menyebar di atas dan dibawah sumbu Y.

### **3.8 Pengujian Hipotesis**

#### **3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Bersama (Uji F)**

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

Ho : Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  atau koefisien F hitung signifikan pada taraf kurang dari 5% maka Ho ditolak, yang berarti kemampuan manajerial pengurus dan partisipasi anggota secara simultan mempengaruhi SHU Anggota.

Ha : Jika nilai signifikan  $F > 0,05$  atau koefisien F hitung signifikan pada taraf lebih dari 5% maka Ho diterima, yang berarti kemampuan manajerial pengurus dan partisipasi anggota secara simultan tidak mempengaruhi SHU Anggota.

#### **3.8.2 Uji Parsial (Uji t)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kemampuan manajerial pengurus, partisipasi anggota dan SHU Anggota. Dari perhitungan nilai t akan terjadi kemungkinan sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi  $t < 0,05$  atau koefisien t hitung signifikan pada taraf kurang dari 5 % maka Ho ditolak, yang berarti kemampuan manajerial pengurus dan partisipasi anggota secara parsial mempengaruhi SHU Anggota.

2. Jika nilai signifikansi  $t > 0,05$  atau koefisien  $t$  hitung signifikan pada taraf lebih dari 5% maka  $H_0$  diterima, yang berarti kemampuan manajerial pengurus dan partisipasi anggota secara parsial tidak mempengaruhi SHU Anggota .

### 3.8.3 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, yaitu kemampuan manajerial pengurus (X1) dan partisipasi anggota (X2) terhadap SHU Anggota (Y).

Analisis regresi yang dipergunakan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (SHU Anggota)

$\alpha$  = Konstanta

$b_1$  = Nilai Koefisien Variabel bebas X1 (Kemampuan manajerial pengurus)

$b_2$  = Nilai Koefisien Variabel bebas X2 (Partisipasi Anggota )

$e$  =Standar eror

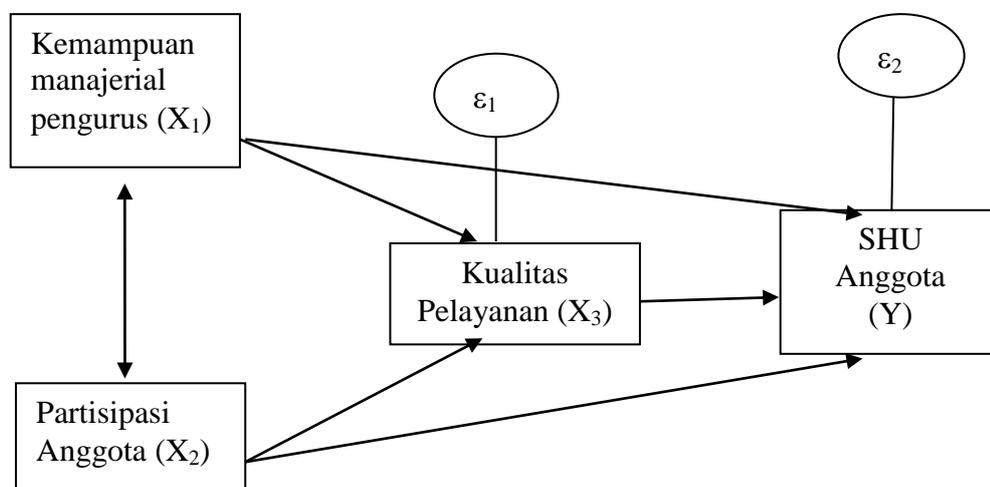
### 3.9 Analisis Jalur

Untuk menguji pengaruh variabel Intervening digunakan metode analisis jalur (Part Analysis). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi Linier berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk

menaksir hubungan kausalitas antar Variabel (model causal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2005:249).

“Pengaruh langsung terjadi jika satu variabel mempengaruhi variabel lainnya tanpa adanya variabel ketiga yang memediasi hubungan kedua variabel tersebut” (Ghozali, 2005: 161).

Besarnya pengaruh langsung itu tercermin dalam koefisien jalur (path coefficients), yang sesungguhnya adalah koefisien regresi yang telah dilakukan (Beta, $\beta$ ), sedangkan hubungan tak langsung adalah koefisien jalur ( $\rho$ ) yang satu dikalikan dengan koefisien jalur ( $\rho$ ) yang lainnya. Untuk dapat menguji model hubungan kausal yang telah di formulasikan berdasar pengetahuan dan teori, serta menguji hipotesis yang diajukan, diperlukan analisis statistik.



Skema 3.1. Model Analisis Jalur

### 3.10 Pengujian Hipotesis Jalur (Uji Jalur)

Uji jalur digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara langsung atau tidak. Untuk mengetahui nilai t tabel, ditentukan tingkat signifikansi  $0,05=5\%$ . Pengujian ini dihitung melalui

SPSS. Kriteria uji yang digunakan adalah nilai  $\rho$  value  $< 0,05$  maka koefisien jalur tidak signifikan, sehingga jalur ditolak artinya tidak ada pengaruh langsung dari variabel bebas ke variabel terikat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh simpulan dan saran sebagai berikut:

#### **5.1 Simpulan**

Simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kemampuan manajerial pengurus di KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara termasuk dalam kategori baik, partisipasi anggota termasuk dalam kategori rendah, kualitas pelayanan termasuk dalam kategori tinggi dan SHU anggota pada KUD Tani Makmur termasuk dalam kategori rendah.
2. Kemampuan manajerial pengurus berpengaruh terhadap SHU anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.
3. Partisipasi anggota berpengaruh terhadap SHU anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.
4. Manajerial pengurus dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap SHU anggota melalui kualitas pelayanan pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap SHU anggota pada KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seharusnya para pengurus hendaknya menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan koperasi sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota dengan memberi perhatian yang lebih dalam melayani anggotanya, memberikan fasilitas fisik yang baik dengan meningkatkan sarana komunikasi yang ada pada koperasi, menambah kelengkapan produk dan jasa yang dibutuhkan anggota sebagai pelanggan, hal tersebut akan menjadi daya tarik bagi anggota untuk berpartisipasi aktif dalam koperasi. Karena dalam kualitas pelayanan diketahui indikator kualitas pelayanan dalam keberwujudan fisik (*tangiabel*) sangat rendah dengan presentase rata-rata sebesar 68,1%.
2. Sebaiknya pelayanan yang diberikan pengurus dalam RAT perlu diperhatikan karena kepuasan anggota dalam RAT dapat meningkatkan partisipasi anggota KUD. Karena dalam partisipasi anggota diketahui indikator partisipasi anggota dalam mengikuti RAT rendah dengan presentase rata-rata sebesar 60,86%.
3. Sebaiknya KUD Tani Makmur lebih memahami lingkungan persaingan yang dihadapi supaya dapat mengetahui posisi persaingan, sehingga lebih mampu mengoptimalkan unit usaha yang ada dan menjadikan unit tersebut unggul, sehingga dapat meningkatkan SHU. Selain itu juga diharapkan pengurus harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan baik, karena dengan

kualitas pelayanan yang baik maka partisipasi anggotanya pun akan baik dan banyak yang menabung di koperasi ini, sehingga perolehan sisa hasil usaha setiap tahunnya akan terus meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji, 2003. *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek*. Jakarta:Batara.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Semarang: UNDIP.
- Hendrojogi. 2000. *Koperasi Azas-azas, Teori dan Praktek*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Joesron, Tati Suhartati. (Ed). 2005. *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Kusnadi dan Hendar. 2005. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Ekonomi UI.
- KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara, Laporan Hasil Rapat Tahunan Anggota (RAT) pada Tutup Buku, 2010, 2011, 2012 dan 2013.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: pendekatan praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Bandung: Salemba.
- Sumarsono.2003. *Manajemen Koperasi teori dan praktek*. Graha ilmu.
- Sitio Arifin dan Halomoan Tamba. 2001. *Koperasi teori dan praktek*. Jakarta:Erlangga

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta  
-----2006. *Pasar Modal Di Indonesia : Pendekatan Tanya Jawab*. Jakarta :Salemba Empat.

Umar, Husein . 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

UU RI No 25 Tahun 1992 tentang *Perkoeprasian*

Widiyanti, Ninik. 2002. *Manajemen Koperasi*. Jakarta : Rineka Cipta

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

## Nama Responden

No.	Nama	Manajerial Pengu- rus	Kr ite ria	Partis ipasi Angg ota	Kr ite ria	Kuali tas Pelay anan	Kr ite ria	SHU Anggota	Krite ria
1.	Abdullah	53,1%	R	53,1%	R	78,1%	T	43,1%	SR
2.	Sukardi	75,0%	T	65,6%	T	65,6%	T	48,9%	R
3.	Saniman	59,4%	R	65,6%	T	93,8%	ST	56,1%	R
4.	Adi purwono	62,5%	R	62,5%	R	65,6%	T	52,1%	R
5.	Darsini	65,6%	T	50,0%	R	62,5%	R	55,1%	R
6.	Ghozali	78,1%	T	75,0%	T	75,0%	T	68,0%	T
7.	Bejo Utomo	59,4%	R	59,4%	R	62,5%	R	67,6%	T
8.	Sarwini	62,5%	R	59,4%	R	68,8%	T	61,5%	R
9.	Surati	59,4%	R	43,8%	SR	53,1%	R	61,0%	R
10.	Ngatminah	62,5%	R	68,8%	T	62,5%	R	70,7%	T
11.	Suryani	62,5%	R	59,4%	R	62,5%	R	70,7%	T
12.	EndangWin arni	62,5%	R	46,9%	R	62,5%	R	77,0%	T
13.	Suparni	65,6%	T	56,3%	R	75,0%	T	83,6%	ST
14.	Sudadi Maksim	71,9%	T	81,3%	T	71,9%	T	92,9%	ST
15.	khotim	50,0%	R	50,0%	R	65,6%	T	80,2%	T
16.	Djabar	65,6%	T	46,9%	R	43,8%	SR	82,6%	ST
17.	Soehardjo	65,6%	T	56,3%	R	71,9%	T	89,7%	ST
18.	Jaenuri	65,6%	T	62,5%	R	71,9%	T	92,9%	ST
19.	Tarmin	46,9%	R	40,6%	SR	53,1%	R	92,3%	ST
20.	K. Suardi	71,9%	T	68,8%	T	65,6%	T	108,3%	ST
21.	Zuhri	59,4%	R	40,6%	SR	75,0%	T	105,5%	ST
22.	Sunarso	62,5%	R	59,4%	R	68,8%	T	105,3%	ST
23.	Sutomo	78,1%	T	75,0%	T	71,9%	T	108,5%	ST
24.	Mustofa	53,1%	R	46,9%	R	59,4%	R	108,1%	ST
25.	Suparjo	68,8%	T	50,0%	R	75,0%	T	114,8%	ST
26.	Supono	81,3%	T	68,8%	T	75,0%	T	127,3%	ST
27.	Sujari	62,5%	R	75,0%	T	65,6%	T	120,8%	ST
28.	MahareniSu wito	53,1%	R	46,9%	R	68,8%	T	120,9%	ST

29.	Muhroni	65,6%	T	84,4%	ST	56,3%	R	129,9%	ST
30.	Juniari	90,6%	ST	59,4%	R	75,0%	T	139,8%	ST
31.	Samali	78,1%	T	65,6%	T	78,1%	T	139,9%	ST
32.	Kusmini	65,6%	T	65,6%	T	75,0%	T	146,1%	ST
33.	Seman	75,0%	T	75,0%	T	75,0%	T	149,2%	ST
34.	Mujiono	71,9%	T	65,6%	T	65,6%	T	152,1%	ST
35.	Yamirah	53,1%	R	50,0%	R	62,5%	R	152,0%	ST
36.	Suwakni	65,6%	T	59,4%	R	71,9%	T	152,2%	ST
37.	Sukadar	65,6%	T	46,9%	R	71,9%	T	152,2%	ST
38.	Samino	34,4%	SR	59,4%	R	75,0%	T	152,3%	ST
39.	Badrun	59,4%	R	43,8%	SR	62,5%	R	161,3%	ST
40.	Suwoto	65,6%	T	56,3%	R	71,9%	T	158,5%	ST
41.	Sudarso	78,1%	T	68,8%	T	84,4%	ST	174,5%	ST
42.	Hadi Marwono	75,0%	T	62,5%	R	81,3%	T	171,3%	ST
43.	Rowi	62,5%	R	62,5%	R	81,3%	T	171,3%	ST
44.	Suwardi	68,8%	T	65,6%	T	90,6%	ST	184,1%	ST
45.	Ngaseni	71,9%	T	56,3%	R	68,8%	T	177,1%	ST
46.	Wagiyah	68,8%	T	53,1%	R	75,0%	T	193,0%	ST
47.	Tamsuri	59,4%	R	62,5%	R	75,0%	T	196,1%	ST
48.	Swito	62,5%	R	53,1%	R	65,6%	T	189,6%	ST
49.	Seno	62,5%	R	62,5%	R	62,5%	R	189,5%	ST
50.	Sampari	62,5%	R	53,1%	R	71,9%	T	192,9%	ST
51.	Sutrisno	65,6%	T	62,5%	R	71,9%	T	205,4%	ST
52.	Muhlasin	68,8%	T	62,5%	R	84,4%	ST	208,9%	ST
53.	Suwono	62,5%	R	53,1%	R	75,0%	T	202,3%	ST
54.	PujiSetyaning sih	43,8%	SR	37,5%	SR	65,6%	T	205,2%	ST
55.	Maryadi	71,9%	T	68,8%	T	75,0%	T	221,1%	ST
56.	Nasikun	71,9%	T	46,9%	R	78,1%	T	221,2%	ST
57.	Narju	68,8%	T	46,9%	R	71,9%	T	214,7%	ST
58.	Artoyo	59,4%	R	37,5%	SR	75,0%	T	218,0%	ST
59.	Arif Makbagio	56,3%	R	37,5%	SR	65,6%	T	217,7%	ST
60.	Sri Rahayu	62,5%	R	62,5%	R	68,8%	T	236,5%	ST
61.	Mamik Suciati	53,1%	R	53,1%	R	68,8%	T	230,3%	ST
62.	Nurkodie	78,1%	T	68,8%	T	75,0%	T	249,2%	ST
63.	Sulastri	53,1%	R	40,6%	SR	81,3%	T	236,9%	ST
64.	Kasman	65,6%	T	50,0%	R	56,3%	R	236,1%	ST

65.	Yani rahayu	71,9%	T	68,8%	T	68,8%	T	249,0%	ST
66.	Diah Arum	65,6%	T	56,3%	R	75,0%	T	243,0%	ST
67.	Pratono	65,6%	T	68,8%	T	75,0%	T	246,1%	ST
68.	Sahid	68,8%	T	56,3%	R	68,8%	T	255,3%	ST
69.	Rohman	75,0%	T	34,4%	SR	78,1%	T	255,6%	ST
70.	Zulaikah	75,0%	T	53,1%	R	78,1%	T	261,8%	ST
71.	Sukananto	53,1%	R	56,3%	R	78,1%	T	261,8%	ST
72.	Jembar Nugroh	75,0%	T	65,6%	T	87,5%	ST	274,6%	ST
73.	Rukini	68,8%	T	65,6%	T	68,8%	T	277,1%	ST
74.	Sarwinsi	50,0%	R	43,8%	SR	68,8%	T	264,6%	ST
75.	Ngatimah	43,8%	SR	53,1%	R	56,3%	R	267,4%	ST
76.	Punti	56,3%	R	59,4%	R	84,4%	ST	283,9%	ST
77.	Karti	65,6%	T	53,1%	R	90,6%	ST	284,1%	ST
78.	Julikah	71,9%	T	75,0%	T	71,9%	T	289,7%	ST
79.	Andik Suswito	62,5%	R	40,6%	SR	68,8%	T	280,3%	ST
80.	Retno Isbandini	71,9%	T	62,5%	R	78,1%	T	299,3%	ST
81.	Senah	65,6%	T	75,0%	T	78,1%	T	302,4%	ST
82.	Suridah	81,3%	T	75,0%	T	65,6%	T	302,1%	ST
83.	Subardi	59,4%	R	53,1%	R	75,0%	T	296,1%	ST
84.	Simok	68,8%	T	46,9%	R	81,3%	T	305,7%	ST
85.	Ngatimi	56,3%	R	56,3%	R	78,1%	T	311,8%	ST
86.	Khasirun	78,1%	T	68,8%	T	84,4%	ST	318,3%	ST
87.	Rahayu setiayi	75,0%	T	59,4%	R	93,8%	ST	321,7%	ST
88.	Prawit Sulastri	71,9%	T	56,3%	R	78,1%	T	324,3%	ST
89.	Mariyono	78,1%	T	75,0%	T	68,8%	T	324,0%	ST

## Lampiran 2

**KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN**  
**Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota, Melalui**  
**Kualitas Pelayanan terhadap SHU Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan**  
**Mlonggo Kabupaten Jepara 2014**

No.	Variabel	Indikator	Jumlah soal	No.Soaal
1.	Kemampuan Manajerial Pengurus	A. Kemampuan Manajerial Pengurus dalam Melaksanakan Tugas	3	1, 2, 3
		B. Kemampuan Manajerial Pengurus dalam Menghasilkan Ide-ide	4	4, 5, 6, 7
		C. Kemampuan Manajerial Pegurus dalam Bidang Administrasi	2	8, 9
2.	Partisipasi Anggota	A. Partisipasi anggota dalam mengikuti RAT	3	10, 11, 12
		B. Partisipasi anggota dalam permodalan	3	13, 14, 15
		C. Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi	5	16, 17, 18, 19,20
3.	Kualitas Pelayanan	A. Keandalan	2	21, 22
		B. Daya tanggap	2	23, 24
		C. Jaminan	3	25, 26, 27
		D. Empati	3	28, 29, 30
		E. Keberwujudan fisik	3	31, 32, 33
4.	SHU Anggota	A. Usaha Koperasi Berkembang Sesuai dengan Kebutuhan Anggota	3	34, 35, 36
		B. Perolehan SHU yang tinggi	2	37, 38
		C. Manfaat,Keberadaan Koperasi bagi Anggota	2	39, 40
		Jumlah	40	

### Lampiran 3

**ANGKET PENELITIAN**  
**PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS, PARTISIPASI**  
**ANGGOTA MELALUI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP SHU**  
**ANGGOTA KUD TANI MAKMUR KECAMATAN MLONGGO**  
**KABUPATEN JEPARA 2014**

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
 Jenis Kelamin : a. Pria            b. Wanita  
 Usia :  
 Pekerjaan :

#### II. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Sebelum menjawab pertanyaan di bawah ini, lengkapilah identitas Bapak/ibu.
2. Berilah jawaban dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Peneliti berharap Bapak/Ibu memberi jawaban pada semua pertanyaan dengan sebenarnya tanpa terpengaruh hal-hal lain.

#### III. KETERANGAN JAWABAN

- A. Skor 4 untuk pilihan Sangat Setuju 76% - 100% atau Sangat Baik
- B. Skor 3 untuk pilihan Setuju 51% - 75% atau Baik
- C. Skor 2 untuk pilihan Tidak Setuju 26% - 50% atau Cukup
- D. Skor 1 untuk pilihan Sangat Tidak Setuju 0 – 25% atau jelek

#### IV. PERTANYAAN

##### 1. Kemampuan Manajerial Pengurus

##### A. Kemampuan Manajerial Pengurus dalam Melaksanakan Tugas

Terkait dengan kemampuan manajerial pengurus dalam melaksanakan tugasnya, bagaimana pendapat Bapak/ ibu/ saudara mengenai hal sebagai berikut:

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pengurus mengadakan pertemuan dengan anggota 1-4 kali dalam tiga bulan.				
2.	Setiap 1 tahun sekali Pengurus mengadakan RAT.				

3.	Pengurus memberikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan koperasi 1-4 kali dalam 3 bulan terakhir.				
<b>B. Kemampuan Manajerial Pengurus dalam Menghasilkan Ide-ide</b>					
4.	Selama ini Pengurus senantiasa mempunyai pikiran maju untuk mengembangkan gagasan atau ide-ide yang dapat membantu keberhasilan KUD 1-4 kali sebulan.				
5.	Dalam setahun, Pengurus selalu memecahkan masalah yang dialami koperasi seperti unit usaha yang kurang lancar sebanyak 1-4 kali.				
6.	Pengurus selalu memberikan ide-ide terkait dengan usaha untuk mengembangkan KUD dan usahanya sebanyak 1-4 kali sebulan.				
7.	Pengurus selalu memberikan informasi kepada anggota mengenai kegiatan-kegiatan yang dijalankan oleh KUD sebanyak 1-4 kali dalam 3 bulan.				
<b>C. Kemampuan manajerial Pegurus dalam Bidang Administrasi</b>					
8.	Pengurus selalu mengadakan pengamatan 1- 4 kali secara teratur mengenai keuangan koperasi agar selalu tertib, kokoh dan stabil.				
9.	Pengurus tidak mencatat dalam buku transak si saat bapak/ibu/saudara melakukan transaksi pembelian produk sekitar 1-4 kali.				

## 2. Partisipasi Anggota

### A. Partisipasi dalam mengikuti RAT

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
10.	Saya 1-2 kali dalam 2 tahun menghadiri RAT.				
11.	Saya 1-4 kali terlambat setiap menghadiri RAT.				
12.	Dalam setiap RAT saya memberikan saran 1-3 kali kepada pengurus demi kemajuan KUD.				
<b>B. Partisipasi anggota dalam permodalan</b>					
13.	saya membayar simpanan wajib secara rutin sebanyak 1-10 kali dalam 1 tahun.				
14.	Dalam sebulan saya menyimpan uang di KUD sebagai simpanan sukarela sebanyak 1-2 kali.				
15.	Saya terlambat membayar simpanan wajib 1-4 kali dalam setahun.				
<b>C. Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi</b>					
16.	Saya memanfaatkan jasa-jasa yang di sediakan oleh koperasi antara 1-4 kali sebulan.				
17.	Sebanyak 1-4 hari sekali saya membeli produk yang disediakan KUD untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.				
18.	Sebanyak 1-4 kali sebulan saya membeli produk di toko lain daripada di KUD Tani Makmur.				
19.	Saya memanfaatkan jasa simpan pinjam dari KUD dalam 1 tahun terakhir 1- 12 kali.				
20.	Saya membayar rekening listrik melalui KUD Tani Makmur 1-3 kali selama 3 bulan terakhir.				

### 3. Kualitas Pelayanan

#### A. Keandalan (*Reability*)

Terkait dengan keandalan KUD Tani Makmur tentang pelayanan pegawai yang tepat waktu, akurat dan memuaskan. Bagaimana pendapat Bapak/ibu/ saudara mengenai hal-hal sebagai berikut:

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
21.	Ketepatan waktu karyawan selama melayani penjualan produk.				
22.	Keterampilan karyawan dalam bekerja sesuai tugasnya masing-masing.				
<b>B. Daya Tangkap (<i>Responsivieness</i>)</b>					
23.	Kecekatan karyawan KUD Tani Makmur dalam memberikan pelayanan penjualan produk.				
24.	Kesediaan karyawan untuk memberi jawaban atas pertanyaan konsumen.				
<b>C. Jaminan (<i>Asurance</i>)</b>					
25.	Kesopanan karyawan dalam melayani penjualan di KUD Tani Makmur?				
26.	Kejujuran karyawan dalam melayani penjualan produk.				
27.	Pengetahuan karyawan terkait produk yang dijual di KUD Tani makmur?				
<b>D. Empati (<i>Empaty</i>)</b>					
28.	Kesabaran karyawan dalam melayani penjualan produk di KUD tersebut?				
29.	Komunikasi yang dijalin karyawan dengan konsumen?				
30.	Kemauan karyawan untuk mengenal setiap konsumen?				
<b>E. Keberwujudan Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					

31.	Pengurus menambah perlengkapan dan peralatan di toko sebanyak 1-4 dalam sebulan.			
32.	Pengurus dan karyawan membersihkan ruang penjualan produk di KUD Tani Makmur sebanyak 1-4 kali dalam seminggu.			
33.	Pengurus dan karyawan memakai seragam 1-4 kali seminggu ketika sedang beraktivitas di KUD Tani Makmur.			

#### 4. SHU Anggota

##### A. Usaha Koperasi Berkembang Sesuai dengan Kebutuhan Anggota

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
34.	Saya membeli beras di KUD 1-4 kali dalam sebulan untuk kebutuhan sehari-hari.				
35.	Saya melakukan pinjaman di KUD 1-4 kali untuk keperluan usaha yang produktif, investasi dan konsumsi.				
36.	Saya selalu membayar listrik 1 bulan sekali di KUD Tani Makmur.				
<b>B. Perolehan SHU yang tinggi</b>					
37.	SHU yang diperoleh bapak/ibu/saudara dari KUD kurang dari Rp. 40.000 setiap tahun.				
38.	SHU yang diperoleh bapak/ibu/saudara dari KUD sekitar Rp. 30.000 – Rp. 60.000 setiap tahun.				
<b>C. Manfaat Keberadaan Koperasi bagi Anggota</b>					

39.	Saya berkunjung 1-4 kali ke KUD untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dalam seminggu.				
40.	Saya membeli produk di KUD Tani Makmur sebanyak 1-4 kali seminggu dari pada membeli produk di toko lain.				

## Lampiran 4

**Data Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel  
Kemampuan Manajerial Pengurus**

Kode resp	Kemampuan Manajerial pengurus									Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
R - 1	2	3	3	1	3	3	4	4	2	25
R - 2	4	3	3	4	3	3	4	3	1	28
R - 3	4	2	3	1	3	2	3	3	2	23
R - 4	2	2	1	1	3	3	4	2	2	20
R - 5	2	3	2	2	2	4	3	3	2	23
R - 6	4	3	3	2	3	4	4	3	1	27
R - 7	3	2	3	1	2	2	3	3	1	20
R - 8	4	3	3	2	3	3	4	4	3	29
R - 9	4	3	2	1	1	4	2	2	1	20
R - 10	4	2	4	2	2	4	3	3	4	28
R - 11	2	3	2	2	2	3	3	3	2	22
R - 12	2	2	4	2	4	2	2	2	2	22
R - 13	3	3	3	1	2	4	3	2	1	22
R - 14	2	3	2	2	2	3	4	4	3	25
R - 15	3	3	2	1	2	4	2	3	1	21
R - 16	2	2	2	3	2	2	1	2	2	18
R - 17	3	1	4	1	3	2	4	3	1	22
R - 18	4	3	2	1	3	4	3	3	2	25
R - 19	2	2	2	3	2	3	1	2	1	18
R - 20	3	3	4	1	4	4	4	3	3	29
R - 21	2	2	3	1	2	3	2	3	2	20
R - 22	4	4	3	1	4	4	4	3	4	31
R - 23	3	3	2	1	4	4	4	3	2	26
R - 24	1	2	1	4	4	2	3	2	2	21
R - 25	4	4	3	1	4	4	3	3	3	29
R - 26	3	3	3	1	4	3	3	4	3	27
R - 27	2	2	2	1	2	3	4	4	1	21
R - 28	3	2	3	1	2	2	1	2	2	18
R - 29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
R - 30	4	4	3	3	4	3	4	4	3	32

**Data Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel  
Partisipasi Anggota**

Kode resp	Partisipasi Anggota											Y
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
R-1	2	4	2	2	1	1	2	1	3	2	3	23
R-2	1	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	27
R-3	2	4	2	2	2	1	4	1	4	3	2	27
R-4	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	4	21
R-5	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	22
R-6	3	4	3	3	2	2	4	1	4	3	4	33
R-7	1	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	25
R-8	3	3	3	3	2	2	2	1	2	4	4	29
R-9	1	4	2	1	1	3	1	1	4	3	4	25
R-10	4	3	2	3	2	1	3	2	3	4	2	29
R-11	1	2	2	3	3	2	4	2	4	2	1	26
R-12	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	21
R-13	2	2	2	2	1	1	1	2	2	4	2	21
R-14	3	4	1	3	1	2	1	1	1	3	4	24
R-15	1	3	2	3	1	3	3	1	1	2	3	23
R-16	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	20
R-17	4	3	3	2	1	1	4	1	3	3	4	29
R-18	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	28
R-19	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	4	21
R-20	4	3	4	2	2	2	3	1	4	3	3	31
R-21	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	4	22
R-22	3	3	4	4	2	2	4	3	4	4	4	37
R-23	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	4	31
R-24	1	2	1	1	1	3	1	2	4	2	4	22
R-25	1	4	2	2	1	4	3	1	1	2	4	25
R-26	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	30
R-27	2	4	2	4	3	3	4	3	2	2	4	33
R-28	3	2	3	2	1	1	4	1	1	1	2	21
R-29	4	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	38
R-30	1	2	3	3	1	1	3	1	2	4	4	25

**Data Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel  
Kualitas Pelayanan**

Kode Resp	Kualitas pelayanan													Y
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
R-1	3	1	2	1	2	4	3	2	2	3	3	2	2	30
R-2	3	1	3	2	3	3	3	2	4	2	2	1	3	32
R-3	2	1	2	1	2	2	3	4	2	2	2	4	2	29
R-4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	19
R-5	2	1	1	2	2	1	2	4	2	2	2	3	3	27
R-6	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	2	2	4	39
R-7	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	30
R-8	3	2	1	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	34
R-9	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	19
R-10	4	4	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	1	34
R-11	2	3	4	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	27
R-12	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	4	2	25
R-13	2	3	2	3	2	4	2	2	1	3	2	3	3	32
R-14	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	35
R-15	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	17
R-16	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	16
R-17	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	18
R-18	2	3	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2	3	27
R-19	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	23
R-20	3	2	3	2	3	4	2	2	2	1	4	3	3	34
R-21	3	2	2	1	1	4	2	2	4	3	3	4	4	35
R-22	3	4	3	1	2	4	4	2	2	2	2	3	2	34
R-23	2	2	1	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	28
R-24	1	2	2	1	4	1	3	2	1	1	1	1	1	21
R-25	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	20
R-26	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	30
R-27	4	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	22
R-28	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	20
R-29	4	1	2	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	27
R-30	3	3	2	1	4	3	2	2	2	3	2	3	3	33

**Data Uji Coba Instrumen Penelitian Variabel  
SHU Anggota**

Kode Resp	SHU Anggota							Y
	34	35	36	37	38	39	40	
R-1	2	4	1	1	2	1	1	12
R-2	2	3	2	2	2	2	2	15
R-3	2	3	1	1	4	1	2	14
R-4	1	1	1	1	2	1	1	8
R-5	2	3	2	2	4	2	2	17
R-6	3	4	3	2	4	2	3	21
R-7	4	2	2	2	4	2	2	18
R-8	4	2	2	2	2	2	2	16
R-9	1	4	1	1	2	1	1	11
R-10	3	3	2	2	3	2	2	17
R-11	3	1	2	1	1	1	2	11
R-12	2	2	2	2	2	2	2	14
R-13	4	3	1	1	2	1	1	13
R-14	3	1	4	4	4	4	4	24
R-15	1	4	1	1	1	1	1	10
R-16	2	1	1	1	1	1	1	8
R-17	2	4	1	1	2	1	1	12
R-18	3	3	1	1	2	1	1	12
R-19	2	2	1	1	1	1	1	9
R-20	2	3	2	2	4	2	2	17
R-21	4	2	2	1	3	2	2	16
R-22	3	4	1	1	3	1	1	14
R-23	3	3	1	1	3	1	1	13
R-24	2	1	1	1	2	1	1	9
R-25	3	2	1	2	2	1	2	13
R-26	3	2	2	3	2	3	3	18
R-27	4	4	2	1	2	1	1	15
R-28	1	1	4	2	3	1	1	13
R-29	1	1	4	1	3	1	2	13
R-30	3	2	3	2	2	2	3	17

**Lampiran 5**

**Hasil Uji Coba Validitas  
Variabel Diskripsi Kemampuan Manajerial Pengurus**

No	Nilai Probabilitas korelasi atau sig. (2-tailed)	Nilai sig. (2-tailed) yang disyaratkan)	Keterangan
1	0,627	0,361	Valid
2	0,741	0,361	Valid
3	0,485	0,361	Valid
4	0,155	0,361	Tidak
5	0,653	0,361	Valid
6	0,495	0,361	Valid
7	0,673	0,361	Valid
8	0,635	0,361	Valid
9	0,653	0,361	Valid

Data: Diolah Tahun 2015

**Hasil Uji Coba Validitas  
Variabel Diskripsi Partisipasi Anggota**

No	Nilai Probabilitas korelasi atau sig. (2-tailed)	Nilai sig. (2-tailed) yang disyaratkan)	Keterangan
1	0,567	0,361	Valid
2	0,498	0,361	Valid
3	0,647	0,361	Valid
4	0,697	0,361	Valid
5	0,674	0,361	Valid
6	0,153	0,361	Tidak
7	0,572	0,361	Valid
8	0,373	0,361	Valid
9	0,544	0,361	Valid
10	0,470	0,361	Valid
11	0,311	0,361	Tidak

Data: Diolah Tahun 2015

**Hasil Uji Coba Validitas  
Variabel Diskripsi Kualitas Pelayanan**

No	Nilai Probabilitas korelasi atau sig. (2-tailed)	Nilai sig. (2-tailed) yang disyaratkan)	Kriteria
1	0,492	0,361	Valid
2	0,506	0,361	Valid
3	0,518	0,361	Valid
4	0,427	0,361	Valid
5	0,047	0,361	Tidak
6	0,792	0,361	Valid
7	0,540	0,361	Valid
8	0,164	0,361	Tidak
9	0,647	0,361	Valid
10	0,710	0,361	Valid
11	0,594	0,361	Valid
12	0,663	0,361	Valid
13	0,663	0,361	Valid

Data: Diolah Tahun 2015

**Hasil Uji Coba Validitas  
Variabel Diskripsi SHU Anggota**

No	Nilai Probabilitas korelasi atau sig. (2-tailed)	Nilai sig. (2-tailed) yang disyaratkan)	Kriteria
1	0,486	0,361	Valid
2	0,101	0,361	Tidak
3	0,618	0,361	Valid
4	0,788	0,361	Valid
5	0,706	0,361	Valid
6	0,838	0,361	Valid
7	0,830	0,361	Valid

Data: Diolah Tahun 2014

**Reliabilitas Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota, Kualitas Pelayanan, SHU Anggota**

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha</i> yang disyaratkan	Kesimpulan
1	Kemampuan Manajerial Pengurus	0,728	>0,60	Reliabel
2	Partisipasi Anggota	0,698	>0,60	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	0,792	>0,60	Reliabel
4	SHU Anggota	0,681	>0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

## Lampiran 6

**Tabulasi Data Penelitian  
Variabel Manajerial Pengurus**

NO	Kode resp	Kemampuan Manajerial Pengurus								% Skor	Kriteria
		Kemampuan Manajerial Pengurus dalam Melaksanakan Tugas			Menghasilkan Ide-ide			Administ rasi			
		1	2	3	5	4	7	8	9		
1	R - 1	2	3	1	2	3	2	2	2	53,1%	R
2	R - 2	4	3	3	3	3	4	3	1	75,0%	T
3	R - 3	2	2	2	3	2	3	3	2	59,4%	R
4	R - 4	2	2	2	3	3	4	2	2	62,5%	R
5	R - 5	2	3	2	2	4	3	3	2	65,6%	T
6	R - 6	4	3	3	3	4	4	3	1	78,1%	T
7	R - 7	3	2	3	2	2	3	3	1	59,4%	R
8	R - 8	3	2	2	3	2	3	2	3	62,5%	R
9	R - 9	4	3	2	1	4	2	2	1	59,4%	R
10	R - 10	3	2	2	2	3	3	3	2	62,5%	R
11	R - 11	2	3	2	2	3	3	3	2	62,5%	R
12	R - 12	2	2	4	4	2	2	2	2	62,5%	R
13	R - 13	3	3	3	2	4	3	2	1	65,6%	T
14	R - 14	2	3	2	2	3	4	4	3	71,9%	T
15	R - 15	1	3	2	2	2	2	3	1	50,0%	R
16	R - 16	2	3	2	3	3	3	2	3	65,6%	T
17	R - 17	3	1	4	3	2	4	3	1	65,6%	T
18	R - 18	2	3	3	3	2	3	3	2	65,6%	T
19	R - 19	2	2	2	2	3	1	2	1	46,9%	R
20	R - 20	3	3	4	2	2	3	3	3	71,9%	T
21	R - 21	2	2	3	2	3	2	3	2	59,4%	R
22	R - 22	2	2	3	3	2	4	2	2	62,5%	R
23	R - 23	3	3	2	4	4	4	3	2	78,1%	T
24	R - 24	1	2	1	4	2	3	2	2	53,1%	R
25	R - 25	2	3	2	3	3	3	3	3	68,8%	T
26	R - 26	3	3	3	4	3	3	4	3	81,3%	T
27	R - 27	2	2	2	2	3	4	4	1	62,5%	R
28	R - 28	3	2	3	2	2	1	2	2	53,1%	R
29	R - 29	2	2	3	2	3	3	4	2	65,6%	T

30	R - 30	4	4	3	4	3	4	4	3	90,6%	ST
31	R - 31	2	4	4	2	2	4	3	4	78,1%	T
32	R - 32	3	3	3	1	2	3	3	3	65,6%	T
33	R - 33	3	3	2	3	4	4	2	3	75,0%	T
34	R - 34	2	3	2	3	3	4	3	3	71,9%	T
35	R - 35	2	3	2	2	1	3	1	3	53,1%	R
36	R - 36	2	2	3	3	2	3	2	4	65,6%	T
37	R - 37	3	3	2	3	2	3	2	3	65,6%	T
38	R - 38	1	1	1	2	1	2	1	2	34,4%	SR
39	R - 39	4	3	2	1	1	4	2	2	59,4%	R
40	R - 40	2	3	3	3	3	3	2	2	65,6%	T
41	R - 41	4	3	3	2	3	3	3	4	78,1%	T
42	R - 42	4	2	4	2	2	4	3	3	75,0%	T
43	R - 43	2	4	2	2	2	3	2	3	62,5%	R
44	R - 44	2	3	4	2	2	4	3	2	68,8%	T
45	R - 45	3	3	4	1	3	4	3	2	71,9%	T
46	R - 46	4	3	3	2	3	3	3	1	68,8%	T
47	R - 47	3	2	2	1	2	4	2	3	59,4%	R
48	R - 48	2	1	4	1	3	2	4	3	62,5%	R
49	R - 49	2	2	2	1	2	3	4	4	62,5%	R
50	R - 50	2	2	3	2	3	3	3	2	62,5%	R
51	R - 51	3	3	2	2	3	3	2	3	65,6%	T
52	R - 52	3	3	3	3	2	3	2	3	68,8%	T
53	R - 53	2	3	2	2	2	3	3	3	62,5%	R
54	R - 54	1	2	2	1	2	2	2	2	43,8%	SR
55	R - 55	3	2	3	3	2	3	3	4	71,9%	T
56	R - 56	3	2	4	3	4	3	2	2	71,9%	T
57	R - 57	3	3	3	1	2	4	3	3	68,8%	T
58	R - 58	2	3	2	1	2	3	2	4	59,4%	R
59	R - 59	3	2	2	2	2	2	3	2	56,3%	R
60	R - 60	3	2	3	3	2	3	2	2	62,5%	R
61	R - 61	1	2	3	3	2	2	2	2	53,1%	R
62	R - 62	4	3	4	3	4	2	3	2	78,1%	T
63	R - 63	3	2	2	1	2	3	2	2	53,1%	R
64	R - 64	2	3	2	1	3	4	3	3	65,6%	T
65	R - 65	3	4	3	2	2	3	4	2	71,9%	T
66	R - 66	3	3	2	3	3	1	2	4	65,6%	T
67	R - 67	4	3	3	2	2	1	3	3	65,6%	T
68	R - 68	4	2	3	3	2	2	3	3	68,8%	T

69	R - 69	2	4	3	4	4	3	3	1	75,0%	T
70	R - 70	3	2	3	4	4	4	2	2	75,0%	T
71	R - 71	2	2	2	2	2	2	1	4	53,1%	R
72	R - 72	3	3	3	3	4	2	3	3	75,0%	T
73	R - 73	4	4	3	1	1	4	2	3	68,8%	T
74	R - 74	3	3	3	3	1	1	1	1	50,0%	R
75	R - 75	2	2	2	3	2	1	1	1	43,8%	SR
76	R - 76	3	3	2	4	3	1	1	1	56,3%	R
77	R - 77	3	2	3	3	3	2	3	2	65,6%	T
78	R - 78	3	2	2	3	2	3	4	4	71,9%	T
79	R - 79	3	3	2	2	2	3	3	2	62,5%	R
80	R - 80	3	4	2	3	4	3	1	3	71,9%	T
81	R - 81	3	2	2	3	2	2	3	4	65,6%	T
82	R - 82	3	3	4	4	4	3	2	3	81,3%	T
83	R - 83	3	2	3	3	3	1	2	2	59,4%	R
84	R - 84	2	2	3	3	4	2	3	3	68,8%	T
85	R - 85	3	4	3	3	1	2	1	1	56,3%	R
86	R - 86	4	4	3	2	4	4	2	2	78,1%	T
87	R - 87	4	3	4	3	2	3	3	2	75,0%	T
88	R - 88	4	3	2	4	3	2	2	3	71,9%	T
89	R - 89	4	3	4	4	4	2	2	2	78,1%	T
Jumlah		713			706			438		65,2% T	
Nilai maksimal		1068			1068			712			
Persentase skor		66,76%			66,10%			61,52%			
Kriteria		T			T			R			

**Tabulasi Data Penelitian  
Variabel Partisipasi Anggota**

NO	Kode resp	Partisipasi Anggota									% Skor	Kriteria
		Partisipasi anggota dalam mengikuti RAT			Partisipasi anggota dalam permodalan		Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi					
		10	11	12	13	14	16	17	18	19		
1	R-1	2	4	2	2	1	2	1	3	2	53,1%	R
2	R-2	1	2	3	4	2	3	2	3	2	65,6%	T
3	R-3	2	3	2	2	2	4	1	4	3	65,6%	T
4	R-4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	62,5%	R
5	R-5	1	2	2	2	2	2	1	3	2	50,0%	R
6	R-6	3	4	3	3	2	4	1	4	3	75,0%	T
7	R-7	1	3	3	2	2	3	1	3	2	59,4%	R
8	R-8	3	3	3	3	2	2	1	2	3	59,4%	R
9	R-9	1	3	2	1	1	1	1	2	3	43,8%	SR
10	R-10	2	3	2	3	2	3	2	3	4	68,8%	T
11	R-11	1	2	2	3	3	2	2	3	2	59,4%	R
12	R-12	2	2	2	2	1	2	2	2	2	46,9%	R
13	R-13	2	2	2	2	3	1	2	2	4	56,3%	R
14	R-14	3	4	3	3	3	3	4	3	3	81,3%	T
15	R-15	1	3	2	3	1	3	1	1	2	50,0%	R
16	R-16	1	2	2	2	2	3	1	2	1	46,9%	R
17	R-17	2	3	3	2	1	2	1	3	3	56,3%	R
18	R-18	2	2	3	3	2	3	2	3	2	62,5%	R
19	R-19	1	1	2	2	1	2	1	2	2	40,6%	SR
20	R-20	4	3	4	2	2	3	1	4	3	68,8%	T
21	R-21	2	2	2	2	1	1	1	2	2	40,6%	SR
22	R-22	1	2	2	2	2	3	3	2	3	59,4%	R
23	R-23	2	4	2	4	3	3	2	3	3	75,0%	T
24	R-24	1	2	1	1	1	1	2	4	3	46,9%	R
25	R-25	1	4	2	2	1	3	1	1	2	50,0%	R
26	R-26	3	4	3	3	3	2	2	3	2	68,8%	T
27	R-27	2	4	2	4	3	4	3	2	2	75,0%	T
28	R-28	3	2	3	2	1	4	1	1	1	46,9%	R
29	R-29	4	3	4	4	3	4	1	4	4	84,4%	ST

30	R – 30	3	2	3	3	1	3	1	2	4	59,4%	R
31	R – 31	4	2	2	3	2	3	2	3	4	65,6%	T
32	R – 32	2	2	4	3	2	2	2	4	2	65,6%	T
33	R – 33	4	3	2	4	3	4	2	2	4	75,0%	T
34	R – 34	3	2	2	3	3	4	2	3	2	65,6%	T
35	R – 35	1	1	2	2	3	1	1	4	2	50,0%	R
36	R – 36	3	2	2	4	3	2	1	3	2	59,4%	R
37	R – 37	2	2	2	2	2	1	2	2	2	46,9%	R
38	R – 38	1	3	3	3	4	1	1	1	3	59,4%	R
39	R – 39	3	2	2	4	2	1	1	1	1	43,8%	SR
40	R – 40	2	3	2	2	2	2	1	3	3	56,3%	R
41	R – 41	2	3	2	2	4	3	2	3	3	68,8%	T
42	R – 42	4	2	2	2	4	3	2	3	2	62,5%	R
43	R – 43	1	3	2	2	3	3	2	2	3	62,5%	R
44	R – 44	1	4	2	1	1	3	3	4	3	65,6%	T
45	R – 45	4	4	2	2	1	1	2	3	3	56,3%	R
46	R – 46	3	4	2	2	4	1	1	1	2	53,1%	R
47	R – 47	3	2	3	3	2	2	2	3	3	62,5%	R
48	R – 48	1	2	4	3	3	1	1	1	2	53,1%	R
49	R – 49	1	3	2	4	3	1	2	2	3	62,5%	R
50	R – 50	2	1	2	2	4	1	1	2	4	53,1%	R
51	R – 51	3	3	2	3	3	3	2	1	3	62,5%	R
52	R – 52	3	2	4	2	2	2	2	3	3	62,5%	R
53	R – 53	2	2	2	2	1	2	2	3	3	53,1%	R
54	R – 54	1	3	1	1	1	1	2	1	2	37,5%	SR
55	R – 55	3	2	4	2	4	2	3	3	2	68,8%	T
56	R – 56	1	1	2	3	4	1	1	1	2	46,9%	R
57	R – 57	1	2	2	2	2	2	1	1	3	46,9%	R
58	R – 58	1	2	1	1	2	1	1	2	2	37,5%	SR
59	R – 59	2	2	1	2	2	1	1	1	2	37,5%	SR
60	R – 60	2	2	2	3	4	3	2	3	1	62,5%	R
61	R – 61	1	1	2	1	4	2	2	2	3	53,1%	R
62	R – 62	3	3	3	4	4	3	3	1	1	68,8%	T
63	R – 63	1	2	2	1	4	1	1	1	1	40,6%	SR
64	R – 64	2	1	2	3	3	1	1	2	3	50,0%	R
65	R – 65	4	3	3	3	2	1	3	4	3	68,8%	T
66	R – 66	4	2	2	3	2	1	2	4	2	56,3%	R
67	R – 67	2	3	3	3	2	1	2	4	4	68,8%	T
68	R – 68	2	4	4	3	1	1	1	2	2	56,3%	R

69	R – 69	2	3	1	2	1	1	1	1	1	34,4%	SR
70	R – 70	1	3	2	2	3	2	1	2	2	53,1%	R
71	R – 71	2	2	4	2	3	2	2	2	1	56,3%	R
72	R – 72	2	3	3	3	3	3	3	2	1	65,6%	T
73	R – 73	4	3	3	1	3	3	4	2	2	65,6%	T
74	R – 74	1	2	2	2	2	2	1	2	1	43,8%	SR
75	R – 75	3	2	3	2	2	3	3	1	1	53,1%	R
76	R – 76	2	3	3	3	3	1	1	3	2	59,4%	R
77	R – 77	2	3	3	3	2	2	1	1	2	53,1%	R
78	R – 78	2	4	3	4	2	2	4	2	3	75,0%	T
79	R – 79	1	2	2	2	1	1	1	2	2	40,6%	SR
80	R – 80	4	3	4	4	2	1	2	2	2	62,5%	R
81	R – 81	3	3	3	3	3	3	3	2	4	75,0%	T
82	R – 82	3	4	4	4	2	3	1	4	2	75,0%	T
83	R – 83	3	3	2	2	3	2	1	2	2	53,1%	R
84	R – 84	2	2	4	1	1	2	1	3	1	46,9%	R
85	R – 85	2	4	4	2	2	2	1	2	1	56,3%	R
86	R – 86	2	3	4	3	3	2	2	2	3	68,8%	T
87	R – 87	2	2	2	2	3	3	3	3	1	59,4%	R
88	R – 88	3	2	2	3	3	3	1	2	2	56,3%	R
89	R – 89	3	4	4	4	3	1	4	2	2	75,0%	T
Jumlah		650			433			766			58,1%	R
Nilai maksimal		1068			712			1424				
Persentase skor		60,86%			60,81%			53,79%				
Kriteria		R			R			R				

**Tabulasi Data Penelitian  
Variabel Kualitas Pelayanan**

NO	Kode resp	Kualitas Pelayanan											% Skor	Kriteria
		Keandalan		Daya tanggap		Jaminan		Empati		Keberwujudan fisik				
		21	22	23	24	26	27	29	30	31	32	33		
1	R - 1	3	2	4	4	4	3	2	3	3	4	2	78,1 %	T
2	R - 2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	65,6 %	T
3	R - 3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	93,8 %	ST
4	R - 4	3	4	2	2	3	3	3	3	1	3	3	65,6 %	T
5	R - 5	3	4	1	2	3	2	2	2	3	3	3	62,5 %	R
6	R - 6	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	75,0 %	T
7	R - 7	3	2	2	3	2	2	2	1	3	4	3	62,5 %	R
8	R - 8	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	68,8 %	T
9	R - 9	3	3	3	2	2	3	1	4	2	1	2	53,1 %	R
10	R - 10	4	4	3	4	4	1	2	3	2	3	1	62,5 %	R
11	R - 11	4	4	2	4	4	3	2	2	2	2	1	62,5 %	R
12	R - 12	2	2	3	3	3	2	1	2	3	4	2	62,5 %	R
13	R - 13	2	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	75,0 %	T
14	R - 14	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	71,9 %	T
15	R - 15	1	4	3	3	2	3	3	4	4	1	1	65,6 %	T
16	R - 16	3	4	3	3	1	3	1	1	1	3	1	43,8 %	SR
17	R - 17	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	71,9 %	T
18	R - 18	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	71,9 %	T

													%	
19	R - 19	1	1	4	4	1	1	1	3	2	2	3	53,1 %	R
20	R - 20	3	4	4	1	4	3	2	1	4	3	3	65,6 %	T
21	R - 21	3	3	3	2	4	1	4	3	3	4	3	75,0 %	T
22	R - 22	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	68,8 %	T
23	R - 23	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	71,9 %	T
24	R - 24	1	4	1	3	3	3	1	4	3	1	1	59,4 %	R
25	R - 25	1	4	4	3	3	3	4	4	4	1	2	75,0 %	T
26	R - 26	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	75,0 %	T
27	R - 27	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	65,6 %	T
28	R - 28	1	4	3	4	4	4	2	2	1	2	3	68,8 %	T
29	R - 29	4	4	4	4	1	3	3	2	3	1	1	56,3 %	R
30	R - 30	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	75,0 %	T
31	R - 31	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	78,1 %	T
32	R - 32	2	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	75,0 %	T
33	R - 33	1	4	4	3	4	1	4	3	3	2	4	75,0 %	T
34	R - 34	4	3	3	2	2	4	4	3	1	2	3	65,6 %	T
35	R - 35	3	4	3	2	3	3	1	2	2	3	4	62,5 %	R
36	R - 36	2	4	2	4	3	3	4	2	2	1	4	71,9 %	T
37	R - 37	3	4	2	2	2	4	3	3	4	1	4	71,9 %	T
38	R - 38	2	1	1	4	4	4	4	4	1	2	1	75,0 %	T
39	R - 39	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	62,5 %	R
40	R - 40	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	71,9 %	T

41	R - 41	2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	84,4 %	ST
42	R - 42	1	3	2	4	4	1	4	4	4	2	3	81,3 %	T
43	R - 43	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	4	81,3 %	T
44	R - 44	2	1	1	4	4	4	3	2	4	4	4	90,6 %	ST
45	R - 45	2	2	2	3	4	2	2	2	4	1	4	68,8 %	T
46	R - 46	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	2	75,0 %	T
47	R - 47	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	75,0 %	T
48	R - 48	2	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	65,6 %	T
49	R - 49	2	4	4	3	4	2	3	3	3	1	1	62,5 %	R
50	R - 50	1	1	3	4	3	2	3	2	3	3	3	71,9 %	T
51	R - 51	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	71,9 %	T
52	R - 52	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	84,4 %	ST
53	R - 53	1	3	3	4	4	2	3	3	1	3	4	75,0 %	T
54	R - 54	3	2	4	1	4	4	2	3	3	1	3	65,6 %	T
55	R - 55	3	1	4	3	3	2	3	2	4	3	4	75,0 %	T
56	R - 56	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	78,1 %	T
57	R - 57	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	71,9 %	T
58	R - 58	2	1	4	4	3	3	4	4	2	2	2	75,0 %	T
59	R - 59	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	65,6 %	T
60	R - 60	3	4	4	1	3	3	1	4	2	4	4	68,8 %	T
61	R - 61	3	4	3	3	1	4	1	4	1	4	4	68,8 %	T
62	R - 62	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	75,0 %	T
63	R - 63	3	1	1	3	2	4	4	2	3	4	4	81,3 %	T

													%	
64	R - 64	3	3	1	1	2	1	4	3	1	2	4	56,3 %	R
65	R - 65	3	4	3	2	1	2	4	3	4	4	2	68,8 %	T
66	R - 66	3	2	3	3	2	2	4	3	2	4	4	75,0 %	T
67	R - 67	4	2	2	3	1	4	3	3	4	4	2	75,0 %	T
68	R - 68	3	3	1	4	4	1	2	4	4	1	2	68,8 %	T
69	R - 69	1	4	4	4	4	4	4	1	4	2	2	78,1 %	T
70	R - 70	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	3	78,1 %	T
71	R - 71	2	1	3	3	4	3	3	4	2	4	2	78,1 %	T
72	R - 72	2	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	87,5 %	ST
73	R - 73	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	68,8 %	T
74	R - 74	1	2	2	1	3	4	2	3	3	2	4	68,8 %	T
75	R - 75	4	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	56,3 %	R
76	R - 76	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	84,4 %	ST
77	R - 77	1	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	90,6 %	ST
78	R - 78	4	1	4	2	2	4	4	3	2	3	3	71,9 %	T
79	R - 79	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	68,8 %	T
80	R - 80	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	78,1 %	T
81	R - 81	3	3	4	2	4	3	4	2	4	4	2	78,1 %	T
82	R - 82	4	4	4	3	3	2	3	4	1	3	2	65,6 %	T
83	R - 83	2	4	3	3	3	4	4	2	1	3	4	75,0 %	T
84	R - 84	1	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	81,3 %	T
85	R - 85	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	78,1 %	T

86	R - 86	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	84,4 %	ST
87	R - 87	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	93,8 %	ST
88	R - 88	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4	1	78,1 %	T
89	R - 89	4	3	4	3	1	4	2	2	4	4	2	68,8 %	T
Jumlah		499		550		535		508		727			71,9%	T
Nilai maksimal		712		712		712		712		1068				
Persentase skor		70,08%		77,25%		75,14%		71,35%		68,07%				
Kriteria		T		T		T		T		T				

**Tabulasi Data Penelitian  
Variabel SHU Anggota**

NO	Kode resp	SHU Anggota						% Skor	Kriteria
		Usaha Koperasi Berkembang Sesuai dengan Kebutuhan Anggota		Perolehan SHU yang tinggi		Manfaat Keberadaan Koperasi bagi Anggota			
		34	36	37	38	39	40		
1	R - 1	2	3	2	1	2	2	43,1%	SR
2	R - 2	2	2	2	3	2	2	48,9%	R
3	R - 3	2	4	3	2	1	2	56,1%	R
4	R - 4	1	2	3	2	2	2	52,1%	R
5	R - 5	2	2	2	2	2	2	55,1%	R
6	R - 6	2	2	3	3	2	3	68,0%	T
7	R - 7	2	4	2	2	2	2	67,6%	T
8	R - 8	2	2	1	2	2	2	61,5%	R
9	R - 9	1	2	2	2	2	1	61,0%	R
10	R - 10	3	1	2	2	2	2	70,7%	T
11	R - 11	3	1	1	2	2	2	70,7%	T
12	R - 12	2	2	2	2	2	2	77,0%	T
13	R - 13	4	4	1	2	1	1	83,6%	ST
14	R - 14	2	3	2	2	3	3	92,9%	ST
15	R - 15	3	2	2	1	1	1	80,2%	T
16	R - 16	2	1	2	2	2	1	82,6%	ST
17	R - 17	2	2	3	1	2	1	89,7%	ST
18	R - 18	3	2	2	2	1	1	92,9%	ST
19	R - 19	2	1	2	2	2	1	92,3%	ST
20	R - 20	2	3	3	2	2	2	108,3%	ST
21	R - 21	4	2	1	1	2	2	105,5%	ST
22	R - 22	2	3	1	2	1	2	105,3%	ST
23	R - 23	2	3	1	2	1	2	108,5%	ST
24	R - 24	1	2	2	2	1	2	108,1%	ST
25	R - 25	2	2	2	2	1	2	114,8%	ST
26	R - 26	2	1	3	2	3	3	127,3%	ST
27	R - 27	2	1	2	2	2	2	120,8%	ST
28	R - 28	1	2	2	2	2	1	120,9%	ST
29	R - 29	1	3	4	1	1	2	129,9%	ST

30	R – 30	3	2	3	1	2	3	139,8%	ST
31	R – 31	2	3	1	1	2	4	139,9%	ST
32	R – 32	2	3	2	2	2	3	146,1%	ST
33	R – 33	3	4	1	3	2	1	149,2%	ST
34	R – 34	1	4	1	2	3	3	152,1%	ST
35	R – 35	2	1	1	4	2	3	152,0%	ST
36	R – 36	1	1	1	2	3	4	152,2%	ST
37	R – 37	1	2	3	2	2	1	152,2%	ST
38	R – 38	1	1	3	2	2	1	152,3%	ST
39	R – 39	1	3	2	1	2	3	161,3%	ST
40	R – 40	2	1	2	2	2	1	158,5%	ST
41	R – 41	4	1	3	1	1	4	174,5%	ST
42	R – 42	2	1	1	2	2	4	171,3%	ST
43	R – 43	1	1	2	3	2	2	171,3%	ST
44	R – 44	1	2	2	4	1	4	184,1%	ST
45	R – 45	3	3	1	1	1	2	177,1%	ST
46	R – 46	3	3	1	3	3	2	193,0%	ST
47	R – 47	3	3	1	3	3	2	196,1%	ST
48	R – 48	4	2	1	1	1	3	189,6%	ST
49	R – 49	2	2	3	1	1	2	189,5%	ST
50	R – 50	1	1	2	3	2	2	192,9%	ST
51	R – 51	3	1	3	1	2	4	205,4%	ST
52	R – 52	2	1	3	3	3	2	208,9%	ST
53	R – 53	3	2	1	1	2	2	202,3%	ST
54	R – 54	2	2	2	2	2	1	205,2%	ST
55	R – 55	3	3	2	1	3	3	221,1%	ST
56	R – 56	2	2	2	3	3	2	221,2%	ST
57	R – 57	2	1	2	2	2	2	214,7%	ST
58	R – 58	2	2	3	1	1	2	218,0%	ST
59	R – 59	3	1	1	2	1	2	217,7%	ST
60	R – 60	3	3	3	1	3	2	236,5%	ST
61	R – 61	3	1	1	2	3	2	230,3%	ST
62	R – 62	2	2	3	4	3	3	249,2%	ST
63	R – 63	4	2	1	1	2	2	236,9%	ST
64	R – 64	2	2	1	2	2	2	236,1%	ST
65	R – 65	2	3	2	1	4	2	249,0%	ST
66	R – 66	2	2	2	2	2	1	243,0%	ST
67	R – 67	3	1	2	1	2	2	246,1%	ST
68	R – 68	3	1	1	4	2	2	255,3%	ST

69	R – 69	3	2	1	3	2	1	255,6%	ST
70	R – 70	1	2	2	3	2	3	261,8%	ST
71	R – 71	2	2	2	3	1	2	261,8%	ST
72	R – 72	2	4	2	2	2	3	274,6%	ST
73	R – 73	3	3	2	2	2	3	277,1%	ST
74	R – 74	1	2	1	2	2	2	264,6%	ST
75	R – 75	1	1	2	2	2	2	267,4%	ST
76	R – 76	3	3	2	1	2	3	283,9%	ST
77	R – 77	2	2	2	3	1	3	284,1%	ST
78	R – 78	3	2	2	2	2	3	289,7%	ST
79	R – 79	1	2	1	2	1	3	280,3%	ST
80	R – 80	2	3	2	4	2	2	299,3%	ST
81	R – 81	3	3	2	2	3	2	302,4%	ST
82	R – 82	3	2	3	2	2	2	302,1%	ST
83	R – 83	1	1	2	2	3	2	296,1%	ST
84	R – 84	2	2	3	1	3	2	305,7%	ST
85	R – 85	1	3	2	2	2	4	311,8%	ST
86	R – 86	3	2	3	2	3	2	318,3%	ST
87	R – 87	2	3	3	2	3	2	321,7%	ST
88	R – 88	3	2	2	3	3	2	324,3%	ST
89	R – 89	3	2	2	2	2	3	324,0%	ST
Jumlah		383		355		375		182,0%	ST
Nilai maksimal		712		712		712			
Persentase skor		53,79%		49,86%		52,67%			
Kriteria		R		R		R			

## Lampiran 7

**HASIL ANALISIS DESKRIPTIF****1. Deskriptif Variabel Manajerial Pengurus**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	1	1%
62,51% - 81,25%	Tinggi	50	56%
43,76% - 62,50%	Rendah	35	39%
25% - 43,75%	Sangat rendah	3	3%
Jumlah		89	100%
Maksimum		90,6%	
Minimum		34,4%	
Rata-rata		65,1%	

**1.1 Indikator Kemampuan Manajerial Pengurus dalam Melaksanakan Tugas**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	18	20%
62,51% - 81,25%	Tinggi	34	38%
43,76% - 62,50%	Rendah	34	38%
25% - 43,75%	Sangat rendah	3	3%
Jumlah		89	100%
Maksimum		91,7%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		66,5%	

**1.2 Indikator Kemampuan Manajerial Pengurus Menghasilkan Ide - ide**

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	15	17%
62,51% - 81,25%	Tinggi	39	44%
43,76% - 62,50%	Rendah	30	34%
25% - 43,75%	Sangat rendah	5	6%
Jumlah		89	100%
Maksimum		100,0%	
Minimum		41,7%	
Rata-rata		65,9%	

### 1.3 Indikator Kemampuan Manajerial Pengurus dalam Bidang Administrasi

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	10	11%
62,51% - 81,25%	Tinggi	17	19%
43,76% - 62,50%	Rendah	54	61%
25% - 43,75%	Sangat rendah	8	9%
Jumlah		89	100%
Maksimum		100,0%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		61,6%	

### 2. Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	1	1%
62,51% - 81,25%	Tinggi	26	29%
43,76% - 62,50%	Rendah	51	57%
25% - 43,75%	Sangat rendah	11	12%
Jumlah		89	100%
Maksimum		84,4%	
Minimum		34,4%	
Rata-rata		57,9%	

#### 2.1 Indikator Partisipasi Anggota dalam Mengikuti RAT

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	13	15%
62,51% - 81,25%	Tinggi	30	34%
43,76% - 62,50%	Rendah	28	31%
25% - 43,75%	Sangat rendah	18	20%
Jumlah		89	100%
Maksimum		91,7%	
Minimum		33,3%	
Rata-rata		60,5%	

## 2.2 Indikator Partisipasi Anggota dalam Permodalan

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	11	12%
62,51% - 81,25%	Tinggi	22	25%
43,76% - 62,50%	Rendah	39	44%
25% - 43,75%	Sangat rendah	17	19%
Jumlah		89	100%
Maksimum		100,0%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		60,5%	

## 2.3 Indikator Partisipasi Anggota dalam Menggunakan Jasa Koperasi

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	4	4%
62,51% - 81,25%	Tinggi	24	27%
43,76% - 62,50%	Rendah	32	36%
25% - 43,75%	Sangat rendah	29	33%
Jumlah		89	100%
Maksimum		83,3%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		53,7%	

## 3. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	9	10%
62,51% - 81,25%	Tinggi	65	73%
43,76% - 62,50%	Rendah	14	16%
25% - 43,75%	Sangat rendah	1	1%
Jumlah		89	100%
Maksimum		93,8%	
Minimum		43,8%	
Rata-rata		71,9%	

### 3.1 Indikator Variabel Keandalan ( *Reability* )

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	26	29%
62,51% - 81,25%	Tinggi	23	26%
43,76% - 62,50%	Rendah	32	36%
25% - 43,75%	Sangat rendah	8	9%
Jumlah		89	100%
Maksimum		100,0%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		69,9%	

### 3.2 Indikator Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	38	43%
62,51% - 81,25%	Tinggi	23	26%
43,76% - 62,50%	Rendah	25	28%
25% - 43,75%	Sangat rendah	3	3%
Jumlah		89	100%
Maksimum		100,0%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		77,1%	

### 3.3 Indikator Jaminan (*Assurance*)

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	33	37%
62,51% - 81,25%	Tinggi	23	26%
43,76% - 62,50%	Rendah	30	34%
25% - 43,75%	Sangat rendah	3	3%
Jumlah		89	100%
Maksimum		100,0%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		75,3%	

### 3.4 Indikator Empati (*Empaty*)

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	25	28%
62,51% - 81,25%	Tinggi	26	29%
43,76% - 62,50%	Rendah	32	36%
25% - 43,75%	Sangat rendah	6	7%
Jumlah		89	100%
Maksimum		100,0%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		71,6%	

### 3.5 Indikator Keberwujudan Fisik (*tangible*)

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	24	27%
62,51% - 81,25%	Tinggi	33	37%

43,76% - 62,50%	Rendah	23	26%
25% - 43,75%	Sangat rendah	9	10%
Jumlah		89	100%
Maksimum		100,0%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		67,9%	

#### 4. Deskriptif Variabel SHU Anggota

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	0	0%
62,51% - 81,25%	Tinggi	1	1%
43,76% - 62,50%	Rendah	55	62%
25% - 43,75%	Sangat rendah	33	37%
Jumlah		89	100%
Maksimum		63,4%	
Minimum		37,3%	
Rata-rata		47,2%	

##### 4.1 Indikator Usaha Koperasi Berkembang Sesuai dengan Kebutuhan Anggota

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	2	2%
62,51% - 81,25%	Tinggi	14	16%
43,76% - 62,50%	Rendah	49	55%
25% - 43,75%	Sangat rendah	24	27%
Jumlah		89	100%
Maksimum		100,0%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		53,7%	

##### 4.2 Indikator Perolehan SHU Yang Tinggi

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	1	1%
62,51% - 81,25%	Tinggi	4	4%
43,76% - 62,50%	Rendah	58	65%
25% - 43,75%	Sangat rendah	26	29%
Jumlah		89	100%
Maksimum		87,5%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		49,9	

### 4.3 Indikator Keberadaan Koperasi Bagi Anggota

Interval Persen	Kriteria	Frekuensi	Persentasi
81,26% - 100%	Sangat Tinggi	1	1%
62,51% - 81,25%	Tinggi	10	11%
43,76% - 62,50%	Rendah	52	58%
25% - 43,75%	Sangat rendah	26	29%
Jumlah		89	100%
Maksimum		87,5%	
Minimum		25,0%	
Rata-rata		52,6%	

## Lampiran 8

### OUTPUT SPSS

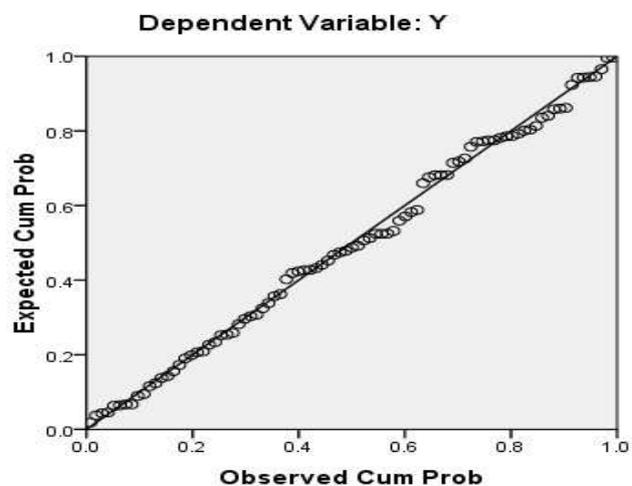
#### Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji normalitas data

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14512183
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.052
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.490
Asymp. Sig. (2-tailed)		.970
a. Test distribution is Normal.		

#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



##### 2. Hasil Uji Multikolinearitas

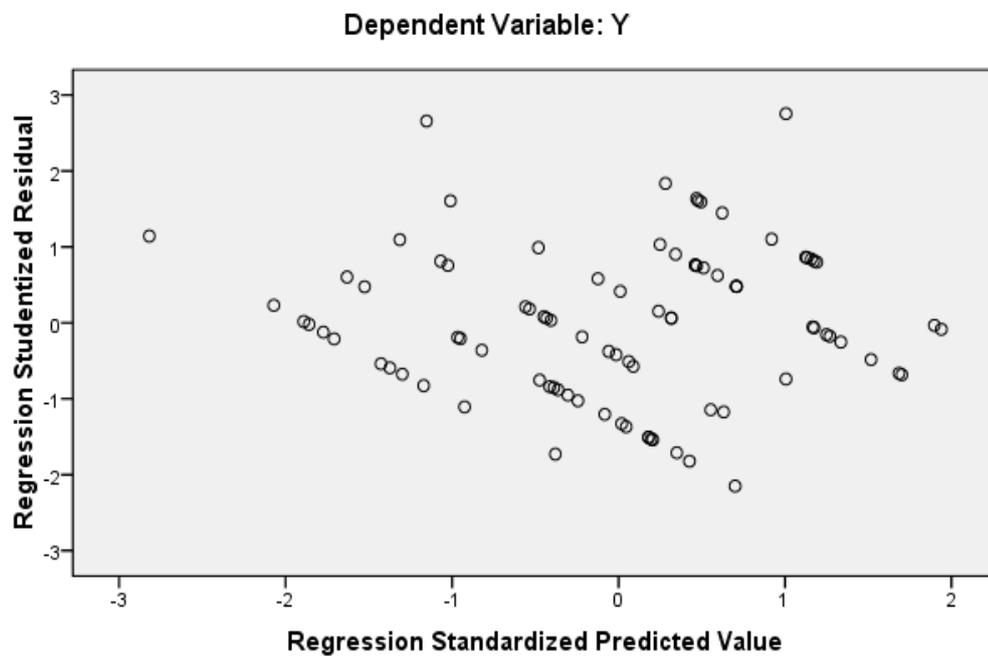
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.717	1.313		-.546	.586		
	X1	.125	.051	.215	2.457	.016	.650	1.539
	X2	.113	.037	.262	3.057	.003	.679	1.473
	X3	.261	.046	.459	5.636	.000	.751	1.332

a. Dependent Variable: Y

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



## Lampiran 9

## OUTPUT SPSS

Ujiglejser

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.930	.772		1.204	.232
	X1	.000	.030	-.002	-.018	.986
	X2	.042	.022	.247	1.926	.057
	X3	-.028	.027	-.125	-1.025	.308

a. Dependent Variable: Abs\_res

Analisisregresi2

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 <sup>a</sup>	.249	.232	2.71667

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210.843	2	105.422	14.284	.000 <sup>a</sup>
	Residual	634.708	86	7.380		
	Total	845.551	88			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: X3

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.851	2.078		10.035	.000
	X1	.336	.113	.328	2.971	.004
	X2	.183	.084	.240	2.178	.032

a. Dependent Variable: X3

uji R

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 <sup>a</sup>	.576	.561	1.16515

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.852	3	52.284	38.513	.000 <sup>a</sup>
	Residual	115.395	85	1.358		
	Total	272.247	88			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.717	1.313		-.546	.586
	X1	.125	.051	.215	2.457	.016
	X2	.113	.037	.262	3.057	.003
	X3	.261	.046	.459	5.636	.000

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran 10



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)  
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,  
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 519 /UN37.L7/PP/2015  
Hal : Ijin Penelitian

26.....Februari 2015

Yth. Ketua Koperasi KUD Tani Makmur.  
JL. Jepara – Bangsri, Km. 11, Mlonggo Jepara

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Laksa Defint Yona  
NIM : 7101409073  
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi / P. Koperasi

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap SHU Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara”. Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan diijinkan untuk dapat melakukan penelitian di KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara dari bulan Februari 2015 sd. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



Dekan  
Dekan Bidang Akademik,

*[Handwritten Signature]*

ETS Heri Yanto, MBA. PhD  
106307181987021001

Tembusan Yth.:  
1. Dekan  
2. Ketua Jurusan Pend. Ekonomi  
Fakultas Ekonomi Unnes

FM-05-AKD-24



KOPERASI INDONESIA

## KOPERASI UNIT DESA (KUD) TANI MAKMUR MLONGGO

BADAN HUKUM NO: 9467b/BH/KWAK11/II/97, Tanggal: 28-02-1997  
Alamat: Desa Srobyong Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara 59452

Nomor: 55/A/KUD-TM/II/2015

Mlonggo, 5 Maret 2015

Perihal: Ijin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi (FE)  
Up. Pembantu Dekan Bidang Akademik  
Universitas Negeri Semarang (UNNES)  
di-Semarang

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (UNNES) Nomor: 519/UN37.1.7/PP/2015 Tanggal 27 Februari 2015 perihal seperti pokok surat. Dengan ini kami pengurus KUD TANI MAKMUR MLONGGO berkenan dan mengijinkan mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : LAKSA DEFINT YONA  
NIM : 7101409073  
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi/Pend. Koperasi

Untuk melakukan penelitian di KUD TANI MAKMUR MLONGGO, JEPARA guna menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus, Partisipasi Anggota Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap SHU Anggota KUD Tani Makmur Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara" dengan alokasi waktu dari bulan Februari 2015 s.d selesai.

Demikian atas kepercayaan dan kerja samanya kami sampaikan terima kasih.

Pengurus KUD Tani Makmur  
Mlonggo-Jepara

