

# PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASIANGGOTA KUD BANYUMANIK KOTA SEMARANG

#### **SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Universitas Negeri Semarang

Oleh Siti Fitriyana Nim 7101411100

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG 2015

#### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian skripsi pada:

Hari : }

: Kamis

Tanggal: 11 Juni 2015

Mengetahui

p Pendidikan Ekonomi

Dr. Ade Rustiana, M.Si

NIP. 196801021992031002

Dosen Pembimbing

Dr. Ade Rustiana, M.Si

NIP. 196801021992031002

# PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari

: Rabu

Tanggal: 8 Juli 2015

Penguji Skripsi

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Dr. Widiyanto, MBA., M.M Kusumantoro, S.Pd., M.Si Dr. Ade Rustiana, M.Si

NIP. 196302081998031001 NIP.197805052005011001

NIP.196801021992031002

Mengetahui,

kan Fakultas Ekonomi

5601031983121001

#### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, 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, Juni 2015

Penyusun,

Siti Fitriyana

NIM. 7101411100

#### MOTTO DAN PERSEMBAHAN

#### **MOTTO:**

- "Memang baik menjadi orang penting tetapi lebih penting menjadi orang baik"
- "Seberapa dalam perjuangan anda akan menentukan seberapa tinggi kesuksesan anda"

#### **PERSEMBAHAN:**

Dengan mengucap syukur kepada Tuhan YME skripsi ini kupersembahkan kepada:

- Orang Tua ku Bapak Muhadi &Ibu Sutinitercinta atas dukungan, doa, materi serta nasehatnya
- Almamaterku Universitas NegeriSemarang

#### KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul "Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang" dapat penyusun selesaikan.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan saran dari segala pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

- Prof. Dr Fathur Rokhman M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
- 2. Dr. Wahyono M.M, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Dr. Ade Rustiana, M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas
   Negeri Semarang yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
- 4. Drs. Syamsu Hadi, M.Si,Dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dari awal sampai akhir penyelesaian skripsi.
- 5. Dr. Widiyanto, MB.A, M.M, Dosen Penguji I atas segala saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
- 6. Kusumantoro, S.Pd, M.Si, Dosen Penguji II atas segala saran dalam penyempurnaan skripsi ini.

7. H. Soewardi, SH, sebagai Manajer KUD Banyumanik Kota Semarang yang

telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.

8. Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang yang telah bersedia menjadi

responden dalam penelitian ini.

9. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat

penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya kemampuan yang ada dalam diri penulis

terbatas, untuk itu kritik dan saran bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan

perkembangan pendidikan selanjutnya.

Semarang, Juni 2015

Penulis

vii

#### **SARI**

**Fitriyana, Siti. 2015.** "Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang". Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Drs. Syamsu Hadi., M.Si.

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

Koperasi merupakan badan usaha yang bertujuan untuk kesejahteraan anggota dan senantiasa meningkatkan usaha yang ada di koperasi. Salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan bagi koperasi adalah adanya partisipasi anggota. Berkembang atau tidaknya koperasi di pengaruhi oleh partisipasi anggota. Hasil observasi awal di KUD Banyumanik, menunjukkan bahwa tingkat partisipasi dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) masih rendah, partisipasi anggota dalam penggunaan jasa unit persewaan mengalami penurunan, dan pelayanan dalam unit waserda masih lambat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Adakah pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik Kota Semarang, (2) Seberapa besar pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik Kota Semarang baik secara simultan maupun parsial.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KUD Banyumanik yang berjumlah 548 anggota. Pengambilan sampel menggunakan metode secara acak random sampling berjumlah 85 anggota. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan teknik deskriptif persentase, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian diperoleh analisis deskriptif rata-rata kemampuan manajeril pengurus dalam kriteria sangat tinggi sebesar 87,2%, kualitas pelayanan dalam kriteria tinggi sebesar 76,9%, dan partisipasi anggota dalam kriteria rendah sebesar 58,5%. Hasil uji hipotesis diperoleh bahwa ada pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan seecara simultan terhadap partisipasi anggota sebesar 42,4% dan sisanya 57,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Secara parsial kemampuan manajerial pengurus berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota dengan kontribusi sebesar 25,4%. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota dengan kontribusi sebesar 8,3%.

Untuk meningkatkan partisipasi anggota aktif, anggota perlu turut andil dalam setiap kegiatan yang diadakan oleh KUD Banyumanik terutama dalam pemanfaatan jasa, permodalan dan rapat-rapat. Dalam kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi pelayanannya, sehingga anggota semakin puas oleh pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

#### **ABSTRACT**

Fitriyana, Siti. 2015. "The Influence of Board's Managerial Skill and Service Quality towards Member's Participation in KUD Banyumanik, Semarang". A Final Project. Economics Education Department. Economics Faculty. Semarang State University. Advisor: Drs. Syamsu Hadi, M.Si.

Keywords: Board's Managerial Skill, Service Quality, Member's Participation

A cooperative is a commercial entity which aims for the welfare of its members and persistently develop the business in the cooperative. One of the most important thing to be highlighted in a cooperative is the member's participation. The development of the cooperative is highly influenced by the member's participation. The result of the initial observation in KUD Banyumanik shows that the degree of member's participation in Annual Members Meeting (RAT) is still low, member's participation in utilizing the rental unit service is decreasing, and service in waserda unit is slow. The statements of problem in this research are: (1) Is there any influence of the board's managerial skill and service quality towards the member's participation in KUD Banyumanik, Semarang, (2) How much is the influence of the board's managerial skill and service quality towards the member's participation in KUD Banyumanik both simultaneously and partially.

The population in this research is the members of KUD Banyumanik involving 548 members in total. The method of sampling used is random sampling by employing 85 members. Questionaire is used as the instrument of data collection in this research. The collected data is then analyzed using the technique of descriptive percentage, classic assumption test, and multiple linear regression analysis.

The result of the research shows descriptive analysis of the average skill of the boards in managerial skill in high criteria at 87,2%, service quality in high criteria at 76,9%, and member's participation in low criteria at 58,5%. Simultaneously, the result of hypothesis test shows that there is a influence of board's managerial skill and service quality towards member's participation at 42,4% and the rest 57,6% is influenced by other factors which is not discussed in this research. Partially, the board's managerial skill significantly influences the member's participation contributing 25,4% of all factors. Service quality, on the other hand, significatly influences the member's participation by 8,3% of all factors.

# **DAFTAR ISI**

	Halaman
Halan	nan Judul i
Perset	tujuan Pembimbing ii
Lemb	ar Pengesahaniii
Perta	nyaan Keaslian Skripsiiv
Motto	dan Persembahanv
Kata ]	Pengantarvi
Sari	viii
Abstr	actix
Dafta	r isix
Dafta	r Gambar xiv
Dafta	r Tabelxv
Dafta	r Lampiran xvii
BAB 1	PENDAHULUAN
1.1	Latar Belakang Masalah
1.2	Rumusan Masalah
1.3	Tujuan Penelitian
1.4	Manfaat Penelitian
BAB 1	II LANDASAN TEORI
2.1	Tinjauan Tentang Koperasi
	2.1.1 Pengertian Koperasi
	2.1.2 Fungsi Koperasi
	2.1.3 Landasan Koperasi
	2.1.4 Sendi-Sendi Koperasi Indonesia dan Azas Koperasi Indonesia 15
	2.1.5 Prinsip Koperasi
	2.1.6 Tujuan Koperasi
	2.1.7 Jenis Koperasi
	2.1.8 Koperasi Unit Desa (KUD)
2.2	Tinjauan Tentang Partisipasi Anggota

	2.2.1 Pengertian Partisipasi Anggota	. 22
	2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi	. 22
	2.2.3 Faktor-faktor Positif dan Negatif Partisipasi Anggota	. 23
	2.2.4 Partisipasi Berdasarkan Statusnya	. 24
	2.2.5 Bentuk atau Wujud Partisipasi Anggota	. 26
	2.2.6 Peran Ganda Anggota Koperasi	. 27
	2.2.7 Alat Partisipasi	. 28
2.3	Kemampuan Manajerial Pengurus	. 29
2.4	Kualitas Pelayanan	. 32
2.5	Hasil Penelitian Terdahulu	. 37
2.6	Kerangka Berfikir	. 39
2.7	Hipotesis	. 43
BAB I	III METODE PENELITIAN	. 44
3.1	Populasi dan Sampel	. 44
	3.1.1 Populasi	. 44
	3.1.2 Sampel	. 41
3.2	Variabel Penelitian	. 47
	3.2.1 Variabel Bebas	. 47
	3.2.2 Variabel Terikat	. 47
3.3	Metode Pengumpulan Data	. 48
	3.3.1 Metode Angket (Kuesioner)	. 48
	3.3.2 Metode Dokumentasi	. 49
3.4	Analisis Instrumen	. 49
	3.4.1 Validitas	. 49
	3.4.2 Reliabilitas	. 52
3.5	Metode Analisis Data	. 53
	3.5.1 Analisis Deskriptif Persentase	. 53
3.6	Uji Persyaratan Regresi	. 57
	3.6.1 Uji Normalitas Data	. 57
3.7	Uji Asumsi Klasik	. 57
	3.7.1 Uji Multikolinearitas	. 57

	3.7.2 Heteroskedasitas	. 58
3.8	Analisis Regresi Berganda	. 59
3.9	Pengujian Hipotesis Penelitian	. 60
	3.9.1 Uji Parsial (Uji-t)	. 60
	3.9.2 Uji Simultan (Uji-F)	. 61
3.10	Koefisien Determinasi	. 62
BAB I	V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	. 63
4.1	Hasil Penelitian	. 63
	4.1.1 Gambaran Umum	. 63
	4.1.2 Struktur Organisasi	. 64
	4.1.3 Analisis Deskriptif Persentase Variabel Penelitian	. 65
	4.1.3.1 Kemampuan Manajerial Pengurus	. 65
	4.1.3.2 Kualitas Pelayanan	. 69
	4.1.3.3 Partisipasi Anggota	. 74
	4.1.4 Uji Persyaratan Regresi	. 77
	4.1.4.1 Uji Normalitas Data	. 77
	4.1.5 Uji Asumsi Klasik	. 79
	4.1.5.1 Uji Multikolinieritas	. 79
	4.1.5.2 Uji Heteroskedastisitas	. 80
	4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	. 82
	4.1.7 Uji Hipotesis	. 83
	4.1.7.1 Uji Simultan (Uji-F)	. 83
	4.1.7.2 Uji Parsial (Uji-t)	. 84
	4.1.8 Koefisien Determinasi	. 86
4.2	Pembahasan	. 88
	4.2.1 Kemampuan Manajerial Pengurus	. 88
	4.2.2 Kualitas Pelayanan	. 90
	4.2.3 Partisipasi Anggota	. 91
BAB V	V PENUTUP	. 93
5.1	Simpulan	. 93
5.2	Saran	93

DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

# DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman	
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Teoritis		42
Gambar 4.1 Normal P-Plot Regresi		. 79
Gambar 4.2 Scatterplot.		81

# **DAFTAR TABEL**

Tabel	
Tabel 1.1 Jumlah Anggota KUD Banyumanik	5
Tabel 1.2 Partisipasi Dalam RAT	6
Tabel 1.3 Partisipasi Dalam Modal	7
Tabel 1.4 Pendapatan Unit Usaha Persusuan	7
Tabel 1.5 Pendapatan Unit Usaha Persewaan	8
Tabel 3.1 Pengambilan Sampel Penelitian	46
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kemampuan Manajerial Pengurus	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Partisipasi Anggota	51
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 3.6 Interval Penggolongan Hasil Penelitian	54
Tabel 3.6.1 Kategori Skor Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus	55
Tabel 3.6.2 Kategori Skor Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 3.6.3 Kategori Skor Variabel Partisipasi Anggota	57
Tabel 4.1 Kemampuan Manajerial Pengurus	66
Tabel 4.2 Kemampuan Teknik	67
Tabel 4.3 Kemampuan Manusiawi	68
Tabel 4.4 Kemampuan Konseptual	68
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.6 Reability (Keandalan)	70
Tabel 4.7 Responsibility (Daya Tangkap)	71
Tabel 4.8 Assurance (Keterjaminan)	72
Tabel 4.9 Emphaty (Empati)	72
Tabel 4.10 Tangible (Keberwujudan Fisik)	73
Tabel 4.11 Partisipasi Anggota	74
Tabel 4.12 Partisipasi dalam RAT	75
Tabel 4.13 Partisipasi dalam Permodalan	76
Tabel 4.14 Partisipasi dalam Menggunakan Jasa Koperasi	76

Tabel 4.15 Uji Normalitas Data Penelitian	78
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.18 Tabel Uji F	74
Tabel 4.19 Tabel Uji Parsial (Uji-t)	85
Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi Secara Simultan	86
Tabel 4.21 Uii Koefisien Determinasi Secara Parsial	87

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
Lampiran 1. Pengantar Instrumen Penelitian	98
Lampiran 2. Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	105
Lampiran 3. Data Hasil Penelitian	108
Lampiran 4. Penentuan Kriteria pada Analisis Deskriptif	122
Lampiran 5. Regression	134
Lampiran 6. Daftar Nama Responden	137
Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian dan Bukti Telah Melakukan Penelitian	141

#### BAB I

#### **PENDAHULUAN**

#### 1. Latar Belakang

Undang — undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 menyatakan bahwa "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan". Bangun Perusahaan yang sesuai dengan pernyataan tersebut adalah koperasi.

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerak ekonomi rakyat yang berdasarkan prinsip berdasar atas asas kekeluargaaan ( UU No 25 tahun 1992 pasal 1 ayat (1) ). Koperasi indonesia bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur.

Koperasi Unit Desa (KUD) adalah suatu koperasi serba usaha yang bertempat di desa dalam rangka untuk meningkatkan produksi dan kehidupan rakyat daerah pedesaan, anggota KUD adalah orang-orang yang bertempat tinggal atau menjalankan usahanya di wilayah unit desa yang merupakan daerah kerja KUD. Koperasi Unit Desa (KUD) berasaskan kekeluargaan dan gotong royong, bertujuan untuk mengembangkan ideologi dan kehidupan perkoperasian serta

kesejahteraan anggota khususnya, kemampuan daya kreasi, usaha anggota untuk meningkatkan produksi dan penjualan (Anoraga.2003:26-28).

Kata partisipasi berasal dari bahasa inggris *participation* yang artinya mengikutsertakan pihak lain. Anggota adalah pemilik sekaligus pengguna pelayanan koperasi. Jadi partisipasi anggota adalah peran serta anggota dalam mengawasi jalannya usaha, permodalan dan menikmati keuntungan usaha serta keterlibatan anggota dalam mengevaluasi hasil-hasil kegiatan koperasi.

Partisipasi anggota merupakan hal yang vital dalam pembangunan koperasi karena tanpa partisipasi anggota koperasi tidak mungkin berjalan dengan baik. Partisipasi anggota sangat dibutuhkan dalam koperasi, karena tanpa partisipasi anggota kemungkinan atas rendah atau menurunnya efesiensi dan afektifitas anggota dalam rangka mencapai kinerja koperasi akan lebih besar.(Ropke, 2003:39).

Maju mundurnya sebuah koperasi tergantung dari partisipasi anggota serta cara pengurus dan karyawan dalam mengelola koperasi tersebut. Partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan anggota dan usaha koperasi. Secara umum, partisipasi berarti meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama bagi pengembangan organisasi maupun usaha koperasi. Partisipasi anggota koperasi dapat diwujudkan dalam bentuk tertibnya anggota dalam membayar simpanan wajib dan simpanan sukarela, berbelanja di waserda, menghadiri rapat anggota koperasi serta memberikan kritik dan saran dapat membangun perkembangan koperasi. Adanya partisipasi yang aktif dari anggota koperai diharapkan akan meningkatkan perolehan sisa hasil usaha (SHU).

Faktor yang mempengaruhi partisipai anggota salah satunya yaitu kemampuan manajerial pengurus. Kemampuan manajerial pengurus, menurut Hanel dalam bukunya Sitio (2001:33) organisasi koperasi diartikan sebagai suatu sistem sosial ekonomi atau sosial teknik, yang terbuka dan berorientasi pada tujuan. Keberhasilan koperasi tergantung pada kerjasama dari anggota, pengurus dan karyawan dalam mengembangkan organisasi dan usaha koperasi, yang dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada anggota.

Organisasi koperasi mempunyai sifat terpadu dan sebagai alat untuk mencapai tujuan, sehingga satu dengan yang lain berhubungan dengan pembagian kerja dan fungsi yang jelas. Koperasi mempunyai perangkat organisasi yaitu rapat anggota, pengurus, dan pengawas. Rapat anggota merupakan kekuasaan tertinggi dalam koperasi mempunyai kedudukan yang sangat menentukan, pengurus merupakan orang-orang yang professional seperti sering mengikuti pelatihan tentang perkoperasian, berpengalaman dalam kegiatan organisasi, mengerti atau paham tentang koperasi yang di tunjuk dari rapat oleh anggota yang dipandang memiliki kemampuan manajemen untuk mengelola koperasi dan tugasnya diawasi oleh badan pengawas yaitu sebagai perpanjangan tangan dari kekuasaan rapat anggota.

Menurut Sunarto (2006:43), untuk mengorganisasikan pihak-pihak yang berkepentingan dalam koperasi diperlukan manajemen. Peran pengurus untuk memimpin jalannya organisasi koperasi mutlak diperlukan, peran kemampuan pengurus dalam memimpin, mempengaruhi, memberikan teladan. Peran pengurus dalam melaksanakan program kerja yang telah diputuskan dalam rapat anggota

dan menjaga hubungan yang baik dengan anggota maka partisipasi anggota bisa meningkat karena anggota merasa puas dengan kinerja pengurus.

Menurut Wyckof dalam Usmar (2003:230), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini yang menjadi pelanggan KUD adalah anggota KUD. Anggota dari KUD adalah orang yang bertempat tinggal atau yang menjalankan usahanya di sekitar wilayah KUD tersebut berdiri. Manfaat pelayanan adalah untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.

Kebutuhan anggota maupun lingkungan usaha koperasi selalu berubah khususnya pada kekuatan pesaing, sehingga pelayanan yang diberikan oleh koperasi selalu mengalami peningkatan. Namun tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang sebuah koperasi tetapi harus dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian anggota. Dengan peningkatan kualitas pelayanan ini, maka anggota akan berpartisipasi terhadap koperasi. Pelayanan disini koperasi dalam memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan anggota, sehingga anggota mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 12 januari 2015 di KUD Banyumanik Kota Semarang yang berlokasi di Jalan Nusa Indah No. 9 Srondol Wetan bahwa anggotanya terdiri dari peternak, petani dan pedagang. Kegiatan usaha KUD Banyumanik Kota Semarang meliputi unit persusuan, unit waserda, unit simpan pinjam, unit pupuk dan pakan, unit persewaan, unit PLN.

Dari hasil wawancara dengan manajer dan karyawan diduga bahwa partisipasi anggota dalam KUD Banyumanik Kota Semarang masih perlu di tingkatkan. Partisipasi aktif anggota koperasi setiap tahun mengalami penurunan yang cukup besar karena banyak anggota yang keluar. Kemudian partisipasi anggota dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT). Dengan adanya RAT ini sebenarnya anggota dapat mengemukakan pendapatnya tentang kinerja serta kepengurusan koperasi selama satu periode tertentu. Akan tetapi dalam setiap diadakan RAT masih ada anggota kurang peduli akan menghadiri RAT karena setiap tahun anggota yang di undang dalam RAT mengalami penurunan, padahal tidak semua anggota di undang dalam RAT.

Tabel 1.1 Jumlah Anggota KUD Banyumanik

		00	<u> </u>	
Tahun	Jumlah	Anggota	Anggota	Persentase
	Anggota	Keluar	Aktif	anggota aktif
2010	1.250	719	531	42,48%
2011	1.246	719	527	42,29%
2012	1.619	1081	538	33,23%
2013	1.629	1082	547	33,57%
2014	1.642	1094	548	33,37%

Sumber: KUD Banyumanik, 2015

Jumlah anggota pada data di atas merupakan jumlah dari awal berdirinya KUD Banyumanik Kota Semarang selama 5 tahun terakhir. Dari data di atas dapat dilihat bahwa persentase anggota aktif setiap tahun mengalami penurunan. Pada tahun 2011 mengalami penurunan 42,29% menjadi 33,23%, kemudian pada tahun 2014 menurun menjadi 32,96%. Pada dasarnya jumlah anggota KUD Banyumanik setiap tahun bertambah, tetapi jumlah anggota aktif mengalami

penurunan setiap tahun. Penurunan terjadi di karenakan banyak yang keluar sebagai anggota, serta ada juga yang meninggal.

Tabel 1.2
Partisipasi Anggota KUD Banyumanik
Dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) 2010-2013

Tahun	Anggota	Anggota	Anggota	Persentase (%)
	yang	yang hadir	yang tidak	anggota yang
	diundang		hadir	tidak hadir
2010	50	48	2	4%
2011	51	50	1	2%
2012	54	51	3	5,6%
2013	50	45	5	10%
2014	53	45	8	15%

Sumber: KUD Banyumanik, 2015

Berdasarkan data dalam RAT pada tahun 2010 sampai tahun 2014 menunjukkan bahwa partisipasi dalam Rapat Anggota di KUD Banyumanik dari tahun ke tahun mengalami penurunan yang cukup besar. Persentase yang tidak hadir dalam Rapat Anggota Tahunan pada tahun 2011 sebesar 2% kemudian tahun 2012-2014 mengalami kenaikan menjadi 15% yang tidak hadir dalam RAT. Artinya dari tahun ke tahun partisipasi anggota dalam Rapat Anggota Tahunan mengalami penurunan.

Partisipasi anggota dalam permodalan pada simpanan wajib dan simpanan pokok cenderung bertambah setiap tahunnya, tetapi simpanan sukarela mengalami naik turun.

Tabel 1.3 Partisipasi dalam Modal

Tahun	Simpanan pokok	Simpanan wajib	Simpanan sukarela
2010	Rp.9.601.500,00	Rp.25.884.234,94	Rp.15.934.667,34
2011	Rp.8.996.500,00	Rp.24.095.000,49	Rp.15.915.239,06
2012	Rp.9.943.500,00	Rp.28.121.734,94	Rp.16.032.381,21
2013	Rp.10.113.000,00	Rp.30.473.734,94	Rp.16.596.381,21
2014	Rp.10.173.500,00	Rp.31.920.634,94	Rp.15.716.701,21

Sumber: KUD Banyumanik, 2015

Dari data perkembangan jumlah simpanan anggota di atas menunjukkan bahwa, simpanan anggota KUD Banyumanik dari tahun 2010 sampai tahun 2014 selalu mengalami peningkatan. Simpanan pokok mengalami peningkatan, hanya saja pada tahun 2011 mengalami penurunan menjadi Rp.8.996,500. Dalam membayar simpanan, anggota KUD Banyumanik kurang disiplin untuk menyetorkan simpanan wajib kepada KUD Banyumanik. Sehingga pengurus KUD melakukan hal seperti dilakukan didalam koperasi fungsional, yaitu dengan memotong SHU yang diperoleh anggota ke rekening simpanan wajib masingmasing anggota. Dengan demikian simpanan wajib mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Tabel 1.4 Pendapatan unit usaha persusuan

Tahun	Pendapatan
2010	Rp.20.870.000
2011	Rp. 17.765.300
2012	Rp. 14.208.000
2013	Rp. 15.400.500
2014	Rp. 16.081.700

Sumber: KUD Banyumanik, 2015

Dari data di atas dapat dilihat bahwa laba dari unit usaha persusuan menurun, karena dari tahun ke tahun peternak susu perah berkurang. Hal ini berdampak pada pendapatan unit usaha persusuan.

Tabel 1.5 Pendapatan Unit Usaha Persewaan

Tahun	Pendapatan
2010	RP. 1.000.000
2011	Rp. 300.000
2012	Rp. 750.000
2013	Rp. 200.000
2014	Rp. 500.000

Sumber: KUD Banyumanik, 2015

Dari data pendapatan unit usaha persewaan di atas dapat dilihat bahwa setiap tahun unit usaha persewaan mengalami penurunan. Partisipasi dalam penggunaan jasa usaha KUD Banyumanik mengalami pasang surut dalam usahanya yang sebagian dipengaruhi oleh musiman terutama pada unit persewaan, unit pupuk karena musim tanam tidak setiap saat. Unit usaha KUD Banyumanik yang paling baik atau yang paling menguntungkan yaitu unit usaha persusuan. Karena unit usaha persusuan mempunyai banyak konsumen dan jika dilihat laba yang paling banyak yaitu unit usaha persusuan.

Kemampuan manajerial pengurus di KUD Banyumanik Kecamatan Banyumanik Kota Semarang perlu di tingkatkan. Minimnya komunikasi antara pengurus dan anggota serta minimnya informasi tentang perkembangan KUD menyebabkan anggota kurang berpartisipasi terhadap KUD. Dari hasil observasi pengurus menyatakan bahwa pembagian kerja dalam kepengurusan koperasi KUD Banyumanik Kota Semarang sebagian besar pengurus merangkap jabatan seperti

wakil pengelola ibu Mustakimah (Jutu Buku) juga sebagai karyawan unit waserda dan PLN. Namun meskipun demikian pengurus dapat menjalankan semua pekerjaannya dengan baik serta bertanggung jawab.

Berkaitan dengan permasalahan di atas, maka peneliti melakukan penelitian pada KUD Banyumanik Kota Semarang untuk mengetahui apakah kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Maka dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang"

#### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1. Adakah pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik Kota Semarang?
- 2. Seberapa besar pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik Kota Semarang?

# 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada KUD Banyumanik Kota Semarang ini adalah sebagai berikut :

 Untuk mengetahui adakah pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik Kota Semarang.  Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik Kota Semarang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah dan memperluas pengetahuan tentang kemanajerialan pengurus, kualitas pelayanan, dan partisipasi anggota yang ada dalam KUD

#### 2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi koperasi untuk mengambil suatu keputusan akan pentingnya kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

#### **BAB II**

#### LANDASAN TEORI

# 2.1 Tinjauan Tentang Koperasi

#### 2.1.1 Pengertian Koperasi

Koperasi mengandung makna "kerja sama". Koperasi (*cooperative*) bersumber dari kata *co-operation* yang artinya "kerja sama". Koperasi berkenaan dengan manusia sebagai individu dan dengan kehidupannya dalam masyarakat. Manusia tidak dapat melakukan kerja sama sebagai satu unit, dia memerlukan orang lain dalam suatu kerangka kerja sosial (Sitio dan Tamba, 2001:13). Definisi koperasi menurut Undang-undang No. 25 Tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi ssekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan.

ILO(Sitio dan Tamba, 2001:16-17), Koperasi adalah perkumpulan orangorang, penggabungan orang-orang tersebut berdasar kesukarelaan, terdapat tujuan ekonomi yang ingin dicapai, koperasi yang dibentuk adalah suatu organisasi bisnis (badan usaha) yang diawasi dan dikendalikan secara demokratis, terdapat kontribusi yang adil terhadap modal yang dibutuhkan, anggota koperasi menerima resiko dan manfaat secara seimbang.

Arifin chainago dalam Sitio dan Tamba (2001:17) mendefinisikan koperasi sebagai suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum, yang memberikan kebebasan kepada anggota untuk masuk dan keluar,

dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya.

Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa koperasi merupakan badan perseorangan yang terdiri dari orang seorang bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya dan melaksanakan usaha berdasarkan pada prinsip-prinsip koperasi berdasarkan atas asas kekeluargaan. Dalam koperasi terdapat unsur kesukarelaan dan dengan bekerja sama manusia akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkan karena pendirian koperasi mempunyai pertimbangan-pertimbangan ekonomis. Beberapa ciri koperasi yang melekat pada koperasi yaitu sebagai berikut:

- 1. Adanya sekelompok orang yang memiliki kesamaan kepentingan ekonomi dan mendirikan usaha bersama.
- 2. Memiliki suatu usaha untuk memperoleh keuntungan dan bertujuan mensejahterakan anggotanya.
- 3. Berbadan hukum koperasi
- 4. Adanya kesamaan kekeluargaan (persaudaraan koperasi)

#### 2.1.2 Fungsi Koperasi

Fungsi Koperasi Indonesia tertuang dalam pasal 4 Undang-Undang No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian yaitu :

a. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.

- Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat
- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya
- d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional merupakan usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

#### 2.1.3 Landasan Koperasi

Untuk mendirikan koperasi yang kokoh perlu adanya landasan tertentu. Landasan ini merupakan suatu dasar tempat berpijak yang memungkinkan koperasi untuk tumbuh dan berdiri kokoh serta berkembang dalam pelaksanaan usaha-usahanya untuk mencapai tujuan dan cita-citanya. Tentang landasan - landasan koperasi dapat terbagi atas :

#### a. Landasan Idiil Koperasi Indonesia

Landasan idiil koperasi adalah dasar atau landasan yang digunakan dalam usaha untuk mencapai cita-cita koperasi. Koperasi sebagai kumpulan sekelompok orang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Gerakan koperasi sebagai organisasi ekonomi rakyat yang hak hidupnya dijamin oleh UUD 1945 akan bertujuan untuk mencapai masyarakat adil dan makmur.

# b. Landasan Struktural dan Gerak Koperasi Indonesia

Landasan Struktural Koperasi adalah tempat berpijak Koperasi dalam susunan hidup bermasyarakat. Tata kehidupan di dalam suatu negara diatur

dalam Undang-Undang Dasar. Di Indonesia berlaku Undang-Undang Dasar 1945 yang merupakan ketentuan atau tata tertib dasar yang mengatur terselenggaranya filsafah hidup dan moral cita-cita suatu bangsa dan karena Koperasi di Indonesia adalah Undang-Undang Dasar 1945. Dalam kehidupan masyarakat Indonesia, salah satu bagian terpenting adalah kehidupan ekonomi yaitu segala kegiatan dan usaha untuk mengatur dan mancapai atau memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup.

#### c. Landasan Mental Koperasi Indonesia

Landasan Mental Koperasi Indonesia adalah setia kawan dan kesadaran berpribadi. Rasa setia telah ada dalam masyarakat Indonesia sejak dulu dan merupakan sifat asli bangsa Indonesia. Sifat ini tercermin dalam bentuk perbuatan dan tingkah laku yang nyata sebagai kegiatan gotong royong. Tetapi landasan serta kawan saja hanya dapat memelihara persekutuan dalam masyarakat yang stratis bukan dinamis dan karenanya tidak dapat mendorong kemajuan.

Oleh sebab itu rasa setia kawan haruslah disertai dengan kesadaran akan harga diri berpribadi, keinsafan akan harga diri sendiri dan percaya pada diri sendiri adalah mutlak untuk menaikkan derajat penghidupan dan kemakmuran. Oleh karena itu dalam Koperasi harus tergabung ke dua landasan mental di atas, yaitu setia kawan dan kesadaran berpribadi sebagai dua unsur yang dorongmendorong, hidup-menghidupi dan awas-mengawasi, (Anoraga dan Widiyanti, 2003:8-10).

#### 2.1.4 Sendi-Sendi Dasar Koperasi Indonesia dan Azas Koperasi Indonesia

#### 2.1.4.1 Sendi – Sendi Dasar Koperasi

Pengertian sendi dasar atau prinsip-prinsip koperasi adalah pedomanpedoman utama yang menjiwai dan mendasari setiap gerak langkah usaha dan bekerjanya koperasi sebagai organisasi ekonomi dari orang-orang yang terbatas kemampuan ekonominya (Anoraga, 2003:10).

Sendi-sendi dasar Koperasi di Indonesia menurut Undang-undang No. 12 tahun 1967 pasal 6 adalah sebagai berikut :

- a. Sifat keanggotannya sukarela dan terbuka untuk setiap warga negara Indonesia.
- Rapat Anggota merupakan kekuasaan tertinggi sebagai pencerminan demokrasi dalam Koperasi
- c. Pembagian sisa hasil usaha diatur menurut jasa masing-masing anggota.
- d. Adanya pembatasan bunga dan modal
- e. Mengembangkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- f. Usaha dari ketatalaksanaannya bersifat terbuka.
- g. Swadaya, swakerta dan swasembada sebagai pencerminan daripada prinsip dasar: percaya pada diri sendiri, (Anoraga, 2003:14)

#### 2.1.4.2 Azas Koperasi Indonesia

Menurut Undang-undang No. 25 tahun 1992, pasal 2, menetapkan asas koperasi adalah kekeluargaan. Hal ini sesuai dengan undang-undang 1945 pasal 33 ayat 1. Semangat kekeluargaan ini merupakan pembeda utama antara koperasi

dengan bentuk-bentuk perusahaan lainnya. Dengan diangkatnya semangat kekeluargaan sebagai asas koperasi, maka diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran pada masing-masing orang yang terlibat dalam koperasi untuk senantiasa bekerjasama dengan anggota-anggota koperasi.

#### 2.1.5 Prinsip Koperasi

Sitio dan Tamba (2001:20), mengemukakan bahwa prinsip-prinsip koperasi (*cooperative principles*) adalah ketentuan-ketentuan pokok yang berlaku dalam koperasi dan dijadikan sebagai pedoman kerja koperasi. Lebih jauh, prinsip-prinsip tersebut merupakan "*rules of the game*" dalam kehidupan koperasi. Pada dasarnya prinsip-prinsip koperasi sekaligus merupakan jati diri atau ciri khas koperasi tersebut. Adanya prinsip koperasi ini menjadikan watak koperasi sebagai badan usaha berbeda dengan badan usaha lain.

Menurut Lancashire (Ropke, 2003:17) menyatakan bahwa serangkaian prinsip yang sering dikemukakan adalah tujuh prinsip koperasi yang dikembangkan oleh koperasi modern pertama yang didirikan tahun 1844. Prinsip-prinsip tersebut masih menjadi dasar gerakan koperasi internasional, yaitu:

- a. Keanggotaan terbuka (open membership)
- b. Satu anggota, satu suara (*one member, one vote*)
- c. Pengembalian (bunga) yang terbatas atas modal (limited return on capital)
- d. Alokasi Sisa Hasil Usaha sebanding dengan transaksi yang dilakukan anggota (allocation of surplus in proportion to member transactions)
- e. Penjualan tunai (cash trading)
- f. Menekankan pada unsur pendidikan (stress on education)

g. Netral dalam hal agama dan politik (religious and political neutrality)

### 2.1.6 Tujuan Koperasi

Dalam UU. No 25 tahun 1992 tentang Perekonomian pasal 3 disebutkan bahwa, koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Dalam tujuan tersebut dikatakan bahwa, koperasi memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Pernyataan ini mengandung arti bahwa, meningkatkan kesejahteraan anggota adalah menjadi program utama koperasi melalui pelayanan usaha, (Sitio dan Tamba, 2001:19).

#### 2.1.7 Jenis Koperasi

Berdasarkan UU No. 25 tahun 1992 pasal 16, dasar untuk menentukan jenis koperasi adalah kesamaan aktivitas kepentingan dana dan kebutuhan ekonomi anggotanya. Jenis koperasi dapat digolongkan sebagai berikut:

#### a. Menurut dengan lapangan usahanya, yaitu:

#### 1. Koperasi konsumsi

Koperasi konsumsi adalah koperasi yang menyediakan barang konsumsi atau barang yang diperlukan setiap hari, misalnya barang pangan, barangbarang sandang, dan keperluan sehari-hari. Tujuan koperasi konsumsi ialah agar anggota-anggotanya dapat membeli barang-barang konsumsi dengan kualitas yang baik dan harga yang banyak.

#### 2. Koperasi Simpan Pinjam atau koperasi kredit

Koperasi simpan pinjam didirikan untuk memberikan kesempatan kepada anggota-anggotanya memperoleh pinjaman dengan mudah dan dengan ongkos (bunga) yang ringan.

#### 3. Koperasi produksi

Koperasi produksi adalah koperasi yang bergerak dalam bidang kegiatan ekonomi pembuatan dan penjualan barang-barang baik yang dilakukan oleh Koperasi sebagai organisasi maupun orang-orang anggota koperasi. Anggota koperasi produksi terdiri dari orang-orang yang mampu menghasilkan barang dan jasa.

## 4. Koperasi jasa

Koperasi jasa merupakan koperasi yang berusaha di bidang penyediaan jasa tertentu bagi para anggota maupun masyarakat umum. Jenis koperasi jasa dapat dijumpai antara lain pada pemberian jasa di air atau di darat.

#### 5. Koperasi serba usaha

Koperasi serba usaha juga disebut Koperasi Unit Desa (KUD), dalam rangka meningkatkan produksi dan kehidupan rakyat di daerah pedesaan, pemerintahan menganjurkan pembentukan Koperasi Unit Desa (KUD). Satu unit desa terdiri dari beberapa desa dalam satu kecamatan yang merupakan satu kesatuan potensi ekonomi. Untuk satu wilayah potensi ekonomi dianjurkan membentuk satu Koperasi Unit Desa. (Anoraga dan Widiyanti, 2003:19-27)

- b. Menurut dengan golongan masyarakat yang berpadu mendirikannya, yaitu :
  - 1. Koperasi Pegawai Negeri

Koperasi yang anggota-anggotanya terdiri daripegawai negeri dalam suatu daerah kerja.

2. Koperasi di lingkungan Angkatan Bersenjata

Koperasi yang merupakan wadah penampungan kegiatan-kegiatan kekaryaan anggota angkatan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota beserta keluarganya.

 Koperasi wanita, koperasi guru, koperasi veteran, dan koperasi kaum pensiunan

Koperasi yang masing-masing berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi (hidup) para anggotanya dalam golongannya masing-masing.

#### 2.1.8 Koperasi Unit Desa (KUD)

Menurut Inpres No. 2 tahun 1978, koperasi Unit Desa adalah suatu organisasi ekonomi yang berwatak sosial dan merupakan wadah bagi pengembangan dari berbagai kegiatan ekonomi masyarakat itu sendiri serta memberikan pelayanan anggotanya dan masyarakat pedesaan. Koperasi Unit Desa adalah organisasi ekonomi yang merupakan tempat pengembangan kegiatan perekonomian masyarakat diselenggarakan oleh dan untuk masyarakat itu sendiri, serta memberikan pelayanan anggota dan masyarakat (Aziz, 1991:30)

Menurut Chainago (1979:46), pembentukan koperasi unit desa didasarkan pada koperasi pertanian atau koperasi desa menurut ketentuan yang berlaku. Usaha yang dijalankan KUD yaitu:

- a. Mewajibkan dan menggiatkan anggota menyimpan secara teratur
- b. Memberikan pinjaman kepada anggota untuk memajukan usaha
- Memberikan penyuluhan teknik pertanian, peternakan, perikanan, dan lainlain yang berhubungan dengan usaha anggota
- d. Mengadakan penyuluhan (prossesing) pergudangan dan menyelenggarakan pemasaran hasil-hasil anggota.
- e. Mengadakan atau menyalurkan barang-barang konsumsi keperluan anggota.
- f. Menambah pengetahuan perkoperasian anggota dan lain-lain.

Berbagai pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Koperasi Unit Desa adalah organisasi ekonomi berbentuk koperasi yang berwatak sosial pada jenis usaha tertentu, khususnya yang bertujuan untuk mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta merupakan wadah bagi pengembangan ekonomi pedesaan yang dalam penelitian ini Koperasi Unit Desa beranggotakan masyarakat petani dan pedagang kecil.

### 2.1.8.1 Tujuan utama yang ingin dicapai Koperasi Unit Desa

Meningkatkan kesejahteraan anggota perorangan beserta keluarganya. Sedangkan tujuan khusus yang ingin dicapai dengan usaha tertentu, seperti usaha simpan pinjam yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kredit bagi anggotanya, persusuan, waserda, pakan ternak dan pupuk, PLN bertujuan untuk memenuhi kebutuhan barang-barang bagi anggota dan masyarakat sekitarnya.

## 2.2 Tinjauan tentang Partisipasi Anggota

## 2.2.1 Pengertian Partisipasi Anggota

"Partisipasi diambil dari bahasa asing *participation*, yang artinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan. Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi itu dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama" (Hendar dan Kusnadi, 2005:91).

Partisipasi anggota merupakan hal yang vital dalam pembangunan koperasi. Dalam realitanya terdapat banyak koperasi dengan tingkat partisipasi anggota yang rendah, namun beberapa diantaranya tetap dapat memberikan manfaat yang memuaskan bagi para anggotanya. Akan tetapi, tanpa partisipasi anggota, kemungkinan atas rendah atau menurunnya efisiensi dan efektivitas anggota dalam rangka mencapai kinerja koperasi, akan lebih besar (Ropke, 2003:19)

Mutis (2001:93), partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi. Koperasi sebagai *business entitty* dan *sosial entity* dibentuk oleh anggota-anggota untuk menggapai manfaat tertentu melalui partisipasi. Maka dari itu, koperasi harus memiliki kegiatan-kegiatan tertentu untuk menjabarkan bentuk-bentuk partisipasi dan memacu manfaat bersama, ketika berbagai manfaat diperoleh melalui upaya-upaya bersama para anggota.

Anoraga dan Widiyanti (2007:111) menyimpulkan bahwa:

Partisipasi anggota adalah kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggungjawab. Jika sebagian besar anggota sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota koperasi yang bersangkutan

sudah dikatakan baik, akan tetapi jika ternyata hanya sedikit yang demikian maka partisipasi anggota koperasi yang dimaksud dikatakan buruk atau rendah.

Dari berbagai penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian partisipasi anggota koperasi adalah keikutsertaan semua unsur terhadap semua kegiatan yang dilakukan koperasi dengan mendorong dan memberikan sumbangan tenaga, pikiran serta pertanggungjawaban sesuai dengan tujuan koperasi.

## 2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi

menurut Amitai Etzioni (1961 dalam Aziz 1983:312) menjelaskan "seorang anggota akan berperan serta dalam organisasi tergantung pada penilaian, situasi dan segala apa pertimbangannya dari kegiatan organisasi itu". Demikian pula peran serta anggota koperasi. Anggota akan menilai pertimbangan-pertimbangan dari kegiatan koperasi yang dapat menarik partisipasi mereka. Pertimbangan-pertimbangan tersebut adalah:

- Pelayanan apa atau bagaimana yang dapat diberikan oleh koperasi kepada anggotanya. Semakin baik atau semakin banyak pelayanan itu, semakin tinggi peran serta anggota koperasi itu.
- 2. Anggota juga menilai sejauh mana kemajuan-kemajuan yang telah atau akan dicapai oleh koperasi dalam usahanya, berapa besar skala usaha koperasi itu.
- 3. Bagaimana dan sejauh mana hubungan koperasi itu dengan lembaga-lembaga lain yang seharusnya koperasi berhubungan.
- 4. Serta bagaimana kepengurusan dan manajemen koperasi itu pula.

Dari penjelasan di atas dapat menjadi pertimbangan anggota untuk berperan serta dalam kegiatan koperasi. Dengan adanya peran serta anggota diharapkan akan terjadi pula kemajuan usaha anggotanya.

Jika partisipasi dilakukan, kebijakan koperasi tidak akan berdasar pada pemikiran mengenai apa yang diinginkan oleh anggota, akan tetapi berdasar pada kepentingan dan kebutuhan anggota itu sendiri.

Kualitas partisipasi anggota tergantung pada interaksi dari variabel yaitu :

- ➤ Anggota atau penerima manfaat
- > Manajemen
- ➤ Program, (Ropke, 2003:53)

### 2.2.3 Faktor-faktor Positif dan Negatif Partisipasi Anggota

Mutis (1992:94) mengemukakan bahwa:

Berdasarkan pengalaman di indonesia, koperasi yang berhasil dalam mempertahankan partisipasi anggota dimunculkan oleh faktor-faktor positif yang mempengaruhi keberhasilan tersebut, antara lain :

- 1. Adanya perasaan yang kuat bagi calon terhadap kelompok
- 2. Latihan berkesinambungan bagi calon anggota dan anggota.
- 3. Kunjungan lapangan dari para penggerak koperasi
- 4. Para anggota dan pengurus dapat dengan berhasil baik, membuat kartu anggota, membukukan yang benar dan menerbitkan laporan keuntungan bulanan.
- 5. Menanamkan dan mempertahankan sikap mental yang baru berhubung dengan aneka macam simpanan, pemberian pinjaman dan aspek-aspek untuk bekerja sama dengan koperasi.
- 6. Latihan bagi anggota untuk memenuhi, menganalisis, mengadakan perjanjian pada saat pemulaan.
- 7. Penerbitan publikasi yang teratur dan disebar luaskan kepada anggota.
- 8. Penentuan lokasi usaha yang strategis, yang mudah dijangkau oleh anggota.
- 9. Faktor dalam diri anggota sendiri misalnya pengetahuan perkoperasian dan motivasi anggota koperasi.

Selain beberapa faktor di atas kurangnya partisipasi anggota dalam beberapa koperasi dipengaruhi oleh faktor negatif, yaitu sebagai berikut:

- 1. Kurangnya pendidikan anggota, antara lain dalam bentuk latihan anggota dan calon anggota yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi lokal.
- 2. Feodalisme dan paternalisme dari para pengurus koperasi dalam hubungan dengan para anggota.
- 3. Kurangnya tindak lanjut yang konsisten dan pengamatan dari rencanarencana organisasi yang telah disepakati bersama.
- 4. Manipulasi yang dibuat oleh macam-macam individu menyebabkan timbulnya erosi rasa ikut serta memiliki dari para anggota dengan koperasinya ataupun sebaliknya.
- 5. Kartu anggota tidak dibuat dengan baik menimbulkan ketidakjelasan transaksi antar anggota dengan koperasinya ataupun sebaliknya.
- 6. Kurang manajemen yang teratur dan keterampilan manajerial dari pengurus koperasi.
- 7. Kurangnya rencana pengembangan profesional untuk mengimbangi perkembangan dinamika kebutuhan para anggota.
- 8. Kurangnya penyebaran informasi tentang penampilan koperasi, seperti neraca, biaya, manfaat, dan laporan statistik yang lain.
- 9. Pengalaman-pengalaman dan praktek koperasi yang buruk di masa lampau.
- 10. Ketidakcakapan pengurus koperasi untuk menata pembukuan.

#### 2.2.4 Partisipasi Berdasarkan Statusnya

Menurut Rusidi (1992:18), partisipasi anggota berdasarkan statusnya dapat dirinci menjadi :

- a. Partisipasi anggota dalam RAT
- b. Partisipasi anggota dalam penanaman modal melalui berbagai macam simpanan
- c. Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi

Unsur-unsur koperasi yaitu:

a. Partisipasi anggota dalam demokrasi ekonomi koperasi.

Partisipasi anggota dalm demokrasi ekonomi koperasi dapat dilakukan dalam rapat anggota baik rapat anggota tahunan maupun rapat-rapat anggota yang dilakukan sewaktu-waktu apabila diperlukan. Dalam koperasi, rapat anggota

merupakan kekuasaan tertinggi di mana dalam rapat ini semua anggota berhak menghadirinya. Rapat anggota koperasi (UU No 25 tahun 1992 pasal 23) menetapkan:

- 1. Anggaran dasar
- 2. Kebijakan umum dibidang organisasi, manajemen dan usaha koperasi
- 3. Pemilihan, pengangkatan, dan pemberhentian pengurus dan pengawas
- 4. Rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan
- 5. Pengesahan pertanggung jawban pengurus dalam melaksanakan tugas.
- 6. Pembagian SHU
- 7. Penggabungan, peleburan, pembagian dan pembubaran kopersi, di dalam rapat anggota koperasi itulah para anggota koperasi dapat menggunakan dengan sebaik-baiknya hak demokrasi ekonominya dan secara jujur demokratis mengemukakan pendapat dan gagasan-gagasannya demi perbaikan, kemajuan dan perkembangan koperasi sebagai wahana yang terbaik untuk mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan bersama.

Di dalam rapat anggota itulah para anggota koperasi dapat menggunakan hak dan demokrasinya dengan sebaik-baiknya secara jujur dan demokratis mengemukakan pendapat dan gagasan-gagasannya demi perbaikan, kemajuan dan perkembangan koperasi sebagai wahana yang terbaik untuk mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan.

## b. Partisipasi anggota dalam permodalan

Dalam kehidupan koperasi untuk dapat melaksanakan dan mengembangkan usahanya memerlukan modal koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman. Modal sendiri dapat berasal dari simpanan pokok, simpanan wajib, dana cadangan hibah. Sedangkan modal pinjaman dapat berasal dari anggota, koperasi lainnya dan anggota, bank, dan lembaga-lembaga keuangan lainnya, penerbitan obligasi dan surat utang lainnya atau sumber-sumber lain yang sah (UU No 25 tahun 1992 pasal 41). Bentuk partisipasi anggota dalam

permodalan dapat dilakukan melalui berbagai simpanan yang ada dalam koperasi. Menurut Sukamdiyo (1996:83) simpanan-simpanan tersebuat antara lain:

- 1. Simpanan pokok
- 2. Simpanan sukarela
- 3. Simpanan wajib khusus
- 4. Sisa hasil usaha
- 5. Cadangan-cadangan
- c. Partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi

Menurut Ropke (2003:40), partiasipasi pada hakikatnya tidak membuat koperasi berbeda dari organisasi yang tidak memiliki sifat/kriteria identitas. Jika suatu perusahaan menjual jasanya di pasar terbuka, maka perusahaan tersebut juga membutuhkan umpan balik dari pelanggan agar dapat bersaing dengan berhasil. Inti dari umpan balik ini adalah informasi mengenai jumlah produk/jasa yang dapat dijual oleh perusahaan jika pelanggan tidak puas, mereka akan membeli sedikit, dan dengan ini sebenarnya mereka telah memberikan informasi berharga bagi perusahaaan untuk meningkatkan pelayanannya.

### 2.2.5 Bentuk atau wujud Partisipasi anggota

Menurut Anoraga (2003:112) menyatakan berbagai indikasi yang muncul sebagai ciri-ciri anggota koperasi yang berpartisipasi baik dapatlah dirumuskan sebagai berikut :

- 1. Melunasi simpanan pokok dan simpanan wajib secara tertib dan teratur.
- Membantu modal koperasi disamping simpanan pokok dan simpanan wajib sesuai dengan kemampuan masing-masing.
- 3. Menjadi langganan koperasi yang setia
- 4. Menghadiri rapat-rapat dan pertemuan secara aktif

 Menggunakan hak untuk mengawasi jalannya usaha koperasi, menurut Anggaran Dasar dan Rumah Tangga, peraturan-peraturan lainnya dan keputusan-keputusan bersama lainnya.

### 2.2.6 Peran Ganda Anggota Koperasi

Fungsi ganda anggota adalah anggota sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan dan koperasinya. Fungsi ganda anggota ini harus simultan tidak boleh di pisah-pisahkan. Fungsi ganda ini merupakan ciri khas suatu koperasi yang membedakan dari perusaahaan non koperasi.

Di sini anggota selain sebagai pemilik koperasi juga berperan sebagai penggunaan atau pelanggan dari setiap kegiatan usaha koperasi. Bentuk partisipasi anggota juga berperan sebagai pengguna atau pelanggan dari setiap kegiatan usaha koperasi. Bentuk partisipasi anggota dalam menggunakan jasa koperasi dapat di lihat dari kesediaan mereka menggunakan berbagai macam jasa koperasi yang di sediakan.

Adapun peran partisipasi sebagai peran ganda anggota yaitu :

- 1. Partisipasi anggota sebagai pemilik (owners), dimana anggota :
  - a. Memberikan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan (simpanan pokok, wajib dan sukarela atau dana-dana pribadi yang di investasikan pada koperasi).
  - b. Pengambilan bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan dalam proses pengawasan terhadap jalannya perubahan koperasi (partisipasi kontributif)

### 2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan (*custumers*)

Dimana anggota memanfaatkan berbagai potensi pelayanan yang di sediakan perusahaan dalam menunjang kepentingannya (partisipasi insentif). Misalnya mengambil bagian pinjaman uang atau kredit, mengambil bagian belanja di toko atau transaksi pembelian (Hendar, 2002:75)

### 2.2.7 Alat Partisipasi

Alat yang digunakan para anggota koperasi untuk mencapai pengambilan keputusan dalam perusahaan koperasi yang merefleksikan permintaan mereka adalah *vioce, vote, exit.* 

- Dengan voice, anggota koperasi dapat mempengaruhi manajemen dengan cara bertanya, memberi atau mencari informasi, maupun dengan mengajukan ketidaksepakatan dan kritik.
- Dengan vote, anggota dapat mempengaruhi siapa yang akan dipilih menjadi manajer maupun anggota Badan Pengawas (supervisory board) dan pengurus lainnya.
- Dengan exit, anggota dapat mempengaruhi manajemen dengan cara meninggalkan koperasi (misalnya dengan memberi input yang lebih sedikit dari koperasi dan membeli lebih banyak dari pesaing, atau dengan cara mengancam keluar dari keanggotaan koperasi, maupun mengurangi kegiatan mereka, (Ropke, 2003:53-54)

## 2.3 Kemampuan Manajerial Pengurus

Kemampuan berasal dari kata mampu yang artinya kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu. Sedangkan kemampuan diartikan sebagai kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan (Kamus Besar Bahasa Indonesia 2002:707). Menurut Sarwoto dalam bukunya Anoraga (2003:100-101), manajemen (planning, organizing, actuatin,controlling) secara langsung dan tidak langsung selalu bersangkutan dengan unsur manusia, planning dalam manajemen adalah ciptaan manusia, organizing selain mengatur unsur manusia, actuating adalah proses menggerakkan manusia-manusia anggota organisasi, sedang controlling diadakan agar pelaksanaan manajemen (manusia-manusia) selalu dapat meningkatkan hasil kerja, dalam KUD peran anggota dalam manajemen sangat penting untuk mencapai tujuan koperasi untuk meningkatkan kemampuan manajerial pengurus.

Keterampilan atau kemampuan manajerial harus dimiliki oleh pengurus karena pengurus memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar didalam menjalankan usaha atau organisasi suatu koperasi, karena posisi pengurus merupakan manajemen tingkat atas (Anaroga, 2003:109).

Menurut Sitio dan Tamba (2001:30) sebagai pengurus, seorang anggota koperasi harus mampu membuat kebijakan yang baik. Hal ini menuntut sumber daya manusia anggota koperasi yang berkualitas, yaitu memiliki kemampuan, berwawasan luas, dan solidaritas yang kuat dalam mewujudkan tujuan berkoperasi.

Pengurus yaitu para anggota yang dipilih dalam Rapat Anggota dari kalangan anggotanya, mereka yang dipilih harus mempunyai sifat kejujuran dan keterampilan kerja, mendapatkan kepercayaan untuk memimpin koperasi dalam satu kurun waktu kepengurusan (Kartasapoetra, 2001:127). Menurut Sitio dan Tamba (2001:37) pengurus adalah perwakilan anggota koperasi yang dipilih melalui rapat anggota, yang bertugas mengelola organisasi dan usaha. Idealnya pengurus koperasi sebagai perwakilan anggota diharapkan mempunyai kemampuan manajerial, teknis, dan berjiwa wirakoperasi, sehingga pengelolaan koperasi mencerminkan suatu ciri yang dilandasi dengan prinsip-prinsip koperasi. Dilihat dari segi sifat, maka yang harus dimiliki oleh pengurus yaitu :

- a. Jujur
- Berani menanggung resiko
- c. Percaya bahwa koperasi merupakan hari depan perekonomian Indonesia Dilihat dari segi pengetahuan, maka pengetahuan yang harus dimiliki oleh pengurus antara lain adalah:
- Ideologi koperasi
- b. Manajemen koperasi
- Peraturan dan perundang-undangan
- Administrasi
- e. Hubungan antara manusia (human relation), (Sudarsono dan Edilius, 2002:90)

Menurut Anoraga (2003:135), kejujuran pengurus sangat menentukan keberhasilan perusahaan (koperasi) namun hal itu belum cukup karena ada faktor lain yang lebih menentukan, yaitu kemampuan mengelola usaha. Selaras dengan prinsip keanggotaan koperasi maka pengurus koperasi harus memiliki ketrampilan manajerial sehingga mampu membantu mewujudkan cita-cita koperasi dan cita-cita kemasyarakatan.

Manajerial pengurus baik buruknya mempengaruhi partisipasi anggota yang diukur dari kesediaan anggota untuk melaksanakan kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab. Jika sebagian besar anggota sudah memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota dikatakan baik dan sebaliknya.

Agar para anggota pelanggan mampu melaksanakan kekuasaan pengawasannya secara efektif dalam kebijaksanaan manajemen dari koperasi yang terkait, mereka harus diberi informasi tentang pengelolaan dan kegiatan usaha. Selain itu mereka harus mengikuti perkembangan serta masalah-masalah yang dihadapi koperasi, di lain pihak manajemen koperasi harus bisa memberikan kesempatan adanya pertukaran pikiran secara tetap dan terbuka dengan anggota-anggota dan mendorong agar mereka berani mengemukakan pikiran-pikiran dan pendapatannya demi kepentingan anggotanya agar berpartisipasi secara aktif didalam koperasi, (Hendrojogi, 2000:132)

Mengingat peran dan fungsinya seorang manajer harus dituntut memiliki ketrampilan manajerial. Paling tidak seorang manajer harus menguasai keterampilan yang bersifat :

### a. Ketrampilan Konseptual (Conceptual Skill)

Menurut Handayaningrat (1994:64) kecakapan konseptual adalah kemampuan untuk mengetahui kebijaksanaan organisasi secara keseluruhan. Menurut Handoko (2003:36) mendefinisikan kemampuan konseptual sebagai kemampuan mental dalam mengorganisasikan dan mengintegrasikan seluruh kepentingan organisasi. Ini mencakup kemampuan untuk melihat organisasi sebagai suatu keseluruhan dan memahami hubungan antara bagian yang paling

bergantung, serta mendapatkan, menganalisa dan menginteplementasikan informasi yang diterima dari bermacam-macam sumber

### b. Ketrampilan Manusiawi (*Human Skill*)

Menurut Handayaningrat mendefinisikan kemampuan kemanusiaan sebagai kemampuan untuk bekerja di dalam kelompok. Menurut Handoko mendefinisikan kemampuan yang mana mengusahakan untuk bekerja dengan memahami dan memotivasi orang lain, baik sebagai individu ataupun kelompok.

### c. Ketrampilan Teknik (Technical Skill)

Handayaningrat, mendefinisikan bahwa dalam kecakapan ini termasuk kegiatan-kegiatan menggunakan metode, prosedur dan teknik yang ada pada umumnya berhubungan dengan alat-alat bukan orang.

#### 2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dimensi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetesh dan Davis dalam Tjiptono, 2004:51). Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, tamu, pelanggan, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh yang melayani maupun yang dilayani (Sugiarto, 1999:36).

Menurut berbagai pengertian tersebut di atas kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis, dari suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dalam upaya untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapat kepuasan diantaranya kecepatan, keramahan dan kenyamanan, (Tjiptono, 2000:58:59).

Sedangkan menurut Moenir, 2000:17 menyatakan bahwa:

Pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan mendapatkan kepuasan diantara kecepatan dan kenyamanan. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2003:59). Selanjutnya menurut Rangkuti (2006:28) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kualitas cara penyampaian jasa kepada pelanggan yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan, pelanggan akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu dimensi yang mewakili kualitas pelayanan tersebut.

Gasperz (1997:56) berpendapat, dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah :

#### 1. Ketepatan waktu pelayanan

Hal-hal yang berkaitan dengan waktu beroperasi

# 2. Akurasi pelyanan

Hal ini berkaitan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan

### 3. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani serta banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data.

### 4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Berkaitan dengan lokasi ruangan, tempat pelayanan, ketersediaan tempat informasi dan lain-lain.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan agar koperasi mampu berkembang pesat dan maju :

### 1. Sikap ramah dalam pelayanan

Apabila koperasi ingin menjadi koperasi yang tidak ditinggal konsumennya, maka sikap ramah harus bisa ditujukan oleh pengurus koperasi tersebut.

## 2. Kecepatan dalam pelayanan

Konsumen adalah raja, jadi penjualan barang, pengurus harus cepat dan tepat dalam menyajikan barang.

#### 3. Harga pada usaha koperasi

Harga adalah faktor yang mempengaruhi pembelian, apabila koperasi ingin barang dagangannya laku, maka diharapkan harga barang dikoperasi agak miring jika dibandingkan dengan yang lain.

Dalam hal ini kualitas pelayanan hendaknya dilihat dari sudut pandang anggota, anggotalah yang menentukan nilai kualitas. Dalam bukunya Parasuraman et al (1994:21) manyatakan bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayan, yakni sebagai berikut :

a. Reliability (keandalan) merupakan kemampuan yang dapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat, akurat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan seperti kemamuan dalam memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

- b. Responsiveness (daya tanggap) adalah keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan pelayanan dengan segera.
- c. Assurance (keterjaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga menjamin pelanggan terhindar dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan, dan kekecewaan.
- d. *Emphaty* (simpati) yang mencakup perhatian individu/pribadi dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mudah dipahami.
- e. *Tangible* (keberwujudan fisik) meliputi sarana fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan, sarana komunikasi dan keberwujudan fisik lainnya yang dapat menjadi perhatian pelanggan.

Pada prinsipnya, ada tiga kunci memberikan pelayanan pelanggan yang unggul. Pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan. Kedua, pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi pesaing). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik (Tjiptono, 2004:128)

Menurut Hunger, J.David and Wheelen, Thomas L, dalam Joesron, Tati Suhartati (2005:19-20), adapun misi pelayanan manajemen koperasi pada anggota, dapat dikemukakan disini, dalam melayani kepentingan para anggota sebagai pemilik dan pelanggan sebaik-baiknya. Untuk menjamin agar para pengurus dan manajer dalam pengambilan keputusan yang sesuai dan mendukung atau tidak bertentangan dengan misi, objektif dan dalam pengambilan keputusan tersebut, yang perlu di sini ialah kebijakan pelayanan dalam pengadaan anggota, kebijakan pemberian manfaat atau pemberian SHU, kebijakan kesejahteraan anggota dan tingkat turn-over anggota. Hal penting dalam penentuan kebijakan ini, yaitu kebijakan kualitas pelayanan kepada anggota, sehingga merasa puas karena apa yang diinginkan atau diharapkan para anggota sesuai dengan yang diterimanya atau kalau ada kesenjangan pun (gap) tidak terlalu banyak.

Partisipasi dalam organisasi ditandai oleh hubungan identitas yang diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan anggotanya. Karena kebutuhan anggota maupun lingkungan usaha koperasi selalu berubah (khususnya kekuatan pesaing), maka pelayanan yang diberikan koperasi pun harus terusmenerus disesuaikan. Jadi pelayanan pada koperasi harus ditingkatkan untuk menunjang anggota untuk berpartisipasi dalam koperasi, (Ropke, 2003:52)

Perlu disadari bahwa pelayanan berkualitas yang baik kepada anggota merupakan aset yang berharga bagi koperasi untuk mencapai keunggulan bersaing untuk menciptakan nilai (*value*) kesejahteraan bagi anggota. Aset kualitas pelayanan dapat berupa *tangible assets* yaitu wujud fisik tempat atau sarana lain yang menyenangkan, dapat pula *In-tangible Asseets*, yaitu perilaku sikap atau motivasi pengurus dan pengelolaan koperasi yang dapat memuaskan para anggota misalnya intrese atau penuh perhatian kepada kepentingan atau kebutuhan anggota, bersikap ramah, sopan dalam melakukan pelayanan. Bersifat asih, asah,

dan asuh terhadap anggota, serta perilaku pengurus yang mendapatkan kepercayaan (*trust capital*).

#### 2.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat dilihat dibawah ini:

1. Peneliti/Tahun : Wahyu Aisyatul/2011

Variabel : Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus, Pelayanan

dan Lokasi Usaha terhadap Partisipasi Anggota di KUD

Pringgodani Kecamatan Gajah Kabupaten Demak 2011

Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil penelitian secara parsial sebesar 2,012

yang berarti Ha diterima dan secara simultan sebesar 3,191

yang berarti Ha diterima

Kesamaan : Kesamaan dalam penelitian ini yaitu penelitian di KUD,

ada variabel yang sama yaitu kemampuan manajerial

pengurus dan pelayanan terhadap partisipasi anggota.

Perbedaan : Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian di

KUD yang berbeda, dalam penelitian terdahulu terdapat

variabel X3 yaitu Lokasi Usaha.

2. Peneliti /tahun : Lintang Wisnu Aji/2010

Variable : Pengaruh Ketrampilan Manajerial Pengurus, Kualitas

Pelayanan dan Lokasi Usaha tehadap Partisipasi Anggota

KUD Mino Suroyo Kabupaten Cilacap

Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil penelitian secara parsial ada pengaruh

signifikan keterampilan manajerial terhadap partisipasi

anggota sebesar 10,37% dan kualitas terhadap partisipasi

anggota sebesar 18,66%

Kesamaan : Kesamaan dalam penelitian ini yaitu : penelitian di KUD,

ada variabel yang sama yaitu kemampuan manajerial

pengurus dan pelayanan terhadap partisipasi anggota.

Perbedaan : Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian di

KUD yang berbeda, dalam penelitian terdahulu terdapat

variabel X3 yaitu Lokasi Usaha.

3. Peneliti/tahun : Yulia Eka Rini/2014

Variable : Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi dan Kemampuan

Manajerial Pengurus terhadap Partisipasi Anggota pada

KUD Cianjur

Hasil : Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan koperasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi

anggota, kemampuan manajerial pengurus berpengaruh

positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota, kualitas

pelayanan dan kemampuan manajerial pengurus secara

bersama-sama berpengaruh positif terhadap partisipasi

anggota.

Kesamaan : Kesamaan dalam penelitian ini yaitu penelitian di KUD,

variabel yang sama yaitu kualitas pelayanan, kemampuan

manajerial pengurus dan partisipasi anggota.

Perbedaan

: Perbedaan dalam penelitian ini yaitu tempat penelitian di KUD yang berbeda, isi dan hasil berbeda, jenis usaha berbeda.

### 2.6 Kerangka berfikir

Koperasi didirikan untuk membantu anggotanya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggotanya menuju masyarakat yang adil dan makmur. Peranan koperasi sebagai wadah pusat pelayanan sangat dibutuhkan bagi anggotanya dalam mencukupi kebutuhan.

Koperasi Unit Desa adalah organisasi ekonomi berbentuk koperasi yang berwatak sosial pada jenis usaha tertentu, khususnya yang bertujuan untuk mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta merupakan wadah bagi pengembangan ekonomi pedesaan.

Partisipasi anggota dapat diartikan sebagai ukuran dari kesediaan anggota itu untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab. Jika sebagian besar anggota koperasi sudah menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota koperasi yang bersangkutan sudah dikatakan baik. Akan tetapi jika ternyata hanya sedikit yang demikian, maka partisipasi anggota koperasi dimaksud dikatakan buruk atau rendah, (Anoraga, 2003:111).

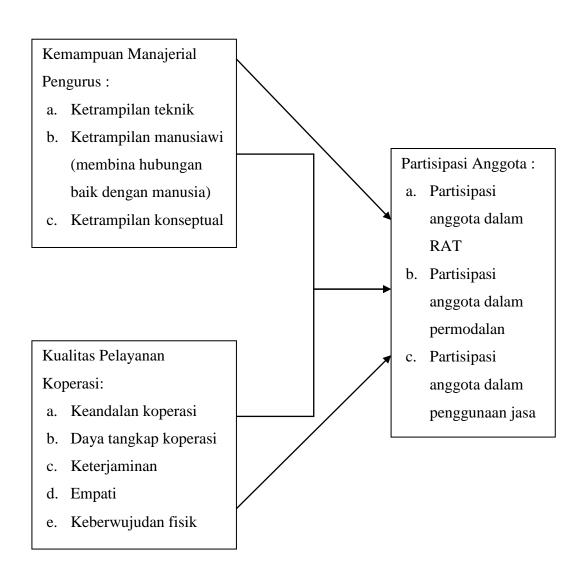
Berkembang tidaknya koperasi ditentukan oleh partisipasi anggotanya. Peran aktif anggota koperasi terhadap koperasinya sangat berpengaruh besar terhadap perkembangan koperasi itu sendiri dalam mencapai tujuannya. Semakin aktif anggota berperan dalam koperasinya, maka semakin banyak pula terlibat

dalam pengambilan keputusan di koperasi dan juga dalam kemajuan unit-unit usaha yang di jalankan oleh koperasi serta dapat membantu pengawasan untuk mengontrol kinerja pengurus. Partisipasi anggota dapat diukur dari kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaanya secara bertanggung jawab, maka partisipasi anggota dapat dikatakan baik. Akan tetapi jika ternyata anggota yang menunaikan kewajiban dan melaksanakan haknya secara bertanggung jawab sedikit, maka partisipasi anggota dapat dikatakan buruk atau rendah. Berkembang tidaknya koperasi tergantung pada partisipasi dari anggotanya. Oleh karena itu, koperasi harus memiliki kegiatan-kegiatan tertentu untuk menjabarkan bentuk-bentuk partisipasi dan memacu manfaat bersama para anggota. Partisipasi anggota koperasi dapat dilihat dari keaktifan anggota didalam koperasi maupun di luar rapat serta keaktifan dalam melaksanakan transaksi dalam kegiatan unit usaha dalam koperasi tersebut. Partisipasi anggota tersebut dapat diukur dengan indikator yaitu partisipasi dalam rapat anggota tahunan, partisipasi dalam permodalan, dan partisipasi dalam memanfaatkan jasa koperasi.

Begitu pula dengan adanya pengurus yang berkemampuan memadai untuk mengelola koperasi, akan menunjang partisipasi aktif anggota koperasi, karena pengurus adalah pelaksana keputusan rapat anggota yang berperan sangat penting untuk mengurusi organisasi koperasi dan usahanya. Untuk menjalankan organisasi koperasi, pengurus memerlukan ketrampilan-ketrampilan yaitu ketrampilan konseptual, ketrampilan teknis dan ketrampilan manusiawi yang akan membangun kemampuan manajerial pengurus untuk bisa memimpin, mempengaruhi dan memberikan teladan untuk meningkatkan partisipasi anggota.

Kualitas pelayanan dari KUD Banyumanik kota semarang, pelayanan yang diberikan koperasi akan dapat meningkatkan tingkat partisipasi aktif anggota koperasi. Hal ini dapat berdampak pada tingkat partisipasi anggota yang akan memenfaatkan segala jasa dan jenis usaha pada koperasi. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan diberikan secara cepat,tepat, akurat dan konsisten (*reliability*/keandalan), membantu pelanggan dan melayani pelanggan sesegera mungkin (*responsibility*/daya tangkap), pengetahuan dan kemampuan yang harus dimiliki oleh koperasi (*Assurance*/kerterjaminan), koperasi juga harus memahami kebutuhan dari para pelanggan yang menarik (*Emphaty*/empati), serta perlengkapan yang lengkap dan penampilan yang menarik (*Tangible*/keberwujudan fisik).

Dengan adanya sistem kemampuan manajerial pengurus, kualitas pelayanan di dalam koperasi diharapkan dapat meningkatkan peran anggota dalam partisipasi anggota. Secara sistematis kerangka berpikir di atas dapat dibuat bagan sebagai berikut :



Gambar 2.1Kerangka Berfikir

## 2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Suharsimi, 2006:71). Berdasarkan teori dan kerangka berfikir diatas, maka dapat di tarik rumusn masalah atau dugaan yang di ambil sebagai hipotesis sebagai berikut :

- H1: Ada pengaruh kemampuan manajerial pengurus terhadap partisipasi anggota.
- H2: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota
- H3 :Ada pengaruh antara kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

#### **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

### 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

## 3.1.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Suharsimi, 2013:173). Sedangkan menurut Sugiyono (2010:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KUD Banyumanik Kota Semarang. Berdasarkan laporan pertanggungjawaban Pengurus Rapat Anggota Tahunan KUD Banyumanik tutup buku tahun 2014 bahwa jumlah anggota berjumlah 548 orang yang tersebar di 18 desa.

## **3.1.2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi, 2010:174). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sample wilayah atau area probability sample. Menurut Suharsimi (2013:182) sample wilayah atau area probability sample yaitu teknik sampling yang dilakukan dengan mengambil wakil dari setiap wilayah yang terdapat dalam populasi.

Menurut Prasetyo dan Jannah (2008:137) dari berbagai rumus yang ada, terdapat sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu rumus Slovin

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

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Dalam penelitian ini nilai kritis adalah 10% dengan taraf kepercayaan 90%. Karena penelitian ini merupakan penelitian sosial, bukan penelitian eksak jadi persen kelonggaran ketidakpercayaan 10% dan tingkat kepercayaan 90% sudah memenuhi dalam pengambilan sampel. Sehingga dari populasi di atas dapat dihitung:

$$n = \frac{548}{1 \! + \! 548.0,\! 1^2}$$

n = 84,56 dibulatkan menjadi 85

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 anggota koperasi.

Tabel 3.1
Tabel Pengambilan Sampel Penelitian

No	Wilayah	Populasi	Sampel
1	Pudak Payung	104	13
2	Gedawang	100	13
3	Banyumanik	103	13
4	Karang Anyar Gunung	8	1
5	Klaten	6	1
6	Kadirejo	6	1
7	Ungaran	18	6
8	Bulusan	30	7
9	Rowosari	8	1
10	Srondol Kulon	25	7
11	Srondol Wetan	32	6
12	Ngesrep	27	6
13	Tembalang	14	2
14	Sukun	9	2
15	Padang Sari	6	1
16	Kramas	12	2
17	Cemara Raya	9	2
18	Salatiga	21	1
	Jumlah	548	85

Sumber: KUD Banyumanik, 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat pengambialan sampel penelitian dari 548 anggota yang tersebar di 18 desa, masing-masing daerah mempunyai perwakilan untuk mengisi angket penelitian. Dari perhitungan menggunakan rumus di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 anggota koperasi. Sampel 85 anggota di ambil perwakilan dari masing-masing daerah yang tersebar di 18 desa.

#### 3.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu dua variabel bebas terdiri dari kemampuan manajerial pengurus (X1) dan kualitas pelayanan (X2) serta satu variabel terikat yaitu partisipasi anggota (Y)

### 3.2.1 Variabel bebas (X) yang terdiri dari :

- 1. Kemampuan Manajerial Pengurus ( $X_1$ ), dengan indikator:
  - 1. Ketrampilan Konseptual (Conceptual skill)
  - 2. Ketrampilan Manusiawi (Human Skill)
  - 3. Ketrampilan Teknik (Technical Skill)
- 2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dengan indikator:
  - 1. Keandalan (*Reliability*)
  - 2. Daya tangkap (Responsibility)
  - 3. Keterjaminan (Asurance)
  - 4. Empati (*Emphaty*)
  - 5. Keberwujudan fisik (*Tangible*)

### 3.2.2 Variabel terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Partisipasi Anggota di KUD Banyumanik, dengan indikator:

- 1. Partisipasi dalam Rapat Anggota Tahunan
- 2. Partisipasi dalam permodalan
- 3. Partisipasi dalam memanfaatkan usaha atau jasa

## 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

### 3.3.1 Metode Angket (Kuesioner)

Menurut Suharsimi (2013:194), kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

Pertanyaan-pertanyaan dalam angket masing-masing item memiliki 4 alternatif jawaban, yaitu a, b, c, dan d, setiap jawaban item diberi bobot nilai atau skor yaitu :

- a. Untuk jawaban a responden diberi skor 4
- b. Untuk jawaban b responden diberi skor 3
- c. Untuk jawaban c responden diberi skor 2
- d. Untuk jawaban d responden diberi skor 1

Bobot nilai tersebut dimaksudkan bahwa apabila pilihan jawaban jatuh pada nilai yang lebih tinggi maka pilihan jawaban itu mendekati pada jawaban yang diharapkan. Jadi pilihan jawaban a adalah yang paling diharapkan. Kemudian hasil dari presentase yang telah ditafsirkan dengan kalimat dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup karena sudah disediakan jawaban sehingga responden tinggal memilih dan tidak merasa kesulitan dalam menjawab pertanyaan. Peneliti menggunakan metode kuesioner dengan pertimbangan sebagai berikut ;

- Metode yang praktis, karena dalam waktu singkat dapat memperoleh data yang banyak.
- Metode yang ekonomis terutama dalam segi tenaga, sedikit tenaga yang diperlukan.
- c. Orang dapat menjawab dengan terbuka atau leluasa, tidak dipengaruhi oleh teman-temannya yang lain.

#### 3.3.2 Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi (2013:201), dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.

Dalam penelitian ini metode dokumntasi digunakan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan sejarah berdirinya, partisipasi anggota KUD Banyumanik, kegiatan unit usaha koperasi, buku Rapat Anggota Tahunan (RAT), serta laporan pertanggung jawaban koperasi tahun 2010 sampai 2014 dari KUD Banyumanik.

#### 3.4 Analisis Instrumen

Analisis penelitian instrumen penelitian dilakukan untuk menganalisis hasil uji coba instrumen, sehingga didapat soal yang memenuhi persyaratan, meliputi:

### 3.4.1 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, (Suharsimi, 2006:168). Suatu instrumen di anggap

valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari setiap variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul, tidak menyimpang dari gambaran tentang variable yang di maksud. Validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya instrumen dari variabel kemampuan manajerial pengurus, kualitas pelayanan, dan partisipasi anggota.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 16.0 (Statistical Package for Social Science). Untuk menguji valid atau tidak dilakukan dengan membandingkan nilai Correlated Item – Total Correlation dengan hasil perhitungan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011:53).

Berdasarkan hasil uji coba angket penelitian kepada 20 responden diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kemampuan Manajerial Pengurus

No	Pearson Corelation	$r_{tabel}$	Kriteria
1.	0,661	0,444	Valid
2.	0,722	0,444	Valid
3.	0,512	0,444	Valid
4.	0,813	0,444	Valid
5.	0,602	0,444	Valid
6.	0,639	0,444	Valid

Sumber: Analisis data penelitian tahun 2015

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Person Corelation	$r_{tabel}$	Kriteria
7.	0,480	0,444	Valid
8.	0,636	0,444	Valid
9.	0,306	0,444	Tidak
10.	0,577	0,444	Valid
11.	0,770	0,444	Valid
12.	0,761	0,444	Valid
13.	0,822	0,444	Valid
14.	0,707	0,444	Valid
15.	0,618	0,444	Valid
16.	0,191	0,444	Tidak
17.	0,544	0,444	Valid
18.	0,576	0,444	Valid

Sumber: Analisis data penelitian tahun 2015

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Partisipasi Anggota

No	Pearson Corelation	$r_{tabel}$	Kriteria
19.	0,727	0,444	Valid
20.	0,656	0,444	Valid
21.	0,520	0,444	Valid
22.	0,633	0,444	Valid
23.	0,762	0,444	Valid
24.	0,525	0,444	Valid
25.	0,522	0,444	Valid
26.	0,506	0,444	Valid
27.	0,358	0,444	Tidak
28.	0,497	0,444	Valid

Sumber: Analisis data penelitian tahun 2015

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa tidak semua item pertanyaan pada angket menunjukkan valid, terdapat 3 item soal yang tidak valid yaitu pertanyaan pada angket kualitas pelayanan nomor 9, 16 dan pertanyaan pada angket partisipasi anggota yaitu item nomor 27 karena ketiga soal tersebut memiliki nilai rxy masing-masing 0,306, 0,191 dan 0,358 yang lebih kecil dari  $r_{tabel} = 0,444$  untuk a = 5% dengan df = 20-2 = 18. Selanjutnya untuk keperluan penelitian item pertanyaan yang tidak valid tersebut dibuang karena masih ada beberapa item lain yang masih dapat mengungkap indikator yang diteliti.

#### 3.4.2 Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik ( Suharsimi, 2013:221). Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Hasil analisis tersebut akan diperoleh melalui uji statistik *cronbach's alpha*. Menurut Nunnally, variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,70 (Ghozali, 2011:48). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 16.0 for windows*.berdasarkan hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's	Cronbach Alpha	Kesimpulan
		Alpha	yang disyaratkan	
1.	Kemampuan	0,730	>0,70	Reliabel
	Manajerial Pengurus			
2.	Kualitas Pelayanan	0,810	>0,70	Reliabel
3.	Partisipasi Anggota	0,770	>0,70	Reliabel

Sumber: Analisis data penelitian tahun 2015

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas diatas diketahui bahwa variabel kemampuan manajerial pengurus mempunyai nilai *Cronbach's Alpha 0,730*, variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha 0,810* dan variabel partisipasi anggota mempunyai *Cronbach's Alpha 0.770*. ketiga variabel tersebut mempunyai nilai *Cronbach's Alpha > 0,70* dan dinyatakan reliabel.

#### 3.5 Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka diadakan pengolahan data hasil penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 3.5.1 Analisis deskriptif presentase

Metode analisis deskriptif persentase digunakan untuk mengetahui dan mendeskripsikan data pada instrumen kemampuan manajerial pengurus, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan analisis ini adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung nilai responden dari masing-masing indikator atau sub indikator dengan memberikan skor bertingkat 4 (jawaban a), 3(jawaban b),
   2 (jawaban c), dan 1 (jawaban d)
- b. Merekap nilai
- Menghitung frekuensi untuk setiap kategori jawaban yang ada pada masing-masing idikator.

d. Dalam analisis deskriptif ini perhitungan yang digunakan untuk mengetahui tingkat persentase skor jawaban dari masing-masing anggota yang diambil sampel ditulis dengan rumus sebagai berikut :

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

### Keterangan:

n = jumlah skor jawaban responden

N = jumlah skor jawaban ideal

% = tingkat persentase

(Ali, 1996:184)

e. Hasil yang telah diperoleh dikonsultasikan dengan tabel kategori:

Persentase tertinggi =  $(4:4) \times 100\% = 100\%$ 

Persentase terendah =  $(1:4) \times 100\% = 25\%$ 

Rentang = 100% - 25% = 75%

Panjang kelas interval 
$$=\frac{Rentang}{BanyaknyaKelas} = \frac{75\%}{4} = 18,75\%$$

Dengan panjang kelas interval 18,75% dan persentase tersendah 25% dapat dibuat kriteria sebagai berikut :

Tabel 3.6
Interval Penggolongan Hasil Penelitian

Interval	Kriteria
81,26 – 100	Sangat Tinggi
62,51 - 81,25	Tinggi
43,76 – 62,50	Rendah
25,00 – 43,75	Sangat Rendah

Dalam menghitung interval skor setiap variabel menggunakan rumus sebagai berikut :

Data maksimal= skor tertinggi x jumlah item pervariabel x jumlah responden

Data minimal = skor terendah x jumlah item pervariabel x jumlah responden

Range = data maksimal – data minimal

Panjang kelas interval = range : banyak kelas

### 1) Variabel kemampuan manajerial pengurus (X1)

Variabel kemampuan manajerial pengurus menggunakan 6 pertanyaan, berikut interval skor yang diperoleh :

Data maksimal 
$$= 4 \times 6 \times 85 = 2040$$

Data minimal 
$$= 1 \times 6 \times 85 = 510$$

$$= 2040 - 510 = 1530$$

Panjang kelas interval = 
$$\frac{Range}{Banyakkelas} = \frac{1530}{4} = 382,5$$

Tabel 3.6.1 Kategori skor variabel kemampuan manajerial pengurus

Tracegori skor variaber kemanipaan manajeriai penga		
Interval Skor	Kriteria	
$1657,5 \le \text{skor} \le 2040$	Sangat Baik	
$1275 \le \text{skor} < 1657,5$	Baik	
$892,5 \le \text{skor} < 1275$	Kurang Baik	
$510 \le \text{skor} < 892,5$	Tidak Baik	

#### 2) Variabel kualitas pelayanan (X2)

Variabel kualitas pelayanan menggunakan 10 pertanyaan, berikut interval skor yang diperoleh :

Data maksimal  $= 4 \times 10 \times 85 = 3400$ 

Data minimal  $= 1 \times 10 \times 85 = 850$ 

Range = data maksimal – data minimal

= 3400 - 850 = 2550

Panjang kelas interval =  $\frac{Range}{Banyakkelas} = \frac{2550}{4} = 637,5$ 

Tabel 3.5.2 Kategori skor variabel Kualitas Pelayanan

Interval Skor	Kriteria
$2762,5 \le \text{skor} \le 3400$	Sangat Baik
$2125 \le \text{skor} < 2762,5$	Baik
$1487,5 \le \text{skor} < 2125$	Kurang Baik
$850 \le \text{skor} < 1487,5$	Tidak Baik

#### 3) Variabel Partisipasi anggota (Y)

Variabel partisipasi anggota menggunakan 9 pertanyaan, berikut interval skor yang diperoleh :

Data maksimal  $= 4 \times 9 \times 85 = 3060$ 

Data minimal  $= 1 \times 9 \times 85 = 765$ 

Range = data maksimal – data minimal

=3060-765=2295

Panjang kelas interval =  $\frac{Range}{Banyakkelas} = \frac{2295}{4} = 573,75$ 

Tabel 3.6.3 Kategori skor variabel Partisipasi Anggota

Interval Skor	Kriteria
$2486,25 \le \text{skor} \le 3060$	Sangat Baik
$1912,5 \le \text{skor} < 2486,25$	Baik
$1338,75 \le \text{skor} < 1912,5$	Kurang Baik
$765 \le \text{skor} < 1338,75$	Tidak Baik

#### 3.6 Uji Persyaratan Regresi

#### 3.6.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2010:147). Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji statistic non paremetrik *Kolmogorof-Smirnof*. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas. Jika probabilitas > 0.05 maka data penelitian berdistribusi normal. Disamping menggunakan uji *Kolmogorof-Smirnof*, analisis kenormalan data ini juga didukung dari *Plot of Regression Standarized Residual*. Apabila grafik yang diperoleh dari output SPSS ternyata diperoleh titik-titik yang mendekati garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

#### 3.7 Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji

multikolinieritas dapat dilihat dari besaran *Variance Inflarion Factor* (VIF) dan *tolerance* melalui SPSS dan koefisien korelasi antara variabel bebas. Jika VIF >10 maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel lainnya. Sehingga apabila dalam model regresi diperoleh nilai VIF <10 dan *tolerance* diatas 0,1 maka dalam model tersebut tidak terjadi multikolinieritas. Deteksi lain dengan melihat korelasi antar variabel bebas, apabila masih dibawah 0,8 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

#### 3.7.2 Heteroskedasitas

Menurut Imam Ghazali (2005:69) berpendapat bahwa Uji heteroskedasitas bertujuan untuk mengetahui dan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual dari pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedasitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji glester yaitu meregresikan semua variabel bebas tersebut secara statistik signifikan, dapat disimpulkan bahwa model regresi mengandung heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, juga dapat dilakukan dengan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya.

Deteksi terhadap ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menilai ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scaterplot* melalui bantuan SPSS antara prediksi variabel terikat dengan residualnya, dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Jika ada pola tertentu yang teratur maka telah terjadi heteroskedastisitas. Model yang

bebas dari dari heteroskedastisitas memiliki grafik *scatterplot* dengan pola titik yang menyebar diatas dan dibawah Y.

#### 3.8 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan perubahan variabel satu disebabkan oleh variabel yang lain dan dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (model matematika). Dalam hal ini, regresi dilakukan untuk menentukan besarnya partisipasi anggota koperasi (Y) yang disebabkan oleh kemampuan manajerial pengurus (X1), dan kualitas pelayanan (X2). Adapun spesifikasi persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Partisipasi Anggota

 $\alpha$  = Konstanta

 $X_1$  = Kemampuan Manajerial Pengurus

 $X_2$ = Kualitas pelayanan

 $b_1$ = Koefisien regresi Kemampuan Manajerial Pengurus

 $b_2$ = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

e = Kesalahan pengganggu

Untuk membantu proses pengolahan data secara tepat dan cepat maka pengolahan data dilakukan dengan program SPSS for windows 16.0

#### 3.9 Pengujian Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Suharsimi, 2006:71). Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variable bebas terhadap variable terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara parsial dan pengujian secara simultan. Pengujian secara parsial menggunakan uji t, sedangkan pengujian secara smultan menggunakan uji F. Pengujian ini dilakukan dengan uji F (secara simultan) maupun dengan uji t (secara parsial).

#### 3.9.1 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu varible independen secata individual dalam menerangkan variable dependen. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variable kemampuan manajerial pengurus (X1) dan kualitas pelayanan (X2) benar-benar berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variable dependennya yaitu kepuasan pelanggan. Pengujian hipotesis dinyatakan sebagai berikut:

- $ightharpoonup H_{01}$  : Kemampuan manajerial pengurus tidak berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota
- $\succ$   $H_{a1}$  : Kemampuan manajerial pengurus berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota
- $\succ H_{02}$  : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota

 $\succ$   $H_{a2}$ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota

Secara parsial semua variabel bebas di dalam penelitian ini dapat dikatakan signifikan pada  $\alpha=5\%$ . Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika probabilitas t > 0.05 maka Ho di terima dan Ha di tolak
- b. Jika probabilitas t < 0.05 maka Ho di tolak dan Ha di terima

#### 3.9.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji f pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang di masukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Adapun hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

- Ho = Kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota
- Ha = Kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota.

Dengan tingkat taraf signifikan sebesar 5% maka:

- a. Jika F hitung > F tabel, maka Ho ditolak. Berarti masing-masing variable bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable terikat.
- b. Jika F hitung < F tabel, maka Ho diterima, berarti masing-masing variable bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable terikat.

#### 3.10 Koefisien Determinasi $(R^2)$

Koefisien determinasi  $(R^2)$  pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variablevariable bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variable-variable bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memproduksi variable-varieble terikat (Ghozali, 2011:97).

Koefisien determinasi keseluruhan  $(R^2)$  digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan oleh variabel Kemampuan Manajerial Pengurus, Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota KUD Banyumanik secara simultan. Selain melakukan uji F, uji t dan  $R^2$  perlu juga dicari koefisien determinasi parsial, digunakan untuk mengetahui kontribusi pengaruh masing-masing variabel independen yaitu Kemampuan Manajerial Pengurus, Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang.

#### BAB V

#### **PENUTUP**

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Kemampuan manajerial pengurus dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik Kota Semarang.
- 2. Secara parsial kemampuan manajerial pengurus berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik dengan kontribusi sebesar 25,4%. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota KUD Banyumanik dengan kontribusi sebesar 8,3%

#### 5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas dapat memberikan saran kepada pihak yang bersangkutan yaitu :

 Secara keseluruhan kemampuan manajerial pengurus KUD Banyumanik Kota Semarang diperoleh skor sebesar 77% termasuk dalam kategori baik. Pada indikator kemampuan manusiawi perlu ditingkatkan, pengurus harus mengusahakan untuk bekerja dengan memahami dan memotivasi orang lain baik secara individu maupun kelompok.

- 2. Secara keseluruhan kualitas pelayanan KUD Banyumanik Kota Semarang diperoleh skor sebesar 76,9% dalam kategori baik. Pada indikator *Tangible* (keberwujudan fisik) perlu ditingkatkan seperti bangunan KUD, tempat duduk pada ruang tunggu waserda dan jasa kelistrikan masih kurang memadai.
- 3. Partisipasi anggota di KUD Banyumanik Kota Semarang termasuk dalam kategori rendah. Pada indikator partisipasi anggota dalam penggunaan jasa koperasi perlu ditingkatkan. Tempat usaha yang kurang strategis, waserda yang kurang lengkap serta anggota yang enggan untuk memanfaatkan unit usaha jasa koperasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga dan Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: Rineka Cipta dan Bina Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- -----. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta
- Azis, Anim. 1983. *Partisipasi Anggota Dan Pengambangan Koperasi*. Jakarta: UI-Press.
- Chainago, Arifinal dkk. 1979. *Pendidikan Perkoperasian Indonesia*. Bandung : Angkasa
- Gasperz. 1997. Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Vincent Dalam Manajemen Bisnis Total. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- ----- 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handoko. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kesembilan. Yogyakarta: BPPB UGM
- Hendar dan Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Joesron, Tati Suhartati. 2005. *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kartasapoetra dkk. 2001. Koperasi Indonesia Yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Jakarta: Rineka Cipta
- Moenir, H. A. S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mutis. 2001. Pengembangan Koperasi. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Prasetyo dan Jannah. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Teori dan Aplikasi. Jakarta: PR Raja Grafindo Persada

- Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Ropke, Jochen. 2003. Ekonomi Koperasi Teoridan Manajemen. Jakarta: Salemba Empat
- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba. 2001. *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga
- Sudarsono, Edilius. 2004. *Koperasi dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Renika Cipta
- ----- 2007. Koperasi dalam Teori dan Praktek. Jakarta: Renika Cipta
- Sukamdiyo. 1996. Manajemen Koperasi. Yogyakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 1992 Tentang Perkoperasian Indonesia.

# LAMPIRAN



# KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL 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

Semarang, 2 Mei 2015

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang

Di tempat

Dengan hormat,

Saya Mahasiswa program S1 Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, yang saat ini sedang menyelesaikan skripsi dengan judul : "Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang".

Sehubung dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan secara keseluruhan dan kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Saudara/i sampaikan akan dijaga kerahasiaanya.

Atas kesediannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

Peneliti

Siti Fitriyana

NIM. 7101411100

# Lampiran 1 Pengantar Instrumen Penelitian KISI-KISI PERTANYAAN

No	Variabel	Indikator	No. Soal	Jumlah
1.	Kemampuan	1. Kemampuan	1,2	2
	Manajerial	teknik		
	Pengurus	2. Kemampuan	3,4	2
		manusiawi		
		3. Kemampuan	5,6	2
		konseptual		
2.	Kualitas	1. Reability	7,8	2
	Pelayanan	(Keandalan)		
		2. Responsibility	9,10,11	3
		(Daya tangkap)		_
		3. Assurance	12,13	2
		(Keterjaminan)		
		4. Emphaty (Empati)	14	1
		5. Tangible	15,17	2
		(Keberwujudan		
	- · · ·	fisik)	15 10 10 50	
3.	Partisipasi	1. Partisipasi anggota	17,18,19,20	4
	Anggota	dalam rapat		
		anggota		,
		2. Partisipasi anggota	21,22,23,24	4
		dalam permodalan	2.5	
		3. Partisipasi anggota	25	1
		dalam		
		menggunakan jasa		
		koperasi		

Angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan 4 kemungkinan jawaban. Dengan memberikan skor tertinggi yaitu :

- 1. Jawaban a di beri skor 4
- 2. Jawaban b di beri skor 3
- 3. Jawaban c di beri skor 2
- 4. Jawaban d di beri skor 1

#### ANGKET PENELITIAN

#### I. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki

b. Perempuan

Lama Menjadi Angggota:

Alamat :

#### II. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi angket ini, mohon untuk mengisi biodata yang telah disediakan.

- Mohon menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam angket tanpa kecuali berdasarkan kenyataan yang ada dalam KUD BANYUMANIK Kota Semarang
- 3. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda (X) pada salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling benar dan tepat sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara
- 4. Peneliti berharap Bapak/Ibu/Saudara memberikan jawaban pada semua pertanyaan

#### ANGKET TANGGAPAN PARTISIPASI ANGGOTA

# KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KUD BANYUMANIK KOTA SEMARANG

#### 1. Kemampuan manajerial pengurus

#### A. Kemampuan teknik

1. Selama 3 tahun terakhir berapa kali terjadi penambahan asset koperasi (penambahan sarana dan prasarana) ?

a. Lebih dari 3 kali

c. 2 kali

b. 3 kali

d. 1 kali

2. Berapa kali bapak/ibu/saudara menemukan pengurus melakukan kesalahan dalam membuat laporan keuangan ?

a. Tidak pernah

c. Pernah 2 kali

b. Pernah 1 kali

d. Pernah lebih dari 3 kali

#### B. Kemampuan Manusiawi

3. Dalam 5 tahun terakhir, berapa kali terjadi pelaksanaan rapat anggota tidak sesuai jadwal yang telah ditetapkan ?

a. Tidak pernah

c. Pernah 2 kali

b. Pernah 1 kali

d. Pernah lebih dari 2 kali

4. Apakah Bapak/Ibu/saudara pernah manemui, melihat, dan mendengarkan pengurus bersikap tidak ramah dalam menanggapi keluhan anggota koperasi?

a. Tidak pernah

c. 2 kali

b. 1 kali

d. Lebih dari 2 kali

#### C. Kemampuan konseptual

5. Dalam satu tahun, berapa kali pengurus mengadakan pertemuan dengan anggota koperasi ?

a. Lebih dari 3 kali

c. 1 kali

b. 1-3 kali

d. Tidak pernah

6. Dalam 5 kali rapat anggota, berapa kali pengurus tidak hadir dalam rapat anggota pada waktu yang telah di tetapkan ?

a. Tidak pernah

c. Pernah 2 kali

b. Pernah 1 kali

d. Pernah lebih dari 3 kali

#### 2. Kualitas pelayanan

#### A. Reability (Keandalan)

7. Ketika bapak/ibu/saudara datang ke KUD Banyumanik, berapa lama bapak/ibu/saudara mengantri untuk dilayani untuk melakukan pinjaman

a. 10 menit

c. 21-30 menit

b. 11-20 menit

d. Lebih dari 30 menit

8. Berapa lama bapak/ibu/saudara mengantri untuk dilayani oleh petugas karyawan untuk membayar listrik ?

a. Lebih dari 5 menit

c. 15 menit

b. 10 menit

d. 20 menit

#### B. Responsibility (daya tangkap)

9. Pada saat mengajukan pinjaman ke KUD Banyumanik terdapat persyaratan pengajuan pinjaman yang telah ditentukan koperasi. Berapa lama waktu bapak/ibu/saudara untuk memenuhi persyaratan tersebut ?

a. 3 hari

c. 8-10 hari

b. 4-6 hari

d. Lebih dari 10 hari

10. Berapa lama bapak/ibu/saudara menunggu pencairan uang pinjaman dari koperasi ?

a. 1 hari

c. 4-5 hari

b. 2-3 hari

d. Lebih dari 6 hari

11. Berapa kali petugas kasir melakukan kesalahan perhitungan dalam melayani bapak/ibu/saudara saat membeli/membayar listrik dalam kurun waktu 1 tahun ?

a. Tidak pernah

c. 4-6 kali

b. 1-3 kali

d. Lebih dari 6 kali

#### C. Assurance (Keterjaminan)

- 12. Berapa kali PLN KUD Banyumanik melakukan kesalahan dalam melayani pembeli dalam kurun waktu satu bulan? a. Tidak pernah melakukan kesalahan b. 1-2 kali

  - c. 3-4 kali
  - d. Lebih dari 5 kali
- 13. Berapa kali petugas melakukan kesalahan penghitungan dalam melayani bapak/ibu/saudara saat menyetorkan susu dalam kurun waktu satu bulan?
  - Tidak pernah

c. 3-4 kali

b. 1-2 kali

d. Lebih dari 5 kali

#### D. Emphaty (Empati)

- 14. Berapa kali bapak/ibi/saudara menjumpai petugas yang tidak ramah dalam melayani anggota?
  - a. Tidak pernah

c. 2 kali

b. 1 kali

d. Lebih dari 2 kali

#### E. Tangible (Keberwujuan fisik)

- 15. Berapa sarana komunikasi seperti telepon yang yang dimiliki oleh KUD Banyumanik?
  - a. Lebih dari 2

c. 1

b. 2

- d. Tidak punya
- 16. Bagaimana sarana seperti tempat parkir, kondisi gedung dan sarana lain sebagai tempat usaha yang disediakan koperasi bagi bapak/ibu/saudara
  - a. Sangat baik

c. Cukup baik

b. Baik

d. Kurang baik

#### 3. PARTISIPASI ANGGOTA

#### A. Partisipasi dalam Rapat Anggota

- 17. Dalam 4 tahun terakhir ini, berapa kali Bapak/Ibu/Saudara menghadiri atau mengikuti jalannya RAT?
  - a. 3-4 kali

c. 1 kali

b. 2 kali

d. Tidak pernah

- 18. Apa yang mendorong Bapak/Ibu/Saudara untuk mengikuti Rapat Anggota yang diadakan koperasi ?
  - a. Ingin berpartisipasi aktif dalam mengikuti perkembangan koperasi
  - b. Karena diwajibkan oleh pengurus koperasi
  - c. Karena diajak anggota lain
  - d. Ingin mendengarkan isi rapat koperasi
- 19. Jika ada hal-hal yang Bapak/Ibu/Saudara belum jelas tentang masalah yang diajukan dalam rapat anggota, berapa kali dalam 4 tahun terakhir bapak/ibu/saudara menanyakannya ?
  - a. Selalu menanyakan sampai jelas
  - b. Pernah lebih dari 2 kali
  - c. 1 kali
  - d. Tidak pernah
- 20. Dalam setiap rapat anggota, berapa kali anda menyampaikan pendapat gagasan demi kemajuan koperasi ?
  - a. Sangat aktif lebih dari 4 kali
  - b. Aktif, 2-3 kali
  - c. Kurang aktif, 1-2 kali
  - d. Tidak aktif, 0 kali

#### B. Partisipasi dalam permodalan

- 21. Dalam satu tahun, berapa kali bapak/ibu/saudara membayar simpanan wajib dan simpanan pokok ?
  - a. 10-12 kali dalam satu tahun
  - b. 7-9 kali dalam satu tahun
  - c. 4-6 kali dalam satu tahun
  - d. 1-3 kali dalam satu tahun
- 22. Berapa kalikah bapak/ibu/saudara dalam membayar simpanan sukarela di KUD Banyumanik dalam setiap tahunnya ?
  - a. 12 kali

c. 6 kali

b. 10 kali

d. 3 kali

- 23. Berapakah jumlah modal yang bapak/ibu/saudara simpan di koperasi dalam bentuk simpanan sukarela ?
  - a. Lebih dari Rp. 1.000.000
  - b. Rp.600.000 Rp.900.000
  - c. Rp.200.000 Rp.500.000
  - d. Kurang dari Rp.100.000
- 24. Berapa kalikah bapak/ibu/saudara menabung di koperasi selama satu tahun ?
  - a. 9-12 kali

c. 4-6 kali

b. 6-8 kali

d. 1-3 kali

#### C. Partisipasi Anggota dalam Penggunaan Jasa Koperasi

- 25. Unit usaha simpan pinjam koperasi memberikan kredit kepada anggota sudah berapa kali bapak/ibu/saudara memanfaatkan jasa simpan pinjam dalam 1 tahun ?
  - a. Lebih dari 5 kali

c. 1-2 kali

b. 3-5 kali

d. Tidak pernah

Lampiran 2 Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

TABEL PERHITUNGAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS UJI COBA

ANGKET VARIABEL KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS

NO	Kode			X	[1				
NO	resp	1	2	3	4	5	6	Y	$\mathbf{Y}^2$
1	R - 1	3	4	3	3	2	2	17	289
2	R - 2	3	4	4	4	2	4	21	441
3	R - 3	4	2	4	2	3	4	19	361
4	R - 4	4	4	4	4	3	4	23	529
5	R - 5	4	4	4	4	3	4	23	529
6	R - 6	2	3	4	3	4	3	19	361
7	R - 7	2	1	1	2	2	2	10	100
8	R - 8	1	3	3	1	1	1	10	100
9	R - 9	4	4	1	4	3	2	18	324
10	R - 10	2	3	1	3	3	2	14	196
11	R - 11	4	4	4	4	4	2	22	484
12	R - 12	3	1	4	1	1	1	11	121
13	R - 13	4	4	4	3	3	2	20	400
14	R - 14	3	1	3	4	3	4	18	324
15	R - 15	3	2	4	1	2	2	14	196
16	R - 16	3	1	1	1	3	4	13	169
17	R - 17	3	4	2	4	4	4	21	441
18	R - 18	3	2	2	3	2	1	13	169
19	R - 19	3	4	4	4	2	4	21	441
20	R - 20	3	1	2	2	3	3	14	196
S	X	61	56	59	57	53	55	341	6.171
S	$X^2$	199	188	203	189	155	177	Rel	liabel
SΣ	ΧY	1085	1031	1058	1051	947	999	k =	6
r	, xy	0,661	0,722	0,512	0,813	0,602	0,639	$\Sigma \alpha^2 b =$	7,37
$r_{tz}$	$ m r_{tabel}$		0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	$\alpha^2 t =$	18,787
Kri	teria	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	r11 =	0,73
S	2 b	0,68	1,64	1,52	1,40	0,77	1,36		

# TABEL PERHITUNGAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS UJI COBA ANGKET VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

					X	2							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Y	$\mathbf{Y}^2$
2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	40	1600
2	1	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	34	1156
4	4	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	40	1600
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	41	1681
3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	2	2	37	1369
2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	38	1444
2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	2	3	32	1024
1	2	4	1	2	4	3	3	2	1	4	4	31	961
1	2	4	3	2	4	4	4	3	3	2	2	34	1156
2	1	2	3	2	2	2	2	3	4	2	1	26	676
2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	41	1681
1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	18	324
2	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	40	1600
3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	4	3	36	1296
4	2	4	1	2	3	4	3	2	3	2	2	32	1024
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	45	2025
3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	43	1849
3	2	3	3	1	4	3	3	3	2	2	1	30	900
2	1	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	34	1156
3	3	4	4	2	3	4	2	1	3	3	2	34	1156
49	53	61	58	48	70	73	63	58	62	57	54	706	25.678
137	163	213	188	126	260	275	215	184	202	179	162		liabel
1784	1954	2197	2118	1764	2552	2643	2303	2115	2205	2073	1970	k =	12
0,480	0,636	0,306	0,577	0,770	0,761	0,822	0,707	0,618	0,191	0,544	0,576	$\Sigma \alpha^2 b$ =	10,29
0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	$\alpha^2 t$ =	39,8
Valid	Valid	Tidak	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Tidak	Valid	Valid	r11 =	0,81
0,89	1,19	1,42	1,04	0,57	0,79	0,45	0,87	0,83	0,52	0,87	0,85		

TABEL PERHITUNGAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS UJI COBA ANGKET VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

					Y						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Y	$\mathbf{Y}^2$
3	4	2	3	4	3	4	1	2	2	28	784
4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	33	1089
4	4	3	2	2	1	2	1	3	2	24	576
4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	33	1089
4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	35	1225
4	3	3	2	2	1	4	2	2	1	24	576
1	3	4	1	1	2	2	2	2	2	20	400
2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	18	324
2	4	4	3	2	4	2	4	2	2	29	841
1	4	3	2	3	2	1	1	2	1	20	400
1	4	4	3	4	2	2	1	2	2	25	625
1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	15	225
1	4	4	2	1	3	2	1	2	2	22	484
4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	30	900
4	3	4	2	4	1	1	1	2	4	26	676
2	3	4	4	3	2	3	3	2	2	28	784
4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	32	1024
4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	30	900
4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	31	961
4	4	2	2	4	3	2	3	2	3	29	841
58	73	65	49	60	49	48	43	46	41	532	14.724
202	273	233	135	206	135	134	111	116	95	R	eliabel
1644	1982	1787	1362	1689	1352	1331	1196	1251	1130	k =	10
0,727	0,656	0,520	0,633	0,762	0,525	0,522	0,506	0,358	0,497	$\Sigma \alpha^2 b$ =	9,29
0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	$\alpha^2 t$ =	30,1474
Valid	Tidak	Valid	r11 =	0,77							
1,78	0,34	1,14	0,79	1,37	0,79	0,99	0,98	0,54	0,58		

# Lampiran 3 Data Hasil Penelitian

# DATA HASIL PENELITIAN

		Kem	ampua	(X1)	0/				
Kode Res	No	Keman teki	npuan	Kema	mpuan Isiawi	Kema	mpuan eptual	% Skor	Kriteria
		11	12	13	14	15	16		-
R-1	1	3	4	4	2	2	4	79,2%	Т
R-2	2	4	4	4	4	3	4	95,8%	ST
R-3	3	4	4	4	4	3	4	95,8%	ST
R-4	4	4	3	4	3	2	4	83,3%	ST
R-5	5	4	4	4	3	1	2	75,0%	Т
R-6	6	4	4	4	3	4	4	95,8%	ST
R-7	7	3	4	4	2	4	4	87,5%	ST
R-8	8	4	4	4	2	4	4	91,7%	ST
R-9	9	3	4	3	4	2	4	83,3%	ST
R-10	10	4	4	4	4	1	3	83,3%	ST
R-11	11	3	3	3	3	2	4	75,0%	Т
R-12	12	1	4	2	2	4	4	70,8%	Т
R-13	13	3	4	3	3	3	4	83,3%	ST
R-14	14	4	3	3	2	4	3	79,2%	Т
R-15	15	3	4	3	1	3	4	75,0%	Т
R-16	16	2	4	4	4	4	3	87,5%	ST
R-17	17	3	4	2	3	4	4	83,3%	ST
R-18	18	3	4	2	2	3	4	75,0%	Т
R-19	19	4	3	4	3	2	3	79,2%	Т
R-20	20	4	3	4	3	4	3	87,5%	ST
R-21	21	3	3	4	2	4	4	83,3%	ST
R-22	22	3	4	3	4	4	3	87,5%	ST
R-23	23	4	4	4	3	4	3	91,7%	ST
R-24	24	3	4	4	3	4	4	91,7%	ST
R-25	25	4	4	3	4	4	4	95,8%	ST
R-26	26	4	4	3	2	3	4	83,3%	ST
R-27	27	3	3	4	2	4	4	83,3%	ST
R-28	28	3	4	3	2	3	4	79,2%	Т
R-29	29	4	3	4	3	3	4	87,5%	ST
R-30	30	3	4	4	3	4	4	91,7%	ST
R-31	31	4	4	3	2	4	4	87,5%	ST
R-32	32	4	4	3	4	3	4	91,7%	ST
R-33	33	3	4	3	2	3	4	79,2%	Т
R-34	34	3	4	4	2	1	4	75,0%	Т

R-35	35	4	3	4	4	4	3	91,7%	ST
R-36	36	3	4	4	3	4	4	91,7%	ST
R-37	37	4	3	3	3	4	4	87,5%	ST
R-38	38	4	3	4	4	3	4	91,7%	ST
R-39	39	4	4	3	4	3	4	91,7%	ST
R-40	40	3	4	4	3	4	4	91,7%	ST
R-41	41	4	3	4	2	1	3	70,8%	Т
R-42	42	3	4	4	3	3	4	87,5%	ST
R-43	43	4	4	4	3	4	4	95,8%	ST
R-44	44	3	4	4	4	4	4	95,8%	ST
R-45	45	4	3	3	4	3	4	87,5%	ST
R-46	46	4	3	4	4	2	4	87,5%	ST
R-47	47	2	4	4	4	3	4	87,5%	ST
R-48	48	4	4	3	3	3	4	87,5%	ST
R-49	49	4	3	3	2	3	3	75,0%	Т
R-50	50	4	4	3	4	4	4	95,8%	ST
R-51	51	3	4	4	4	4	4	95,8%	ST
R-52	52	4	4	3	4	4	4	95,8%	ST
R-53	53	3	4	4	4	4	4	95,8%	ST
R-54	54	4	4	3	4	4	4	95,8%	ST
R-55	55	4	4	4	4	4	4	100,0%	ST
R-56	56	4	4	3	4	4	3	91,7%	ST
R-57	57	3	4	4	3	1	4	79,2%	Т
R-58	58	4	3	3	4	2	4	83,3%	ST
R-59	59	4	3	3	3	2	3	75,0%	Т
R-60	60	4	4	4	4	3	4	95,8%	ST
R-61	61	4	2	3	4	2	4	79,2%	Т
R-62	62	3	3	3	4	3	4	83,3%	ST
R-63	63	2	4	4	4	4	4	91,7%	ST
R-64	64	4	3	4	3	1	4	79,2%	Т
R-65	65	4	2	4	3	2	4	79,2%	Т
R-66	66	4	3	3	4	4	3	87,5%	ST
R-67	67	4	2	3	4	3	3	79,2%	Т
R-68	68	3	3	4	4	4	4	91,7%	ST
R-69	69	4	4	4	4	4	4	100,0%	ST
R-70	70	3	4	4	3	2	4	83,3%	ST
R-71	71	3	4	4	4	3	4	91,7%	ST
R-72	72	3	4	4	4	4	4	95,8%	ST
R-73	73	4	3	4	4	3	4	91,7%	ST

R-74	74	3	4	4	4	3	4	91,7%	ST
R-75	75	3	4	4	4	3	4	91,7%	ST
R-76	76	4	4	4	4	3	4	95,8%	ST
R-77	77	1	4	4	4	4	4	87,5%	ST
R-78	78	2	4	4	4	4	3	87,5%	ST
R-79	79	3	4	4	3	4	4	91,7%	ST
R-80	80	3	3	4	4	4	4	91,7%	ST
R-81	81	3	3	4	4	3	4	87,5%	ST
R-82	82	4	4	3	3	2	4	83,3%	ST
R-83	83	3	4	3	4	3	4	87,5%	ST
R-84	84	4	3	3	4	3	4	87,5%	ST
R-85	85	3	4	4	4	3	4	91,7%	ST
Skor y dipero		600		586		592			
Skor id	deal	68	0	68	30	6	580	87%	ST
Rata-r	ata	88,1	.%	86,	1%	8	7%		
Krite	ria	ST		ST		ST			

### DATA HASIL PENELITIAN

				Kuali	tas Pel	layana	n (X2)				
Rea	biliy	Resp	onsil	oiliy	Assu	rane	Emphay	Tan	gible	% Skor	Kriteria
17	18	20	21	22	23	24	25	27	28		
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	92,5%	ST
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	95,0%	ST
2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	77,5%	Т
4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	90,0%	ST
3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	65,0%	Т
4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	80,0%	Т
2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	70,0%	Т
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,0%	Т
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75,0%	Т
3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	77,5%	Т
4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	70,0%	Т
2	2	3	4	3	1	4	3	2	2	65,0%	Т
3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	72,5%	Т
3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	62,5%	R
3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	72,5%	Т
2	3	4	3	3	3	1	3	3	2	67,5%	Т
3	3	3	4	3	3	1	4	3	4	77,5%	Т
2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	65,0%	Т
3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	75,0%	Т
3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	80,0%	Т
3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	72,5%	Т
4	3	3	2	3	4	4	4	2	2	77,5%	Т
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	87,5%	ST
3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	80,0%	Т
4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	82,5%	ST
3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	77,5%	Т
3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	80,0%	Т
3	3	3	2	2	2	3	1	3	4	65,0%	Т
4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	85,0%	ST
4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	82,5%	ST
3	4	2	3	4	4	3	2	2	2	72,5%	Т
4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	82,5%	ST

3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	77,5%	т
1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	70,0%	Т
1	4	3	1	3	4	4	3	4	3	75,0%	Т
2	3	2	2	4	3	4	2	3	2	67,5%	Т
2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	72,5%	Т
1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	80,0%	Т
2	4	4	2	2	4	4	2	3	3	75,0%	Т
2	3	4	4	3	4	4	3	3	2	80,0%	Т
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	67,5%	Т
3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	80,0%	Т
4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	80,0%	Т
3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	85,0%	ST
3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	70,0%	Т
2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	77,5%	Т
2	3	3	2	4	4	4	3	3	2	75,0%	Т
2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	75,0%	Т
1	4	3	2	3	4	4	2	3	2	70,0%	Т
3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	87,5%	ST
2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	82,5%	ST
2	4	4	3	4	3	4	2	4	2	80,0%	Т
3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	87,5%	ST
1	4	3	4	4	4	3	1	3	3	75,0%	Т
3	4	3	3	4	3	4	1	3	2	75,0%	Т
2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	80,0%	Т
2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	65,0%	Т
4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	70,0%	Т
3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	72,5%	Т
2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	77,5%	Т
3	4	1	2	4	3	4	2	4	3	75,0%	Т
4	3	2	2	4	3	4	2	3	3	75,0%	Т
2	3	3	2	4	4	4	2	2	4	75,0%	Т
2	4	3	2	3	4	4	2	3	4	77,5%	Т
4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	77,5%	Т
4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	87,5%	ST
2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	80,0%	Т
4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	80,0%	Т
2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	72,5%	Т
1	4	3	2	3	4	3	3	4	2	72,5%	Т
4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	80,0%	Т

1	4	4	3	4	4	3	3	4	2	80,0%	Т
2	4	3	3	4	4	4	3	2	3	80,0%	Т
2	2	3	3	4	2	4	3	4	2	72,5%	Т
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	75,0%	T
4	3	4	2	2	4	4	4	2	3	80,0%	T
3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	80,0%	Т
3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	77,5%	Т
2	4	4	2	4	3	4	4	3	2	80,0%	Т
2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	70,0%	Т
2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	72,5%	T
3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	77,5%	Т
3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	87,5%	ST
4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	85,0%	ST
4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	85,0%	ST
5	19		788		57	76	246	48	35		
68	80		1020		68	30	340	68	30	77%	T
76,	,3%		77,2%		84,	7%	72,4%	71,3%		/ / 70	1
-	Γ		T		S	T	Т	Т			

# DATA HASIL PENELITIAN

	Partisipasi Anggota (Y)									
Partisipasi dalam Rapat Anggota		Partisipasi dalam permodalan		Partisipasi Anggota dalam Penggunaan Jasa Koperasi		% Skor	Kriteria			
1	2	3	4	5	6	8	9	10		
1	4	4	3	4	4	4	2	1	75,0%	Т
4	4	4	3	4	1	4	4	4	88,9%	ST
4	4	3	2	3	3	1	4	1	69,4%	Т
4	4	4	4	4	4	1	2	2	80,6%	Т
4	1	3	1	4	4	4	1	3	69,4%	Т
3	3	2	1	2	2	3	3	2	58,3%	R
2	3	1	2	1	1	3	2	3	50,0%	R
3	4	1	2	3	1	1	2	1	50,0%	R
2	3	2	2	3	2	1	2	3	55,6%	R
4	3	1	2	2	3	2	1	1	52,8%	R
3	3	1	1	2	2	1	2	2	47,2%	R
4	1	1	1	1	3	2	3	1	47,2%	R
2	4	2	1	1	3	1	2	2	50,0%	R
4	1	3	1	1	1	2	3	1	47,2%	R
3	1	1	3	1	1	3	2	1	44,4%	R
2	1	1	1	2	2	2	3	2	44,4%	R
4	2	2	1	3	1	2	2	3	55,6%	R
4	1	2	1	2	2	1	1	2	44,4%	R
2	2	3	2	2	3	2	1	3	55,6%	R
3	3	2	2	4	4	2	1	2	63,9%	Т
1	3	1	1	4	1	1	2	2	44,4%	R
4	1	1	1	3	3	2	3	1	52,8%	R
4	4	2	3	2	3	2	2	2	66,7%	Т
4	4	2	2	3	2	2	1	1	58,3%	R
3	3	3	2	3	3	1	4	3	69,4%	Т
2	3	1	2	4	3	1	3	3	61,1%	R
4	1	1	2	4	4	1	2	2	58,3%	R
2	4	1	1	3	1	1	2	2	47,2%	R
3	4	2	1	4	2	1	1	4	61,1%	R
3	4	2	1	4	2	1	1	3	58,3%	R
3	4	2	1	4	2	1	2	3	61,1%	R

ا م ا	2	l 4	1 4	l 4	۱ ۵	l 1	1 2	l 1	(2.00/	l <b>-</b> I
3	3	4	1	4	3	1	3	1	63,9%	T
2	2	3	3	3	1	1	2	2	52,8%	R
1	2	1	4	2	1	1	2	2	44,4%	R
4	2	1	4	4	4	2	2	2	69,4%	T
4	4	2	3	4	4	2	1	2	72,2%	Т
3	1	3	1	4	3	1	1	2	52,8%	R
4	2	3	1	4	2	1	2	2	58,3%	R
4	3	3	2	4	3	1	1	3	66,7%	Т
3	3	4	2	3	1	1	2	2	58,3%	R
2	3	2	2	2	2	1	1	1	44,4%	R
4	2	2	2	4	3	1	1	1	55,6%	R
4	1	1	2	4	4	2	3	4	69,4%	Т
4	1	3	1	4	4	2	1	2	61,1%	R
3	3	2	1	3	3	1	2	2	55,6%	R
3	1	2	1	3	4	1	2	3	55,6%	R
3	3	1	1	4	3	1	2	2	55,6%	R
3	3	1	3	3	1	1	2	2	52,8%	R
2	4	1	1	3	2	1	1	3	50,0%	R
3	4	2	3	3	2	1	3	3	66,7%	Т
4	4	2	3	4	3	2	1	3	72,2%	Т
4	4	2	3	4	4	2	1	1	69,4%	Т
4	4	3	2	4	3	2	1	1	66,7%	Т
2	4	3	1	4	3	1	1	3	61,1%	R
3	4	3	2	4	3	1	1	1	61,1%	R
3	4	1	4	4	3	1	1	3	66,7%	Т
1	4	1	2	3	2	1	3	1	50,0%	R
3	1	1	2	4	4	1	1	1	50,0%	R
3	1	4	1	3	2	1	1	1	47,2%	R
3	3	4	1	3	1	2	2	3	61,1%	R
2	3	3	1	3	3	1	1	1	50,0%	R
1	3	3	2	2	2	1	2	4	55,6%	R
3	3	3	2	3	2	1	2	3	61,1%	R
3	1	1	2	3	2	1	2	2	47,2%	R
2	3	1	1	3	2	1	1	1	41,7%	SR
3	1	2	1	4	4	1	2	1	52,8%	R
3	4	2	1	3	2	1	1	1	50,0%	R
3	4	1	1	4	3	1	3	1	58,3%	R
4	4	2	1	4	4	2	1	1	63,9%	Т
3	4	1	1	3	3	1	1	1	50,0%	R

3	3	1	1	4	4	1	1	3	58,3%	R
3	4	2	2	4	3	1	1	2	61,1%	R
3	4	2	2	3	2	1	2	2	58,3%	R
4	4	1	2	4	3	3	1	3	69,4%	Т
4	4	4	2	4	4	3	2	3	83,3%	ST
4	4	1	1	4	4	3	3	3	75,0%	T
2	4	2	1	4	4	1	1	1	55,6%	R
1	4	2	1	3	2	1	2	4	55,6%	R
3	4	3	1	4	3	1	3	2	66,7%	Т
4	4	3	2	4	4	2	3	1	75,0%	T
4	3	2	2	4	4	2	1	1	63,9%	Т
3	1	2	1	3	3	1	2	2	50,0%	R
3	1	1	2	4	3	1	1	3	52,8%	R
3	2	1	2	4	4	1	2	2	58,3%	R
2	3	1	2	4	4	1	2	2	58,3%	R
		825			634		33	31		
		1360			1020		68	30	500/	D
60,7% 62,1%			48,7%		58%	R				
		R			R		F	λ		

#### **Lampiran 4 Analisis Deskriptif**

### Penentuan Kriteria pada Analisis Deskriptif

#### 1. Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus

Jumlah Option : 4

Jumlah Pertanyaan : 6

Jumlah Skor Maksimal : Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 4 \times 6 \times 85 = 2040$ 

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 1 \times 6 \times 85 = 510$ 

Range : Data maksimal – data minimal

= 2040 - 510 = 1530

Interval  $: \frac{Range}{banyakkelas} = \frac{1530}{4} = 382,5$ 

#### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kemampuan Manajerial Pengurus

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria	
1	$1657 \le \text{Skor} \le 2040$	81,26% - 100%	66	78%	Sangat Tinggi	
2	$1275 \le \text{Skor} < 1657,5$	62,51% -81,25%	19	22%	Tinggi	
3	$892,5 \le \text{Skor} < 1275$	43,76% - 62,50%	0	0%	Rendah	
4	$510 \le \text{Skor} < 892,5$	25% - 43,75%	0	0%	Sangat Rendah	
	Rata-Rata 87,2%					

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 1778

Jumlah skor maksimal = 2040

$$DP = \frac{1778}{2040} \times 100 = 87,2\%$$

#### a. Kemampuan Teknik

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 2

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 4 \times 2 \times 85 = 680$$

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 1 \times 2 \times 85 = 170$$

Range : Data maksimal – data minimal

=680-170=510

Interval :  $\frac{Range}{banyakkelas} = \frac{510}{4} = 127,5$ 

#### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kemampuan Teknik

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$552,5 \le \text{Skor} \le 680$	81,26% - 100%	69	81%	Sangat Tinggi
2	$425 \le \text{Skor} < 552,5$	62,51% -81,25%	14	17%	Tinggi
3	$297,5 \le \text{Skor} < 425$	43,76% - 62,50%	2	2%	Rendah
4	$170 \le \text{Skor} < 297,5$	25% - 43,75%	0	0%	Sangat Rendah
	ST				

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 600

Jumlah skor maksimal = 680

$$Dp = \frac{600}{680} \times 100 = 88,1\%$$

#### b. Kemampuan Manusiawi

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 2

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 4 \times 2 \times 85 = 680$$

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 1 \times 2 \times 85 = 170$$

Range : Data maksimal – data minimal

$$=680-170=510$$

Interval :  $\frac{Range}{banyakkelas} = \frac{510}{4} = 127,5$ 

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$552,5 \le \text{Skor} \le 680$	81,26% - 100%	62	73%	Sangat Tinggi
2	$425 \le \text{Skor} < 552,5$	62,51% -81,25%	13	15%	Tinggi
3	$297,5 \le \text{Skor} < 425$	43,76% - 62,50%	10	12%	Rendah
4	$170 \le \text{Skor} < 297,5$	25% - 43,75%	0	0%	Sangat Rendah
	Rata-Ra	ST			

Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kemampuan Teknik

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 586

Jumlah skor maksimal = 680

$$Dp = \frac{586}{680} \times 100 = 86,1\%$$

#### c. Kemampuan Konseptual

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 2

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 4 \times 2 \times 85 = 680$ 

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 1 \times 2 \times 85 = 170$ 

Range : Data maksimal – data minimal

=680-170=510

Interval :  $\frac{Range}{hanyakkelas} = \frac{510}{4} = 127,5$ 

#### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kemampuan Konseptual

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$552,5 \le \text{Skor} \le 680$	81,26% - 100%	65	77%	Sangat Tinggi
2	$425 \le \text{Skor} < 552,5$	62,51% -81,25%	12	14%	Tinggi
3	$297,5 \le \text{Skor} < 425$	43,76% - 62,50%	7	8%	Rendah
4	$170 \le \text{Skor} < 297,5$	25% - 43,75%	1	1%	Sangat Rendah
	ST				

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 592

Jumlah skor maksimal = 680

$$Dp = \frac{592}{680} \times 100 = 87\%$$

#### 2. Variabel Kualitas Pelayanan

Jumlah Option : 4

Jumlah Pertanyaan : 10

Jumlah Skor Maksimal : Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 4 \times 10 \times 85 = 3400$ 

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 1 \times 10 \times 85 = 850$ 

Range : Data maksimal – data minimal

= 3400 - 850 = 2550

Interval  $: \frac{Range}{banyakkelas} = \frac{2550}{4} = 637,5$ 

#### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$2762,5 \le \text{Skor} \le 3400$	81,26% - 100%	62	73%	Sangat Tinggi
2	$2125 \le \text{Skor} < 2762,5$	62,51% -81,25%	13	15%	Tinggi
3	$1487,5 \le \text{Skor} < 2125$	43,76% - 62,50%	10	12%	Rendah
4	$850 \le \text{Skor} < 1487,5$	25% - 43,75%	0	0%	Sangat Rendah
	Rata-Ra	T			

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 2614

Jumlah skor maksimal = 3400

$$DP = \frac{2614}{3400} \times 100 = 76,9\%$$

#### a. Keandalan

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 2

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 4 \times 2 \times 85 = 680$$

Jumlah Skor Minimal: Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 1 \times 2 \times 85 = 170$ 

Range : Data maksimal – data minimal

=680-170=510

Interval  $: \frac{Range}{banyakkelas} = \frac{510}{4} = 127,5$ 

### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$552,5 \le \text{Skor} \le 680$	81,26% - 100%	33	38%	Sangat Tinggi
2	$425 \le \text{Skor} < 552,5$	62,51% -81,25%	26	31%	Tinggi
3	$297,5 \le \text{Skor} < 425$	43,76% - 62,50%	26	31%	Rendah
4	$170 \le \text{Skor} < 297,5$	25% - 43,75%	0	0%	Sangat Rendah
	Rata-Ra	T			

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 519

Jumlah skor maksimal = 680

$$Dp = \frac{519}{680} \times 100 = 76,3\%$$

### b. Daya Tangkap

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 3

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 4 \times 3 \times 85 = 1020$$

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 1 \times 3 \times 85 = 255$$

Range : Data maksimal – data minimal

= 1020 - 255 = 765

Interval :  $\frac{Range}{banyakkelas} = \frac{765}{4} = 191,25$ 

### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$828,75 \le \text{Skor} \le 1020$	81,26% - 100%	34	40%	Sangat Tinggi
2	$637,5 \le \text{Skor} < 828,75$	62,51% -81,25%	45	53%	Tinggi
3	$446,25 \le \text{Skor} < 637,5$	43,76% - 62,50%	6	7%	Rendah
4	$255 \le \text{Skor} < 446,25$	25% - 43,75%	0	0%	Sangat Rendah
	Rata-Rata	T			

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 788

Jumlah skor maksimal = 1020

$$Dp = \frac{788}{1020} \times 100 = 77,2\%$$

### c. Keterjaminan

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 2

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 4 \times 2 \times 85 = 680$ 

Jumlah Skor Minimal: Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 1 \times 2 \times 85 = 170$ 

Range : Data maksimal – data minimal

=680-170=510

Interval :  $\frac{Range}{banyakkelas} = \frac{510}{4} = 127,5$ 

Interval Skor **Interval Persen** Kriteria No Frek % 1  $552,5 \le \text{Skor} \le 680$ 81,26% - 100% Sangat Tinggi 55 64% 2  $425 \le Skor < 552,5$ 62,51% -81,25% Tinggi 15 18% 3  $297,5 \le Skor < 425$ 43,76% - 62,50% Rendah 18% 15 4  $170 \le Skor < 297,5$ 25% - 43,75% Sangat Rendah 0 0% Rata-Rata 84,7% ST

Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Jumlah skor total = 576

Jumlah skor maksimal = 680

$$Dp = \frac{576}{680} \times 100 = 84,7\%$$

### d. Empati

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 1

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 4 \times 1 \times 85 = 340$ 

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 1 \times 1 \times 85 = 85$ 

Range : Data maksimal – data minimal

=340-85=255

Interval  $: \frac{Range}{banyakkelas} = \frac{255}{4} = 63,75$ 

### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$276,25 \le \text{Skor} \le 340$	81,26% - 100%	19	22%	Sangat Tinggi
2	$212,5 \le \text{Skor} < 276,25$	62,51% -81,25%	44	52%	Tinggi
3	$148,75 \le \text{Skor} < 212,5$	43,76% - 62,50%	16	19%	Rendah
4	$85 \le \text{Skor} < 148,75$	25% - 43,75%	6	7%	Sangat Rendah
	T				

Jumlah skor total = 246

Jumlah skor maksimal = 340

$$Dp = \frac{246}{340} \times 100 = 72,4\%$$

### e. Keberwujudan Fisik

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 2

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 4 \times 2 \times 85 = 680$$

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 1 \times 2 \times 85 = 170$$

Range : Data maksimal – data minimal

=680-170=510

Interval :  $\frac{Range}{banyakkelas} = \frac{510}{4} = 127,5$ 

### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$552,5 \le \text{Skor} \le 680$	81,26% - 100%	19	22%	Sangat Tinggi
2	$425 \le \text{Skor} < 552,5$	62,51% -81,25%	28	33%	Tinggi
3	$297,5 \le \text{Skor} < 425$	43,76% - 62,50%	38	45%	Rendah
4	$170 \le \text{Skor} < 297,5$	25% - 43,75%	0	0%	Sangat Rendah
	Rata-Rata	T			

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 485

Jumlah skor maksimal = 680

$$Dp = \frac{485}{680} \times 100 = 71,3\%$$

### 3. Variabel Partisipasi Anggota

Jumlah Option : 4

Jumlah Pertanyaan : 9

Jumlah Skor Maksimal : Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 4 \times 9 \times 85 = 3060$ 

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 1 \times 9 \times 85 = 765$ 

Range : Data maksimal – data minimal

=3060-765=2295

Interval  $: \frac{Range}{banyakkelas} = \frac{2295}{4} = 573,75$ 

### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$2486,25 \le \text{Skor} \le 3060$	81,26% - 100%	2	2%	Sangat Tinggi
2	$1912,5 \le \text{Skor} < 2486,25$	62,51% -81,25%	23	27%	Tinggi
3	$1338,75 \le Skor < 1912,5$	43,76% - 62,50%	59	69%	Rendah
4	$765 \le \text{Skor} < 1338,75$	25% - 43,75%	1	1%	Sangat Rendah
	Rata-Rata	R			

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 1790

Jumlah skor maksimal = 3060

$$DP = \frac{1790}{3060} \times 100 = 58,5\%$$

a. Partisipasi dalam Rapat Anggota

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 4

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 4 \times 4 \times 85 = 1360$$

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 1 \times 4 \times 85 = 340$$

Range : Data maksimal – data minimal

= 1360 - 340 = 1020

Interval  $: \frac{Range}{banyakkelas} = \frac{1020}{4} = 255$ 

### Tabel Kategori Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$1105 \le \text{Skor} \le 1360$	81,26% - 100%	3	4%	Sangat Tinggi
2	$850 \le \text{Skor} < 1105$	62,51% -81,25%	25	29%	Tinggi
3	$595 \le \text{Skor} < 850$	43,76% - 62,50%	46	54%	Rendah
4	$340 \le Skor < 595$	25% - 43,75%	11	13%	Sangat Rendah
	Rata-Ra	R			

Dari hasil penelitian diperoleh

Jumlah skor total = 825

Jumlah skor maksimal = 1360

$$Dp = \frac{825}{1360} \times 100 = 60,7\%$$

### b. Partisipasi dalam Permodalan

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 3

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 4 \times 3 \times 85 = 1020$ 

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 1 \times 3 \times 85 = 255$ 

Range : Data maksimal – data minimal

= 1020 - 255 = 765

Interval :  $\frac{Range}{banyakkelas} = \frac{765}{4} = 191,25$ 

Tabel Kategori Deskriptif Variabel Partisipasi Anggota

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$828,75 \le \text{Skor} \le 1020$	81,26% - 100%	14	16%	Sangat Tinggi
2	$637,5 \le \text{Skor} < 828,75$	62,51% -81,25%	26	31%	Tinggi
3	$446,25 \le \text{Skor} < 637,5$	43,76% - 62,50%	31	36%	Rendah
4	$255 \le \text{Skor} < 446,25$	25% - 43,75%	14	16%	Sangat Rendah
	Rata-Rata	R			

Jumlah skor total = 634

Jumlah skor maksimal = 1020

$$Dp = \frac{634}{1020} \times 100 = 62,1\%$$

### c. Partisipasi dalam Penggunaan Jasa Koperasi

Jumlah option : 4

Jumlah pertanyaan : 2

Jumlah skor maksimal: Nilai tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

$$= 4 \times 2 \times 85 = 680$$

Jumlah Skor Minimal : Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Res

 $= 1 \times 2 \times 85 = 170$ 

Range : Data maksimal – data minimal

=680-170=510

Interval  $: \frac{Range}{banyakkelas} = \frac{510}{4} = 127,5$ 

Tabel Kategori Deskriptif Variabel Kemampuan Teknik

No	Interval Skor	Interval Persen	Frek	%	Kriteria
1	$552,5 \le \text{Skor} \le 680$	81,26% - 100%	3	4%	Sangat Tinggi
2	$425 \le \text{Skor} < 552,5$	62,51% -81,25%	5	6%	Tinggi
3	$297,5 \le \text{Skor} < 425$	43,76% - 62,50%	51	60%	Rendah
4	$170 \le \text{Skor} < 297,5$	25% - 43,75%	26	31%	Sangat Rendah
	Rata-Ra	R			

Jumlah skor total = 331

Jumlah skor maksimal = 680

$$Dp = \frac{331}{680} \times 100 = 48,7\%$$

## **Lampiran 5 Regression**

# Regression

**Model Summary** 

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.661 <sup>a</sup>	.437	.424	2.65129

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Partisipasi Anggota

 $ANOVA^b$ 

Mode	el	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	448.300	2	224.150	31.888	.000ª
	Residual	576.406	82	7.029		
	Total	1024.706	84			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

#### Coefficients<sup>a</sup>

			dardized icients	Standardized Coefficients				Correlati	ions
							Zero-		
Mod	lel	В	Std. Error	Beta	T	Sig.	order	Partial	Part
1	(Constant)	-11.003	4.065		-2.707	.008			
	X1	1.028	.195	.498	5.285	.000	.621	.504	.438
	X2	.343	.125	.258	2.737	.008	.496	.289	.227

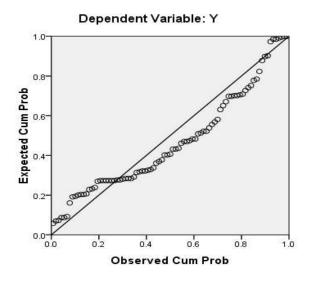
a. Dependent Variable:

b.Partisipasi Anggota

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

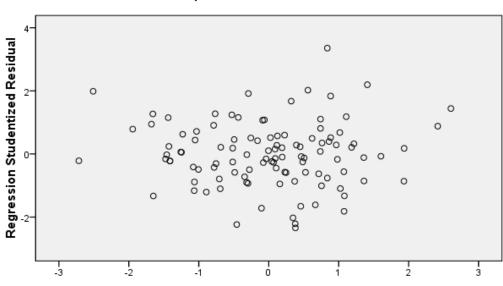
		Unstandardiz ed Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.61953670
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.137
	Negative	106
Kolmogorov-Smirnov Z		1.263
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Scatterplot

# Dependent Variable: Y



Regression Standardized Predicted Value

# Lampiran 6 Daftar Nama responden

# Daftar Nama Responden Uji Coba Instrumen

NO	NAMA	ALAMAT
1	Sugiman	Karang Rejo
2	Sarwo Edy	Banyumanik
3	Herman	Sukun 1
4	Suparmo	Plamongan
5	Aprilia W	Kalirejo
6	Herman Edy W	Karang Bendo
7	Sri Winarsih	Banyumanik
8	Sujari	Sumurboto
9	Suwarti	Banyumanik
10	Wagino Srini	Banyumanik
11	Karti	Banyumanik
12	Supiah	Gedawang
13	Tutut	Gedawang
14	Suwarno	Sendang Gede
15	Puji Ariyati	Gergaji Palem
16	Wiwik Susilowati	Padang Sari
17	Saini	Kanfer Utr
18	R Margarini	Gaharu Brt Dlm
19	Samsirah	Suren Timur Dlm
20	Sri Wahyuni	Sendang Gede

# DAFTAR NAMA SAMPEL PENELITIAN

NO	NAMA	ALAMAT
1	Sugeng	Pudak Payung
2	Buang	Gedawang
3	Mohamad Mulud	Jl. Rumpun x Banyumanik
4	Zuri	Gedawang
5	Mustakimah	Karang Anyar Gunung
6	Suwito	Klaten
7	Suradi	Kadirejo
8	Supari	Ungaran
9	Suratman	Banyumanik
10	Muhamad	Banyumanik
11	Karjan	Gedawung
12	Sumeri	Gedawang 1/3
13	Pasiman	Gedawang 1/3
14	Nasidi	Gedawang 1/3
15	Ali Prayitno	Gedawang 3/1
16	Kasmadi	Bulusan
17	Sabar	Bulusan
18	Rusman	Bulusan 2/2
19	Maryono	Bulusan 2/1
20	Ramijan	Bulusan
21	Supaat	Bulusan 4/2
22	Radipin	Bulusan 4/2
23	Drajad	Gedawang
24	Sutardjo	Gaharu Brt Dlm
25	Mahfudli	Rowosari 2/2
26	Marmijan	Srondol Kulon 2/7
27	Saripah	Srondol Kulon 2/7

28	Suripah	Srondol Kulon ½
29	Sujani	Srondol Kulon 6/7
30	Budiono	Srondol Kulon 5/7
31	Masari	Srondol Kulon 5/7
32	Bagiono	Srondol Kulon 3/7
33	Yani Widiyati	Srondol Wetan 7/7
34	Suryo Utomo	Srondol Wetan 7/7
35	Sukardi	Srondol Wetan 8/7
36	Kasmijan	Srondol Wetan 1/1
37	Trimo NW	Srondol Wetan
38	Yarwi	Gedawang
39	Sukiman Paki	Pudak Payung
40	Supanggih	Ungaran
41	Munir	Ungaran
42	Suharni	Pudak Payung 3/5
43	Suwardi	Pudak Payung 2/7
44	Widodo	Pudak Payung
45	Suwandi	Ngesrep
46	Solikin	Ngesrep I 2/2
47	Surono	Ngesrep
48	Slamet LK	Ngesrep Dlm 1/4
49	Suroto	Ngesrep V 1/4
50	Sahir	Ngesrep V 1/4
51	Sukardi	Pudak Payung 2/8
52	Tugiyar	Pudak Payung 2/8
53	Satoyo	Pudak Payung 3/5
54	Saimun	Tembalang
55	Ngatman	Tembalang
56	Admo Rejo	Pudak Payung 2/8
57	Suwandi	Pudak Payung 3/4

58	Bejo Suimin	Banyumanik 3/3
59	Darmo Kemis	Banyumanik 2/3
60	Trubus	Banyumanik 2/3
61	Sagimin	Banyumanik 3/1
62	Tukimin	Banyumanik
63	Tukiman	Banyumanik 2/3
64	Sukarli	Banyumanik 2/4
65	Moedjiman	Sukun I
66	Zaini	Gedawang
67	Suparno	Gedawang
68	Jamari	Padang Sari
69	Jarwo	Ungaran
70	Panggih	Ungaran
71	Kadar	Ungaran
72	Maryono	Salatiga
73	M. Mumuk	Sukun
74	Muhati	Cemara Raya
75	Bisri	Banyumanik 1/1
76	Sambari	Gedawang 2/3
77	Yakini	Pudak Payung 5/4
78	Trimo PNP	Pudak Payung 1/3
79	Rasidin	Pudak Payung 1/2
80	Muslim	Srondol Wetan
81	Ngateman	Kramas
82	Warijan	Kramas
83	Pasiman	Gedawang
84	Djoko Suparno	Banyumanik 4/5
85	Jamari	Banyumanik

### KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

### FAKULTAS EKONOMI

Gedung C, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang - 50229 Telp. +62248508015 Fax. +62248508015

Laman: http://fe.innex.ac.id

Nomor : 1128/UN37.L7/PP/2015

: Ijin Penelitian

21 April 2015

Yth. Manajer KUD Banyumanik Jl. Nusa Indah No. 9 Srondol Semarang

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

: Siti Fitriyana : 710 141 1100 Nama NIM

: Pend. Ekonomi / Pend. Akuntansi Jurusan/Konsentrasi

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KUD Banyumanik Kota Semarang". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan dapat diijinkan untuk dapat melakukan penelitian di Sekolah/Instansi yang Saudara pimpin dengan alokasi waktu bulan April 2015 sd. selesai.

Dekan

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Pembana Dekan Bidang Akademik.

Drs. Heri Yanto, MBA. PhD.

NIP 19637181987021001

Tembusan Yth.:

1. Dekan

2. Kejur. Pend. Ekonomi Fakultas Ekonomi Unnes

FM-05-AKD-24



#### KUD BANYUMANIK

#### BADAN HUKUM No.9022.b / BH / VI /96 Jl.Nusa Indah No. 9 Tlpn. 024 7472155 - 7461577 Banyumanik SEMARANG

SURAT KETERANGAN Nomor: 10/KUD BMK/ VI/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama

. H SOEWARDI SH

Jabatan

: Ketua

Nama Lembaga

: KUD Banyumanik.

Alamat

: Jl. Nusa Indah No. 9 Srondol Wetan Banyumanik

Semarang.

Menerangkan dengan sebenamya bahwa

Nama

: SITI FITRIYANA

Nim

: 7101411100

Jurusan/Konsentrasi : Fendidikan Ekonomi/Pendidikan Koperasi Faikutas

Ekonomi UNNES Semarang.

Telah melakukan penelilian, Observasi, Wawancara dan praktek dalam menyusun Skripsi dengan judul : Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KUD Banyumanik kota Semarang.

Yang telah dilakukan dalam bulan April - Mer 2015,

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 15 Juni 2015

KUD Banyumanik

1. SULWARD



#### KUD BANYUMANIK

#### BADAN HUKUM No.9022.b / BH / VI /96 Jl.Nusa Indah No. 9 Tipn. 024 7472155 – 7461577 Banyumanik S E M A R A N G

### SURAT KETERANGAN Nomor: 10/KUD BMK/ VI/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama

. DRS MARSANA MSI

Jabatan

: Sekretarls

Nama Lembaga

. KUD Banyumanik.

Alamat

: Jl. Nusa Indah No. 9 Srondol Wetan Banyumanik

Semarang.

Menerangkan dengan sebenamya bahwa

Nama

: SITI FITRIYANA

Nim

: 7101411100

Jurusan/Konsentrasi

: Pendidikan Ekonomi/Pendidikan Koperasi Faikulas

Ekonomi UNNES Semarang.

Terhadap Partisipasi Anggota KUD Banyumanik kota Semarang.

Yang telah dilakukan dalam bulan April - Mei 2015,

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 15 Juni 2015

KUD Banyumanik

BRS MAKSANA MSI )