

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perempuan di abad milenial sekarang ini memiliki kedudukan yang sama dengan laki-laki dalam segala bidang kehidupan sosial, ekonomi, politik, hukum dan lain sebagainya. Peran perempuan pada abad milenium ini menjadi salah satu fokus perhatian pembangunan di negara maju dan berkembang seperti Indonesia. Melalui program pemerintah, kaum perempuan yang aktif dalam komunitas pengajian mendirikan koperasi wanita dengan sistem operasional syariah. Dari komunitas pengajian yang diikuti seluruhnya oleh perempuan, maka koperasi ini akan berperan untuk memenuhi kebutuhan perempuan sebagai ibu rumah tangga.

Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip Koperasi.<sup>1</sup>

Menurut UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluarga-

---

<sup>1</sup> Undang-undang No. 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat 1.

-an.<sup>2</sup> Disebutkan pula 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.<sup>3</sup> Koperasi memiliki fungsi membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan pada masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. Kemudian juga berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat. Koperasi juga berfungsi untuk memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya. Serta Koperasi selalu berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonom.<sup>4</sup>

Disamping koperasi konvensional yang telah berkembang, saat ini perkembangan koperasi syariah pun mengalami perkembangan yang sangat baik di Indonesia. Meski jumlahnya saat ini masih minim, namun koperasi syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan yang positif.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 1 ayat 1.

<sup>3</sup> Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 3.

<sup>4</sup> Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 4.

<sup>5</sup> Rezkiana, Nisaputra, "*Koperasi Pembiayaan Syariah Terus Berkembang*", <http://infobanknews.com/koperasi-pembiayaan-syariah-terus-berkembang/> diakses pada tanggal 27 Agustus 2018 pukul 21.12 WIB.

Koperasi Syariah adalah koperasi yang prinsip kegiatannya, tujuannya dan kegiatan usahanya berdasarkan pada sumber syariah Islam, yaitu Al-Qur'an dan Hadist. Tujuan koperasi syariah adalah menyejahterakan ekonomi anggotanya sesuai dengan norma dan moral Islam dan menciptakan persaudaraan dan keadilan sesama anggota. Koperasi ini dalam melaksanakan kegiatannya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam, yaitu: (a) keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka, (b) keputusan ditetapkan secara musyawarah dan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen (*istiqomah*), (c) pengelolaan dilakukan secara transparan dan profesional, (d) pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil, sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota, (e) pemberian balas jasa modal dilakukan secara terbatas dan profesional menurut sistem bagi hasil, (f) jujur, amanah, dan mandiri, (g) mengembangkan sumber daya manusia, sumber daya ekonomi dan sumber daya informasi secara optimal, dan (h) menjalin dan menguatkan kerja sama di antara anggota, antarkoperasi serta dengan dan/atau lembaga lainnya.<sup>6</sup>

Sebagian besar masyarakat Indonesia mayoritas adalah beragama Islam. Hal tersebut adalah faktor utama yang mendorong pertumbuhan Koperasi Syariah semakin berkembang positif. Selain itu, di Tulungagung terdapat beberapa universitas atau perguruan tinggi yang menyediakan program studi ekonomi syariah maupun perbankan syariah yang nantinya mampu

---

<sup>6</sup> Idri, *Hadis Ekonomi-Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 261.

menciptakan sumber daya insani yang mampu memberikan andil pada sektor riil.

Menurut data dari Dinas Koperasi dan Usaha Kecil, terdapat sejumlah 271 koperasi konvensional yang terdapat di Kabupaten Tulungagung. Koperasi tersebut berada di setiap desa di Kabupaten Tulungagung. Menurut jenis koperasinya, koperasi wanita terdapat 2 jenis koperasi yaitu koperasi wanita non program dan koperasi wanita program. Untuk koperasi wanita non program syariah dan konvensional terdapat sejumlah 19 koperasi dan untuk koperasi wanita syariah program terdiri dari 105 koperasi. Koperasi wanita program adalah koperasi yang didirikan karena adanya program dari pemerintah dengan contoh program provinsi Jawa Timur tahun 2009 dan 2010 untuk mendirikan koperasi wanita. Sedangkan koperasi wanita non program sendiri adalah koperasi yang didirikan dari keinginan masyarakat tertentu.<sup>7</sup> Dapat disimpulkan bahwa, pemerintah memanfaatkan peluang suatu perkumpulan wanita untuk mendirikan koperasi wanita. Hal ini berarti wanita menjadi terwujudnya suatu lembaga keuangan khususnya koperasi, yang mampu berkembang semakin positif dengan kegiatan pemberdayaan perempuannya.

Di Tulungagung, koperasi wanita syariah belum mampu melaksanakan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah. Koperasi wanita syariah di Tulungagung masih menuju pengelolaan yang sesuai dengan aturan syariah. Para pengurus haruslah memahami dengan seksama bahwa produk-produk

---

<sup>7</sup> Mohani, Pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil, Tulungagung, 03 Oktober 2018.

yang sesuai dengan aturan syariah itu yang seperti bagaimana.<sup>8</sup> Karena, pengurus adalah seseorang yang telah menerima pelimpahan wewenang dari anggota untuk mewakili anggota-anggotanya dalam pengelolaan koperasi dan karenanya harus mampu menjabarkan kebijaksanaan dan keputusan-keputusan yang telah diambil dalam rapat anggota.<sup>9</sup>

Berikut data Koperasi Wanita Syariah di Kabupaten Tulungagung yang termasuk dalam peringkat 5 terbaik dari sudut pandang Volume Usaha adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.1 Koperasi Wanita Syariah di Kabupaten Tulungagung dengan peringkat Terbaik per Tahun 2017**

No	Nama Koperasi	Anggota (orang)	Modal Sendiri	Modal Luar	Volume Usaha	SHU
1	At Taqwa Sobontoro	63	62.846.500	88.661.000	272.550.000	21.070.000
2	Al Hidayah Plosokandang	75	39.385.000	33.024.800	152.750.000	10.000.000
3	Al-Anshori Sepatan	30	32.152.000	8.272.800	105.000.000	9.745.000
4	Al Istiqomah Tawangsari	46	40.955.000	2.239.000	99.500.000	10.342.500
5	Al Hidayah Tunggulsari Indah	42	37.232.500	3.627.500	92.000.000	9.438.000

Sumber: Dinas Koperasi Usaha Mikro Kabupaten Tulungagung.

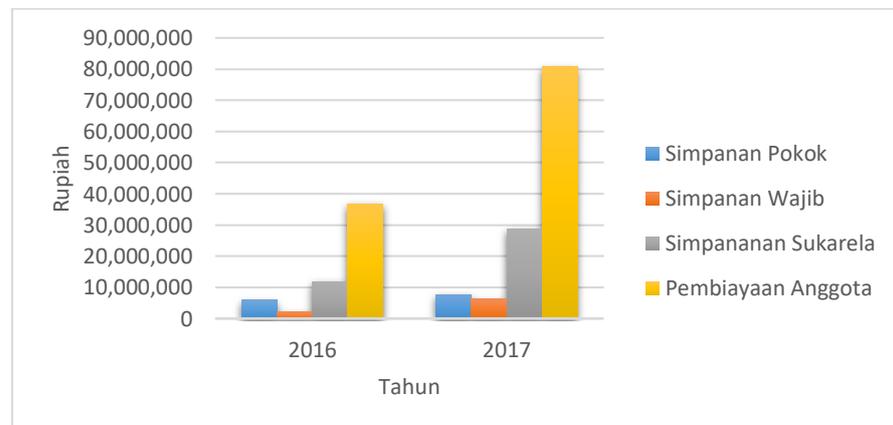
Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah anggota koperasi wanita syariah per tahun 2017 dari peringkat volume usahanya adalah terbanyak pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung dengan jumlah anggota 75 orang. Pada tabel 1.1 dapat pula dilihat bahwa jumlah Sisa

<sup>8</sup> *Ibid.*, Mohani, Pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil,.....03 Oktober 2018.

<sup>9</sup> Hendrajhogi, *Koperasi: Asas-asas, Teori dan Praktik*, (Jakarta: Grafindo, 2004), hlm. 149-150.

Hasil Usaha tertinggi pada Koperasi At Taqwa Sobontoro dengan tingkat SHU sebesar Rp 21.070.000 dan dengan volume usaha terbanyak yaitu sebesar Rp 272.550.000. Dengan data diatas dapat diketahui bahwa selama hampir 3 tahun berjalannya program koperasi wanita, dengan tingkat SHU, jumlah anggota, modal sendiri, modal luar dan volume usaha yaitu pada jumlah pembiayaan yang disalurkan dalam 1 tahun per 2017 tersebut mempunyai tingkat yang cukup baik.

**Grafik 1.1**  
**Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah**  
**Plosokandang Tulungagung Tahun 2016-2017**



Sumber: Buku RAT Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang 2017<sup>10</sup>

Dari grafik 1.1 dapat dijelaskan bahwa simpanan pokok pada tahun 2016 mengalami kenaikan dari Rp 5.950.000 menjadi Rp Rp 7.800.000 di tahun 2017. Berarti dari simpanan pokok bisa dilihat kenaikan jumlah anggota pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Kemudian

<sup>10</sup> Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang, Tulungagung, 2017.

pada kenaikan yang bersamaan terdapat pada simpanan wajib, simpanan sukarela dan pembiayaan anggota yang meningkat sesuai jumlah anggota yang semakin bertambah. Hal tersebut dimungkinkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota. Secara hukum anggota koperasi adalah pemilik dari koperasi dan usahanya, sehingga anggotalah yang mempunyai wewenang mengendalikan koperasi (bukan pengurus bukan pula manajer). Oleh karena itu, tidak salah jika kunci keberhasilan koperasi terletak pada partisipasi anggota yang bertemu pada suatu rapat anggota.<sup>11</sup> Partisipasi anggota sendiri adalah kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab. 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.<sup>12</sup>

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota koperasi, diantaranya adalah kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi. Faktor pertama yang mempengaruhi partisipasi anggota suatu koperasi adalah kualitas pelayanannya. Ada 2 faktor utama yang mengharuskan koperasi meningkatkan kualitas pelayanan pada anggota yaitu sebagai berikut: (a) Karena adanya tekanan dari pesaing (organisasi non koperasi), (b) Perubahan

---

<sup>11</sup> Hedrojogi, "*Koperasi: Asas-asas, Teori dan Praktik*", (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 145.

<sup>12</sup> Pandji Anoraga & Ninik Widiyanti, *Dinamika Koperasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm. 11.

kebutuhan manusia sebagai akibat dari adanya perubahan waktu.<sup>13</sup> Kualitas layanan adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggannya. Menurut Parasuraman, lima dimensi utamanya adalah jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*).<sup>14</sup>

Kualitas layanan itu sangatlah penting. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan akan memberikan peluang kepada nasabah untuk mendapatkan nilai produk (barang dan layanan) sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.<sup>15</sup> Pelayanan yang baik menjadi kunci yang sangat menentukan keberhasilan usaha supaya semakin dapat diterima oleh masyarakat. Pelayanan prima adalah suatu aset yang tidak berwujud (*intangible asset*) yang sangat penting bagi suatu lembaga usaha.<sup>16</sup> Kunci dari kualitas layanan adalah pada SDM nya. Pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung sangat berupaya untuk mempersiapkan SDM atau pengelola yang berkualitas. Karena, SDM yang berkualitas akan menghasilkan kualitas layanan yang baik. Dengan memberikan pelatihan kepada SDM nya, Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung berharap para pengurus koperasi lebih terampil, cakap, disiplin, dan tekun untuk meningkatkan efisiensi tujuan koperasi.

---

<sup>13</sup> Hendar & Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), hlm. 98.

<sup>14</sup> Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta, CV Budi Utama, 2016), hlm. 17.

<sup>15</sup> Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 21.

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

Koperasi dapat berkembang dari kualitas pelayanan kepada para anggota, karena dengan peningkatan kualitas pelayanan tersebut akan meningkatkan jumlah anggota maupun modal koperasi, serta ukuran dari berhasilnya koperasi ialah berapa banyak (dalam jenis dan volume) kebutuhan anggota dapat dilayani oleh koperasi.<sup>17</sup>

Faktor selanjutnya adalah yang mempengaruhi tingkat partisipasi anggota koperasi adalah kemampuan manajerial pengurus. Manajerial adalah cara terbaik dalam menyelesaikan suatu masalah guna mencapai tujuan tertentu.<sup>18</sup> Menurut *The Contemporary Business Dictionary*, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan perusahaan untuk mencapai sasaran tertentu; kedua, para pemimpin perusahaan.<sup>19</sup>

Dalam manajemen koperasi, peran pengurus sangatlah penting. Pengurus yang memiliki komitmen tinggi untuk mengembangkan koperasi dan akan selalu memotivasi anggota agar anggota lebih aktif dalam memajukan usaha koperasi. Jadi, kemampuan manajerial pengurus sangatlah penting untuk mengembangkan koperasi.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Ary Sandi Raharjo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi di SMPN 1 Comal tahun 2013/2014", Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (2015), hlm. 3-4.

<sup>18</sup> Henry Faizal Noor, *Ekonomi Manajerial*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Pustaka, 2013), hlm. 18.

<sup>19</sup> Tiktik Sartika Partomo & Abd. Rachman Soejoedono, *Ekonomi Skala Kecil/Menengah dan Koperasi*, (Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 66.

<sup>20</sup> Y. Harsoyo, et. all., *Ideologi Koperasi Menatap Masa Depan*, (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006), hlm. 80.

Selain melihat dari faktor kemampuan manajerial pengurus, faktor lain yang juga berpengaruh terhadap partisipasi anggota adalah lokasi koperasi. Lokasi koperasi disini adalah tempat koperasi beroperasi dan menjalankan usahanya. Koperasi yang memiliki lokasi yang strategis akan memudahkan anggota untuk melakukan transaksi di koperasi.<sup>21</sup> Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung terletak di lokasi yang strategis, dekat dengan jalan utama yang memudahkan para anggotanya datang ke lokasi koperasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik meneliti mengenai kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Maka untuk melakukan penelitian, peneliti mengangkat judul dalam penelitian ini adalah “**Pengaruh Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Lokasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Koperasi Syariah yang berada di Indonesia masih sangat minim.

---

<sup>21</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 165.

2. Koperasi wanita syariah belum mampu melaksanakan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah. Koperasi wanita syariah di Tulungagung pun masih menuju pengelolaan yang sesuai dengan aturan syariah.
3. Pengurus yang masih harus memahami prinsip-prinsip syariah yang benar.
4. Adanya persaingan dengan koperasi konvensional yang lebih awal berdiri dari pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah faktor kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung?
2. Apakah faktor kemampuan manajerial pengurus berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung?
3. Apakah faktor lokasi berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung?
4. Apakah faktor kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi berpengaruh secara silmutan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh faktor kualitas layanan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh faktor kemampuan manajerial pengurus terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh faktor lokasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.
4. Untuk menguji signifikansi pengaruh faktor kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini antara lain dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan dibidang

koperasi khususnya koperasi syariah mengenai pengaruh kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi, dan terhadap partisipasi anggota koperasi.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pihak Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan bagi pihak perusahaan didalam mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi, dan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.
- b. Bagi pihak akademik diharapkan dapat digunakan perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai referensi sekaligus sebagai pengembangan penelitian yang akan datang.

## **F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah**

Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada peneliti sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada rumusan masalah penelitian. Adapun ruang lingkup penelitian adalah pengaruh kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi, dan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung. Berbagai keterbatasan ini, maka dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak menyimpang

dari pokok pembahasan. Tujuan dari penelitian ini yaitu membahas tentang masalah yang ada di dalam rumusan masalah dan supaya tidak keluar jalur dari pembahasan ini maka dibutuhkan ruang lingkup dalam penelitian. Ruang lingkup penelitian ini terbatas dalam empat variabel penelitian, yaitu:

1. Tiga variabel bebas yaitu kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi.
2. Satu variabel terikat yaitu partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.

### **G. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Definisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Lokasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung" adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 849.

- b. Kualitas Layanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>23</sup>
- c. Kemampuan Manajerial Pengurus adalah kesanggupan mengambil tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.<sup>24</sup>
- d. Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk lembaga dan pusat pengendalian lembaga.<sup>25</sup>
- e. Partisipasi Anggota adalah kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab.<sup>26</sup>
- f. Koperasi Syariah adalah wadah, kemitraan, kerjasama, kekeluargaan, kebersamaan usaha yang sehat, baik, dan halal yang sangat terpuji dalam Islam.<sup>27</sup>

## 2. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan dan yang dapat diamati (diobservasi).<sup>28</sup> Variabel

---

<sup>23</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 15.

<sup>24</sup> Winardi, *Asas-asas Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2010), hlm. 4.

<sup>25</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 163.

<sup>26</sup> Pandji Anoraga & Ninik Widiyanti, *Dinamika Koperasi*,.....hlm. 11.

<sup>27</sup> Muhammad, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 93.

<sup>28</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Pustaka, 2014), hlm. 29.

penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Penegasan operasional dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kualitas Layanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat baik buruknya suatu program dalam perihal tata cara melayani nasabah pada Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung dan seberapa jauh kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka peroleh. Indikator dari kualitas layanan yaitu *Reability* (Keandalan), *Resposivences* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangible* (Bukti Fisik).
- b. Kemampuan Manajerial Pengurus yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan Kemampuan manajerial merupakan kemampuan yang dimiliki pengurus dalam mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen dalam koperasi. Implementasi fungsi manajemen tersebut meliputi Fungsi Perencanaan (*Planning*), Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*), Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*) dan Fungsi Pengawasan (*Controlling*).
- c. Lokasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan penentuan letak di daerah yang strategis yang dekat dengan banyak aktifitas manusia, tempat yang mudah dijangkau atau dilalui sarana prasarana transportasi, lokasi terdapat di pinggir jalan yang dapat dilihat dengan jelas, lingkungan sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan seperti tempat-tempat yang usahanya di bidang industri, lokasi yang memiliki tempat parkir yang luas dan aman serta lokasi dilalui banyak alat

transportasi. Indikator dari lokasi yaitu lokasi dengan posisi yang tepat dan strategis.

- d. Partisipasi Anggota yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan keikutsertaan anggota dalam rangka mencapai tujuan bersama. Dalam penelitian ini partisipasi anggota koperasi meliputi partisipasi dalam indikator pemilik, partisipasi dalam indikator pengendali, dan partisipasi anggota dalam indikator pengguna.

## **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi-informasi dan hal-hal yang dibahas tiap bab.

Bagian awal berisi tentang halaman sampul depan judul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian isi terdiri dari enam bab, yaitu:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah, Penegasan Istilah, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

## **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Deskripsi Teori yang terdiri dari Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Lokasi dan Partisipasi Anggota, Penelitian terdahulu, Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait tentang metode penelitian yang didalamnya memuat Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Sampel dan Sampling, Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran, Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

## **4. BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan terkait Deskripsi Data Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis serta Temuan Penelitian.

## **5. BAB V PEMBAHASAN**

Pembahasan yang berisi tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Lokasi terhadap Partisipasi Anggota. Menjawab masalah penelitian, menafsirkan temuan-temuan penelitian dan menjelaskan implikasi lain dari hasil penelitian.

## **6. BAB VI PENUTUP**

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan, dan saran.

Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keahlian tulisan dan daftar riwayat hidup peneliti.