

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Philip Kotler, pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁹

Pendapat lain menurut pendapat Malayu, bahwa pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.³⁰

Adapun menurut Kasmir, pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi (kumpulan orang) untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pel-

²⁹ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 152.

-anggan dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan akan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.³¹

b. Dasar-dasar Pelayanan

Tujuan memiliki dasar-dasar pelayanan yang kuat adalah agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan karena pada dasarnya tujuan konsumen adalah sama, yaitu ingin mendapatkan kepuasan baik mutu produk ataupun layanan yang diberikan. Berikut dasar-dasar pelayanan:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih;
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman;
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama pelanggan atau nasabah;
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan;
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar;
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan;
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan;
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan;
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan kepada rekan kerja;

³¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Press, 2005), hlm. 15.

10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.³²

c. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Jika suatu organisasi atau lembaga ingin dianggap terbaik di mata konsumen, lembaga harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Dalam memberikan pelayanan yang baik, perlu didukung beberapa hal.

Berikut ciri pelayanan yang baik:

- 1) Tersedia karyawan yang baik;
- 2) Tersedia sarana dan prasarana;
- 3) Bertanggung jawab;
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat;
- 5) Mampu berkomunikasi;
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan;
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan;
- 8) Berusaha memahami kebutuhan konsumen;
- 9) Mampu memberikan kepercayaan.³³

d. Kualitas Layanan

Menurut Martin (2001), Kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur.³⁴

³² Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 279-281.

³³ Kasmir, *Kewirausahaan*,....., hlm. 284-287.

³⁴ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*,....., hlm. 21.

Menurut Wisniewski (2001), kualitas pelayanan adalah sebuah konsep yang telah menimbulkan minat yang besar dan perdebatan dalam literatur penelitian karena kesulitan di keduanya mendefinisikan dan mengukurnya tanpa konsensus keseluruhan yang muncul di keduanya.³⁵

Menurut Parasuraman et al. mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Lima dimensi utama adalah jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*).³⁶

1) Kualitas Layanan Internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal antara lain:

- a) Pola manajemen umum/organisasi;
- b) Penyediaan fasilitas pendukung;
- c) Pengembangan sumberdaya manusia;
- d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja;
- e) Pola intensif.

³⁵ Andriasan Sudarsono, *Manajemen Pemasaran*....., hlm. 17.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 17.

2) Kualitas Layanan Eksternal

Kualitas layanan kepada pelanggan eksternal ditentukan oleh beberapa faktor antara lain:

- a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa;
- b) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.³⁷

e. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu: sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga. Salah satu konsep kualitas layanan yang populer adalah *ServQual*. Berdasarkan konsep ini, kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi, yaitu dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.³⁸

- 1) *Reability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*), dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan pelayanan tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.³⁹ Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas layanan yang

³⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elexz Media Komputindo, 2003), hlm. 37-38.

³⁸ Tony Sitinjak et.al., *Model Matriks Konsumen*,.....hlm. 9-10.

³⁹ Farida Jafar, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 51.

lain, dimensi ini dianggap paling penting dari berbagai industri jasa.⁴⁰

- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
- 3) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- 4) *Empathy* (empati), yang meliputi kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.⁴¹ Berdasarkan riset, terdapat empat aspek dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.⁴²

⁴⁰ Tony Sitinjak et.al., *Model Matriks Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), hlm. 9.

⁴¹ Farida Jafar, *Manajemen Jasa*, hlm. 51.

⁴² Tony Sitinjak et.al., *Model Matriks Konsumen*,....., hlm. 10.

5) *Tangible* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian dalam dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna layanan.⁴³

2. Kemampuan Manajerial Pengurus

a. Konsep Manajerial

Manajerial adalah kata sifat dari manajemen, yang berarti pengelolaan sesuatu dengan baik. Secara konsep manajerial berarti bagaimana membuat keputusan (proses), dan menjalankan (implementasi) suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian maka, manajerial digunakan dalam setiap aspek kehidupan atau kegiatan manusia, baik itu berkaitan dengan masalah bisnis maupun di luar bisnis.⁴⁴

b. Pengertian Kemampuan Manajerial

Dalam pengertian sehari-hari, manajerial diartikan cara terbaik dalam menyelesaikan suatu masalah. Manajerial juga dapat diartikan sebagai mencari solusi atau alternatif terbaik untuk mencapai tujuan tertentu.

⁴³ Farida Jafar, *Manajemen Jasa*,....., hlm. 51.

⁴⁴ Henry Faizal Noor, *Ekonomi Manajerial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 17.

Dengan demikian, maka pengertian manajerial ini hampir mirip dengan pengertian professional. Hanya saja profesional biasanya pada bidang tertentu (lebih sempit), sedangkan cakupan manajerial lebih luas.⁴⁵

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Winardi, dinyatakan bahwa kemampuan manajerial adalah kesanggupan mengambil tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.⁴⁶

c. Manajemen Koperasi

Pada dasarnya manajemen meliputi kegiatan pengelolaan usaha koperasi. Dalam praktik koperasi pengelolaan organisasi dilakukan oleh pengurus, sedangkan pengelolaan usaha dilakukan oleh pengelola usaha yang diangkat oleh pengurus. Pasal 32 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian menyebutkan bahwa 1) Pengurus koperasi dapat mengangkat pengelola yang diberi wewenang dan kuasa untuk mengelola usaha; 2) Dalam hal pengurus koperasi bermaksud untuk mengangkat pengelola, maka rencana pengangkatan tersebut diajukan kepada rapat anggota untuk mendapat persetujuan; 3) Pengelola bertanggung jawab kepada pengurus; 4) Pengelolaan usaha oleh pengelola tidak mengurangi tanggung jawab pengurus

⁴⁵ Henry Faizal Noor, *Ekonomi Manajerial*,....., hlm. 18.

⁴⁶ Winardi, *Asas-asas Manajemen*,.....hlm. 4.

sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketentuan pasal 32 tersebut mengandung arti bahwa pengurus dapat mengangkat pengelola, bergantung pada kemampuan pengurus dan usaha yang dijalankan. Dengan demikian unsur yang terdapat dalam manajemen koperasi adalah rapat anggota, pengurus, pengelola usaha dan pengawas.⁴⁷

Adapun lingkup keputusan masing-masing unsur manajemen koperasi adalah sebagai berikut.

- 1) Rapat anggota, merupakan pemegang kuasa tertinggi dalam menetapkan kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen dan usaha koperasi. Kebijakan yang sifatnya sangat strategis dirumuskan dan ditetapkan pada forum rapat anggota. Umumnya, rapat anggota diselenggarakan sekali setahun.
- 2) Pengurus, dipilih dan diberhentikan oleh rapat anggota. Dengan demikian, pengurus dapat dikatrakan sebagai pemegang kuasa rapat anggota dalam mengoperasionalkan kebijakan-kebijakan strategis yang ditetapkan dalam rapat anggota. Penguruslah yang menetapkan arah kebijakan strategis yang menaygkut organisasi maupun usaha.

⁴⁷ Hendar & Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*....., hlm. 252.

- 3) Pengawas, mewakili anggota untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan oleh pengurus. Pengawas dipilih dan diberhentikan oleh rapat anggota. Oleh sebab itu dalam struktur organisasi koperasi, posisi pengawas dan pengurus adalah sama.
- 4) Pengelola adalah tim manajemen yang diangkat dan diberhentikan oleh pengurus, untuk melaksanakan teknis operasional di bidang usaha. Hubungan pengelola usaha (*managing director*) dengan pengurus koperasi adalah hubungan kerja atas dasar perikatan dalam bentuk perjanjian atau kontrak kerja.⁴⁸

d. Fungsi Manajemen Koperasi

Fungsi-fungsi manajemen menurut George R. Terry (1964) adalah sebagai berikut.

1) Perencanaan (*Planning*)

Fungsi ini mengidentifikasi bahwa dalam pengelolaan perlu ada perencanaan yang cermat untuk dapat mencapai target yang ditentukan, baik untuk jangka panjang maupun pendek yaitu pembuatan program-program kegiatan-kegiatan serta sarana-saràna yang diperlukan masuk keterkaitannya dengan pihak ketiga.

⁴⁸ Arifin Sitio & Halomoan Tamba, *Koperasi: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2001), hlm. 41.

Selain program-program tersebut juga perencanaan dalam pemasaran, keuangan, sumber daya manusia atau *recruitments* dalam menghadapi persaingan-persaingan. Khusus bagi badan usaha koperasi, yang berbeda dengan bentuk usaha non-koperasi, perlu perencanaan dikaitkan dengan kedudukan para anggotanya, misalnya bagi jenis-jenis koperasi pemasok (*supply cooperatives*) dan koperasi penyalur (*marketing cooperative*). Para anggota jenis koperasi tersebut mempunyai wewenang untuk ikut menentukan patokan harga yang akan ditetapkan badan koperasi tersebut, sehingga perlu dipertimbangkan alternatif-alternatif harga patokan koperasi.⁴⁹

Ada empat langkah penting dalam perencanaan:

- a) Menentukan tujuan/sasaran;
 - b) Mencari alternatif-alternatif;
 - c) Menyeleksi alternatif-alternatif;
 - d) Perumusan perencanaan.⁵⁰
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi ini memfokuskan pada cara agar target-target yang dicanangkan dapat dilaksanakan, yaitu dengan menggunakan “wadah” atau perangkat organisasi, yang inti adalah

⁴⁹ Tiktik Sartika Pertomo & Abd. Rachman Soejono, *Ekonomi Skala Kecil.....*, hlm. 66-67.

⁵⁰ Hendrojogi, *Koperasi: Asas-asas, Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 138.

- a) Membentuk suatu sistem kerja terpadu yang terdiri atas berbagai lapisan atau kelompok dan jenis tugas/pekerjaan yang diperlukan,
- b) Memperhatikan rentang kendali (*span of control*),
- c) Terjaminnya sinkronisasi dari tiap bagian atau kelompok lapisan kerja guna mencapai sasaran yang ditetapkan.

Khusus bagi koperasi perlu pemikiran status dan batas-batas kewenangan dan hak para anggota koperasi, yaitu adanya “lembaga-lembaga” rapat anggota, pengurus dan pengawas. Ketiga “lembaga” tersebut merupakan “*tripartite*” dalam organisasi koperasi, di mana satu dengan yang lain pelaksanaannya terpisah, namun ketiganya perlu dibina sebagai satu keutuhan.⁵¹

Perlu dicatat bahwa pengorganisasian adalah proses manajerial yang berkelanjutan. Sebagaimana diketahui bahwa teknologi selalu berkembang, lingkungan organisasi dapat berubah, yang mana pengurus harus menyesuaikan strategi yang telah disusun berdasarkan rapat anggota. Sehingga, tujuan dari organisasi tetap dapat dicapai secara efektif dan efisien. Demikian pula halnya dengan struktur organisasinya, dapat atau perlu redesain kembali disesuaikan dengan perubahan lingkungan yang terjadi dan usulan

⁵¹ Tiktik Sartika Pertomo & Abd. Rachman Soejono, *Ekonomi Skala Kecil*,.....hlm. 67.

dari rapat anggota sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien.⁵²

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Suatu gagasan atau konsep, meskipun telah tersedia wadah yang berupa organisasi dengan uraian-uraian tugas dan hirarkinya belum akan berjalan aktif tanpa dicetuskan mengenai pelaksanaan dari tugas-tugas dalam organisasi tersebut. Terry (1964) menyebutkan *actuating means move to action*.

Karena itu untuk menggerakkan agar organisasi tersebut bisa berjalan dengan baik diperlukan pedoman-pedoman, instruksi-instruksi, ketetapan-ketetapan. Hal-hal tersebut harus dijabarkan dalam organisasi, yang mengatur ketetapan-ketetapan, instruksi-instruksi, pedoman-pedoman menjadi kewajiban lapisan-lapisan *hierarchie* dari atas sampai pada tingkat pelaksana di lapangan/bawah.

Rapat anggota sebagai lapisan teratas akan mengeluarkan kebijakan-kebijakan koperasi yang harus dilaksanakan pengurus dan pada gilirannya pengurus selaku pelaksana tertinggi akan mengeluarkan pedoman-pedoman, instruksi-instruksi kepada lapisan-lapisan ke bawahnya, dan seterusnya. Demikian pula rapat anggota menerbitkan kewenangan bagi pengawas untuk

⁵² Hendrojogi, *Koperasi: Asas-asas, Teori dan Praktik*,.....hlm. 140.

mengadakan pantauan (*monitoring*) seberapa jauh kebijakan-kebijakan dilaksanakan pengurus.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Untuk meyakinkan para pemilik perusahaan, dalam hal ini para anggota koperasi, maka rapat anggota perlu membentuk suatu badan di luar pengurus yang bertugas memantau atau meneliti tentang pelaksanaan kebijakan yang ditugaskan kepada pengurus. Badan tersebut adalah pengawas. Prinsip *controlling* ini harus dijabarkan dalam organisasi koperasi. Selain *controlling* tersebut dilakukan oleh pengawas, pengurus wajib menciptakan suatu sistem pengendali atau biasa disebut "*build in control*". Sistem kerja yang mengandung "*build in control*" perlu dijabarkan dalam organisasi, yang intinya ialah mengadakan "pemisahan tiga fungsi" yaitu.

- a) Fungsi otoritas atas sualu aset
- b) Fungsi penyimpan aset,
- c) Fungsi administrasi aset.

Dengan kata lain ketiga fungsi tersebut terpisah satu sama lain, tidak di dalam satu tangan, tetapi ketiga-tiganya merupakan satu rangkaian yang saling terkait.⁵³

⁵³ Tiktik Sartika Partomo&Abd. Rachman S., *Ekonomi Skala Kecil*,... hlm. 67-68.

3. Lokasi

a. Pengertian Lokasi

Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk lembaga dan pusat pengendalian lembaga.⁵⁴ Lembaga yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan anggota dalam berurusan dengan koperasi. Di samping lokasi yang strategis, hal lain juga yang mendukung lokasi tersebut adalah *layout* yang baik. Penetapan *layout* yang baik dan benar akan menambah kenyamanan anggota dalam berhubungan dengan koperasi. Pada akhirnya lokasi dan *layout* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan.

Secara umum ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penentuan lokasi adalah sebagai berikut⁵⁵:

- 1) Agar lembaga dapat menentukan lokasi yang tepat untuk lokasi kantor pusat, kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas. Tujuannya agar memudahkan anggotanya berhubungan atau melakukan transaksi dengan anggota.
- 2) Agar lembaga dapat menentukan dan membeli atau menggunakan teknologi yang paling tepat dalam memberikan kecepatan dan keakuratan guna melayani anggota.

⁵⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, , hlm. 163.

⁵⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama Cet. ke 2*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm.

- 3) Agar lembaga dapat menentukan lokasi yang sesuai dengan standar keamanan, keindahan, dan kenyamanan bagi anggotanya.
- 4) Agar lembaga dapat menentukan metode antrian yang paling optimal, terutama pada hari atau jam-jam sibuk, baik didepan teller atau kasir.

Agar lembaga dapat menentukan kualitas tenaga kerja yang dibutuhkan sekarang dan dimasa yang akan datang.

b. Pertimbangan Penentuan Lokasi

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan dan penentuan lokasi adalah dengan pertimbangan sebagai berikut:

- 1) Dekat dengan kawasan industri atau pabrik;
- 2) Dekat dengan lokasi perkantoran;
- 3) Dekat dengan lokasi pasar;
- 4) Dekat dengan lokasi perumahan;
- 5) Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi.

Kemudian setelah lokasi diperoleh maka selanjutnya adalah menentukan *layout* gedung dan ruangan kantor. Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk *layout* gedung adalah sebagai berikut:

- 1) Bentuk gedung yang memberikan kesan bonafit;
- 2) Lokasi parkir luas dan aman;
- 3) Keamanan di sekitar gedung;
- 4) Tersedia tempat ibadah;

- 5) Tersedia telepon umum atau fasilitas lainnya khususnya untuk anggota.⁵⁶

Secara khusus paling tidak ada dua faktor yang menjadi pertimbangan dalam penentuan lokasi, yaitu:

1) Faktor Utama (Primer)

Pertimbangan dalam faktor primer dalam penentuan lokasi adalah:

- a) Dekat dengan pasar;
- b) Dekat dengan perumahan;
- c) Tersedia tenaga kerja, baik jumlah maupun kualifikasi yang diinginkan;
- d) Terdapat fasilitas pengangkutan seperti, jalan raya atau kereta api atau pelabuhan laut atau pelabuhan udara.

2) Faktor Sekunder

Pertimbangan dalam faktor sekunder dalam penentuan lokasi adalah:

- a) Biaya untuk investasi di lokasi seperti biaya pembelian tanah atau pembangunan gedung;
- b) Prospek perkembangan harga tanah, gedung, atau kemajuan di lokasi tersebut;
- c) Kemungkinan untuk perluasan lokasi;

⁵⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), hlm. 167-168.

- d) Terdapat fasilitas penunjang lain seperti pusat perbelanjaan atau perumahan;
- e) Masalah pajak dan peraturan perburuhan di daerah setempat.⁵⁷

4. Partisipasi Anggota

a. Pengertian Partisipasi

Secara harfiah partisipasi diambil dari kata asing *participation* yang artinya mengikutsertakan pihak lain dalam mencapai tujuan. Istilah partisipasi dikembangkan untuk menyatakan atau menunjukkan peran serta (keikutsertaan) seseorang atau sekelompok orang dalam aktivitas tertentu. Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikutsertakan anggota koperasi dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama.⁵⁸ Ada pendapat lain bahwa partisipasi anggota 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.⁵⁹

⁵⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama Cet. ke 2*,.....hlm. 166-167.

⁵⁸ Hendar & Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*,.....hlm. 91.

⁵⁹ Pandji Anoraga & Ninik Widiyanti, *Dinamika Koperasi*,..... hlm. 11.

Isitilah partisipasi mempunyai dimensi yang banyak. Partisipasi bisa dipandang dari sifatnya, bentuknya, pelaksanaannya dan peran serta perseorangan atau sekelompok orang. Dimensi-dimensi partisipasi dijelaskan sebagai berikut:

1) Dimensi partisipasi dipandang dari sifatnya

Dipandang dari sifatnya, partisipasi dapat berupa partisipasi yang dipaksakan (*forced*) dan partisipasi sukarela (*foluntary*). Partisipasi sukarela terjadi bila manajemen berpartisipasi dan mendukung gagasan tertentu dan memulai gagasan tertentu dan pada bawahan untuk berpartisipasi dan mendukung suatu gagasan tersebut.

Jika tidak dipaksa oleh situasi dan kondisi, partisipasi yang dipaksakan (*forced*) tidak sesuai dengan prinsip koperasi keanggotaan terbuka dan sukarela serta manajemen yang demokratis. Partisipasi yang sesuai pada koperasi adalah partisipasi yang bersifat sukarela. Sifat kesukarelaan ini menuntut kemampuan manajemen koperasi dalam merangsang aktivitas partisipasi anggota. Tanpa rangsangan partisipasi yang efektif, partisipasi dalam koperasi tidak akan berjalan.

2) Dimensi partisipasi dipandang dari bentuknya

Dipandang dari sifat keformalannya, partisipasi dapat bersifat formal (*formal participation*) dan dapat pula bersifat informal (*informal participation*). Pada partisipasi yang bersifat

formal biasanya telah tercipta suatu mekanisme formal dalam pengambilan keputusan dan dalam pelaksanaan setiap kegiatan (misalnya serikat pekerja, dewan pengurus). Pada partisipasi yang bersifat informal biasanya hanya terdapat persetujuan lisan antara atasan dan bawahan dalam bidang-bidang partisipasi.

Pada koperasi, kedua bentuk partisipasi ini bisa dilaksanakan secara bersama-sama. Manajemen koperasi bisa merangsang partisipasi anggota secara formal maupun informal tergantung situasi dan kondisi serta aturan-aturan partisipasi yang diberlakukan.

3) Dimensi partisipasi dipandang dari pelaksanaannya

Dipandang dari pelaksanaannya, partisipasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun secara tidak langsung. Partisipasi langsung terjadi apabila setiap orang dapat mengajukan pandangan, membahas pokok persoalan, mengajukan keberatan secara langsung terhadap keinginan orang lain atau terhadap ucapannya. Seseorang dapat secara langsung menyampaikan ide-ide, informasi, keinginan, harapan, saran dan lain-lain kepada pihak yang menjadi pimpinannya tanpa harus melalui dewan perwakilan. Sedangkan partisipasi tidak langsung terjadi apabila ada wakil yang membawa aspirasi orang lain, misalnya karyawan atau anggota. Wakil yang terpilih tersebut akan berbicara atas nama karyawan atau anggota dengan kelompok yang lebih tinggi tingkatannya (manajer atau pengurus).

Pada koperasi partisipasi langsung dan partisipasi tidak langsung dapat dilaksanakan secara bersama-sama tergantung pada situasi dan kondisi serta aturan yang berlaku. Partisipasi langsung dapat dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas koperasi (membeli atau menjual kepada koperasi), memberikan saran-saran atau informasi dalam rapat-rapat, memberikan kontribusi modal, memilih pengurus dan lain-lain. Partisipasi tidak langsung terjadi apabila jumlah anggota terlampaui banyak, anggota tersebar di wilayah kerja koperasi yang begitu luas, atau koperasi yang terintegrasi sehingga diperlukan perwakilan-perwakilan untuk menyampaikan aspirasinya.

4) Dimensi partisipasi dipandang dari segi kepentingannya

Dari segi kepentingannya partisipasi dalam koperasi dapat berupa partisipasi kontribut (*contributif participation*) dan partisipasi insentif (*incentif participation*). Kedua jenis partisipasi ini timbul sebagai akibat peran ganda anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan.

Dalam kedudukannya sebagai pemilik, (1) para anggota membenkan kontribusinya terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi keuangan (penyerahan simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, atau dana-dana pribadi yang diinvestasikan pada koperasi), dan (2) mengambil bagian dalam penetapan tujuan pembuatan

keputusan dan proses pengawasan terhadap jalannya perusahaan koperasi. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi kontributif.

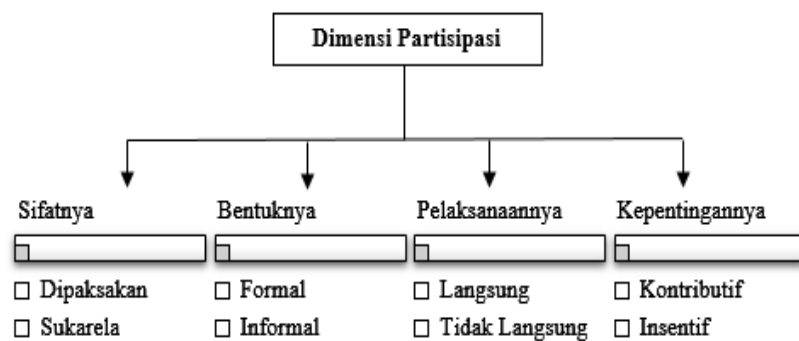
Dalam kedudukannya sebagai pelanggan pemakai para anggota memanfaatkan berbagai potensi pelayanan yang disediakan oleh perusahaan koperasi dalam menunjang kepentingannya. Partisipasi semacam ini disebut partisipasi insentif.

Antara partisipasi kontributif dengan partisipasi insentif terdapat hubungan yang sangat erat, yaitu:

- 1) Dalam rangka membiayai pertumbuhan koperasi, kontribusi keuangan baik yang berupa simpanan pokok, simpanan wajib simpanan sukarela maupun yang berasal dari usaha sendiri para anggota (partisipasi kontribusi keuangan) sangat diperlukan.
- 2) Setelah dana yang terkumpul tersebut digunakan oleh perusahaan koperasi, proses pengambilan keputusan mengenai penetapan tujuan dan kebijaksanaan serta proses pengawasan jalannya perusahaan koperasi harus melibatkan anggota karena anggota sebagai pemilik perusahaan koperasi (partisipasi kontributif anggota dalam pengambilan keputusan).
- 3) Tetapi untuk mendukung pertumbuhan koperasi anggota sebagai pelanggan/pemakai pelayanan yang diberikan oleh koperasi (partisipasi insentif). Semakin banyak anggota memanfaatkan pelayanan koperasi, manfaat yang diperoleh anggota tersebut akan semakin banyak, dan bila ini terjadi, kesadaran dalam

pelaksanaan partisipasi kontributif akan semakin meningkat. Oleh karena itu anggota perlu dirangsang dengan pelayanan-pelayanan yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan anggotanya.

Gambar 2.1
Dimensi Partisipasi



Sumber: *Ekonomi Koperasi*, 2005

Kendatipun partisipasi pada koperasi bersifat kesadaran, perusahaan koperasi harus memberikan rangsangan tertentu terhadap anggota agar partisipasi itu efektif. Hal ini diperlukan agar pertumbuhan koperasi selalu meningkat dari waktu ke waktu. Perusahaan koperasi harus menyediakan produk-produk yang dibutuhkan oleh para anggotanya sehingga anggota terangsang untuk membelinya. Jika tidak, partisipasi anggota akan menurun dari waktu ke waktu dan koperasi bukan lagi menjadi pilihan anggota untuk mencapai tujuannya.⁶⁰

⁶⁰ Hendar & Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*,.....hlm. 91-94.

Ada penjelasan lain mengenai indikator partisipasi anggota. Disebutkan bahwa secara lebih teknis tiga indikator partisipasi anggota dideskripsikan sebagai berikut: pertama, indikator pemilik yang dijabarkan menjadi tiga deskriptor yaitu ketepatan membayar simpanan wajib, penambahan simpanan sukarela, dan kehadiran dalam RAT. Kedua, indikator pengendali yang dijabarkan menjadi tiga deskriptor yaitu: keaktifan memberikan kritik untuk perkembangan koperasi, keaktifan memberikan saran untuk perkembangan koperasi dan mengambil tindakan untuk menghindari kerugian koperasi. Ketiga, indikator pengguna yang dijabarkan menjadi tiga deskriptor yaitu: transaksi dengan koperasi, jumlah transaksi (banyaknya rupiah maupun volumenya), dan pembagian SHU secara proporsional.⁶¹

b. Arti Pentingnya Partisipasi

Partisipasi merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu organisasi. Melalui partisipasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan direalisasikan. Semua program yang harus dilaksanakan oleh manajemen perlu memperoleh dukungan dari semua unsur atau komponen yang ada dalam organisasi. Tanpa dukungan

⁶¹ Agus Eko Sujianto, *Performance Appraisal Koperasi Pondok Pesantren*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 48.

semua unsur atau komponen. pelaksanaan program-program manajemen tidak akan berhasil dengan baik.

Dalam koperasi, semua program manajemen harus memperoleh dukungan dari anggota. Untuk keperluan itu pihak manajemen memerlukan berbagai informasi yang berasal dari anggota khususnya informasi tentang kebutuhan dan kepentingan anggota. Informasi ini hanya mungkin diperoleh jika partisipasi dalam koperasi berjalan dengan baik.

Pada koperasi, anggota inilah yang menjadi titik awal yang menentukan proses partisipasi berlangsung. Sebagai pemilik, anggota koperasi menginginkan koperasi menjadi sumber yang mampu meningkatkan usaha individualnya. Sebagai pemilik, anggota juga menginginkan koperasi mempunyai kemampuan dalam melayani kepentingannya melalui usaha-usaha yang efisien dan efektif. Untuk menunjang harapan tersebut anggota memberikan informasi, kontribusi permodalan, menentukan program-program yang harus dilaksanakan pihak manajemen dan mengawasi jalannya koperasi. Bila pihak manajemen koperasi (pengurus atau pengelola) tidak mampu menjalankan program-program yang ditentukan oleh anggota. Anggota berhak untuk memberhentikan dan mengganti atau memilih pengurus serta pengelola yang baru.⁶²

⁶² Hendar & Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*,.....hlm. 96.

Mengenai pentingnya dalam kehidupan koperasi ditegaskan bahwa koperasi adalah badan usaha (perusahaan) yang pemilik dan pelanggannya adalah sama, yaitu para anggotanya dan ini merupakan identitas koperasi yang sering digambarkan dalam lambang segi tiga (*Tri-angel identity of Cooperative*). Jadi Pelanggan = Pemilik = Anggota dimana ketiga pihak tersebut orangnya adalah sama. Koperasi merupakan alat yang digunakan oleh para anggota untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu yang telah disepakati bersama. Di sini dapat dikatakan bahwa sukses tidaknya berkembang tidaknya, bermanfaat tidaknya dan maju mundurnya suatu Koperasi akan sangat tergantung sekali pada peran partisipasi aktif dari para anggotanya. Apa yang dijelaskan di atas sebenarnya sesuai dengan pasal 17 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang menyebutkan bahwa anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi. Sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.

Seperti dikemukakan di atas, partisipasi memegang peranan yang menentukan dalam perkembangan koperasi. Tanpa partisipasi anggota, koperasi tidak akan dapat bekerja secara efisien dan efektif. Karena alasan itulah partisipasi dikutsertakan dalam tes komparatif koperasi. Suatu koperasi bisa berhasil dalam kompetisi (bersaing dengan perusahaan non-koperasi), tetapi tak akan ada artinya bila

anggota tak memanfaatkan keunggulan yang dimiliki tersebut. Anggota harus berpartisipasi dalam mencapai tujuan koperasi.⁶³

Partisipasi dibutuhkan untuk mengurangi kinerja yang buruk, mencegah penyimpangan dan membuat pemimpin koperasi bertanggung jawab. Partisipasi anggota sering dianggap baik sebagai alat pengembangan maupun sebagai tujuan akhir itu sendiri. Beberapa penulis menyakini bahwa partisipasi adalah kebutuhan dan hak asasi manusia yang mendasar.

Melibatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan dan tindakan sebagai suatu tujuan pengembangan ataupun sebagai tujuan akhir itu sendiri, memiliki manfaat yang besar. Akan tetapi penjelasan mengenai kinerja koperasi sesuai dengan kepentingan anggota.⁶⁴

c. Cara Meningkatkan Partisipasi

Untuk meningkatkan partisipasi, langkah pertama adalah perlunya manajemen koperasi meningkatkan rangsangan-rangsangan insentif kepada anggota melalui peningkatan manfaat keanggotaan. Peningkatan manfaat keanggotaan secara operasional dapat dilakukan dengan berbagai macam cara tergantung dari situasi dari kondisi serta kemampuan koperasi. Namun beberapa kegiatan yang dapat dilakukan adalah:

⁶³ *Ibid.*, hlm. 97.

⁶⁴ Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*, terj. Hj. Sri Djatnika & Arifin, (Jakarta: Salemba Empat, 2003), hlm. 39.

- 1) Menyediakan barang-barang atau jasa-jasa yang dibutuhkan oleh anggota yang relatif lebih baik dari para pesaingnya di pasar;
- 2) Meningkatkan harga pelayanan kepada anggota;
- 3) Menyediakan barang-barang yang tidak tersedia di pasar bebas wilayah koperasi atau tidak disediakan oleh pemerintah;
- 4) Berusaha memberikan deviden per anggota (SHU per anggota) yang meningkat dari waktu ke waktu;
- 5) Memperbesar alokasi dana dari aktivitas bisnis koperasi dengan non anggota melalui pemberian kredit dengan bunga yang relatif lebih murah dan jangka waktu pengembalian yang relatif lama;
- 6) Menyediakan berbagai turjangan (bila mampu) keanggotaan.

Rangsangan partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan dan pembuatan program-program koperasi nampaknya menjadi faktor terpenting kedua dalam meningkatkan partisipasi koperasi. Dengan kata lain meningkatkan partisipasi kontributif anggota dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cara mengikutsertakan semua komponen atau unsur (terutama anggota) dalam proses pembuatan perencanaan dan pengambilan keputusan. Banyak cara yang dapat dilakukan pihak manajemen koperasi untuk merangsang partisipasi kontributif anggota dalam pembuatan rencana dan pengambilan keputusan. Beberapa cara yang disebutkan di bawah ini hanya merupakan sebagian dari kegiatan yang dapat dilakukan:

- 1) Menjelaskan tentang maksud, tujuan perencanaan dan keputusan yang akan dikeluarkan.
- 2) Meminta tanggapan dan saran tentang perencanaan dan keputusan yang akan dikeluarkan.
- 3) Meminta informasi tentang segala sesuatu dari semua anggota dalam usaha membuat keputusan dan mengambil keputusan.
- 4) Memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota dalam pengambilan keputusan.

Partisipasi kontributif keuangan hanya mungkin dilakukan bila anggota memiliki dana yang cukup untuk diinvestasikan dan mempunyai kemauan untuk investasi pada koperasi. Di antara kedua faktor tersebut kemauan (motivasi) untuk investasi merupakan faktor yang paling penting. Motivasi investasi sangat tergantung pada sampai seberapa koperasi memberikan tingkat pengembalian investasi (*rate of return*) dibanding dengan unit-unit usaha lainnya. Besarnya manfaat ekonomi yang dirasakan secara subyektif oleh anggota dan tingkat kepercayaan kepada manajemen koperasi. Oleh karena itu meningkatkan partisipasi kontributif keuangan dapat dilaksanakan bersamaan dengan meningkatkan partisipasi insentif.⁶⁵

⁶⁵ Hendar & Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*,.....hlm. 101-104.

5. Koperasi Syariah

a. Pengertian Koperasi

Definisi Koperasi menurut Bapak Koperasi Indonesia Moh. Hatta, bahwa koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong. Semangat tolong-menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan berdasarkan “seorang buat semua dan buat seorang”.⁶⁶

Dalam peraturan “Peraturan mengenai Perkumpulan-Perkumpulan Koperasi, Lembaran Negara Indonesia 1951 Nomor 431”, koperasi adalah perkumpulan-perkumpulan orang-orang, dimana anggota-anggota dileluaskan masuk atau keluar dan bertujuan memperbaiki kepentingan kebendaan (materiil) para anggota dengan jalan bersama sama menyelenggarakan usaha mendapatkan bahan-bahan keperluan hidup atau keperluan perusahaan bersama, maupun mengusahakan uang panjar atau kredit.⁶⁷

Sedangkan menurut Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian menyatakan bahwa Koperasi adalah badan usahayang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.⁶⁸

⁶⁶ Arifin Sitio & Halomoan Tamba, *Koperasi: Teori dan Praktik*,..... hlm. 17.

⁶⁷ Prijambodo, *Out of the Box Koperasi: Tantangan Perubahan Kini dan Masa Depan*, (Yogyakarta: Phoenix Phublisher, 2018), hlm. 112-113.

⁶⁸ Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 1.

b. Landasan Koperasi

Undang-undang No.12/1967 tentang Pokok-pokok Perkoperasian Bab II Pasal 2, mengemukakan bahwa landasan idiil koperasi Indonesia adalah Pancasila, landasan struktural: Undang-Undang Dasar 1945 dan landasan geraknya: Pasal 33 Ayat (1) UUD 1945 beserta penjelasannya, landasan mentalnya: Setia kawan dan kesadaran berpribadi.

1) Landasan Idiil: Pancasila.

Pancasila yang dirumuskan dalam Pembukaan UUD 1945, yaitu:

- a) Ketuhanan yang Maha Esa;
- b) Kemanusiaan yang adil dan beradab;
- c) Persatuan Indonesia;
- d) Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmah kebijaksanaan dalam permusyawaratan/ perwakilan;
- e) Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.⁶⁹

2) Landasan Struktural dan Landasan Gerak: UUD 1945 dan Pasal 33 ayat (1) UUD 1945 serta Penjelasannya.

Di dalam Pembukaan UUD 1945, UUD 1945 menegaskan bahwa berdirinya negara Republik Indonesia bertujuan antara lain: bahwa negara hendak mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh

⁶⁹ Sudarsono & Edilius, *Koperasi dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm.73.

rakyat Indonesia. Dan sebagaimana diketahui bahwa Batang Tubuh UUD 1945 yang terdiri atas 16 bab dan 37 pasal dijiwai oleh Pembukaannya. Karena itu tujuan negara yaitu hendak mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, dijabarkan lebih lanjut dalam pasal-pasal nya yakni: pasal 23, pas 27 serta pasal 33 dan 34. Dari keempat pasal tersebut yang paling pokok dan melandasi usaha-usaha pembanguna nasional di bidang ekonomi adalah pasal 33.

Adapun bunyi pasal 33 tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan;
- b) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara;
- c) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Penjelasan UUD 1945 mengenai pasal ini mengatakan: “Dalam pasal 33 tercantum dasar demokrasi ekonomi, produksi dikerjakan oleh semua, untuk semua dibawah pimpinan atau pemilikan anggota-anggota masyarakat. Kemakmuran masyarakat yang diutamakan, bukan kemamkmuran orang seorang. Sebab itu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas

kekeluargaan. Bsnngun perusahaan yang sesuai untuk itu ialah koperasi.”⁷⁰

3) Landasan Mental Koperasi Indonesia: Setia kawan dan Landasan Pribadi.

Kedua landasan mental ini harus bersatu padu saling memperkuat satu dengan yang lain. Dalam kehidupan berkoperasi keduanya diperlukan sebagai dua unsur yang dorong mendorong, hidup menghidupi serta saling awas mengawasi.

Kegotong royongan yang ada hingga kini adalah warisan nenek moyang kita yang arif dan inilah wujud setia kawan yang sudah lama ada dan berkembang dalam masyarakat Indonesia yang asli. Tapi tidak cukup digunakan sebagai landasan mental kita dalam hidup berkoperasi. Diperlukan faktor dukungan lainnya sehingga kita mampu menaikkan derajat kehidupan dan kemakmuran. Dan faktor yang dimaksud tak lain adalah kesadaran bahwa kita sebagai manusia Indonesai yang berkepribadian dan memiliki harga diri serta percaya pada kemampuan sendiri.⁷¹

c. Jenis-Jenis Koperasi⁷²

Macam-macam koperasi dapat dilihat dari dua segi, pertama dari segi bidang usahanya dan yang kedua dari segi tujuannya. Dari segi usahanya, koperasi dapat dibagi menjadi 2 macam, yaitu:

⁷⁰ Sudarsono & Edilius, *Koperasi dalam Teori dan Praktek.....*, hlm. 76-77.

⁷¹ *Ibid.*, hlm. 79.

⁷² Jeni Susyanti, *Operasional Keuangan Syariah*, (Malang: BPFE Universitas Islam Negeri Malang, 2016), hlm. 80.

- 1) Koperasi yang berusaha tunggal (*Single Purpose*) yaitu koperasi yang hanya menjalankan satu bidang usaha saja, seperti koperasi yang hanya berusaha dalam bidang konsumsi, bidang kredit, atau bidang produksi saja.
- 2) Koperasi serba usaha (*Multi Purpose*) yaitu koperasi yang berusaha dalam berbagai bidang, seperti bidang produksi, konsumsi, perkreditan, dan sebagainya.

Dari segi tujuannya koperasi dapat dibagi menjadi tiga bagian. yaitu:

- 1) Koperasi Produksi yaitu koperasi yang mengurus pembuatan produk berupa barang yang dihasilkan oleh anggota koperasi.
- 2) Koperasi Konsumsi yaitu koperasi yang mengurus pembelian barang-barang guna memenuhi kebutuhan anggotanya.
- 3) Koperasi Kredit yaitu koperasi yang memberikan pertolongan kepada anggota- anggotanya yang membutuhkan modal.

d. Prinsip-prinsip Koperasi⁷³

Koperasi melaksanakan prinsip sebagai berikut:

- 1) Keanggotaan bersifat suka rela dan terbuka;
- 2) Pengelolaan dilaksanakan secara demokratis;
- 3) Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota;
- 4) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal;

⁷³ Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 4 ayat (2).

5) Kemandirian.

Dalam mengembangkan Koperasi, maka Koperasi melaksanakan pula prinsip Koperasi sebagai berikut:

- 1) Pendidikan perkoperasian;
- 2) Kerja sama antar Koperasi

e. Sumber-sumber Dana Koperasi

Sumber dana merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan koperasi simpan pinjam dalam rangka memenuhi kebutuhan dana para anggotanya. Bagi anggota koperasi yang kelebihan dana diharapkan untuk menyimpan dananya di koperasi dan kemudian oleh pihak koperasi dipinjamkan kembali kepada para anggota yang membutuhkan dana dan jika memungkinkan koperasi juga dapat meminjamkan dananya kepada masyarakat luas.

Setiap anggota koperasi diwajibkan untuk menyetor sejumlah uang sebagai sumbangan pokok anggota, di samping itu, ditetapkan pula sumbangan wajib kepada para anggotanya. Kemudian sumber dana lainnya dapat diperoleh dari berbagai lembaga baik lembaga pemerintah maupun lembaga swasta yang kelebihan dana.⁷⁴

⁷⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 253-254.

Secara umum sumber dana koperasi adalah

- 1) Dari para anggota koperasi, berupa:
 - a) Simpanan wajib adalah jumlah simpanan tertentu yang harus dibayarkan oleh anggota kepada koperasi dalam waktu dan kesempatan tertentu, misalnya setiap bulan dengan jumlah simpanan yang sama untuk setiap bulannya. Simpanan wajib tidak dapat diambil kembali selama yang bersangkutan masih menjadi anggota koperasi.
 - b) Simpanan pokok adalah sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh anggota koperasi kepada koperasi pada saat masuk menjadi anggota. Simpanan pokok tidak dapat diambil kembali selama yang bersangkutan masih menjadi anggota koperasi. Simpanan pokok jumlahnya sama untuk setiap anggota.⁷⁵
 - c) Simpanan sukarela adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh anggota koperasi secara sukarela.
- 2) Dari luar koperasi, berupa:
 - a) Badan pemerintah;
 - b) Perbankan;
 - c) Lembaga swasta lainnya.

⁷⁵ Yenni Patriani Yakub, *Sejahtera dengan Koperasi*, (Jakarta: PT Wadah Ilmu, 2012), hlm. 43.

Pembagian keuntungan diberikan kepada para anggota sangat tergantung kepada keaktifan para anggotanya dalam meminjamkan dananya.⁷⁶

f. Koperasi Syariah

Sebagian ulama menyebut koperasi dengan *Syirkah Ta'awunyah* (persekutuan tolong-menolong), yaitu perjanjian kerjasama antara dua orang atau lebih, yang satu pihak menyediakan modal usaha, sedangkan pihak lain melakukan usaha atas dasar *profit sharing* (membagi untung) menurut perjanjian. Maka dalam koperasi syariah terdapat unsur *Mudharabah* karena satu pihak memiliki modal dan pihak lain melakukan usaha atas modal tersebut.⁷⁷ Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan usaha koperasi berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).⁷⁸

KeMenkop No.91/Kep/M.KUKM/IX/2004 menjelaskan bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) adalah koperasi yang bergerak di bidang pembiayaan investasi, dan simpanan sesuai pola syariah.⁷⁹ Badan usaha koperasi selain bergerak di bidang produksi untuk menghasilkan barang dan/atau jasa, juga dapat bergerak di bidang jasa keuangan untuk melakukan

⁷⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*,.....hlm. 254.

⁷⁷ Jeni Susyanti, *Operasional Keuangan Syariah*,.....hlm. 77.

⁷⁸ Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16 /Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi Pasal 1.

⁷⁹ Jeni Susyanti, *Operasional Keuangan Syariah*,.....hlm. 80.

penghimpunan dan penyaluran dana. Kegiatan koperasi berbasis syariah yang menjalankan usaha di bidang jasa keuangan adalah sebagai berikut:

- 1) Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah)
- 2) Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi (UJKS Koperasi), adalah unit usaha pada koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi dana simpanan, bagi hasil/syariah, sebagai bagian dari kegiatan usaha.⁸⁰

Selain itu KJKS dan UJKS Koperasi dapat pula menjalankan kegiatan “maal” atau kegiatan pengumpulan dan penyaluran dan Zakat, Infaq dan Shodaqoh (ZIS).⁸¹

Pengelolaan unit jasa keuangan syariah dilakukan secara terpisah dari unit lainnya dalam koperasi yang bersangkutan. Pengurus koperasi wajib mengangkat pengelola atau menugaskan salah satu dari pengurusnya sebagai pengelola. Karena itu apabila pengurus koperasi merangkap sebagai pengelola unit jasa keuangan syariah, maka pengurus yang bersangkutan tidak diperbolehkan melakukan kegiatan pada unit usaha lainnya. Begitu pula apabila pengurus telah mampu

⁸⁰ Burhanuddin, *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2013), hlm. 131.

⁸¹ Jeni Susyanti, *Operasional Keuangan Syariah*,.....hlm. 81.

mengangkat seluruh tenaga pengelola, maka pengurus tidak boleh merangkap sebagai pengelola koperasi.⁸²

1) Tujuan Koperasi Jasa Keuangan⁸³

Tujuan utama dari pembentukan koperasi pada umumnya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya. Sebagai upaya mencapai tujuan tersebut, koperasi perlu membuka diri terhadap kemungkinan berlakunya prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan usahanya. Adapun yang menjadi tujuan pengembangan koperasi berdasarkan prinsip-prinsip termasuk syariah adalah: (1) Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi melalui melalui sistem syariah; (2) Mendorong kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan usaha mikro, kecil, dan menengah khususnya dan ekonomi Indonesia pada umumnya; dan (3) Meningkatkan semangat dan peran serta anggota masyarakat dalam kegiatan koperasi berbasis syariah.

Dilihat dari pendirian koperasi syariah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, maka hal itu sangat sesuai dengan sistem ekonomi kerakyatan. Koperasi yang menggunakan prinsip-prinsip syariah, tidak memberatkan bagi siapapun yang terlibat dalam badan usaha tersebut. Sebagai contoh, jika prinsip

⁸² Burhanuddin, *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*,.....hlm. 131-132.

⁸³ *Ibid.*, hlm. 132.

syariah diterapkan pada produk pembiayaan koperasi maka anggota koperasi yang mendapatkan pembiayaan itu tidak akan dirisaukan oleh pembayaran bunga yang harus ditanggungnya, meskipun usaha yang dibiayai itu belum menghasilkan keuntungan apapun. Karena pada dasarnya, pembagian keuntungan usaha (*profit sharing*) dalam koperasi syariah baru dapat dilakukan setelah usaha yang dijalankan tersebut mendapatkan keuntungan.

2) Fungsi Koperasi Syariah

a) Penghimpunan Dana (*Funding*)

Prinsip utama dari penghimpunan dana koperasi syariah ini adalah kepercayaan, yang artinya bila banyak masyarakat yang percaya dengan koperasi tersebut maka akan banyak masyarakat yang menaruh dananya pada koperasi atau BMT yang terpercaya tersebut. Karena BMT atau koperasi syariah ini pada prinsipnya adalah amanah, maka diharapkan para pegawai atau pengurus dalam lembaga koperasi syariah ini benar-benar amanah dalam menjalankan perannya sebagai penyalur dari dana masyarakat yang telah dipercayakan kepada lembaga yang terkait Program membangun kepercayaan masyarakat harus tetap ditingkatkan, yaitu dengan cara memperhatikan calon anggota yang akan dijadikan pasar.⁸⁴

⁸⁴ Fitri Nurhatati & Ika Saniyati Rahmaniyah, *Koperasi Syariah*, (Surakarta: PT Era Adicitra Intermedia, 2012), hlm. 16.

Prinsip simpanan BMT atau koperasi syariah yaitu Prinsip Mudharabah. Mudharabah adalah akad kerjasama usaha/ perniagaan antara pemilik dana (*shahibul maal*) dan pengelola dana (*mudharib*). Obyek yang diakadkan adalah modal kerja, kegiatan usaha/ kerja, dan keuntungan.⁸⁵ Dan prinsip kedua adalah prinsip wadiah. Wadiah adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si pemilik menghendaki.⁸⁶

b) Pembiayaan (*Financing*)

Berdasarkan UU No.7 tahun 1992, yang dimaksud pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan atau yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan sejumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil.

Sedangkan menurut PP No. 9 tahun 1995, tentang pelaksanaan simpan pinjam oleh koperasi, pengertian pinjaman adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam

⁸⁵ Jeni Susyanti, *Operasional Keuangan Syariah*,.....hlm. 81.

⁸⁶ *Ibid.*, hlm. 86.

meminjam antara koperasi dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan disertai pembayaran sejumlah imbalan.

Menurut pemanfaatannya pembiayaan dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a) Pembiayaan Investasi adalah pembiayaan yang digunakan untuk pemenuhan barang-barang permodalan (*capital goods*) serta fasilitas-fasilitas lain yang erat hubungannya dengan hal tersebut.
- b) Pembiayaan Modal Kerja adalah pembiayaan yang ditujukan untuk pemenuhan, peningkatan produksi, dalam arti yang luas dan menyangkut semua sector ekonomi, perdagangan dalam arti yang luas maupun penyediaan jasa.

Menurut sifatnya pembiayaan dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a) Pembiayaan Produktif yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti yang sangat luas seperti pemenuhan kebutuhan modal untuk meningkatkan volume penjualan dan produksi, pertanian, perkebunan maupun jasa.
- b) Pembiayaan Konsumtif adalah pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, baik yang digunakan sesaat maupun dalam jangka waktu yang relatif panjang.

Berbagai bentuk pembiayaan tersebut, harus selalu berlandaskan pada aturan syariah. Penyimpangan dan prinsip-prinsip syariah dapat berakibat pada batal atau rusaknya akad sehingga dikhawatirkan dapat terjerumus pada riba yang diharamkan.⁸⁷ Ayat Al-Quran yang berisi tentang larangan riba adalah surat Al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ
 ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ
 فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَاتْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ
 فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya:

Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya. (QS. Al-Baqarah: 275).⁸⁸

3) Landasan Kerja Koperasi Syariah

- a) Koperasi syariah menyelenggarakan kegiatan usahanya berdasarkan nilai-nilai, norma dan prinsip Koperasi sehingga dapat dengan jelas menunjukkan perilaku koperasi;

⁸⁷ Fitri Nurhatati & Ika Saniyati Rahmaniyah, *Koperasi Syariah*,.....hlm. 26-27.

⁸⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, “*Mushaf Al-Qur’an dan Terjemah*”, (Al-Huda: Jakarta, 2002), hlm. 48.

- b) Koperasi syariah menyelenggarakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan fatwa Dewan Syariah Nasional;
- c) Koperasi syariah adalah alat dari rumah tangga anggota untuk mandiri dalam mengatasi masalah kekurangan modal (bagi anggota pengusaha) atau kekurangan likuiditas (bagi anggota rumah tangga) sehingga berlaku asas *self help*;
- d) Maju mundurnya koperasi syariah menjadi tanggung jawab seluruh anggota sehingga berlaku asas *self responsibility*;
- e) Anggota pada koperasi syariah berada dalam satu kesatuan sistem kerja koperasi, diatur menurut norma-norma yang terdapat di dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga;
- f) Koperasi syariah wajib dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada anggotanya jika dibandingkan dengan manfaat yang diberikan oleh lembaga keuangan lainnya;
- g) Koperasi syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi apabila melaksanakan penghimpunan dana dari anggota, calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya serta pembiayaan kepada pihak-pihak tersebut.⁸⁹

⁸⁹ Burhanuddin, *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*,.....hlm. 140.

B. Penelitian Terdahulu

Jurnal dengan judul Pengaruh Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada Koperasi Bumi Melayu di Kecamatan Sukajadi Pekanbaru) oleh Wirda Lestari Nengsih. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kuantitatif regresi linier sederhana. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota Koperasi Bumi Melayu Pekanbaru dengan nilai $t_{hitung} (4,130) >$ dari $t_{tabel} (2,00)$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 22,1 persen yang berarti kontribusi pelayanan terhadap partisipasi anggota adalah sebesar 22,1 persen sedangkan sisanya 77,9 persen merupakan kontribusi dari variabel lain seperti komunikasi, kemampuan manajemen koperasi, kompetensi, dan promosi.⁹⁰ Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Wirda Lestari Nengsih adalah variabel dependennya yaitu partisipasi anggota dan variabel independennya yaitu kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada penambahan variabel independen yaitu kemampuan manajerial pengurus dan lokasi. Teknik analisis yang digunakan pun berbeda. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah regresi berganda.

Jurnal dengan judul Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Primkop Polda Kalbar oleh Apriansyah, Husni Syahrudin dan Bambang Budi Utomo. Metode penelitian yang digunakan

⁹⁰ Wirda Lestari Nengsih, “*Pengaruh Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada Koperasi Bumi Melayu di Kecamatan Sukajadi Pekanbaru)*”, Riau: Universitas Riau: 2012.

adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kinerja pengurus memiliki pengaruh dalam meningkatkan partisipasi anggota pada Primer Koperasi Kepolisian Daerah Kalimantan Barat dengan tingkat signifikan sebesar t_{hitung} sebesar 4,830. Sedangkan t_{tabel} sebesar 1,9864. Dari hasil tersebut, dibandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dihasilkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,830 > 1,9864$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Koefesien determinasi (R^2) dari hasil penelitian ini menunjukkan kontribusi pengaruh variabel (X) yaitu kinerja pengurus terhadap motivasi menabung anggota sebesar 20,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.⁹¹ Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Apriansyah, Husni Syahrudin dan Bambang Budi Utomo adalah pada variabel dependennya yaitu partisipasi anggota. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan variabel independen kualitas layanan, kemampuan manajerial pengurus dan lokasi.

Jurnal dengan judul Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau oleh Lasti Sulastri, Caska, dan Ngadlan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pengaruh pengetahuan anggota (X1) terhadap partisipasi anggota yang menghasilkan nilai t_{hitung} $0,390 < t_{tabel}$ 1,994 maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan anggota secara statistik terbukti tidak berpengaruh signifikan

⁹¹ Apriansyah, et. al, “*Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Primkop Poldal Kalbar*”, Pontianak: Pendidikan Ekonomi FKIP Untan Pontianak, 2015.

terhadap partisipasi anggota. Dan pada variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap partisipasi anggota menghasilkan nilai $t_{hitung} 7,304 > t_{tabel} 1,994$ bahwa kualitas pelayanan secara statistik terbukti berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota. Berdasarkan hasil uji F, pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel} (26,695 > 3,13)$, artinya terdapat pengaruh pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota secara bersama-sama. Nilai R^2 yang didapat adalah sebesar 0,436. Artinya variabel pengetahuan anggota tentang koperasi dan kualitas pelayanan dapat menerangkan variabilitas sebesar 43,6 % dari variabel partisipasi anggota, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.⁹² Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Lasti Sulastri, Caska, dan Ngadlan adalah pada variabel dependennya yaitu partisipasi anggota dan variabel independennya kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada penambahan variabel independen yaitu kemampuan manajerial pengurus dan lokasi.

Jurnal dengan judul Pengaruh Jasa Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Serba Usaha Di Kecamatan Denpasar Selatan oleh Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty dan Ni Nyoman Yuliarmi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian adalah bahwa jasa pelayanan

⁹² Lasti Sulastri et.al, “*Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau*”, Riau: Universitas Riau, 2014.

berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota dan SHU, variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota dan SHU. Jasa pelayanan berpengaruh terhadap SHU secara tidak langsung melalui partisipasi anggota atau dapat dikatakan pula bahwa partisipasi anggota merupakan variabel mediasi antara jasa pelayanan dan SHU. Variasi produk tidak berpengaruh terhadap SHU secara tidak langsung melalui partisipasi anggota atau dapat dikatakan pula bahwa partisipasi anggota bukan merupakan variabel mediasi antara variasi produk dan SHU.⁹³ Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty dan Ni Nyoman Yuliarmi adalah variabel dependennya yaitu partisipasi anggota dan pada variabel independen kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada penambahan variabel independen yaitu kemampuan manajerial pengurus dan lokasi. Teknik analisis yang digunakan pun berbeda. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah regresi berganda sedangkan penelitian oleh Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty dan Ni Nyoman Yuliarmi menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*).

Jurnal dengan judul Pengaruh Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Siswa Di SMP 8 Madiun oleh Suci Rahmawati. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap partisipasi anggota koperasi 8 siswa Madiun SMP. Hal ini diperoleh dari uji korelasi menunjukkan nilai 0,000 sedangkan besarnya $Sig_{hit} < Sig_{prob}$

⁹³ Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty & Ni Nyoman Yuliarmi, "Pengaruh Jasa Pelayanan Dan Variasi Produk Terhadap Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Serba Usaha Di Kecamatan Denpasar Selatan", Bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), 2015.

0,05. Ini berarti bahwa nilai $Sig_{hit} \leq Sig_{prob}$ ($0,000 \leq 0,05$) berarti penolakan H_0 yang menunjukkan bahwa partisipasi anggota memiliki hubungan kerjasama dengan layanan di 8 siswa Madiun SMP. Selanjutnya juga besarnya hasil yang diperoleh adalah 0,000 sedangkan $Sig_{prob} Sig_{hit} 0,05$. Ini berarti bahwa $Sig_{hit} \leq Sig_{prob}$ ($0,000 \leq 0,05$) berarti penolakan H_0 yang menunjukkan ada layanan yang signifikan kepada partisipasi anggota koperasi SMP 8 Madison. Juga memperoleh hasil uji t, nilai adalah 0,000 sedangkan $Sig_{hit} Sig_{prob} 0,05$. Ini berarti bahwa nilai $Sig_{hit} \leq Sig_{prob}$ ($0,000 \leq 0,05$) berarti penolakan H_0 yang menunjukkan bahwa ada efek yang berbeda pada partisipasi anggota koperasi layanan 8 siswa Madison SMP. Hasil R^2 0,263. Hal ini menunjukkan bahwa 26,3 % variabel jasa koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggota koperasi sedangkan sisanya 73,3 % dipengaruhi oleh faktor lain.⁹⁴ Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Suci Rahmawati adalah variabel dependennya yaitu partisipasi anggota dan variabel independennya kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada penambahan variabel independen yaitu kemampuan manajerial pengurus dan lokasi.

Jurnal dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha oleh Astri Ocktora Sinaga dan Kusumantoro. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian adalah bahwa ada pengaruh signifikan kualitas

⁹⁴ Suci Rahmawati, "*Pengaruh Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Siswa Di SMP 8 Madiun*", Madiun: Prodi Pendidikan Ekonomi IKIP PGRI Madiun, 2015.

pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 18,92%, kemampuan manajerial pengurus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 26,52%, motivasi anggota berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi 15,52%, dan citra koperasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dengan kontribusi sebesar 25,3%. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, kemampuan manajerial pengurus, motivasi anggota dan citra koperasi berpengaruh sebesar 61,1% terhadap kepuasan anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha Semarang tahun 2014 dan sisanya 38,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.⁹⁵ Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Astri Ocktora Sinaga dan Kusumantoro adalah pada variabel independen kualitas layanan dan kemampuan manajerial pengurus. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel independen dengan menambahkan variabel lokasi dan penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat partisipasi anggota bukan tingkat kepuasan anggota.

Jurnal dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta oleh Latifah Nur Aini. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif

⁹⁵ Astri Ocktora Sinaga & Kusumantoro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha", Semarang: Pendidikan Ekonomi FE Unnes, 2015.

kausal *ex-post facto* dan regresi berganda. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pendidikan perkoperasian, pelayanan koperasi, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, tingkat kepercayaan anggota, dan lingkungan usaha terhadap partisipasi anggota Kopma UNY baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,827 dapat diartikan bahwa 82,7% partisipasi anggota Kopma UNY dipengaruhi oleh pendidikan perkoperasian, pelayanan koperasi, motivasi berkoperasi, kepuasan anggota, tingkat kepercayaan anggota, dan lingkungan usaha.⁹⁶ Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Latifah Nur Aini adalah pada variabel dependennya yaitu variabel partisipasi anggota. Kemudian terdapat juga variabel independen yang memiliki kesamaan yaitu variabel pelayanan koperasi dan lingkungan usaha. Sedangkan untuk perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Latifah Nur Aini adalah penelitian *ex-post facto* dimana penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi kemudian meruntut ke belakang untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota.

Skripsi dengan judul Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus terhadap Partisipasi Anggota (Survey di Koperasi Berkah Guru dan Karyawan MTs. Negeri 8 Jakarta) oleh Titin Sutinah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pengaruh yang signifikan antara kemampuan manajerial pengurus terhadap

⁹⁶ Latifah Nur Aini, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta*", Yogyakarta: Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (2016).

partisipasi anggota di koperasi Berkah Guru dan Karyawan MTs. Negeri 8 Jakarta dengan t_{hitung} (61,849) lebih besar dari t_{tabel} (1,677) dengan taraf signifikan 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sesuai hasil perhitungan koefisien determinasi bahwa *R square* sebesar 0,991 bila dilihat dari tabel interpretasi nilai *r* maka perolehan hasil *R square* masuk pada interval 0,80 sampai dengan 1,000. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kemampuan manajerial pengurus terhadap partisipasi anggota yakni kemampuan manajerial dapat menjelaskan sebesar 99,1% terhadap partisipasi anggota sedangkan sisanya 0,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.⁹⁷ Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Titin Sutinah adalah pada variabel dependennya yaitu partisipasi anggota dan variabel independennya kemampuan manajerial pengurus. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel independen kualitas layanan dan lokasi sebagai penambahan variabel independen.

Skripsi dengan judul Pengaruh Keterampilan Manajerial Pengurus, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha terhadap Partisipasi Anggota KUD Mino Saroyo Kabupaten Cilacap oleh Lintang Wisnu Aji. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif persentase dan analisis regresi berganda. Penelitian ini menunjukkan hasil secara parsial ada pengaruh yang signifikan keterampilan manajemen pengurus terhadap partisipasi anggota sebesar 10,37%, secara parsial ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap

⁹⁷ Titin Sutinah, “Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus terhadap Partisipasi Anggota (Survey di Koperasi Berkah Guru dan Karyawan MTs. Negeri 8 Jakarta)”, Skripsi: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri SYarif Hidayatullah Jakarta (2017).

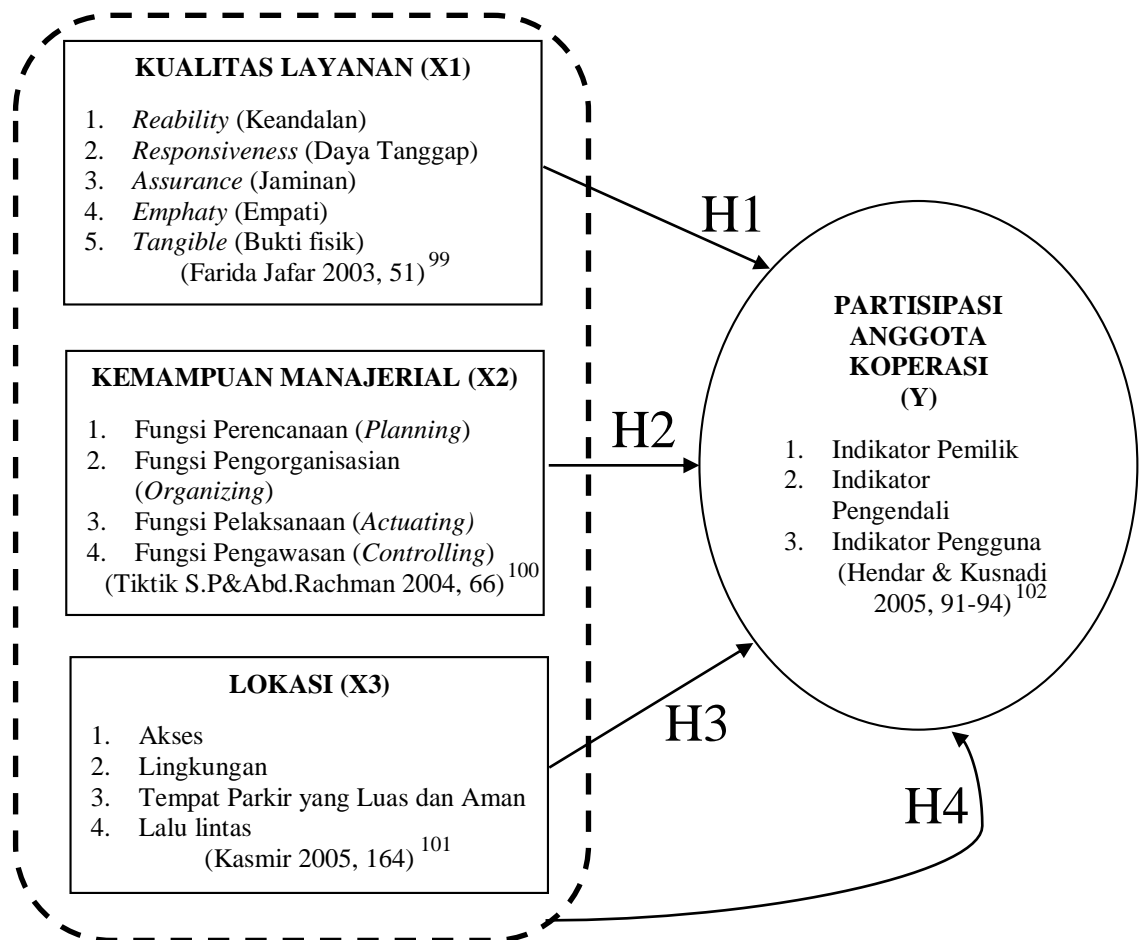
partisipasi anggota sebesar 18,66 %, dan secara parsial ada pengaruh signifikan lokasi terhadap partisipasi anggota sebesar 6,15 %. Sedangkan menurut hasil analisis uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 27,198 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Serta untuk koefisien determinasi *R square* sebesar 0,459 yang berarti secara bersama-sama berpengaruh sebesar 45,9 %.⁹⁸ Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lintang Wisnu Aji adalah terletak pada subjek yang diteliti. Subjek penelitian mengambil koperasi wanita yang berprinsip syariah sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lintang Wisnu Aji mengambil subjek penelitian pada koperasi unit desa konvensional. Kemudian pada variabel independen yang dilakukan oleh Lintang Wisnu Aji menggunakan variabel keterampilan manajemen pengurus, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kemampuan manajerial pengurus. Keterampilan dan kemampuan mempunyai arti yang berbeda. Kemampuan adalah tingkat kemungkinan seseorang melakukan dan mengerjakan sesuatu, sedangkan keterampilan adalah kemampuan baik seseorang dalam melakukan dan mengerjakan sesuatu.

⁹⁸ Lintang Wisnu Aji, “*Pengaruh Keterampilan Manajerial Pengurus, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha terhadap Partisipasi Anggota KUD Mino Saroyo Kabupaten Cilacap*”, Semarang: Universitas Negeri Semarang (2010, *Skripsi tidak diterbitkan*).

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan pada latar belakang masalah, perumusan masalah maka dirumuskan kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Konseptual



⁹⁹ Farida Jafar, *Manajemen Jasa*,.....hlm. 51.

¹⁰⁰ Tiktik Sartika Partomo & Abd. Rachman Soejoedono, *Ekonomi Skala Kecil*,hlm.66.

¹⁰¹ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama*,.....hlm. 164.

¹⁰² Hendar & Kusnadi, *Ekonomi Koperasi*,.....hlm. 91-94.

Keterangan :

1. Variabel Dependent atau variabel terikat (Y) yakni variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel dependent penelitian ini adalah partisipasi anggota koperasi.
2. Variabel independent atau variabel bebas (X) yakni variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependent. Variabel dependent dalam penelitian ini ada 3 (tiga), yaitu :
 - a. Variabel X_1 adalah Kualitas Layanan.
 - b. Variabel X_2 adalah Kemampuan Manajerial.
 - c. Variabel X_3 adalah Lokasi.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.¹⁰³ Dengan dirumuskan dengan hipotesis penelitian ini, yang selanjutnya akan diuji:

- H1 : Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.
- H2 : Kemampuan Manajerial Pengurus berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.

¹⁰³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 64.

- H3 : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.
- H4 : Secara bersama-sama Kualitas Layanan, Kemampuan Manajerial Pengurus dan Lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Wanita Syariah Al Hidayah Plosokandang Tulungagung.

Untuk hipotesis statistik sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

Jika Probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika Probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.