

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mata dunia kini mulai terbuka, disadari atau tidak agama Islam mempunyai penataan kehidupan yang universal. Fenomena pembelian, penjualan, simpan pinjam dan umumnya seluruh kegiatan perekonomian sudah diawali oleh peradaban Islam. Dalam perkembangannya pembahasan perekonomian kekinian menjadi lebih kompleks, salah satu fenomena yang terjadi adalah bahasan tentang perbankan dan kontroversinya tentang haramnya bunga bank.¹

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Undang-undang No 10 Tahun 1998 Pasal 1). Pengertian ini mengandung makna bahwa bank itu tidak hanya berfungsi sebagai mengelola uang, tetapi juga lebih jauh untuk meningkatkan ekonomi masyarakat.

Didalam Islam telah diterapkan nilai-nilai yang membatasi tolak ukur pengembangan perekonomian umat secara tegas dan jelas, agar aktivitas ekonomi umat selaras dengan nilai-nilai dan norma-norma yang terkandung didalam Al-Qur'an dan hadits Nabi. Allah telah menciptakan bumi beserta isinya yang diperuntukan bagi manusia dalam memperbaiki dan meningkatkan tarap hidup dan kesejahteraannya, tidak seorangpun manusia yang dikurangi hak dan kewajibannya dalam mengembangkan dan memanfaatkan sumber daya alam yang ada, semua manusia memiliki hak yang sama dalam memperhatikan nilai-nilai keseimbangan

¹ Sutan Reni Sahdeini, *Perbankan Islam*, Grafiti, Jakarta, 1999, hlm. 25.

serta keadilan dalam memperjuangkan untuk mencapai tingkat kehidupan yang makmur dan sejahtera.²

Sejauh ini lembaga keuangan yang berprinsip syariah bukan hanya lembaga keuangan bank, namun disamping itu ada juga lembaga keuangan yang bersifat *non-bank* yang mengaplikasikan sistem perekonomian syariah, seperti *koperasi*. Walaupun gencarnya keberadaan koperasi lebih terpuruk dibanding lembaga keuangan bank, namun bukan berarti koperasi yang mencoba mendobrak perekonomian konvensional harus disisihkan. Namun sebaliknya lembaga keuangan mikro seperti koperasi inilah yang mesti mendapat perhatian lebih dari semua kalangan, karena koperasi ini lebih berorientasi kepada pertumbuhan perekonomian kerakyatan.

Tujuan koperasi yang utama adalah memenuhi kebutuhan hidup anggota-anggotanya, dengan jalan menyelenggarakan aktivitas ekonomi secara bersama-sama. Sebagai anggota sangat diharapkan sebuah kepuasan dari kerja samanya dengan koperasi, sehingga dapat dikatakan koperasi yang maju adalah koperasi yang mampu memberikan kesejahteraan terhadap anggotanya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terdapat penjelasan bahwa kesejahteraan berasal dari kata “sejahtera” yang artinya aman, sentosa dan makmur. Selamat terlepas dari segala macam gangguan, kesukaran dan sebagainya, sedangkan kesejahteraan adalah keamanan, keselamatan, ketentraman, kesenangan hidup dan sebagai kemakmuran.³

² Amin Azis, *Mengembangkan Bank Islam Di Indonesia*, Bangkit, Jakarta, 2003, hlm. 75.

³ Departemen P&K, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm.794.

Menurut Umer Chapra (2000), koperasi merupakan bentuk organisasi bisnis berorientasi kepada pelayanan yang dapat memberikan sumbangan yang kaya kepada realisasi sasaran-sasaran suatu perekonomian Islam. Koperasi dapat menyumbangkan sejumlah pelayanan kepada para anggota, termasuk penyediaan keuangan berjangka pendek bila diperlukan melalui dana mutual, ekonomi penjualan dan pembelian dalam jumlah besar, pemeliharaan fasilitas, pelayanan bimbingan, bantuan atau pelatihan untuk memecahkan persoalan-persoalan manajemen dan teknik, dan asuransi mutual.

Keberhasilan koperasi meningkatkan kesejahteraan sosial ekonomi anggotanya akan lebih diukur apabila aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh anggota dilakukan melalui koperasi, sehingga peningkatan kesejahteraan dapat ditandai dengan tinggi rendahnya pendapatan riil anggota dalam bergelut dengan koperasi serta pelayanan yang didapatkan dari koperasi tersebut.

Meningkatkan kesejahteraan anggota diterjemahkan ke dalam rumusan yang menunjukkan kriteria-kriteria kualitas pelayanan, jelas dan terukur, masuk akal serta dapat dicapai melalui upaya-upaya riil dan rasional. Rumusan kualitas pelayanan tersebut harus menggambarkan kebutuhan riil dari seluruh anggota. Karena itu homogenitas kepentingan dan kebutuhan ekonomi anggota menjadi sangat penting untuk diperhatikan.

Anggota adalah pemilik, pelanggan dan pengguna jasa koperasi. Anggota sebagai bagian yang terpenting bagi kelangsungan koperasi dan harus dipuaskan dan dipenuhi harapannya, dan untuk memenuhi kepuasan dan harapannya karena koperasi merupakan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, maka

kualitas pelayanan sangat penting dalam konsep perealisasi pemenuhan kebutuhan anggota tersebut.

Dalam konteks koperasi kualitas pelayanan adalah kriteria organisasional. Perhatian terhadap kualitas pelayanan selain memiliki muatan normatif seperti yang dikemukakan oleh kelompok nominalis, yakni dalam bukunya yang berjudul *charge or principle of members-promotion* (Munkner, 1985), juga karena alasan strategis untuk meraih customer value melalui customer-driven seperti yang dimaksud oleh Bound (1994). Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Perbaikan kinerja front line staff merupakan kriteria individual, dimana secara fungsional berimplikasi pada perbaikan kualitas pelayanan (Wellington, 1992).

KOPONTREN (Koperasi Pondok Pesantren) Husnul Khotimah yang berlokasi dikawasan Pesantren Husnul Khotimah desa Maniskidul kecamatan Jalaksana-Kuningan itu muncul ditengah-tengah era pembumian sektor ekonomi yang berbasis syariah, keeksissannya berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas untuk ikut membantu dalam mensejahterakan kehidupan para anggotanya, yang sejauh ini anggotanya baru yang berdominan di komunitas pesantren yang terdiri dari para ustadz dan staf karyawan.

Sejauh ini Kopontren tersebut belum terlihat jelas dan menonjol dalam memberikan kualitas pelayanan operasionalnya kepada para anggotanya, sehingga belum diketahui sejauh mana kontribusi pelayanan koperasi tersebut sebagai penunjang kesejahteraan anggota tersebut, dan masalah ini merupakan sebuah rahasia

yang perlu terkuak kejelasannya serta merupakan satu titik yang perlu diukur dan dibuka rahasianya. Mungkinkah mereka para anggota merasa berpengaruh dengan adanya pelayanan koperasi dikawasan pesantren tersebut? Serta apakah Kopontren tersebut sudah dapat dikatakan sebuah lembaga yang menyediakan layanan yang berkualitas untuk ikut andil dalam mensejahterakan anggotanya? Oleh karena latar belakang tersebut, penulis sangat tertarik untuk mengambil judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP KESEJAHTERAAN ANGGOTA (Penelitian Pada Kopontren Husnul Khotimah).**

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan pada Kopontren Husnul Khotimah?
2. Bagaimana gambaran kesejahteraan anggota pada Kopontren Husnul Khotimah?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kesejahteraan anggota pada Kopontren Husnul Khotimah?

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - 1) Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan koperasi pada Kopontren Husnul Khotimah
 - 2) Untuk mengetahui gambaran kesejahteraan anggota pada Kopontren Husnul Khotimah.
 - 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kesejahteraan anggota pada Kopontren Husnul Khotimah.

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1) Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menambah kepada saya pada khususnya dan kepada pembaca pada umumnya sebagai salah satu pengetahuan ilmiah dibidang koperasi yang beroperasi dengan sistem ekonomi Islam, serta untuk mengetahui gambaran riil dari bentuk kualitas pelayanan Kopontren Husnul Khotimah dan pengaruhnya terhadap kesejahteraan anggotanya, serta memberikan keterangan yang jelas tentang pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap kesejahteraan anggota.

2) Kegunaan Teoritis

Untuk akademik yaitu Sebagai realisasi Tri Darma Perguruan Tinggi di STAIN Cirebon untuk Jurusan Syariah khususnya Program Studi EPI sebagai sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Tujuan koperasi adalah untuk mensejahterakan anggotanya dengan jalan menyumbangkan potensi-potensi yang ada dikoperasi tersebut dalam bentuk pelayanan-pelayanan terhadap anggotanya. Sedangkan harapan anggota adalah mendapatkan pelayanan-pelayanan koperasi yang maksimal demi meningkatkan usaha dan pendapatan riilnya serta terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan hidupnya, sehingga anggota akan merasa terpuaskan dengan pelayanan tersebut demi meningkatkan hidup yang sejahtera. Pelayanan koperasi adalah sesuatu yang

diberikan menurut potensi yang ada di koperasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya dengan tujuan mensejahterakan hidup para anggota tersebut, jenis pelayanan/jasa koperasi dapat dilihat dari segi aktivitasnya dan operasional yang dilakukan masing-masing koperasi tersebut. (Usi Usmara, 2008: 140).

Secara terperinci kesejahteraan anggota tercermin dan dapat diukur melalui tiga macam dimensi variabel yaitu pemeliharaan penghasilan, pemenuhan kebutuhan lahir dan kebutuhan batin.

Konsep kesejahteraan lahir bathin dapat dikatakan telah direalisasikan apabila unsur-unsur berikut telah terpenuhi, yaitu kebutuhan dasar bagi semua masyarakat terpenuhi, tingkat perbedaan sosial-ekonomi tidak terlalu mencolok, full employment (tidak adanya pengangguran usia produktif), keadilan dalam distribusi pendapatan dan kekayaan, stabilitas ekonomi dicapai tanpa beban hutang.

Keterikatan ekonomi antara anggota dengan koperasi menjadi lebih mudah dibangun apabila koperasi berbentuk *single purpose*. Di dalam koperasi yang *single purpose*, usaha koperasi terfokus pada pelayanan yang homogen yaitu kepada anggota koperasi, sehingga efisiensi (misalnya melalui skala ekonomi) dapat diperhitungkan lebih akurat.

Zeitham Berry dan Pasuraman (Herry A. Buchory, Djasim Saladan, 2006: 109) menyatakan bahwa salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual* (*service quality*).

Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan / nasabah jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan

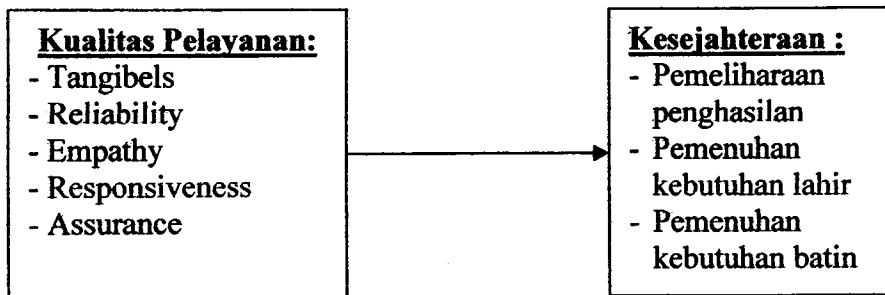
dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Kontribusi koperasi dalam mensejahterakan anggotanya dari segi kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling terpenting dalam aplikasinya. Oleh karena itu koperasi harus memaksimalkan kualitas pelayanannya terhadap anggota demi mencapai tujuannya yaitu mensejahterakan anggota koperasi. Usaha pengembangan kualitas pelayanan terdiri dari dimensi variabel yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan).

Lima dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yang terdiri dari: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan). Kelima dimensi tersebut harus memberikan kontribusi menuju kesejahteraan bagi para anggota koperasi, dan anggota yang mendapatkan kelima dimensi kualitas pelayanan dengan sendirinya akan mendapatkan kepuasan pelayanan dalam menunjang usaha dalam meningkatkan pendapatan riil mereka demi pemenuhan kebutuhan hidupnya, sehingga dengan begitu anggota akan merasa lebih sejahtera.

Hubungan kualitas pelayanan koperasi dengan kesejahteraan anggota, dapat dilihat dengan skim dibawah ini, yaitu dimana kesejahteraan anggota dengan dimensi kriteria pemeliharaan penghasilan, pemenuhan kebutuhan lahir dan pemenuhan kebutuhan batin akan tercermin melalui kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yang menjadi tolak ukur berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan yang ada di

sebuah instansi terutama badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Skim tersebut dapat berupa :



Skim Kualitas Pelayanan Terhadap Kesejahteraan

Sumber bacaan:

- Gamal, Merza. (Pengkajian Sosial Ekonomi Islam), *KOPERASI MASJID & SISTEM EKONOMI SYARIAH*. <http://www.mail-archive.com/ekonomi-syariah@yahoogroups.com/msg0131>.
- M. Nur Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu* edisi kedua, Bogor: Ghalia Indonesia.

Penjelasannya adalah bahwa dalam rangka mensejahterakan hidupnya, anggota koperasi mesti memenuhi kriteria kesejahteraan yang berupa pemeliharaan penghasilan, pemenuhan kebutuhan lahir dan pemenuhan kebutuhan batin maka anggota membutuhkan pelayanan koperasi yang berkualitas melalui dimensi-dimensi yang menjadikan tolak ukur sebuah pelayanan yang berkualitas. Adapun proses-proses dari hubungan tersebut diantaranya, dengan penampilan fisik (infrastruktur, personal dan pengadaan segala kebutuhan fisik), keandalan, sikap empati, daya tanggap dan jaminan keamanan yang berkualitas yang ditunjukkan oleh sebuah insatansi dalam hal ini adalah koperasi, maka konsumen/anggota akan memperoleh segala kebutuhan dan peningkatan penghasilan melalui pelayanan tersebut. Semakin pelayanan yang diberikan itu berkualitas, maka semakin tinggi pula kesempatan bagi pengguna pelayanan untuk meningkatkan penghasilan serta memenuhi segala kebutuhannya. Begitu pula sebaliknya.

1.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini merupakan jawaban sementara dari penelitian di Kopontren Husnul Khotimah bahwa kualitas pelayanan koperasi berpengaruh terhadap kesejahteraan anggota.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam upaya pencapaian skripsi yang sistematis dan efisien, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Membahas tentang: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Yang didalamnya menjelaskan mengenai: kajian teoritis mengenai KUALITAS PELAYANAN KOPERASI spesifiknya: Pengertian Kualitas, Pengertian Pelayanan, Pengertian Kualitas Pelayanan, Pengertian Koperasi (Landasan dan Azas Koperasi, Prinsip-prinsip Koperasi, Sendi-sendi Dasar Koperasi, Tujuan Koperasi, Fungsi dan Peranan Koperasi) dan Pelayanan Koperasi. KESEJAHTERAAN ANGGOTA, spesifiknya: Pengertian Kesejahteraan, Komponen dan Kondisi Kesejahteraan, Pengertian Anggota Koperasi, Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Yang didalamnya menjelaskan mengenai metode penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, operasionalisasi variabel dan teknik-teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP KESEJAHTERAAN ANGGOTA PADA KOPONTREN HUSNUL KHOTIMAH

Yang didalamnya menjelaskan Temuan Penelitian (Kondisi Objektif Koperasi Pondok Pesantren Husnul Khotimah, Pengelola dan Keanggotaan Kopontren Husnul Khotimah, Kondisi Perkembangan Aktiva, Kewajiban Dan Modal Kopontren Husnul Khotimah, Kegiatan Usaha Kopontren Husnul Khotimah), Hasil dan Pembahasan, (Hasil Penelitian Tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Koperasi, Gambaran Kesejahteraan Anggota dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kesejahteraan Anggota Di Kopontren Husnul Khotimah, Gambaran Kualitas Pelayanan Koperasi Pada Koperasi Pondok Pesantren Husnul Khotimah, Gambaran Kesejahteraan Anggota Pada Koperasi Pondok Pesantren Husnul Khotimah), Uji Instrumen Penelitian (Pengujian Instrumen Validitas, Pengujian Instrumen Reliabilitas, Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kesejahteraan anggota, Analisis Korelasi [Analisis Koefisien Determinasi dan Pengujian Hipotesis]) dan Analisis Ekonomi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN



BAB II

KUALITAS PELAYANAN KOPERASI DAN KESEJAHTERAAN ANGGOTA

2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Yamit, 2002). Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga mencakup kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan.

Menurut Fandy Tjiptono (1996 : 51) mengatakan bahwa : “Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Deming (1982 : 176) menyatakan, bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Apabila Juran mendefinisikan kualitas sebagai *fitness for use* dan Crosby sebagai *conformance to requirement*, maka Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.⁴

⁴ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm. 3.

Evert dan Ebert (1992) menyatakan bahwa perusahaan yang berhasil adalah perusahaan yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Selanjutnya mereka juga mendefinisikan kualitas sebagai: (1). Kemanfaatan saat digunakan (*fitnes for use*), (2). Melakukan sesuatu yang benar untuk pertama kalinya dan setiap waktu (*doing rightthe first time and every time*), (3). Persepsi pelanggan (*customer's perception*), (4). Memberikan produk dan layanan yang mampu dibayar konsumen (*provide of product or service at a price that the customer can afford*), dan (5). Membayar apa yang anda dapat (*pay what you get*).⁵

2.2 Pengertian Pelayanan

Dalam mengembangkan standar layanan, perusahaan semestinya melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan disamping harus memahami lingkungan pasar, melakukan benchmark terhadap pesaing. Standar pelayanan merupakan spesifikasi layanan yang dijanjikan oleh pelanggan. Oleh karena itu standar pelayanan harus relevan terhadap pelanggan, dapat diukur secara pasti, dapat diawasi oleh organisasi dan memberikan fokus kepada apa yang dianggap penting untuk pelanggan.⁶

⁵ Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Manajemen Operasi dalam Era Baru Manufaktur*, Alfabeta, Bandung, 2007, hlm.132.

⁶ Ibid, hlm. 134.

Beberapa penulis mengungkapkan definisi jasa/pelayanan sebagai berikut:

Philif Kotler (2000:428): Pelayanan adalah suatu aktivitas atau pelaksanaan dari suatu kelompok yang menawarkan dan menyajikan yang bersifat non-fisik dan tidak berwujud namun dapat dirasakan dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun.⁷

Lutler (2001:2): Service adalah pelayanan: "Suatu aktivitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam bentuk tidak nyata dan tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan seperti halnya terjadi pada produk manufaktur.

William J. Stanton (1981:529): Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak terwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah). Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain (Herry A. Buchory, Djasim Saladan, 2006: 108).

Menurut Kasmir (2006: 15) Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.

⁷ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, CV Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 2-3.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (Wyckof dalam Lovelock, 1998). Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan tingkat pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan / keinginan / kebutuhan para pelanggan.⁸

Zeitham Berry dan Parasuraman (Herry A. Buchory, Djaslim Saladan, 2006: 109) menyatakan bahwa salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual* (*service quality*).

Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/nasabah jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu dan pelanggan akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan tidak bermutu.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yang terdiri dari: (Usi Usmara, 2008: 140).

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Komponen pertama menunjuk fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Komponen yang kedua menunjuk pada kemampuan perusahaan untuk memberi pelayanan secara benar (akurat), dapat diandalkan, kemampuan menyediakan pelayanan yang djanjikan dengan tepat dan terpercaya.

⁸ Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Op. Cit.*, hlm. 134.

3. *Empathy* (Empati)

Komponen empati ini dapat dilihat dari kemudahan pelanggan untuk menemui karyawan senior, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon, kepedulian karyawan terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Komponen ketiga dari kualitas pelayanan menunjuk pada kemauan baik atau itikad baik untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Daya tanggap dapat dilihat dari kecepatan pelayanan dan kemauan untuk membantu dari karyawan dalam memberikan pelayanan.

5. *Assurance* (Jaminan)

Komponen keempat dari kualitas pelayanan menunjuk pada jaminan keamanan, dan pengetahuan, kemampuan, dan sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan mereka akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan.

2.4 Pengertian Koperasi

Dari segi etimologi kata koperasi berasal dari *cooperation* (bahasa Inggris) yang bermakna kerjasama. Kerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama untuk kepentingan dan kemanfaatan bersama. Lazimnya koperasi dikenal sebagai perkumpulan orang-orang yang menyelenggarakan usaha bersama dengan cara pembentukan suatu lembaga ekonomi yang diawasi bersama.

Di Indonesia pengertian koperasi menurut ketentuan yang termaktub dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang tentang perkoperasian (UU Nomor 25 Tahun 1992 Lembaga Negara RI Tahun 1992 Nomor 116) bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan berlandaskan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.⁹

Sedangkan pengertian koperasi menurut para tokoh, diantaranya:

Definisi koperasi menurut Fay (1908), menyatakan bahwa koperasi adalah suatu perserikatan dengan tujuan berusaha bersama yang terdiri atas mereka yang lemah, dan diusahakan selalu dengan semangat tidak memikirkan diri sendiri sedemikian rupa, sehingga masing-masing sanggup menjalankan kewajibannya sebagai anggota dan mendapatkan imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka terhadap organisasi.

Koperasi menurut Margono Djojo hadikoesoemo, dalam bukunya, yang berjudul "*10 Tahun Koperasi*" (1941), menyatakan bahwa "koperasi ialah perkumpulan manusia seorang-seorang yang dengan sukanya sendiri hendaknya bekerja sama untuk memajukan ekonomi".

Menurut Soeriatmadja, dalam kuliahnya pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, memberikan definisi koperasi sebagai berikut: "Koperasi adalah suatu perkumpulan dari orang-orang yang atas dasar persamaan derajat sebagai manusia, dengan tidak memandang haluan agama dan politik, secara sukarela masuk untuk

⁹ Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Sinar Grafika, Jakarta, 2001, hlm. 122-123.

sekedar memenuhi kebutuhan bersama yang bersifat kebendaan atas tanggungan bersama”.

Sedangkan definisi koperasi menurut Paul Huber Casselman, dalam bukunya yang berjudul *“The Cooperation Movement and some of its Problems”*, menyatakan: *“Cooperation is an economic system with social content”*. (Koperasi adalah suatu yang mengandung unsur sosial).¹⁰

Sedangkan menurut Bapak Koperasi Indonesia, Bapak Moh. Hatta, mendefinisikan koperasi lebih sederhana tetapi jelas, padat, dan ada suatu visi dan misi yang dikandung koperasi. Dia mengatakan, “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 semua buat seorang.”¹¹

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, ditegaskan bahwa, koperasi adalah “perserikatan yang bertujuan memenuhi keperluan kebendaan para anggotanya dengan cara menjual barang-barang kebutuhan dengan harga murah, (tidak bermaksud mencari untung) (Lukman Ali, 1995:524).

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, koperasi merupakan suatu organisasi maupun wadah bagi golongan masyarakat yang berpenghasilan rendah, dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya yang mengandung sistem ekonomi dan unsur sosial, untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

¹⁰ Hendroyogi, *Koperasi Azas-azas Teori dan Praktek*, PT Raya Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 20-25.

¹¹ Arifin Sitio Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*, Erlangga, Jakarta, 2001, hlm.15.

Prinsip-prinsip Koperasi

Dalam BAB III, Bagian kedua, pasal 5 Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian diuraikan bahwa koperasi melaksanakan prinsip koperasi sebagai berikut:

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
2. Pengelolaan dilakukan 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.
5. Kemandirian.

Dalam pengembangan koperasi, maka koperasi juga melaksanakan prinsip koperasi sebagai berikut:

1. Pendidikan koperasi.
2. Kerjasama antar koperasi.

Dalam penjelasan pasal 5 Undang-undang No. 25 tahun 1992, diuraikan bahwa prinsip koperasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan berkoperasi.

Dalam melaksanakan keseluruhan prinsip koperasi, maka, koperasi dapat mewujudkan dirinya sebagai badan usaha sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berwatak sosial.¹²

¹² RT. Sutantiya Rahardja hadikusuma, *Hukum Koperasi Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 47-48.

Landasan dan Azas Koperasi

Dalam BAB II UURI Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 2 dikatakan bahwa “*Koperasi berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 serta berdasarkan atas asas kekeluargaan*”. Dari pasal 2 itu jelas bahwa koperasi berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.¹³

Sendi-Sendi Dasar Koperasi

Sendi-sendi dasar koperasi Indonesia ditetapkan dalam pasal 6, UURI Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian bahwa sendi-sendi dasar koperasi tersebut adalah sebagai berikut:¹⁴

1. Sifat keanggotaannya sukarela dan terbuka untuk setiap warga negara Indonesia.
2. Rapat anggota merupakan kekuasaan tertinggi sebagai pencerminan demokrasi dalam koperasi.
3. Pembagian hasil usaha diatur menurut jasa masing-masing anggota.
4. Adanya pembatasan bunga atas modal.
5. Mengembangkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.
6. Usaha dan ketatalaksanaannya bersifat terbuka.
7. Swadaya, swakarsa dan swasembada sebagai pencerminan dari prinsip-prinsip dasar percaya pada diri sendiri.

¹³ Undang-Undang Perkoperasian (UURI) Nomor: 25 Tahun 1992.

¹⁴ M. Umar Burhan, *Prinsip-prinsip Management Koperasi Produksi*, Kalam Mulia, Jakarta, 2005, hlm. 37-38.

Tujuan Koperasi

Dalam BAB II, bagian ke-3, pasal (3) Undang-undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, tujuan koperasi adalah sebagai berikut:

“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 UUD 1945”.

Dalam pasal 3 di atas jelas bahwa, koperasi hendak memajukan kesejahteraan anggota terlebih dahulu. Dan sekiranya nanti mempunyai kelebihan kemampuan, maka usaha tersebut diperluas ke masyarakat sekitarnya. Karena para anggota koperasi pada dasarnya juga merupakan anggota masyarakat, maka dengan jalan ini, secara bertahap koperasi ikut berperan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dengan demikian koperasi akan dapat membantu meningkatkan penghasilan para anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Fungsi dan Peranan Koperasi

Didalam BAB III, bagian pertama pasal 4 UURI No. 25/1992, diuraikan fungsi dan peran koperasi adalah sebagai berikut:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.

3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

2.5 Pengertian Kesejahteraan

Defenisi “kesejahteraan” dalam sistem ekonomi kapitalis-konvensional merupakan konsep materilialis material yang menafikan keterkaitan ruhaniah. Akan tetapi, sebagian masyarakat menginginkan kesejahteraan lahir batin, yang berarti bahwa kesejahteraan yang diinginkan adalah tidak menafikan dan mempunyai ketersinggungan dengan aspek ruhaniah.

Konsep “kesejahteraan” yang memasukkan tujuan kemanusiaan dan keruhaniaan, tentu akan berakibat pada keharusan mendiskusikan secara ilmu ekonomi apa hakikat tujuan kesejahteraan tersebut dan bagaimana merealisasikannya. Tujuan-tujuan konsep kesejahteraan dalam kedua visi tersebut tidak hanya mencakup goal kesejahteraan ekonomi dalam arti materi semata, tetapi juga mencakup permasalahan persaudaraan manusia dan keadilan sosial-ekonomi, kesucian kehidupan, kehormatan individu, penghormatan harta, kedamaian jiwa dan kebahagiaan, serta keharmonisan kehidupan keluarga dan masyarakat.

Kesejahteraan adalah keadaan yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya yang bersifat jasmani, rohani dan sosial sesuai dengan harkat dan martabat manusia, dapat mengatasi pelbagai masalah sosial

yang dihadapi diri, keluarga dan masyarakatnya dan dapat mengembangkan potensi-potensi dirinya, keluarga dan masyarakatnya untuk berkembang menjadi lebih baik.

Kesejahteraan manusia (*falah*), berarti terpenuhinya kebutuhan individu masyarakat dengan tidak mengabaikan keseimbangan makro ekonomi (kepentingan sosial), keseimbangan ekologi, dan tetap mempertahankan nilai-nilai keluarga dan norma-norma. (Capra:2000).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terdapat penjelasan bahwa kesejahteraan berasal dari kata “sejahtera“ yang artinya aman, sentosa dan makmur. Selamat terlepas dari segala macam gangguan, kesukaran dan sebagainya, sedangkan kesejahteraan adalah keamanan, keselamatan, ketentraman, kesenangan hidup dan sebagai kemakmuran.

Dalam pengertian ekonomi, tingkat kesejahteraan dapat ditandai dengan tinggi rendahnya pendapatan riil. Apabila pendapatan riil seseorang atau masyarakat meningkat maka kesejahteraan ekonomi seseorang atau masyarakat tersebut dapat meningkat pula.

Komponen dan Kondisi Kesejahteraan

Konsep kesejahteraan lahir bathin dapat dikatakan telah direalisasikan apabila unsur-unsur berikut telah terpenuhi, yaitu kebutuhan dasar bagi semua masyarakat terpenuhi, tingkat perbedaan sosial dan ekonomi tidak terlalu mencolok, *full employment* (tidak adanya pengangguran usia produktif), keadilan dalam distribusi pendapatan dan kekayaan, stabilitas ekonomi dicapai tanpa beban hutang.

Kamerman & Kahn (1979) menjelaskan enam komponen atau subsistem dari Kesejahteraan yaitu : (1). Pendidikan, (2). Kesehatan, (3). Pemeliharaan Penghasilan

(income maintenance), (4). Pelayanan Kerja, (5). Perumahan dan (6). Pelayanan Sosial Personal (personal social services). Berikut penjelasan tentang masing-masing subsistem tersebut dalam konteks di Indonesia :

Menurut James Midgley (Midgley, 2005), kondisi kesejahteraan mencerminkan tiga elemen dasar, yakni:

1. Ketika masyarakat dapat mengontrol dan mengatasi masalahnya;
2. Jika masyarakat dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan pokoknya untuk hidup layak;
3. Jika masyarakat memiliki kesempatan untuk mengembangkan taraf hidup dan potensi yang dimilikinya.

2.6 Pengertian Anggota Koperasi

Anggota koperasi adalah orang-orang/badan hukum koperasi yang mempunyai kepentingan ekonomi yang sama sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa, berpartisipasi aktif untuk mengembangkan usaha koperasi dan syarat-syarat lain yang ditentukan dalam Anggaran Dasar Koperasi serta terdaftar dalam buku daftar anggota.

Hak dan Kewajiban Anggota Koperasi

Hak Sebagai Anggota:

1. Menghadiri, menyatakan pendapat dan memberikan suara dalam rapat anggota.
2. Memilih dan/atau dipilih menjadi anggota pengurus dan atau pengawas.
3. Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan dalam Anggaran Dasar.

4. Mengemukakan pendapat atau saran kepada pengurus di luar rapat anggota baik diminta atau tidak.
5. Memanfaatkan jasa koperasi dan mendapatkan pelayanan yang sama antara sesama anggota.
6. Mendapatkan keterangan mengenai perkembangan koperasi menurut ketentuan dalam anggaran dasar.
7. Mewajibkan pengurus untuk menjalankan kegiatan usaha.
8. Menyetujui dan/atau mengubah anggaran dasar serta keterangan lainnya.
9. Melakukan pengawasan atas jalannya organisasi dan usaha-usaha koperasi menurut ketentuan dalam anggaran dasar.

Kewajiban Sebagai Anggota:

1. Mematuhi anggaran dasar dan anggaran rumah tangga serta keputusan lain yang telah disepakati dalam rapat anggota.
2. Berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi.
3. Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasarkan atas asas kekeluargaan antara lain dengan cara : Memberikan kritik dan saran pada pengurus baik di dalam maupun di luar rapat anggota dan memberikan dukungan sepenuhnya kepada pengurus dalam menjalankan keputusan rapat anggota.
4. Membayar Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib.