

**EVALUASI KINERJA PENGURUS KOPERASI SEKOLAH
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS
DI SMAN 1 MERLUNG KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Stars

Satu (S1)



OLEH:

MARINA PUSPA INDAH

NIM : 1500887203002

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS BATANGHARI JAMBI**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Pembimbing skripsi ini menyatakan bahwa skripsi yang disusun oleh:

Nama : Marina Puspa Indah
NPM : 1500887203002
Jurusan : Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Sekolah Untuk Meningkatkan Pealayanan Yang Berkualitas di SMAN 1 Merlung Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Telah disetujui sesuai dengan prosedur, ketentuan dan peraturan yang berlaku untuk diujikan.

Pembimbing I

Dra. Resi Adelina Manullang, M.H

Jambi, Februari 2019

Pembimbing II

Dr. Mayasari, M.Pd

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah pertahankan dihadapan Penguji Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Batanghari Jambi Tahun Akademik 2019 pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 16 Februari 2019
Pukul : 08.00-10.00 WIB
Tempat : Ruang Rapat Dekan

PENGUJI SKRIPSI

| Jabatan | Nama | Tanda Tangan |
|---------------|----------------------------------|--------------|
| Ketua Penguji | Dra. Resi Adelina Manullang, M.H | _____ |
| Sekretaris | Dr. Mayasari, M.Pd | _____ |
| Penguji Utama | Lili Andiani, S.Pd, M.M | _____ |
| Penguji | Diliza Afriani, M.Pd | _____ |

Disaksikan oleh,

Dekan

Ketua Program Studi

H. Abdoel Gafar, S.Pd, M.Pd

Lili Andriani, S.Pd, M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marina Puspa Indah

NPM : 1500887203002

Tempat Tanggal Lahir : Merlung, 18 Agustus 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya tulis dengan judul Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Sekolah Untuk Meningkatkan Pelayanan Yang Berkualitas di SMAN 1 Merlung Kabupaten Tanjung Jabung Barat. adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Batanghari maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam skripsi ini dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Jambi, Februari 2019

Saya yang Menyatakan,

Marina Puspa Indah

NPM 1500887203002

\

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah,
dan Tuhanmulah yang maha mulia
Yang mengajarkan manusia dengan pena,
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS:
AL_ 'Alaq 1-5), Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang
beriman diantaramu dan orang-orang yang mempunyai ilmu
pengetahuan beberapa derajat..."(Al-Mujadilah-11)*

Ya Allah

*Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah
menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang
memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah member
warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu,
Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai
Di penghujung awal perjuanganku
Segala Puji bagi Mu ya Allah,*

*Alhamdulillah.. Alhamdulillah.. Alhamdulillahirobbil
alamin..*

*Sujud syukur kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha
Agungnan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang,
atau takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa
berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani
kehidupan ini, semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah
awal bagiku untuk merahi cita-cita besarku.*

*Kepada orang tua ku Bapak (Paimin) dan Ibunda ku
(Nurlena) tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku
dengan penuh kasih sayang dan rasa cinta yang begitu indah
bagiku, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi, doa dan
pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat bapak dan ibu.*

*Terima kasih buat Wanita Teristimewa (Khodijah, Marina, Dewi,
Wiwin dan Senta) yang selalu memberi semangat, dukungan
serta canda tawa yang sangat mengesankan selama masa
perkuliahan, susah senang dirasakan bersama dan kawan-kawan
seperjuangan yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.*

Marina Puspa Indah S.Pd

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada ALLAH hendaknya kamu berharap”

Berangkat dengan penuh keyakinan

Berjalan dengan penuh keikhlasan

Bersabar dalam menghadapi cobaan

Bagiku keberhasilan bukan dinilai melalui hasilnya tetapi lihatlah proses dan kerja kerasnya, tanpa adanya proses dan kerja keras maka keberhasilan tidak mempunyai nilai yang berarti dan jika kamu takut melangkah, lihatlah bagaimana seorang bayi yang mencoba berjalan. Niscaya akan kau temukan, bahwa manusia pasti akan jatuh. Hanya manusia terbaik lah yang mampu bangkit dari kejatuhannya.

“Kesalahan bukan kegagalan tapi bukti bahwa seseorang sudah melakukan sesuatu”

Kupersembahkan karya kecil ini untuk Bapak Paimin, Ibu Nurlena, Kakak Ririn Nuryanti, Alm. Abang Deska Irawan, Keponakan Nadine Nurhasna dan Habib.

Marina Puspa Indah S.Pd

ABSTRAK

Indah, Puspa Marina, 2019. Skripsi . *Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Sekolah Untuk Meningkatkan Peayanan Yang Berkualitas* di SMAN 1 Merlung Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Dosen Pembimbing I : Dra. Resi Adelina Manullang, MH Dosen Pembimbing II : Dr. Mayasari, M.Pd.

Kata Kunci : Kinerja Pengurus, Kualitas Pelayanan, dan Koperasi Sekolah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Evaluasi kinerja koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung (2) Kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung.

Desain penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Sementara, teknik dalam penelitian ini menggunakan teknik *smpling* jenuh adalah teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Dengan adanya evaluasi kinerja pengurus koperasi dapat memberikan dampak positif dalam mengembangkan koperasi sekolah SMAN 1 Merlung dimasa yang akan datang. Yang artinya jika kemampuan pengurus meningkat maka akan berdampak pula pada peningkatan kinerja pengurus. Jika dilihat dari jumlah responden cukup baik terhadap penilaian kinerja pengurus, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pengurus kurang baik dengan tingkat presentase 85.41%. (2). Kualitas pelayanan di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung termasuk dalam kategori baik dengan tingkat presentase sebesar 85.87%, seperti yang dikemukakan oleh beberapa responden. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan baik maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri dan pelanggan akan senang dengan sistem pelayanan yang ada

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat mengajukan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Sekolah Untuk Meningkatkan Pelayanan Yang Berkualitas di SMAN 1 Merlung Kabupaten Tanjung Jabung Barat”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menempuh uji akhir Program Studi Pendidikan Ekonomi dan FKIP Universitas Batanghari.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak H. Fachruddin Razi, SH, MH selaku Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak H. Abdoel Gafar, S.Pd, M.Pd selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Batanghari.
3. Ibu Lili Andriani, S.Pd, MM selaku ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Batanghari Jambi.
4. Ibu Dra. Resi Adelina Manullang, M.H selaku Pembimbing Skripsi I dan Dr. Mayasari, M.Pd selaku Pembimbing Skripsi II, yang selalu bersedia meluangkan waktu serta tenaganya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan.
6. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Batanghari Jambi.
7. Bapak Paimin dan Ibu Nurlena yang tercinta selaku kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan motivasi luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
8. Bapak Effendi, M.Pd selaku Kepala sekolah SMAN 1 Merlung
9. Saudara-saudaraku Abang, Kakak, Adik, Ponakan-ponakanku.
10. Teman-teman mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2015, Sahabatku Khodijah, Marina, Dewi, Wiwin, Senta, teman-teman PPL SMA Negeri 8 Kota Jambi terimakasih untuk senyum, canda, tawa, tangis dan motivasi yang kalian berikan.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal shaleh dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amiiin

Jambi, Febuari 2019

Penulis,

Marina Puspa Indah

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|-------------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Persetujuan..... | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Halaman Pernyataan..... | iv |
| Halaman Persembahan | v |
| Halaman Motto | vii |
| Abstrak | viii |
| Kata Pengantar | ix |
| Daftar Isi..... | xi |
| Daftar Tabel..... | xiv |
| Daftar Gambar | xv |
| Lampiran..... | xvi |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------|----|
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 8 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 8 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.6.1 Teoritis..... | 9 |
| 1.6.2 Praktis..... | 10 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| 2.1 Kajian Teori..... | 10 |
| 2.1.1 Konsep Koperasi | 10 |
| 2.1.1.1 Pengertian Koperasi | 10 |
| 2.1.1.2 Peran, Fungsi dan Tujuan Koperasi | 12 |
| 2.1.2 Koperasi Sekolah..... | 14 |
| 2.1.2.1 Pengertian Koperasi Sekolah..... | 14 |
| 2.1.2.2 Fungsi dan Tujuan Koperasi Sekolah..... | 15 |
| 2.1.2.3 Modal Koperasi Sekolah | 17 |
| 2.1.2.4 Prinsip-Prinsip Koperasi Sekolah..... | 18 |

| | |
|---|----|
| 2.1.3 Kinerja Pengurus | 19 |
| 2.1.3.1 Pengertian Kinerja | 19 |
| 2.1.3.2 Faktor-Faktor Kinerja..... | 21 |
| 2.1.3.3 Indikator Kinerja | 23 |
| 2.1.4 Pelayanan dan Kualitas Pelayanan | 24 |
| 2.1.4.1 Pengertian Pelayanan | 24 |
| 2.1.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan | 26 |
| 2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 27 |
| 2.2 Penelitian Relevan | 29 |
| 2.3 Kerangka Berpikir | 30 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 32 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian | 32 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 32 |
| 3.3.1 Populasi | 32 |
| 3.3.2 Sampel..... | 33 |
| 3.3.3 Teknik Sampling | 34 |
| 3.4 Variabel Penelitian | 34 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| 3.6 Instrumen Penelitian..... | 36 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 38 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 38 |
| 3.7.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pengurus (X) | 38 |
| 3.7.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)..... | 39 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 3.7.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pengurus (X)..... | 40 |
| 3.7.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)..... | 40 |
| 3.7.3 Perhitungan Skor | 41 |
| 3.7.4 Analisis Deskriptif dengan menggunakan <i>SPSS</i> versi 16 | 42 |
| BAB IV PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gambaran Umum | 43 |
| 4.1.1 Sejarah SMAN 1 Merlung..... | 43 |

| | | |
|-----------------------------|--|----|
| 4.1.2 | Struktur Organisasi SMAN 1 Merlung | 44 |
| 4.1.3 | Sarana Prasarana SMAN 1 Merlung | 45 |
| 4.1.4 | Sejarah Koperasi SMAN 1 Merlung | 47 |
| 4.1.5 | Struktur Koperasi SMAN 1Merlung | 47 |
| 4.1.6 | Krakteristik Responden | 48 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 49 |
| 4.2.1 | Analisis Deskriptif Varibel Kinerja Pengurus Koperasi (X)..... | 49 |
| 4.2.1.1 | Analisis Terhadap Dimensi Ukuran Produksi (Modal)..... | 50 |
| 4.2.1.2 | Analisis Terhadap Dimensi Penjualan | 51 |
| 4.2.1.3 | Analisis Terhadap Dimensi Data Personal..... | 53 |
| 4.2.1.4 | Analisis Terhadap Dimensi Tes Kinerja | 54 |
| 4.2.1.5 | Analisis Terhadap Dimensi Kondisi Organisasi | 55 |
| 4.2.2 | Rekapitulasi Varibel Kinerja Pengurus Koperasi (X) | 57 |
| 4.2.3 | Analisis Deskriptif Varibel Kualitas Pelayanan (Y)..... | 58 |
| 4.2.2.1 | Analisis Terhadap Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)..... | 59 |
| 4.2.2.2 | Analisis Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>)..... | 60 |
| 4.2.2.3 | Analisis Terhadap Dimensi DayaTanggap (<i>Responsivess</i>)..... | 62 |
| 4.2.2.4 | Analisis Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 63 |
| 4.2.2.5 | Analisis Terhadap Dimensi Empati (<i>Empaty</i>)..... | 65 |
| 4.2.4 | Rekapitulasi Varibel Kualitas Pelayanan (Y)..... | 66 |
| 4.3 | Pembahasan | 67 |
| 4.3.1 | Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Di SMAN 1 Merlung..... | 67 |
| 4.3.2 | Kualitas Pelayanan Koperasi Di SMAN 1 Merlung..... | 68 |
| BAB V PENUTUP | | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 71 |
| 5.2 | Saran..... | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| | | 73 |
| LAMPIRAN | | |
| | | 76 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1. Laporan Indeks Kualitas Pelayanan Koperasi Sekolah SMAN 1 Merlung..... | 4 |
| 2. Indeks Capaian Kinerja Koperasi Sekolah di SMAN 1 Merlung Pada Tahun 2018.6 | |
| 3. Jumlah Populasi..... | 33 |
| 4. Kisi – Kisi Instrumen Penelitian | 37 |
| 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pengurus Koperasi(X) | 38 |
| 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)..... | 39 |
| 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)..... | 40 |
| 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 41 |
| 9. Identitas SMAN 1 Merlung..... | 44 |
| 10. Sarana Prasarana di SMAN 1 Merlung | 46 |
| 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 49 |
| 12. Deskriptif Minimum, Maksimum, Mean dan Standar Deviasi | 49 |
| 13. Penilaian Responden Pada Dimensi Modal..... | 50 |
| 14. Penilaian Responden Pada Dimensi Penjualan | 52 |
| 15. Penilaian Responden Pada Dimensi Data Personal..... | 53 |
| 16. Penilaian Responden Pada Dimensi Tes Kinerja | 55 |
| 17. Penilaian Responden Pada Dimensi Kondisi Organisasi | 56 |
| 18. Hasil Rekapitulasi Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)..... | 57 |
| 19. Deskriptif Minimum, Maksimum, Mean dan Standar Deviasi | 58 |
| 20. Penilaian Responden Pada Dimensi <i>Tangible</i> | 59 |
| 21. Penilaian Responden Pada Dimensi <i>Reability</i> | 61 |
| 22. Penilaian Responden Pada Dimensi <i>Responsivess</i> | 62 |
| 23. Penilaian Responden Pada Dimensi <i>Assurance</i> | 64 |
| 24. Penilaian Responden Pada Dimensi <i>Empaty</i> | 65 |
| 25. Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kerangka Berpikir | 31 |
| 2. Gambar Struktur Organisasi SMAN 1 Merlung..... | 45 |
| 3. Struktur Organisasi Koperasi Sekolah SMAN 1 Merlung | 48 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. Permohonan Uji Coba | 76 |
| 2. Angket Uji Coba Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X) | 77 |
| 3. Angket Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan (Y)..... | 79 |
| 4. Tabulasi Angket Uji Coba Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X) | 81 |
| 5. Tabulasi Angket Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 82 |
| 6. Hasil Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X) | 83 |
| 7. Hasil Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)..... | 84 |
| 8. Permohonan Penelitian | 85 |
| 9. Angket Penelitian Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X) | 86 |
| 10. Angket Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 88 |
| 11. Tabulasi Angket Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)..... | 90 |
| 12. Tabulasi Angket Variabel Kualitas Pelayanan (Y)..... | 91 |
| 13. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)..... | 92 |
| 14. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 93 |
| 15. Hasil Mean, Median Dan Mode Variabel Kinerja Pengurus (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) | 94 |
| 16. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)..... | 95 |
| 17. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 98 |
| 18. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)..... | 101 |
| 19. Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y) | 102 |
| 20. Hasil wawancara ke ketua pengurus koperasi SMAN 1 Merlung..... | 103 |
| 21. Hasil wawancara ke kepala sekolah SMAN 1 Merlung..... | 106 |
| 22. Dokumentasi..... | 108 |
| 23. Riwayat Hidup Penulis | |
| 24. Surat Keterangan Dosen Pembimbing | |
| 25. Surat Keterangan Izin Penelitian Uji Coba | |
| 26. Surat Keterangan Izin Penelitian | |
| 27. Surat Keterangan Memberikan Izin Penelitian | |
| 28. | |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pembangunan nasional. Undang-Undang Dasar 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian Indonesia. Atas dasar tersebut, koperasi sebagai organisasi ekonomi dan sosial berusaha meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan masyarakat sekitarnya, serta memberikan sumbangan mendasar kepada pembangunan dan pertumbuhan sosial ekonomi.

Peran koperasi sangat penting dalam perekonomian Indonesia sebagai tercantum dalam Undang-Undang Nomor. 17 Tahun 2012 “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama dibidang ekonomi, sosial dan budayasesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.”

Fay (2012:20) menyatakan“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 mendapat imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka terhadap organisasi.”

Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada di atas maka salah satu badan usaha yang mampu meningkatkan pendapatan masyarakat secara menyeluruh adalah koperasi, salah satu bentuk koperasi yang ada yakni koperasi sekolah dimana koperasi sekolah dapat diharapkan menjadi sarana bagi pelajar melakukan usaha

berskala kecil, mengembangkan kemampuan berorganisasi, mendorong kebiasaan untuk berinovasi dan belajar menyelesaikan masalah.

Koperasi sekolah diharapkan dapat menjadi sarana bagi pelajar melakukan usaha berskala kecil, mengembangkan kemampuan berorganisasi, mendorong kebiasaan untuk berinovasi dan belajar menyelesaikan masalah. Koperasi sekolah merupakan bentuk koperasi sederhana yang dibuat oleh penyelenggara sekolah sebagai wadah pembelajaran perkoperasian bagi siswa, sementara menurut Priambodo (2006:87), menyatakan bahwa "Koperasi sekolah adalah memiliki nilai dan potensi yang strategis dan menjadi aktor utama untuk mengatasi permasalahan perluasan kesempatan kerja dan pertumbuhan wirausaha baru."

Terlibatnya siswa dalam menjalankan tugas sebagai anggota koperasi lebih dituntut bertanggung jawab atas beban tugas yang diberikan hal ini dimaksudkan agar terjalannya partisipasi anggota dalam mengembangkan kontribusi koperasi sekolah dengan adanya koperasi sekolah banyak manfaat yang didapat oleh siswa-siswi untuk menumbuhkembangkan jiwa berwirausaha dan berorganisasi. Hal ini dikarenakan pada jaman sekarang siswa tidak hanya dituntut kepintarannya saja tetapi juga harus memiliki keterampilan dalam menciptakan lapangan pekerjaan minimal untuk dirinya sendiri maupun untuk orang lain.

Terdapat keterampilan siswa dalam mencapai keberhasilan untuk menumbuhkembangkan jiwa berwirausaha, salah satu bentuk keberhasilan badan usaha baik itu koperasi dapat dilihat dari kinerja yang telah beroperasi selama ini, dimana kinerja itu sendiri dapat di analisis melalui sebuah proses evaluasi kinerja. Dirawan (2009:12), menyatakan bahwa "Evaluasi kinerja yaitu proses mengevaluasi sejauhmana kinerja aparatur dalam bekerja ketika dibandingkan dengan serangkaian standar, dan mengkomunikasikan informasi tersebut kepada aparatur".

Salah satu faktor maupun tolak ukur dari evaluasi kinerja itu sendiri adalah partisipasi anggota. Dimana partisipasi anggota itu sendiri menurut Iriani (2008:25) adalah “Perwujudan kesetiaan seseorang atau sekelompok orang untuk bekerjasama dengan koperasi dengan harapan meraih keuntungan dari padanya tetapi telah diyakini bahwa koperasi tersebut adalah miliknya yang merupakan wahana terbaik sebagai memilikinya untuk membawanya kepada kepentingan yang dirasakan.”

Tingginya tingkat partisipasi anggota dalam koperasi itu sendiri maka secara tidak langsung akan meningkatkan pertumbuhan kualitas yang akan diberikan pada anggota itu sendiri, dimana hal yang dimaksud adalah mengenai kualitas layanan. Menurut Rangkuti (2009:12) “Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan”.

SMAN 1 Merlung yang berada di Kabupaten Tanjung Barat Provinsi Jambi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang menghimbau atau mengajak siswa agar berminat untuk berwirausaha yang berskala kecil seperti koperasi sekolah, bisnis *online*, dan jual pulsa. Tetapi disini peneliti lebih memfokuskan untuk mengajak siswa melakukan kegiatan yang bermanfaat selama disekolah seperti koperasi sekolah. Untuk melihat lebih jelas hasil kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung mempunyai 3 ciri-ciri antara lain yaitu waktu pelayanan jual beli, kotak saran, dan bagaimana tingkat pelayanan. Dimana dari tiga ciri -ciri tersebut ditentukan dari ketua pembina koperasi sekolah yang disetujui oleh kepala sekolah SMA N 1 Merlung.

Tabel 1 Laporan Indeks Kualitas Pelayanan Koperasi Sekolah SMAN 1 Merlung.

| No | TA | Waktu Pelayanan | | | Kotak Saran | | Pelayanan | | | Presentase (%) |
|----|-----------|-----------------|-----|-----|-------------|-------|-----------|-------|------------|----------------|
| | | < 5 | = 5 | > 5 | Ya | Tidak | Baik | Cukup | Tidak Baik | |
| 1. | 2013/2014 | 51 | 75 | 84 | 210 | 105 | 67 | 177 | 71 | 70% |
| 2. | 2014/2015 | 64 | 180 | 96 | 250 | 90 | 157 | 97 | 86 | 85% |
| 3. | 2015/2016 | 48 | 158 | 99 | 187 | 118 | 88 | 96 | 121 | 76% |
| 4. | 2016/2017 | 75 | 95 | 130 | 182 | 118 | 86 | 49 | 165 | 75% |
| 5 | 2017/2018 | 45 | 60 | 55 | 190 | 150 | 100 | 85 | 98 | 65% |

Sumber: Laporan Koperasi Sekolah SMAN 1 Merlung 2019.

Dari tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa indeks kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung pada tahun 2013/2014 memiliki presentase sebesar 70% yang bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan cukup baik kepada konsumen, ketika pada tahun 2014/2015 mengalami peningkatan sebesar 85%. Hal ini meningkat karena jika dilihat dari keseluruhan waktu pelayanan, kotak saran maupun pelayanan sendiri sudah cukup baik dengan demikian bisa menunjang koperasi itu sendiri, akan tetapi pada tahun 2015/2016 indeks kualitas pelayanan mengalami penurunan sebesar 76% hal yang membuat koperasi menurun bisa dilihat dari sistem pelayanan yang dinilai dari siswa itu sendiri.

Pada tahun 2016/2017 kembali mengalami penurunan menjadi 75% karena pelayanan yang diberikan koperasi semakin menurun sehingga banyak keluhan dari konsumen yang merasakan ketidakpuasan konsumen terhadap koperasi itu sendiri, dan pada tahun 2017/2018 mengalami penurunan secara signifikan yaitu sebesar 65% karena sistem pelayanan, fasilitas dan kenyamanan yang didapatkan konsumen semakin tahun semakin menurun.

Hal ini lah yang akan berdampak pada citra koperasi itu sendiri. Disinilah penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan koperasi sekolah yang ada di SMAN 1 Merlung. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diperoleh informasi bahwa dalam sebuah badan usaha terkecil sekalipun seperti koperasi sekolah, setidaknya mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui indeks capaian kinerja menurut kelapa sekolah SMAN 1 Merlung.

Tabel 2 Indeks Capaian Kinerja Koperasi Sekolah di SMAN 1 Merlung Pada Tahun 2018

| No | Keterangan | Presentase (%) | Tahun 2017 | |
|----|---|----------------|--|--|
| | | | Realisasi | Tidak Terealisasi |
| 1 | Terwujudnya pelayanan operasional dan administrasi koperasi sekolah | 50% | Administrasi koperasi sekolah | Masih sedikitnya siswa yang ikut serta dalam menjaga koperasi dalam kegiatan operasional. |
| 2 | Tersedianya sarana dan prasarana penunjang kegiatan koperasi sekolah | 45% | Penambahan etalase | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sempitnya ruang tunggu ✓ Tidak ada kursi yang tersedia |
| 3 | Terwujudnya siswa/anggota koperasi sekolah yang berkompentensi | 48% | Siswa ikut berpartisipasi didalam proses jual dan beli di koperasi | Tidak ada keikutsertaan siswa dalam kegiatan koperasi |
| 4 | Terciptanya pengembangan wawasan dan kemampuan anggota koperasi sekolah | 43% | Bimbingan atau pengarahan dari pengurus koperasi | Penerapan ke lingkungan tidak sesuai |
| 5 | Peningkatan kesejahteraan anggota koperasi sekolah | 52% | Rapat Anggota Tahunan | Pembagian SHU yang tidak adil |
| 6 | Peningkatan nilai tambah, daya saing, inovasi, dan produksi hasil kreatifitas siswa | 55% | Siswa menitipkan kerajinan yang mereka buat | Hanya beberapa orang saja yang menitipkan kerajinannya pada koperasi sehingga daya saing dikoperasi tersebut berkurang |

Sumber: Laporan Capaian Kinerja Koperasi Sekolah SMAN 1 Merlung 2019.

Berdasarkan tabel di atas tentang capaian kinerja koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung berada pada 48,8%, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan masih rendah yang disebabkan kurangnya jumlah anggota, pembagian SHU yang tidak merata, sempitnya ruang tunggu dan kurangnya inovasi atau daya saing siswa dalam pengembangan kreatifitas.

Informasi lain yang penulis peroleh juga menggambarkan bahwa koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung tergambar bahwa jumlah pengunjung koperasi lebih rendah dibandingkan jumlah siswa keseluruhan pertahun, koperasi belum berfungsi sebagaimana mestinya, sehingga siswa pada umumnya belum memanfaatkan koperasi tersebut secara optimal. Selain informasi mengenai evaluasi kinerja Koperasi Sekolah di SMAN 1 Merlung, penelitian juga memperoleh informasi mengenai partisipasi anggota koperasi.

Partisipasi anggota koperasi SMAN 1 Merlung yang melibatkan siswa dan seluruh guru yang ada dan diperoleh informasi bahwa masih sedikitnya siswa yang mau berbelanja di koperasi. Dari hal tersebut disimpulkan bahwa partisipasi anggota dalam menjalankan koperasi yang ada di SMAN 1 Merlung masih rendah.

Pencapaian optimal dalam sebuah koperasi dapat dilihat melalui kualitas pelayanan yang ada sementara kualitas pelayanan koperasi sekolah yang berada di SMAN 1 Merlung itu masih tergolong rendah sehingga peminat siswa untuk memajukan koperasi itu sendiri masih minim. Berdasarkan uraian masalah-masalah di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Sekolah untuk Meningkatkan Pelayanan yang Berkualitas di SMAN 1 Merlung, Kabupaten Tanjung Jabung Barat.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas adapun identifikasi masalah yang dapat di ambil antara lain:

1. Masih rendahnya indeks kualitas pelayanan koperasi di SMAN 1 Merlung.
2. Partisipasi siswa/anggota koperasi masih rendah dalam kegiatan koperasi sekolah.
3. Masih minimnya sarana dan prasarana yang tersedia dalam koperasi SMAN 1 Merlung.

4. Masih rendahnya keikutsertaan siswa dalam menjaga koperasi pada saat jam operasioal koperasi.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi permasalahan yang ada dalam penelitian ini, yakni:

1. Rendahnya evaluasi kinerja pengurus koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung.
2. Rendahnya kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi kinerja pengurus koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian bertujuan:

1. Untuk mengetahui evaluasi kinerja koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini akan memberikan sumbangan saran dalam pengembangan ilmu ekonomi khususnya pada bidang ekonomi koperasi, selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang

berkaitan evaluasi kinerja pengurus koperasi sekolah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Hasil penelitian ini dapat dapat dijadikan sumber referensi dalam melakukan penelitian dibidang ekonomi koperasi.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti.

Sebagai saran untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman peneliti serta salah satu persyaratan yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana.

b. Bagi Koperasi Sekolah

Sebagai sumber informasi bagi siswa, guru serta orangtua bahwa koperasi sekolah merupakan bagian pembelajaran dini berwirausaha dan menumbuh kembangkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Konsep Koperasi

2.1.1.1 Pengertian Koperasi

Pada umumnya orang menganggap koperasi adalah organisasi sosial yaitu melakukan kegiatan ekonomi dengan tidak mencari keuntungan. Ada juga orang yang mengatakan bahwa koperasi itu hanya untuk memenuhi kebutuhan anggotanya saja dan ada yang lebih ekstrim mengatakan bahwa koperasi itu hanya memakmurkan pengurusnya saja. Saya kira ini hanya anggapan atau pemikiran yang keliru karena sebenarnya koperasi adalah bentuk kegiatan usaha yang paling ideal dimana anggotanya juga bertindak sebagai produsen, konsumen dan sekaligus pemilik.

Menurut UUD 1945 pasal 33 memandang koperasi sebagai soko guru perekonomian Indonesia. Hal ini sesuai dengan penjelasan pasal 33 UUD 1945 ayat 1 "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan". Sementara Bung Hatta(2013:11) mengatakan bahwa "Koperasi didirikan sebagai persekutuan kaum lemah untuk membela keperluan hidupnya. Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos semurah-murahnya, itulah yang dituju. Pada koperasi didahulukan keperluan bersama, bukan keuntungan".

Terminologi koperasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *co-operation*, yang berarti usaha bersama. Dengan kata lain berarti segala pekerjaan yang dilakukan secara bersama-sama sebenarnya dapat disebut sebagai koperasi. Namun demikian, yang dimaksud dengan koperasi disini adalah bentuk peraturan dan tujuan tertentu pula, perusahaan yang didirikan oleh orang-orang tertentu untuk melakukan kegiatan-

kegiatan tertentu. Menurut Edrman dalam bukunya *passing Monopoly as an aim of cooperation* “Bahwa koperasi adalah usaha bersama, merupakan badan hukum, anggota adalah pemilik dan menggunakan jasanya dan mengembalikan semua penerimaan di atas biayanya kepada anggota sesuai dengan transaksi yang mereka jalankan dengan koperasi.

Calvert dalam bukunya “*The Law and Principles Of Cooperation*” koperasi merupakan organisasi orang-orang yang hasratnya dilakukan sebagai manusia atas dasar kesamaan untuk mencapai tujuan ekonomi masing-masing (Soesilo,2008:3). Di Indonesia, pengertian koperasi di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 yang mendefenisikan bahwa:

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.

Berdasarkan defenisi diatas, dapat diketahui koperasi adalah suatu badan usaha bersama yang beranggotakan orang-orang secara sukarela atau berbadan hukum koperasi, berdasarkan asas kekeluargaan yang bertujuan untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi anggotanya.

2.1.1.2 Peran, Fungsi dan Tujuan Koperasi

Keberadaan koperasi diharapkan mampu memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta membangun tatanan perekonomian nasional. Selain itu didalam bab III pada bagian pertama Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, fungsi dan peranan koperasi adalah sebagai berikut:

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

2. Berperan secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Tujuan koperasi sebagaimana yang tertuang dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, yaitu memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan koperasi adalah badan usaha yang memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan pada umumnya, dengan memiliki fungsi dan peran dalam membangun serta mewujudkan masyarakat yang sejahtera baik ekonomi maupun usahanya. Sedangkan, menurut Kartasapoetra (2013:4), fungsi (peran dan tugas) koperasi Indonesia sebagai berikut:

1. Mempersatukan, mengarahkan dan mengembangkan daya kreasi, daya cipta, serta daya usaha rakyat terutamamereka yang serba terbatas kemampuan ekonominya agar mereka dapat turut serta dalam kegiatan perekonomian.
2. Koperasi bertugas meningkatkan pendapatan dan menimbulkan pembagian yang adil dan merata atas pendapatan tersebut.
3. Koperasi bertugas mempertinggi taraf hidup dan kecerdasan bangsa Indonesia.
4. Koperasi berperan serta secara aktif dalam membina kelangsungan perkembangan demokrasi ekonomi.

5. Koperasi berperan serta secara aktif dalam menciptakan atau membuka lapangan kerja baru.

Berdasarkan beberapa fungsi diatas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya fungsi koperasi yaitu untuk meningkatkan perekonomian anggota dan masyarakat sekitar sehingga kualitas dan taraf hidup anggota koperasi semakin maju.

2.1.1 Koperasi Sekolah

2.1.2.1 Pengertian Koperasi Sekolah

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 pasal 1 “koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau seorang atau badan badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan”. Sedangkan, sekolah merupakan lembaga untuk belajar dan mengajar serta tempat menerima dan memberi pelajaran. Keberadaan koperasi sekolah merupakan wahana belajar bagi siswa, melalui koperasi sekolah siswa akan mengetahui, memahami dan kemudian mengimplementasikan koperasi dalam kehidupan di masyarakat.

Ibid (2010:10) menyatakan “koperasi sekolah adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari siswa-siswi sekolah dasar, sekolah menengah tingkat pertama, sekolah menengah tingkat atas, pondok pesantren dan lembaga pendidikan lainnya”. Koperasi sekolah dibentuk dengan persetujuan rapat yang dihadiri oleh para siswa, guru, kepala sekolah dan karyawan sekolah. Dalam rapat tersebut disusun juga peraturan-peraturan yang berlaku dalam koperasi sekolah.

Syafril (2008:184) mengemukakan bahwa “Koperasi sekolah adalah koperasi yang berdiri dilingkungan sekolah yang anggotanya dan pengurusnya terdiri atas anak sekolah, sebagai wadah pembinaan berkoperasi dibawah bimbingan guru dan kepala sekolah. Sedangkan menurut Suwandi (1986:2) “Koperasi sekolah adalah koperasi yang

anggotanya terdiri dari siswa-siswa sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah tingkat atas, pondok pesantren dan lembaga pendidikan lainnya yang setaraf’.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koperasi sekolah adalah suatu perserikatan yang ada di sekolah atau lembaga pendidikan lainnya dengan menjual kebutuhan atau keperluan belajar mengajar dengan harga relatif murah dan dikelola oleh semua warga sekolah tersebut.

2.1.2.2 Fungsi dan Tujuan Koperasi Sekolah

Koperasi sekolah memiliki fungsi yang berdampak pada banyaknya aspek, menurut Sudarsono dan Edilius (2010:80). Adapun fungsi koperasi sekolah adalah sebagai berikut:

1. Agar para siswa memiliki rasa tanggung jawab, disiplin, setia kawan, dan jiwa demokratis.
2. Agar siswa memiliki bekal pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman praktis dalam hal pengelolaan koperasi sekolah melalui latihan-latihan maupun praktek kerja nyata.
3. Menanamkan dan memupuk rasa tanggung jawab siswa dalam hidup bergotong royong di masyarakat.
4. Menunjang program pemerintah di sektor usaha melalui program pendidikan di sekolah.
5. Menumbuhkan aspirasi dan partisipasi masyarakat sekolah terhadap koperasi, sekaligus sebagai sarana untuk menanamkan jiwa semangat serta sikap berwirausaha.

Tujuan dari koperasi sekolah adalah untuk mensejahterakan para anggotanya.

Menurut Suwandi (1986:3) beberapa tujuan koperasi sekolah adalah:

1. Untuk menunjang pendidikan yang dilakukan dalam kelas dengan berbagai tindakan praktik yang berhubungan dengan kegiatan koperasi.
2. Koperasi sekolah diharapkan dapat memenuhi kebutuhan peralatan sekolah masing-masing siswa.
3. Dengan menugaskan para siswa praktik berkoperasi ini juga bertujuan untuk menghindarkan terjadinya pertentangan kepentingan yang berusaha untuk mencari keuntungan dari kegiatan usaha koperasi.
4. Apabila praktik koperasi tersebut dijalankan dengan baik oleh para siswa tentu akan memperoleh keuntungan atau Sisa Hasil Usaha (SHU).
5. Untuk menanamkan rasa harga diri, untuk menanamkan kesamaan derajat, dan untuk membangkitkan sikap berani mengemukakan pendapat terhadap siswa yang menjadi anggotanya.

Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil dan makmur. Sedangkan, pembentukan koperasi sekolah dikalangan siswa dilaksanakan dalam rangka menunjang pendidikan siswa dan latihan berkoperasi atau berwirausaha. Dengan demikian, tujuan pembentukannya tidak terlepas dari tujuan pendidikan dan program pemerintah yaitu menanamkan kesadaran berkoperasi atau berwirausaha sejak dini.

2.1.2.3 Modal Koperasi Sekolah

Dalam menjalankan usaha, modal merupakan faktor yang sangat menentukan hal ini dikarenakan modal dapat digunakan dalam kegiatan usaha. Pada koperasi sekolah modal didapatkan dari berbagai sumber, Suwandi (1986:28) yaitu: terdiri dari simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela. Lebih lanjut menyatakan modal koperasi dapat diperoleh dari sumber antara lain:

1. Pinjaman dari bank, sumber modal koperasi ini dapat digali atau diusahakan oleh koperasi sekolah khususnya yang berbadan hukum apabila ada yang menanggung dan dipercaya oleh pihak bank dapat pula memperoleh kredit dari bank.
2. Hibah, dapat diperoleh dari sekolah maupun dari pemerintah dapat digunakan sebagai modal usaha koperasi sekolah dalam bentuk modal kerja dan juga bisa sebagai barang investasi.
3. Pinjaman dari pihak ketiga biasanya didapat dari guru atau orang tua murid.

Menurut Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian nasional, modal koperasi nasional sama dengan modal koperasi sekolah dimana modal koperasi sekolah terdiri dari dua bagian yaitu modal sendiri dan modal pinjaman. Modal sendiri terdiri dari simpanan pokok, simpan wajib, simpan sukarela, dana cadangan, dan hibah. Sedangkan, modal pinjaman terdiri dari bantuan dana sekolah, koperasi lainnya, bank atau lembaga lainnya, penerbit obligasi dan sumber lainnya yang sah.

2.1.2.4 Prinsip-Prinsip Koperasi Sekolah

Sebagaimana halnya koperasi-koperasi yang ada di Indonesia, koperasi sekolah harus mendasarkan dari suatu aturan yang dinamakan prinsip-prinsip dasar koperasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 prinsip koperasi sekolah sebagai berikut:

1. Keanggotaannya bersifat sukarela dan terbuka untuk setiap warga negara Indonesia.
2. Rapat anggota merupakan kekuasaan tertinggi sebagai pencermin demokrasi dalam koperasi.
3. Pembagian SHU diatur menurut jasa masing-masing anggota.
4. Menayangkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.
5. Adanya pembatasan bunga dan modal.
6. Usaha dan keterlaksaaannya bersifat terbuka.
7. Swadaya, swakarta dan swasembada sebagai pencermin prinsip dasar percaya pada diri sendiri.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, prinsip – prinsip koperasi sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1967 adalah sebagai berikut.

1. Keanggotanya bersifat sukarela dan terbuka.
2. Pengelolaannya dilakukan secara demokratis.
3. Pembagian sisa hasil usahanya secara adil sebanding dengan besarnya.jasa usaha masing-masing anggota.
4. Pemberian balas jasa tidak terkait dengan besarnya setoran modal.
5. Kemandirian.
6. Pendidikan koperasi.
7. Kerjasama antar koperasi.

Berdasarkan prinsip-prinsip koperasi Indonesia tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa koperasi sebagai organisasi harus dapat bekerjasama dan melaksanakan kegiatan usahanya untuk mencapai tujuan sehingga dapat berdiri sendiri. Hal tersebut juga merupakan tujuan dari koperasi sekolah.

2.1.3 Kinerja Pengurus Koperasi

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah suatu proses usaha yang dilakukan oleh suatu pihak untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian kinerja menurut Wirawan (2009:5) adalah “Keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-sungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”. Sedangkan, menurut Rivai (2008:604) “Bahwa kinerja adalah hasil seseorang secara keluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahuludan telah disepakati bersama.”

Selain itu, menurut Wibowo (2008:7), “Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Menurut Kirana dkk, (2017:10) menyatakan “Evaluasi adalah proses untuk pembuatan standar, pengumpulan data, penganalisaan, penyimpulan, dan pembuatan tindakan penyesuaian untuk mencapai tujuan organisasi.

Mangkunegara (2017:12) menyatakan “Evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik didalam organisasi. Banyak organisasi untuk berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya.”

Nurlia (2010:11) menyatakan bahwa “Pengurus koperasi adalah orang-orang yang bekerja digaris depan, mereka adalah otak dari gerakan koperasi dan merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu koperasi”. Sedangkan, menurut Kurniasih (2010:28), menyakatan “Pengurus adalah perwakilan anggota koperasi yang dipilih melalui rapat anggota, berfungsi sebagai pengelola organisasi dan usaha”.

Dengan demikian, kinerja merupakan suatu hasil dari suatu pekerjaan yang telah diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditentukan. Hal ini menyatakan bahwa kinerja perlu dijadikan tolak ukur untuk membandingkan apa yang telah dilakukan dalam tanggung jawab yang telah diberikan. Khususnya pengurus koperasi yang bertanggung jawab atas segala pengelolaan kegiatan badan usaha koperasi, baik itu dalam bidang organisasi atau usaha.

Dalam terciptanya kinerja pengurus koperasi tidak terlepas dari partisipasi anggota koperasi, hal ini terjadi karena partisipasi anggota ikut meningkatkan kinerja pengurus. Ropke (2012:39) menjelaskan, “Tanpa partisipasi anggota, kemungkinan rendah atau menurutnya efisiensi dan efektivitas anggota dalam rangka mencapai kinerja koperasi akan lebih besar”.

Partisipasi anggota menurut Matdon (2011:29) merupakan “Keterlibatan mental dan emosional seseorang dalam situasi kelompok yang dapat mendorong orang tersebut berkontribusi pada tujuan kelompoknya dan saling berbagi tanggung jawab”. Koperasi alat yang digunakan oleh para anggota untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu yang telah disepakati bersama. Berhasil atau tidaknya, berkembang atau tidaknya, bermanfaat atau tidaknya dan maju atau mundurnya koperasi sangat bergantung pada peran aktif dari para anggota.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Kinerja

Mangkunegara (2017:16) menjelaskan, dalam melakukan suatu kinerja ada faktor terpenting yang harus diperhatikan yaitu faktor Internal dan Eksternal. Dimana faktor internal (disposisional) itu sendiri adalah sesuatu yang berhubungan dengan sifat seseorang sementara faktor eksternal adalah faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut Mahmudi

(2010:20), kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain:

1. Faktor personal atau individu.

Faktor ini meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu

2. Faktor kepemimpinan.

Faktor ini meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer atau *team leader*.

3. Faktor tim.

Faktor ini meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota, kekompakan dan keeratan anggota tim.

4. Faktor sistem.

Faktor ini meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.

5. Faktor kontekstual atau situasional.

Faktor ini meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Pasong (2010:186-189) dikemukakan pula factor-faktor yang mempengaruhi suatu kinerja organisasi sebagai berikut.

1. Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

2. Kemauan adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

3. Energi adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi maka perbuatan kreatif pengurus terhambat.
4. Terknologi merupakan penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan.
5. Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pengurus atau pegawai sebagai balas jasa kinerja baginya.
6. Kejelasan tujuan merupakan faktor penentu dalam pencapaian kinerja.
7. Keamanan adalah sebuah kebutuhan yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan dari pada upah atau kenaikan pangkat.

2.1.3.3 Indikator Kinerja

Kinerja pada dasarnya mempunyai banyak faktor yang dapat berpengaruh. Faktor tersebut yang nantinya akan membuat kinerja yang dimiliki seseorang akan menjadi baik atau tidak. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengurus menurut Mangkunegara (2017:10) ada lima dimensi dari indikator kinerja yaitu:

1. Kualitas kerja yang meliputi kerapian, ketelitian dan kemampuan.
2. Kuantitas kerja menunjukkan efisien dan efektifitas kerja.
3. Tanggung jawab menunjukkan seberapa besar rasa tanggung jawab setiap harinya.
4. Kerja sama yaitu kesediaan berpartisipasi baik didalam maupun diluar kerja.
5. Inisiatif yang meliputi kemandirian, kemauan melakukan sesuatu tanpa ada perintah sebelumnya.

Mahmudi (2010:155-156) indikator kinerja merupakan sarana atau alat (*means*) untuk mengukur hasil suatu aktivitas, kegiatan, atau proses, dan bukan hasil atau tujuan itu sendiri (*ends*). Secara umum, indikator kinerja memiliki peran antara lain:

1. Membantu memperbaiki praktik manajemen.

2. Meningkatkan akuntabilitas manajemen dengan memberikan tanggung jawab secara eksplisit dan pemberian bukti atas suatu keberhasilan atau kegagalan.
3. Memberikan dasar untuk melakukan perancah kebijakan dan pengendalian.
4. Memberikan informasi yang esensial kepada manajemen sehingga memungkinkan bagi manajemen untuk melakukan pengendalian kinerja di semua level organisasi.
5. Memberikan dasar untuk pemberian kompensasi kepada staf atau pengurus.

Pentingnya meningkatkan kinerja seseorang sangat bergantung pada kemampuan individu. Kemampuan berfikir (*intelligence*) dan keterampilan (*skill*) merupakan hal yang harus diolah setiap individu untuk mendapatkan kinerja yang maksimal sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan demikian, kinerja merupakan suatu hasil kerja pengurus yang telah diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditentukan. Adapun indikator pengukuran kinerja pengurus yang digunakan dalam penelitian ini menurut Kirana (2017:100) antara lain:

1. Ukuran Produksi (modal).
2. Penjualan.
3. Data Personal
4. Tes Kinerja
5. Kondisi Organisasi.

2.1.4 Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

2.1.4.1 Pengertian Pelayanan

Layanan dilakukan untuk mendukung keberhasilan proses belajar mengajar, membantu fasilitas lain untuk mencapai. Untuk menyelenggarakan layanan diperlukan personil khusus. Namun terkadang kesulitan dalam mendapat personil khusus, personil layanan khusus seperti guru atau yang benar-benar profesional dalam pengelolaan koperasi.

Rohiat (2008:28) mengemukakan “Layanan khusus diberikan atau ditangani oleh kepala sekolah kepada para siswa agar mereka lebih optimal dalam melaksanakan proses belajar mengajar”. Menurut Suryoto (2012:186) “Pelayanan adalah Kegiatan yang dapat didefinisikan, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan kepada konsumen”.

Sinambela (2011:25) menyatakan “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Sedangkan, menurut Moenir (2010:26) “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat.

Pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan dalam penyelenggaraan pelayanan yang terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pengguna, kultur layanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna layanan. Hal ini dapat memperkuat posisi pengguna layanan sehingga terjadi keseimbangan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan.

berdasarkan beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa defenisi pelayanan adalah layanan yang diberikan dengan perencanaan tertentu yang memiliki maksud agar konsumen dapat menikmati dan merasakan pelayanan yang diberikan pada konsumen agar berpartisipasi aktif dalam mengembangkan koperasi tersebut.

2.1.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kemampuan untuk memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan. Oleh karena itu harus menyediakan layanan dan memberikan perhatian lebih terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, keunggulan pelayanan tergantung dari keunikan serta kualitas yang di inginkan sesuai harapan pengguna.

Supranto (2011:228), menyatakan “Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan, menurut Algifari (2016:2), “Kualitas pelayanan adalah kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan untuk memenuhi kebutuhan sesuai keinginan oleh pengguna jasa. Ada beberapa kelemahan yang ada pada layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas adalah keterampilan dalam melayani pelanggan, cara berpakaian, tutur kata petugas koperasi yang kurang sopan atau menyebalkan dan mimik wajah yang selalu cemberut. Keterlibatan petugas koperasi secara intensif dalam menyampaikan layanan ini menimbulkan masalah kualitas.

Sunyoto (2012:194) menyatakan “Pencapaian kepuasan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendapat seperti memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan, harus mampu memberikan atau membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menyampaikan keluhan dengan sistem membentuk kritik, mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive and partnership*”.

Algifari (2016:6) mengatakan “Harapan konsumen terhadap pelayanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Harapan konsumen harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendisain, menghasilkan, dan menyampaikan layanan kepada konsumen”.

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang, kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja.

2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas koperasi merupakan mutu koperasi dalam memberikan sebuah pelayanan pada anggota. Ada beberapa indikator yang dapat disampaikan mengenai pelayanan koperasi menurut Sundari (2015:44) antara lain:

1. Tingkat kepuasan anggota dalam pelayanan yang diberikan bagian ini diukur dari puas atau tidak puas dari masalah layanan administrasi, layanan keuangan koperasi dan layanan mekanisme kerja.
2. Tingkat perkembangan usaha berupa peningkatan persentase volume usaha yang mencakup, peningkatan modal koperasi dan besarnya Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diperoleh.

Tjiptono (2008:26) faktor yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tangkap (*responsiveness*) yakni keinginan para staf karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan.
5. Empati (*emphathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Algifari (2016:5) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud) meliputi sarana fasilitas fisik, ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. *Reability* (kehandalan) memberikan layanan sesuai janji, kecermatan petugas dalam melayani, dan memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakini kepercayaan konsumen.
5. *Empaty* (empati) meliputi sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Beberapa pendapat di atas mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan koperasi kegiatan usaha dalam menjalankan atau mengembangkan koperasi, maka dapat diketahui tingkat pelayanan akan dikatakan

maksimal atau memiliki nilai yang tinggi. jika kemampuan yang diberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan sehingga kepuasan anggota dalam menilai pelayanan koperasi sekoah dapat terpenuhi tanpa kendala. Pelayanan dalam koperasi merupakan usaha pemenuhan atau pemberi bantuan dari pengurus koperasi kepada anggota yang membutuhkan.

2.2 Penelitian Relevan

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan anggota, sebagai berikut:

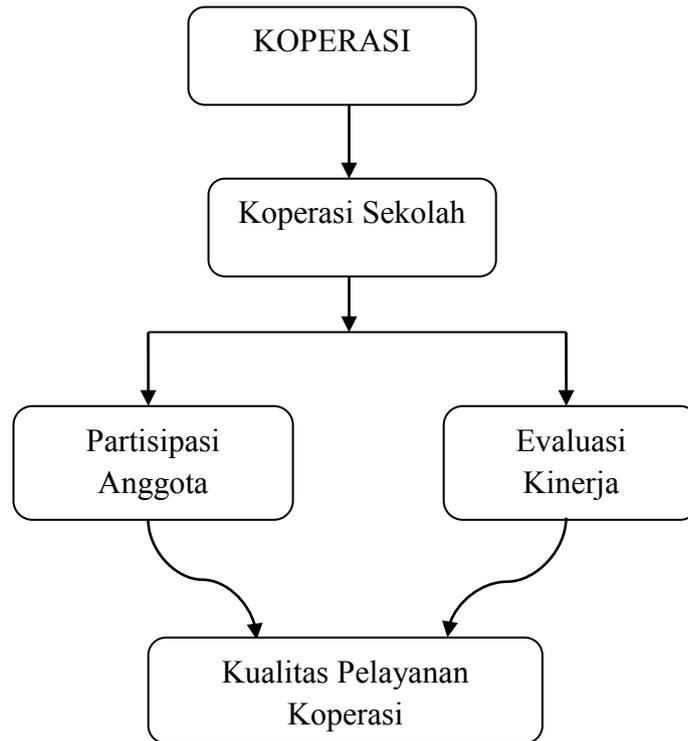
1. Artra. 2016. (Skripsi) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota pada KPN (Koperasi Pegawai Negeri) Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu. Hasil penelitian ini menunjukkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan motivasi kerja dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota
2. Yovita. 2015. (Skripsi) Pengaruh Partisipasi Anggota dan Lingkungan Usaha Terhadap Keberhasilan Koperasi Inti Kapur Desa Glodongan Kecamatan Klaten Kabupaten Klateng. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota dan lingkungan usaha secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan koperasi.
3. Sulistiono. 2015. (Skripsi) Pengaruh Pelayanan, Kinerja Pengurus Koperasi dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Eka Karya Kabupaten Kendal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, kinerja pengurus, dan motivasi berkoperasi secara simultan berpengaruh terhadap partisipasi anggota sebesar 58,2%.

2.3 Kerangka Berpikir

Koperasi sekolah merupakan wahana belajar bagi siswa, melalui koperasi sekolah siswa dapat memahami, mengetahui, dan mengimplementasikan koperasi dalam kehidupan dimasyarakat. Kinerja koperasi juga sangat penting untuk meningkatkan partisipasi siswa dalam berkoperasi. Semakin tinggi partisipasi siswa untuk ikut serta dalam koperasi sekolah maka semakin tinggi pula partisipasi siswa dalam berkoperasi, dan semakin tinggi partisipasi siswa dalam berkoperasi maka akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di koperasi tersebut. Dengan adanya pengetahuan perkoperasian maka anggota akan berpartisipasi bila yang bersangkutan mengetahui tujuan organisasi tersebut, manfaat terhadap dirinya dan cara organisasi itu dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai evaluasi kinerja pengurus koperasi sekolah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas di SMAN 1 Merlung maka peneliti menggunakan teori menurut Sugiyono (2014:91) mengatakan “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat digambarkan kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Berpikir



2.4 Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini hipotesis atau dugaan sementara, antara lain sebagai berikut:

1. Evaluasi kinerja pengurus koperasi sekolah dapat dikategorikan baik di SMAN 1 Merlung.
2. Evaluasi kinerja pengurus koperasi sekolah dapat dikategorikan kurang baik di SMAN 1 Merlung.
3. Kualitas pelayanan dapat dikategorikan kurang baik dikoperasi sekolah SMAN 1 Merlung.
4. Kualitas pelayanan dapat dikategorikan kurang baik dikoperasi sekolah SMAN 1 Merlung.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif yang oleh Sugiyono (2014:209) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan, metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2014:14) metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Koperasi Sekolah di SMAN 1 Merlung yang berada pada Desa Merlung Kecamatan Merlung. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2019 .

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2014:117), mengemukakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki objek atau subjek itu.

Dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan data yang diperoleh dari SMAN 1 Merlung tahun 2018. Dari data tersebut diketahui jumlah guru yang menjadi pengurus koperasi di SMAN 1 Merlung yaitu sebanyak 34 guru yang menjadi popuasi dalam penelitian ini.

Tabel 3 Jumlah populasi

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Guru |
|---------------|---------------|-------------|
| 1. | Pria | 15 |
| 2. | Wanita | 19 |
| Jumlah | | 34 |

Sumber: Staf Adm. SMAN 1 Merlung 2019

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah guru yang menjadi pengurus koperasi di SMAN 1 Merlung berjumlah 34 guru, maka seluruh populasi dalam penelitian ini akan dijadikan sampel penelitian.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014:116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh guru yang menjadi pengurus koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung pada tahun 2019.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling*, menurut Sugiyono (2014:122) teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini

adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2014:124) *sampling* jenuh adalah teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2014:60) adalah “Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.” Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*).

Sugiyono (2014:61) mengatakan variabel bebas (*independen variabel*) adalah variabel yang menjadi sebab atau berubahnya suatu variabel lain. Maka, sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Sekolah di SMAN 1 Merlung.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Sugiyono (2014:61) mengatakan bahwa variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka variabel terikatnya dalam penelitian ini adalah Untuk Meningkatkan Pelayanan yang Berkualitas.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2014:137-145) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara).

Peneliti menggunakan wawancara dengan subjek yang terlibat dalam interaksi sosial yang dianggap memiliki pengetahuan mendalam situasi dan mengetahui informasi untuk mewakili objek penelitian. Menurut Sugiyono (2014:194) wawancara

ini ditunjukkan kepada kepala sekolah dan pengurus koperasi tentang bagaimana kinerja pengurus dan kualitas pelayanan yang diberikan di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung.

2. Kuesioner (Angket).

Sugiyono (2014:199) kuesioner merupakan titik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara yang memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner ini untuk mengetahui pendapat para siswa tentang bagaimana kinerja pengurus dalam meningkatkan kualitas pelayanan koperasi sekolah SMAN 1 Merlung. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam teknik pengumpulan dan ini yang berupa angket, yaitu:

- a. Penyebaran angket: setelah diketahui reliabelitasnya kemudian instrumen yang dianggap cermat atau dapat mengukur apa yang hendak diukur disebarkan kepada responden. Cara penyebaran angket dilakukan pada tiap-tiap responden, sedangkan pengisiannya pada saat penyebaran angket juga. Hal ini dilakukan agar responden bisa bertanya apabila tidak mengerti cara mengisinya.
- b. Penarikan angket: penarikan angket dilakukan dengan cara mengumpulkan angket yang sudah diisi oleh responden pada hari pelaksana penyebaran angket.

3. *Observasi*.

Sugiyono (2014:203) teknik ini digunakan untuk mengamati, memahami peristiwa secara cermat, mendalam dan terfokus terhadap subjek penelitian, baik dalam suasana formal maupun santai. Dalam penelitian ini dilakukan untuk menginformasikan bagaimana kinerja pengurus dalam meningkatkan kualitas pelayanan koperasi sekolah SMAN 1 Merlung.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Riduwan (2009:37), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh penelitian dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Adapun kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

| No | Variabel | Indikator | Deskriptor | No Item | Jumlah Item |
|----|---------------------------|---|--|---------|-------------|
| 1 | Kinerja pengurus koperasi | Ukuran produksi (modal) | a. Penagihan pinjaman b. Kemudahan dalam meminjam c. Pengeluaran simpanan pokok untuk membuka koperasi | 1-3 | 3 |
| | | Penjualan | a. Penitipan produk b. Memasarkan produk c. Penetapan harga | 4-6 | 3 |
| | | Data Personal | a. Absensi b. Pembukuandata pribadi c. Reward punishment | 7-10 | 4 |
| | | Tes Kinerja | a. Evaluasi oleh kepala sekolah b. Rapat internal | 11-12 | 2 |
| | | Ukuran unit bisnis (kondisi organisasi) | a. Jadwal penitipan produk b. Perkembangan produk c. Penataan produk | 13-15 | 3 |
| 2 | Kualitas Pelayanan | <i>Tangibles</i> | a. Fasilitas fisik (ruangan) b. Perlengkapan koperasi c. Peralatan koperasi | 1-3 | 3 |
| | | <i>Reability</i> | a. Ketepatan pengurus b. Kecepatan pengurus | 4-5 | 2 |
| | | <i>Responsivess</i> | a. Kesigapan pengurus b. Kemampuan cepat tanggap c. Kesiediaan pengurus d. Saran/tanggapan pengurs e. Kesopanan pengurus | 6-9 | 4 |
| | | <i>Assurance</i> | a. Keterbukaan dalam mengelola koperasi b. Sikap terbuka yang dimiliki pengurus c. Tempat penitipan untuk menjaga keamanan barang d. Keamanan pelanggan dan anggota | 10-13 | 4 |
| | | <i>Empaty</i> | a. Pendengar yang baik b. Memahami kebutuhan anggota | 14-15 | 2 |

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Ghozali (2012:52) berpendapat bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi anantara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan, suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikannya berada di bawah 0,05.

3.7.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pengurus (X)

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari uji validitas variabel X yaitu variabel Kinerja Pengurus dengan menggunakan aplikasi *SPSS 16*. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5 Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 56.2000 | 13.200 | .692 | .868 |
| VAR00002 | 55.9333 | 12.823 | .557 | .873 |
| VAR00003 | 56.2000 | 13.131 | .721 | .867 |
| VAR00004 | 55.9000 | 13.059 | .479 | .877 |
| VAR00005 | 55.9667 | 12.999 | .515 | .875 |
| VAR00006 | 55.8000 | 12.993 | .494 | .876 |
| VAR00007 | 55.6667 | 13.057 | .511 | .875 |
| VAR00008 | 56.1333 | 13.085 | .614 | .870 |
| VAR00009 | 55.9667 | 13.206 | .452 | .878 |
| VAR00010 | 56.1000 | 13.128 | .560 | .872 |
| VAR00011 | 56.2000 | 13.200 | .692 | .868 |
| VAR00012 | 56.0667 | 13.168 | .517 | .874 |
| VAR00013 | 56.0333 | 13.206 | .483 | .876 |
| VAR00014 | 56.1667 | 13.178 | .631 | .870 |

Sumber : aplikasi *SPSS* versi 16

Dapat diketahui bahwa uji validitas pada kinerja pengurus dari 14 item dikatakan valid karena nilai *corrected item total correlation* 0.692 lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0.361

3.7.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari uji validitas variabel Y yaitu variabel Kualitas Pelayanan dengan menggunakan aplikasi *SPSS 16*. Hal ini dapat dilihat pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6 Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 59.6667 | 14.023 | .467 | .846 |
| VAR00002 | 59.4667 | 13.982 | .446 | .848 |
| VAR00003 | 59.7000 | 13.941 | .509 | .844 |
| VAR00004 | 59.8000 | 14.028 | .570 | .841 |
| VAR00005 | 59.8000 | 14.097 | .546 | .842 |
| VAR00006 | 59.9333 | 12.823 | .663 | .834 |
| VAR00007 | 59.7333 | 12.823 | .663 | .834 |
| VAR00008 | 59.4667 | 13.706 | .524 | .843 |
| VAR00009 | 59.7000 | 13.390 | .681 | .834 |
| VAR00010 | 59.6333 | 14.171 | .412 | .849 |
| VAR00011 | 59.7000 | 13.803 | .552 | .842 |
| VAR00012 | 59.9000 | 14.507 | .573 | .844 |
| VAR00013 | 59.8667 | 14.395 | .540 | .844 |
| VAR00014 | 59.8667 | 14.602 | .458 | .847 |

Sumber : aplikasi *SPSS* versi 16

Dapat diketahui bahawa uji validitas kualitas pelayanan dari 15 item dikatakan valid karena nilai *corrected item total correlation* 0.467 lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0.362 hal ini berarti semua data dapat digunakan untuk penelitian.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Ghozali (2012:52) berpendapat bahwa uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel atau layak jika *cronbach's alpha* > 0,06 dan dikatakan tidak reliabel *cronbach's alpha* < 0,06.

3.7.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pengurus(X)

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari uji reliabilitas variabel X yaitu variabel Kinerja Pengurus dengan menggunakan aplikasi *SPSS 16*. Hal ini dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7 Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .881 | 14 |

Sumber : aplikasi *SPSS* versi 16

Dapat diketahui bahwa uji reabilitas dalam variabel kinerja pengurus ada 14 item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar $0.881 > 0,06$ hal ini berarti menunjukkan bahwa data tersebut bersifat reliabel atau konsisten.

3.7.2.2. Hasil Uji Reliabilitas variabel kualitas pelayanan (Y)

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari uji reliabilitas variabel Y yaitu variabel Kualitas Pelayanan dengan menggunakan aplikasi *SPSS 16*. Hal ini dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8 Reliability Statistic

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .854 | 15 |

Sumber : aplikasi SPSS versi 16

Dapat diketahui bahwa uji reabilitas dalam variabel Kualitas Pelayanan ada 15 item dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar $0.854 > 0,06$ hal ini berarti menunjukkan bahwa data tersebut bersifat reliabel atau konsisten.

3.7.3 Perhitungan Skor

Dalam penelitian ini tidak menghubungkan atau membandingkan antara satu variabel dengan variabel lainnya, tetapi hanya untuk mendapatkan rata-rata skor masing-masing indikator dalam pernyataan yang terdapat dalam kuesioner, dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert dan dibantu dengan aplikasi SPSS 16. Sugiyono (2013:94) rumus yang dipakai adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor} = \frac{(5. SS) + (4. S) + (3. N) + (2. TS) + (1. STS)}{\sum (SS + S + N + TS + STS)}$$

keterangan:

SS = Sangat Sering

S = Sering

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Sementara itu, untuk mendapatkan target pencapaian jumlah responden, maka

dalam penelitian ini menggunakan rumus TCR sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{Rata - rata skor}}{5} \times 100\%$$

Adapun skala pengukuran untuk rumus TCR menurut Zuryati (2010:45) yang digunakan dalam penelitian ini dan dibantu dengan aplikasi *spss 16* adalah sebagai berikut:

| | | |
|------------------|-----------|---------------------|
| Nilai pencapaian | 90% -100% | = Sangat Baik |
| Nilai pencapaian | 85% - 89% | = Baik |
| Nilai pencapaian | 65% - 79% | = Kurang Bak |
| Nilai pencapaian | 55% - 64% | = Tidak Baik |
| Nilai pencapaian | 0% - 54% | = Sangat Tidak Baik |

3.7.4 Analisis Deskriptif dengan Menggunakan SPSS16

Syofian (2015:126) menyatakan bahwa “Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel”. Analisis deskriptif ini dilakukan dengan penggunaan hipotesis deskriptif. Hasil analisis apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasi atau tidak. Jika hipotesisditerima, berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini yang berbentuk perbandingan atau hubungan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji statistik deskriptif dengan skala pengukuran menggunakan data interval. Adapun fungsi dari uji statistik deskriptif yaitu untuk mendeskripsikan atau mengetahui gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagai pembuktian atau kebenaran atas hipotesis dalam penelitian ini, dengan menggunakan bantuan software komputer yaitu *spss16*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAS

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Berdirinya SMAN 1 Merlung

SMAN 1 Merlung didirikan pada tanggal 24 Februari 2002. Bangunan sekolah ini merupakan bangunan permanen milik pemerintahan yang dibangun dengan menggunakan anggaran APBN dan APBD Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi. Dimana luas tanah SMAN 1 Merlung secara keseluruhan adalah 20.000m², luas bangunan 1.233m² dan luas kebun milik sekolah 11.936. tataletak SMAN 1 Merlung menghadap ke timur, berada di atas perbukitan dengan tanah yang bertingkat membuat bangunan gedung tertata dengan baik dan asri. Dengan letak yang strategis, sangat mudah dijangkau dari berbagai arah dan keberadaanya sangat didukung oleh masyarakat.

Dari awal berdirinya sekolah SMAN 1 Merlung pada tahun 2002 jumlah siswa-siswinya terus mengalami peningkatan dan fasilitas yang dimiliki juga masih belum mencukupi. Pada tahun 2018 jumlah siswa-siswi SMAN 1 Merlung sebanyak 359 siswa dan terbagi menjadi 13 kelas, masing-masing kelas dilengkapi dengan fasilitas seperti meja dan kursi sesuai jumlah siswa, meja guru, kipas angin, papan tulis, dan infokus. Penulis juga mendapat informasi bahwa di SMAN 1 Merlung juga terdapat fasilitas seperti lab. Komputer, lab. Biologi, perpustakaan sekolah, koperasi sekolah dan ruang olahraga.

Tabel 9 Identitas SMAN 1 Merlung

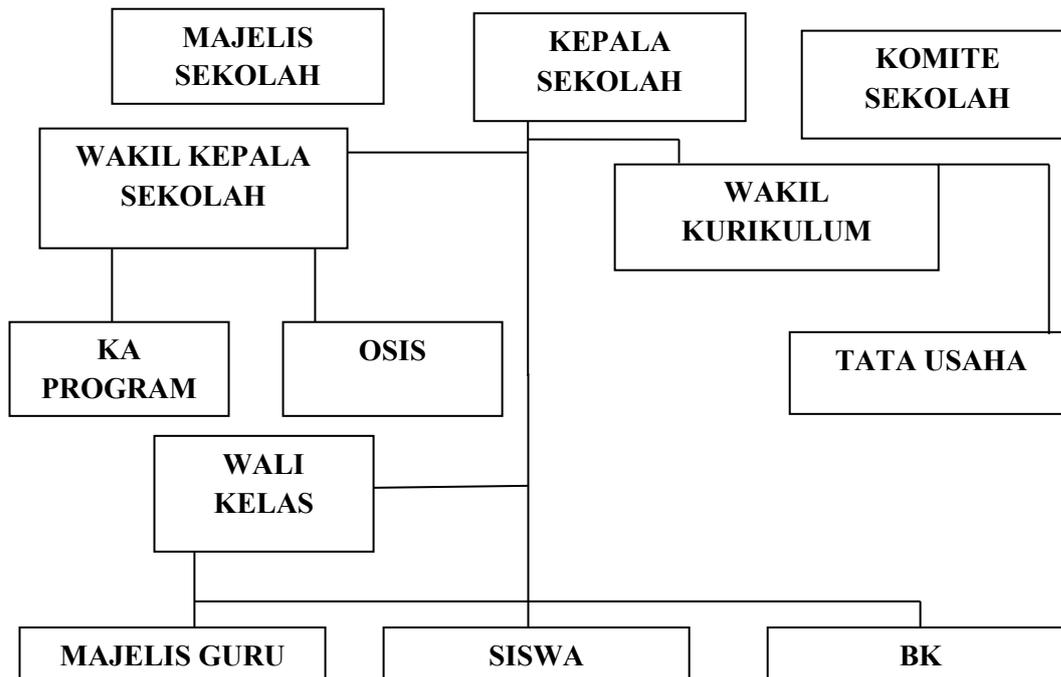
| | |
|--|--|
| Nomor Statistik Sekolah | 301100505001 |
| Nomor Pokok Statistik Nasional | 10501833 |
| Nama Sekolah | SMA Negeri 1 Merlung |
| Alamat | Jln.M.Fachruddin Merlung |
| Kecamatan | Merlung |
| Kabupaten | Tanjung jabung barat |
| Provinsi | Jambi |
| Kode Pos | 36554 |
| No. Telp/HP | 082282165125 |
| Email | smanegeri1merlung@gmail.com |
| Webside | www.sman1merlung.webs.com |
| Nomor Pendirian/Penergian/Operasional | 445/09/2002 |
| Tanggal Pendirian/Penergian/Operasional | 24 Februari 2002 |
| Status Sekolah/Akreditasi Terakhir | Negeri/B Tahun 2015 |

Sumber: laporan staf adm. SMAN 1Merlung 2019.

4.1.2 Struktur Organisasi SMAN 1 Merlung

Struktur organisasi adalah susunan personil yang tergabung dalam suatu organisasi. Melalui struktur kita dapat mengetahui tugas, wewenang, dan bidang kerja yang ada pada organisasi tersebut. Struktur juga dapat membentuk skema yang dapat memajukan gambaran dalam bidang tugas masing-masing personal yang akan memudahkan pimpinan mengadakan pengawasan, koordinasi, dan juga termasuk dalam pengambilan keputusan-keputusan yang diperlukan dalam tubuh struktur. Gambaran struktur organisasi di SMAN 1 Merlung dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 2
Gambar Struktur Organisasi SMAN 1 Merlung



Sumber : laporan staf adm. SMAN 1Merlung 2019.

4.1.3 Sarana Prasarana SMAN 1 Merlung

Dalam menunjang proses pembajaran yang lebih baik, pihak sekolah tentu perlu menempatkan fasilitas belajar yang lebih baik selain adanya Sumber Daya Manusia (tenaga pendidik/guru). Sarana Prasarana yang dimiliki SMAN 1 Merlung dapat dilihat, sebagai berikut.

Tabel 10 Sarana Prasarana di SMAN 1 Merlung.

| No | Nama Ruang | Banyak Unit | Keadaan |
|-----|--------------------|-------------|---------|
| 1. | Kepala Sekolah | 1 | Baik |
| 2. | Wakasek | 1 | Baik |
| 3. | BP/BK | 1 | Baik |
| 4. | Majelis Guru | 1 | Baik |
| 5. | Tata Usaha | 1 | Baik |
| 6. | OSIS/PMR | 1 | Baik |
| 7. | UKS | 1 | Baik |
| 8. | Kelas | 13 | Baik |
| 9. | Lab. Biologi | 1 | Baik |
| 10. | Perpustakaan | 1 | Baik |
| 11. | Komputer | 1 | Baik |
| 12. | Koperasi | 1 | Baik |
| 13. | Jaga/Piket | 1 | Baik |
| 14. | WC.Guru&Pegawai | 1 | Baik |
| 15. | WC. Siswa | 2 | Baik |
| 16. | Gudang | 1 | Baik |
| 17. | Rmh. Dinas Kep.Sek | 1 | Baik |
| 18. | Penjaga Sekolah | 1 | Baik |

Sumber : laporan staf adm. SMAN 1Merlung 2019.

Berdasarkan tabel 10 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah fasilitas yang ada di SMAN 1 Merlung tergolong cukup baik karena dari setiap ruangan yang ada sudah direnovasi sehingga proses pembelajaran berlangsung dengan nyaman dan lancar.

4.1.4 Sejarah Koperasi Sekolah SMAN 1 Merlung

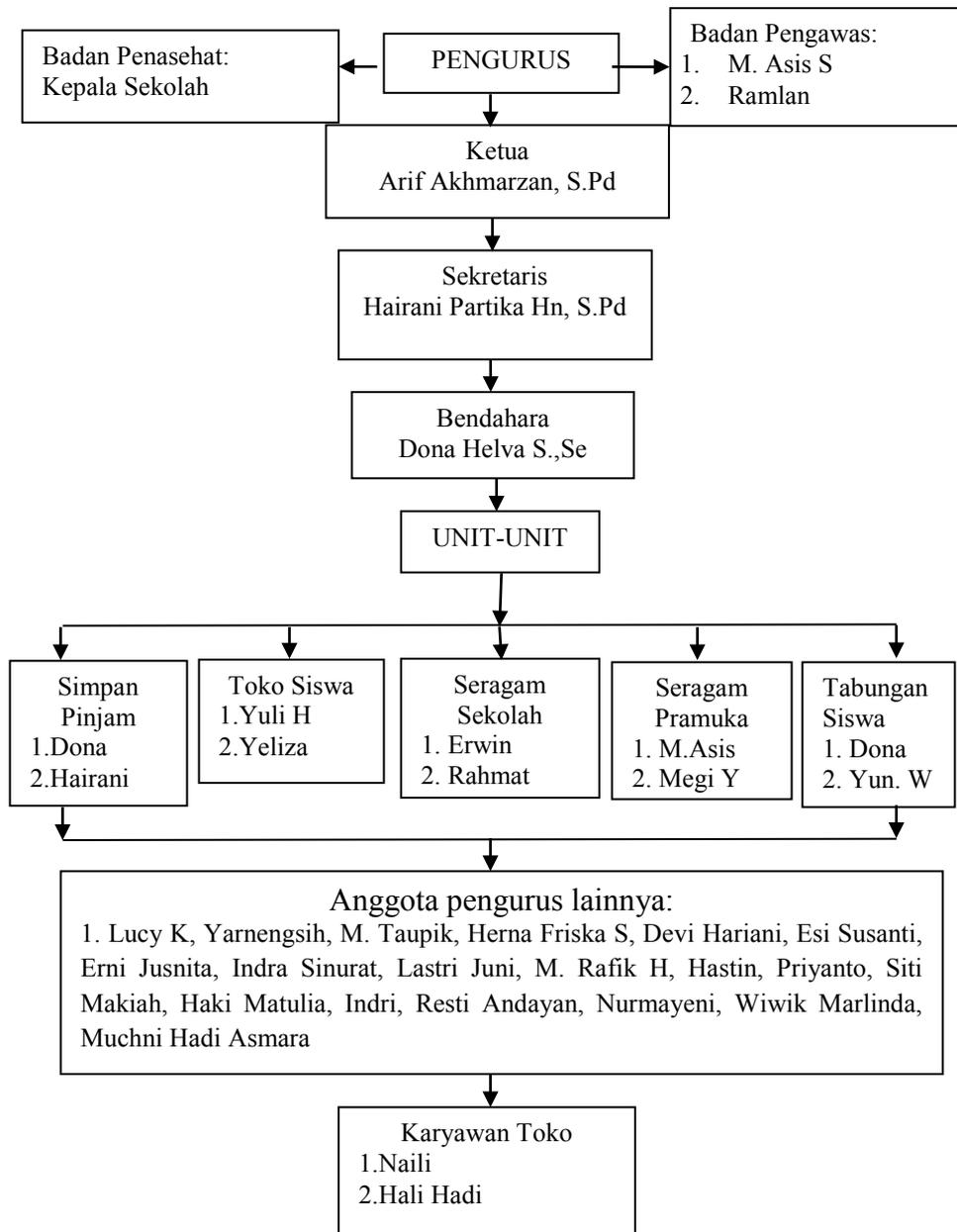
Koperasi sekolah SMAN 1 Merlung berdiri pada tanggal 24 Januari 2009. Pada awal berdirinya koperasi di SMAN 1 Merlung hanya berupa koperasi simpan pinjam antara guru dan *staf*, yang dimana simpanan pokok awal sebesar Rp. 100.000 dan simpanan wajibnya sebesar Rp. 30.000 tetapi pada tahun 2017 koperasi sekolah sudah mulai berkembang.

Dimana dengan keberadaan koperasi sekolah sekarang sudah bisa dirasakan oleh siswa secara nyata, karena siswa bisa membeli kebutuhan sekolah sewaktu-waktu siswa membutuhkan pada saat jam pelajaran berlangsung. Adapun barang-barang yang tersedia di koperasi tersebut hanya berupa ATK (alat tulis kantor) dan makanan ringan yang dititipkan oleh siswa maupun pihak luar.

4.1.5 Struktur Organisasi Koperasi Sekolah SMAN 1 Merlung

Struktur organisasi adalah susunan personal yang tergabung dalam suatu organisasi. Melalui struktur kita dapat mengetahui tugas, wewenang, dan bidang kerja yang ada pada organisasi tersebut. Struktur juga dapat membentuk skema yang dapat memajukan gambaran dalam bidang tugas masing-masing personal yang akan memudahkan pimpinan mengadakan pengawasan, koordinasi, dan juga termasuk dalam pengambilan keputusan-keputusan yang diperlukan dalam tubuh struktur. Gambaran struktur organisasi koperasi sekolah SMAN 1 Merlung dapat dilihat sebagai berikut:

4.1.6 Struktur Koperasi Sekolah Sman 1 Merlung



Sumber: Adm Staf Koperasi Sman 1 Merlung 2019

4.1.7 Karakteristik Responden

Agar dapat mengetahui bagaimana kinerja pengurus koperasi sekolah dan kualitas pelayanan yang ada maka, dilakukan survey dengan mendistribusikan kuesioner kepada guru di SMAN 1 Merlung dengan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 34 kuesioner.

Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------------------|------------------|-----------------------|
| Laki-laki | 15 | 44% |
| Perempuan | 19 | 56% |
| Jumlah | 34 | 100% |

Sumber : Data diolah tahun 2019

Tabel 11 diatas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Pada kelamin laki-laki frekuensi 15 dengan presentase sebesar 44%, dan kelamin perempuan frekuensi 19 dengan presentase sebesar 56%.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Analisis Deskriptif Kinerja Pengurus Koperasi (X)

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai kinerja pengurus penelitian dapat diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 12 Tabel Deskriptif Minimum, Maksimum, Mean dan Standar Deviasi.

| Keterangan | Variabel Kinerja |
|-------------------|-------------------------|
| N | 34 |
| Minimum | 51.00 |
| Maksimum | 70.00 |
| Mean | 59.7353 |
| Std deviation | 4.48100 |

Sumber: data diolah 2019

Tabel 12 di atas dapat dilihat bahwa variabel kinerja pengurus memiliki nilai terendah 51.00 dan nilai tertinggi 70.00 dengan nilai rata-rata sebesar 59.7353 dan standar deviasi (tingkat sebaran datanya) sebesar 4.48100. Selain itu, untuk mengetahui analisis deskriptif lebih mendalam digunakan analisis dengan TCR. Secara keseluruhan perhitungan TCR variabel evaluasi kinerja pengurus diperoleh rata-rata total capaian responden sebesar 85.41%, artinya tergolong baik hal ini disebabkan

evaluasi kinerja dapat dilihat dari berbagai sisi misalnya partisipasi, kinerja maupun yang lainnya. Lebih lanjut akan dianalisis per indikator yaitu evaluasi kinerja pengurus.

4.2.1.1 Analisis Dimensi Ukuran Produksi (Modal)

Modal dalam sebuah organisasi digunakan untuk menjalankan usaha. Modal merupakan kumpulan dari anggota-anggota yang mengumpulkan dana untuk membuka usaha. Di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung modal yang didapat dari anggota merupakan kumpulan dana dari simpanan pokok, wajib dan bunga. Bunga yang dimaksud adalah bunga dari setiap anggota yang telah melakukan pinjaman di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung. Penilaian responden pada dimensi ukuran produksi (modal) ini dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13 Penilaian Responden Pada Dimensi Modal

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | kategori |
|-----------|-------|--------|-------|--------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|--------|--------|-------------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Modal | 12 | 35.29 | 21 | 61.76 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 1 | 2.94 | 34 | 145.00 | 4.26 | 85.29 | Baik |
| | 19 | 55.88 | 15 | 44.12 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 155.00 | 4.56 | 91.18 | Sangat baik |
| | 11 | 32.35 | 23 | 67.65 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 147.00 | 4.32 | 86.47 | Baik |
| Jmlh | 42.00 | 123.53 | 59.00 | 173.53 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 2.94 | 102 | 447.00 | 13.15 | 262.94 | |
| Rata | 14.00 | 41.18 | 19.67 | 57.84 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.33 | 0.98 | 34.00 | 144.67 | 4.38 | 87.65 | Baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 13 di atas, dapat diketahui bahwa ukuran produksi (modal) dengan atribut yang pertama penagihan pinjaman besar responden menilai sangat setuju 12 responden, setuju 21 responden dan 1 responden menilai sangat tidak setuju. Maka indikator ini tergolong cukup baik karena nilai TCR sebesar 85.29%. Hal ini disebabkan karena responden setuju dengan adanya kegiatan penagihan yang dilakukan pengurus untuk mentertibkan jadwal pembayaran pinjaman.

Pada atribut modal yang kedua kemudahan dalam meminjam yaitu 19 responden menilai sangat setuju dan 15 responden menilai setuju. Maka indikator ini tergolong

cukup baik karena memiliki total capaian responden sebesar 91.18%. Hal ini disebabkan karena dengan adanya kemudahan dalam meminjam anggota bisa lebih mudah melakukan transaksi ketika sewaktu-waktu anggota membutuhkan dana.

Pada atribut modal yang ketiga pengeluaran simpanan pokok untuk membuka usaha, ada 11 responden yang berpendapat sangat setuju dan 23 responden berpendapat setuju. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden setuju jika mengeluarkan simpanan pokok pertama untuk menambah modal koperasi agar perlengkapan yang ada dikoperasi terlengkapi dengan sebaik mungkin. Maka indikator ini termasuk cukup baik dengan nilai TCR sebesar 86.47%.

Dari hasil analisis pada indikator modal dapat disimpulkan bahwa respon dari narasumber atau responden terhadap indikator ini baik karena modal merupakan faktor terpenting dalam memajukan suatu badan usaha seperti koperasi. Hal ini ditunjukkan dengan indikator modal memiliki nilai rata-rata TCR 87.65%.

4.2.1.2 Analisis Dimensi Penjualan

Penjualan biasanya diukur berdasarkan jumlah unit produk yang dihasilkan dalam satu kurun waktu tertentu. Penilaian responden terhadap dimensi penjualan ini dapat dilihat pada tabel 14 sebagai berikut.

Tabel 14 Penilaian Responden Pada Dimensi Penjualan

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | Kategori |
|-------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Penjualan | 8 | 23.53 | 26 | 76.47 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 144.00 | 4.24 | 84.71 | Cukup baik |
| | 8 | 23.53 | 26 | 76.47 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 144.00 | 4.44 | 84.71 | Cukup baik |
| | 7 | 20.59 | 22 | 64.71 | 5 | 14.71 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 138.00 | 4.06 | 81.18 | Cukup baik |
| Jmlh | 23.00 | 67.65 | 74.00 | 217.65 | 5.00 | 14.71 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 102 | 426.00 | 12.53 | 250.59 | |
| Rata | 7.67 | 22.55 | 24.67 | 72.55 | 1.67 | 4.90 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 34.00 | 142.00 | 4.18 | 83.53 | Cukup baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 14 di atas dapat diketahui bahwa indikator penjualan, dengan atribut pertama yaitu penitipan produk sebagian besar responden menilai, 8 responden menilai sangat setuju dan 26 responden menilai setuju. Maka indikator ini tergolong cukup baik karena memiliki TCR sebesar 84,71%. Hal ini disebabkan karena antusias guru dalam menitipkan produk cukup baik dalam mengembangkan koperasi.

Pada atribut penjualan yang kedua tentang memasarkan produk, 8 responden menilai sangat setuju dan 26 responden menilai setuju, hal ini dikarenakan rata-rata responden menyetujui adanya keinginan pengurus dalam memasarkan produk untuk mempercepat proses perputaran penjualan. Maka indikator ini dikatakan cukup baik dengan memiliki nilai tingkat capaian responden sebesar 84.71%.

Pada atribut penjualan ketiga yaitu tentang penetapan harga sebagian responden menilai, 7 responden menilai sangat setuju, 22 responden menilai setuju dan 5 responden menilai kurang setuju. Maka indikator ini dikatakan cukup baik karena memiliki TCR sebesar 81.18%, hal ini dikarenakan sebagian responden setuju ketika ada penetapan harga yang dilakukan pengurus untuk menentukan kualitas produk yang dipasarkan.

Dari hasil analisis pada indikator penjualan cukup baik dikarenakan tanggapan dari responden cukup baik mengenai dimensi ini bisa dilihat dari rata-rata tingkat capaian responden 83.53%.

4.2.1.3 Analisis Dimensi Data Personal

Kinerja pengurus koperasi dianalisis berdasarkan data personal yaitu data yang digunakan untuk melihat jumlah absensi, jumlah hukuman atau sanksi dan jumlah pembukuan yang berisi kelengkapan data anggota. Penilaian responden terhadap dimensi data personal dapat dilihat pada tabel 15 sebagai berikut:

Tabel 15 Penilaian Responden Pada Dimensi Data Personal

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | Kategori |
|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Data personal | 11 | 32.35 | 21 | 61.76 | 2 | 5.88 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 145.00 | 4.26 | 85.29 | Baik |
| | 17 | 50.00 | 17 | 50.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 153.00 | 4.50 | 90.00 | Baik |
| | 10 | 29.41 | 22 | 64.71 | 2 | 5.88 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 144.00 | 4.24 | 84.71 | Cukup baik |
| Jmlh | 38.00 | 111.76 | 60.00 | 176.47 | 4.00 | 5.88 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 102 | 442.00 | 13.00 | 260.00 | |
| Rata | 12.67 | 37.25 | 20.00 | 58.82 | 1.33 | 1.96 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 34.00 | 147.33 | 4.33 | 86.67 | Baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 15 di atas dapat diketahui bahwa data personal memiliki tiga atribut, yaitu yang pertama mengenai absensi. Sebagian besar responden banyak menilai, 11 responden menilai sangat setuju, 21 responden menilai setuju dan 2 responden menilai kurang setuju. Maka indikator ini tergolong baik karena memiliki rata-rata TCR sebesar 85.29%, hal ini disebabkan karena jumlah absensi sangat mempengaruhi partisipasi atau kinerja pengurus dalam memajukan koperasi.

Pada atribut data personal yang kedua tentang pembukuan yang berisi data lengkap dari anggota maupun pengurus, memiliki respon yang cukup baik hal ini bisa dilihat dari 17 responden menilai sangat setuju dan 17 responden menilai setuju. Maka indikator ini tergolong baik dengan nilai tingkat capaian responden sebesar 90.00%.

Pada atribut data personal ketiga yaitu reward punishment, pada atribut ini ada 10 responden yang menilai sangat setuju, 22 responden menilai setuju dan 2 responden menilai kurang setuju. Maka indikator ini tergolong cukup baik dengan memiliki tingkat capaian responden sebesar 84.71%, hal ini dikarenakan banyak responden yang mendukung adanya reward punishment untuk memicu semangat pengurus dalam melakukan pekerjaan.

Dari hasil analisis pada dimensi data personal di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata TCR baik yaitu sebesar 86.67%, hal ini disebabkan ada sebagian responden berpendapat baik terhadap dimensi ini untuk melihat kinerja dari pengurus maupun anggota.

4.2.1.4 Analisis Dimensi Tes Kinerja

Kinerja pengurus koperasi dianalisis berdasarkan tes kinerja pengurus yaitu berisikan tentang evaluasi yang dilakukan pihak sekolah dan rapat internal yang diadakan untuk melihat kinerja dari pengurus koperasi sekolah yang ada di SMAN 1 Merlung. Penilaian responden terhadap dimensi tes kinerja dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut:

Tabel 16 Penilaian Responden Pada Dimensi Tes Kinerja

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | Kategori |
|-------------|-------|-------|-------|--------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|--------|--------|----------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Tes Kinerja | 12 | 35.29 | 22 | 64.71 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 148.00 | 4.35 | 87.06 | Baik |
| | 10 | 29.41 | 24 | 70.59 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 146.00 | 4.29 | 85.88 | Baik |
| Jmlh | 22.00 | 67.41 | 45.00 | 132.35 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 68 | 294.00 | 8.65 | 172.94 | |
| Rata | 11.00 | 32.35 | 22.50 | 66.18 | 0.50 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 34.00 | 147.00 | 4.32 | 86.47 | Baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 16 di atas, dapat diketahui tes kinerja memiliki respon yang baik dari responden hal ini bisa dilihat dari evaluasi yang dilakukan kepala sekolah untuk melihat perkembangan koperasi. Jumlah responden yang menilai sangat setuju berjumlah 12 responden dan yang menilai setuju sebanyak 22 responden. Maka indikator ini dikatakan baik dengan nilai TCR sebesar 87.06%.

Pada atribut tes kinerja yang kedua yaitu adanya rapat internal untuk melihat sejauh mana kinerja pengurus dalam mengelola koperasi hal ini dapat dilihat dari penilaian responden, 10 responden menilai sangat setuju dan 24 responden menilai setuju. Maka indikator ini tergolong baik dengan memiliki nilai TCR sebesar 85.88%.

Dari hasil analisis pada dimensi tes kinerja di atas dapat dilihat bahwa, nilai rata-rata TCR tergolong baik yaitu sebesar 86.47%, hal ini disebabkan ada sebagian responden berpendapat baik terhadap dimensi ini untuk melihat kinerja dari pengurus maupun anggota.

4.2.1.5 Analisis Dimensi Kondisi Organisasi

Kinerja pengurus koperasi dianalisis berdasarkan kondisi organisasi pengurus yaitu berisikan tentang pengetahuan guru pembina dalam melihat perkembangan koperasi yang ada di SMAN 1 Merlung. Penilaian responden terhadap dimensi tes kinerja dapat dilihat pada tabel 17 sebagai berikut

Tabel 17 Penilaian Responden Pada Dimensi Kondisi Organisasi

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | Kategori |
|--------------------|-------|-------|-------|--------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|--------|--------|------------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Kondisi organisasi | 4 | 11.76 | 30 | 88.24 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 140.00 | 4.12 | 82.35 | Cukup baik |
| | 5 | 14.71 | 29 | 85.29 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 141.00 | 4.15 | 82.94 | Cukup baik |
| | 5 | 14.71 | 29 | 85.29 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 141.00 | 4.15 | 82.94 | Cukup baik |
| Jmlh | 14.00 | 41.18 | 88.00 | 258.82 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 102 | 422.00 | 12.41 | 248.24 | |
| Rata | 4.67 | 13.73 | 29.33 | 86.27 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 34.00 | 140.67 | 4.14 | 82.75 | Cukup baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 17 di atas dapat diketahui bahwa kondisi organisasi, memiliki atribut yang pertama yaitu mengenai jadwal penitipan. Ada 4 responden yang menilai sangat setuju dan 30 responden menilai setuju, hal ini disebabkan karena sebagian besar responden menyetujui bahwa jadwal penitipan produk dapat memberikan keuntungan terhadap koperasi. Maka penelitian ini dikatakan cukup baik karena memiliki nilai TCR sebesar 82.35%

Pada atribut kondisi organisasi yang kedua perkembangan produk, sebagian besar responden menilai, 5 responden menilai sangat setuju dan 29 responden menilai setuju. Maka indikator ini dikatakan cukup baik dengan nilai tingkat capaian responden

sebesar 82.94%. hal ini disebabkan perkembangan produk sangat menentukan kemajuan dari produk itu sendiri.

Pada atribut kondisi organisasi yang ketiga penataan produk sebagian besar responden menilai, 5 responden menilai sangat setuju dan 29 responden setuju. Maka indikator ini dikatakan cukup baik dengan nilai TCR sebesar 82.94%. Hal ini menunjukkan dengan adanya penataan produk sesuai kategori akan mempermudah pelanggan atau konsumen mencari suatu produk.

Dari hasil analisis di atas pada dimensi kondisi organisasi di atas dapat dilihat bahwa, nilai rata-rata TCR cukup baik yaitu sebesar 82.75%, hal ini disebabkan karena sebagian responden berpendapat baik terhadap dimensi ini untuk melihat perkembangan dari produk yang ada dikoperasi sekolah SMAN 1 Merlung.

4.2.2 Analisis Rekapitulasi Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai kinerja pengurus koperasi penelitian dapat diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 18 Hasil Rekapitulasi Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)

| No | Indikator | TCR | Kategori |
|-----------|--------------------|--------|------------|
| 1. | Modal | 87.65% | Baik |
| 2. | Penjualan | 83.53% | Cukup Baik |
| 3. | Data Personal | 86.67% | Baik |
| 4. | Tes Kinerja | 86.47% | Baik |
| 5. | Kondisi Organisasi | 82.75% | Cukup Baik |
| Rata-rata | | 85.41% | Baik |

Sumber: data diolah 2019

Berdasarkan tabel 18 dapat dilihat bahwa variabel kinerja pengurus koperasi memiliki lima indikator yang masing-masing dari tiap indikator memiliki tingkat capaian responden yang berbeda. Pada indikator yang pertama yaitu modal dengan tingkat capaian respondennya sebesar 87.65% yang artinya indikator modal tergolong baik. Pada indikator penjualan memiliki nilai tingkat capaian responden sebesar 83.53% maka indikator ini dapat dikatakan cukup baik.

Pada indikator yang ketiga adalah data personal dengan nilai TCR yang dimiliki indikator ini sebesar 86.67%, hal ini menunjukkan bahwa indikator penjualan tergolong baik. Pada indikator yang keempat yaitu tes kinerja yang dapat dilihat bahwa indikator ini tergolong baik dengan tingkat capaian responden sebesar 86.47%. Sedangkan indikator yang terakhir adalah indikator kondisi organisasi yang memiliki nilai TCR sebesar 82.75%, hal ini menunjukkan indikator ini tergolong cukup baik.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diketahui variabel kinerja pengurus koperasi dari lima indikator tersebut bisa dilihat bahwa indikator modal memiliki nilai tingkat capaian respon tertinggi yaitu sebesar 87.65% dan yang memiliki nilai tingkat capaian responden terendah yaitu pada indikator kondisi organisasi sebesar 82.75%. Dengan demikian rata-rata dari tiap indikator memiliki nilai tingkat capaian responden yaitu sebesar 85.41%, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut tergolong baik.

4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai kualitas pelayanan penelitian dapat diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 19 Tabel Deskriptif Minimum, Maksimum, Mean dan Standar Deviasi.

| Keterangan | Variabel Kualitas Pelayanan |
|-------------------|------------------------------------|
| N | 34 |
| Minimum | 60.00 |
| Maksimum | 75.00 |
| Mean | 64.5294 |
| Std deviation | 4.43973 |

Sumber: data diolah 2019

Tabel 19 di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai terendah 60.00 dan nilai tertinggi 75.00 dengan nilai rata-rata sebesar 64.5294 dan standar deviasi (tingkat sebaran datanya) sebesar 4.43973. Selain itu, untuk mengetahui analisis deskriptif lebih mendalam digunakan analisis dengan TCR. Secara keseluruhan perhitungan TCR variabel kualitas pelayanan diperoleh rata-rata total

capaian responden sebesar 68,97%, artinya tergolong kurang baik hal ini disebabkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sisi misalnya Fasilitas yang dimiliki, peralatan maupun perlengkapan. Lebih lanjut akan dianalisis per indikator yaitu kualitas pelayanan.

4.2.3.1 Analisis Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung dianalisis berdasarkan dimensi *tangibel* yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik dan kelengkapan peralatan belanjaan yang digunakan koperasi sekolah SMAN 1 Merlung. Penilaian responden pada dimensi *tangibel* (bukti langsung) ini dapat dilihat pada tabel 20 sebagai berikut:

Tabel 20 Penilaian Responden Pada Dimensi Tangibel

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | Kategori |
|-------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Tangibel | 5 | 14.71 | 29 | 85.29 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 141.00 | 4.15 | 82.94 | Cukup baik |
| | 13 | 38.24 | 21 | 61.76 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 149.00 | 4.38 | 87.65 | Baik |
| | 5 | 14.71 | 29 | 85.29 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 141.00 | 4.15 | 82.94 | Cukup baik |
| Jmlh | 23.00 | 64.71 | 79.00 | 232.35 | 4.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 102 | 431.00 | 12.53 | 253.53 | |
| Rata | 11.50 | 22.55 | 26.33 | 77.45 | 1.33 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 34 | 143.67 | 4.18 | 84.51 | Cukup baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 20 di atas dapat diketahui bahwa tangibel atau bukti langsung yang atribut pertama mengenai fasilitas fisik, sebagian besar responden menilai, 5 menilai sangat setuju dan 29 menilai setuju. Maka indikator ini cukup baik dengan nilai TCR sebesar 82.94%, hal ini disebabkan karena fasilitas-fasilitas yang ada cukup memberikan kenyamanan dan cukup memadai.

Pada atribut tangibel yang kedua perlengkapan, sebagian besar responden menilai, 13 responden menilai sangat setuju dan 21 responden menilai setuju. Maka indikator ini tergolong baik dengan tingkat capaian responden sebesar 87.65%. hal ini karena perlengkapan dan sarana koperasi dikatakan baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen.

Pada atribut tangibel yang ketiga peralatan sebagian responden menilai, 5 responden menilai sangat setuju dan 29 responden menilai setuju. Maka indikator ini dikatakan cukup baik dengan nilai TCR 82.94%, hal ini disebabkan karena peralatan yang ada cukup membantu pengurus dalam menjalankan pekerjaan.

Pada dimensi tangibel di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata TCR cukup baik yaitu sebesar 84.51%, hal ini disebabkan karena fasilitas yang dimiliki sangat menunjang untuk kemajuan koperasi dan untuk melihat partisipasi para pelanggan ketika sedang berkunjung.

4.2.2.2 Analisis Dimensi Keandalan (*Reability*)

Kinerja pengurus koperasi dianalisis berdasarkan dimensi keandalan (*reability*). *Reability* ini berhubungan dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan secara akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya. Penilaian responden pada dimensi *reability* (keandalan) ini dapat dilihat pada tabel 21 sebagai berikut:

Tabel 21 Penilaian Responden Pada Dimensi *Reability*

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | Kategori |
|-----------|-------|-------|-------|--------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|--------|--------|----------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Reability | 14 | 41.18 | 20 | 58.82 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 150.00 | 4.41 | 88.24 | Baik |
| | 12 | 35.29 | 22 | 64.71 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 148.00 | 4.35 | 87.06 | Baik |
| Jmlh | 26.00 | 76.47 | 42.00 | 123.53 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 68 | 298.00 | 8.76 | 175.29 | |
| Rata | 13.00 | 38.24 | 21.00 | 61.76 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 34.00 | 149.00 | 4.38 | 87.65 | Baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 21 di atas dapat diketahui bahwa indikator keandalan atau *reability* memiliki dua atribut yaitu ketepatan dan kecepatan pengurus. Dari dua pada atribu *reability* memiliki jumlah responden yang menilai sangat setuju 14 responden dan menilai setuju 22 responden. Maka indikator ini tergolong baik dengan tingkat capaian responden sebesar 88.24%, hal ini berarti responden merasakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, sebaiknya ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan.

Pada atribut *reability* yang kedua kecepatan pengurus dalam menjalankan tugasnya, ada 12 responden menilai sangat setuju dan 22 responden menilai setuju. Maka indikator ini tergolong baik dengan tingkat capaian responden sebesar 87.06%. hal ini karena perlengkapan dan sarana koperasi dikatakan baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen.

Dari hasil analisis pada dimensi kehandalan di atas dapat dilihat bahwa, dimensi ini tergolong baik hal ini disebabkan karena kehandalan, kecepatan dan kesigapan pengurus dalam memberikan pelayanan. nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 87.65%.

4.2.2.3 Analisis Dimensi Daya Tanggap (*Responsivess*)

Kinerja pengurus koperasi dianalisis berdasarkan dimensi Daya Tanggap (*Responsivess*). *responsivess* ini berhubungan dengan kesigapan, kemauan, dan keinginan dari pengurus untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen dengan cepat dan tanggap. Penilaian responden pada dimensi daya tanggap (*responsivess*) ini dapat dilihat pada tabel 22 sebagai berikut:

Tabel 22 Penilaian Responden Pada Dimensi *Responsivess*

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | Kategori |
|----------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------|--------------|---------------|-------------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Responsiveness | 17 | 50.00 | 17 | 50.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 153.00 | 4.50 | 90.00 | Sangat baik |
| | 22 | 64.71 | 12 | 35.29 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 158.00 | 4.65 | 92.94 | Sangat baik |
| | 8 | 23.53 | 26 | 76.47 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 144.00 | 4.24 | 84.71 | Cukup baik |
| | 13 | 38.24 | 21 | 61.76 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 149.00 | 4.38 | 87.65 | Baik |
| Jmlh | 62.00 | 182.35 | 76.00 | 217.65 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 136 | 606.00 | 17.82 | 356.47 | |
| Rata | 15.50 | 45.59 | 25.33 | 54.41 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 34 | 151.50 | 4.46 | 89.12 | Baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 22 di atas dapat diketahui bahwa pada atribut daya tanggap pertama kesigapan pengurus dalam memberikan pelayanan, responden menilai 17 sangat setuju dan 17 responden menilai setuju. Maka indikator ini tergolong sangat baik dengan TCR 90.00%, hal ini menunjukkan kurangnya kesigapan pengurus dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan maupun anggota, sehingga pelanggan merasakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pada atribut daya tanggap kedua kemampuan pengurus yang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan, 22 responden menilai sangat setuju dan 12 responden menilai setuju. Maka sub indikator ini tergolong sangat baik dengan TCR 92.94%, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dan ketanggapan pengurus dalam memberikan pelayanan tergolong baik dirasakan anggota maupun pelanggan.

Pada atribut daya tanggap ketiga kesediaan dan keinginan pengurus dalam mendengarkan keluhan pelanggan atau anggota, 8 responden menilai sangat setuju dan 26 responden menilai setuju. Hal ini menunjukkan kesediaan waktu pengurus cukup baik dengan tingkat capaian responden 84.71%.

Pada atribut daya tanggap keempat saran atau tanggapan, 13 responden menilai sangat setuju dan 21 responden menilai setuju, hal ini menunjukkan bahwa saran-saran yang diberikan pelanggan demi kemajuan koperasi dinilai baik dengan tingkat capaian responden 87.65%.

Pada dimensi kehandalan di atas dapat disimpulkan bahwa, dimensi ini tergolong cukup baik hal ini disebabkan karena kemampuan yang dimiliki pengurus baik. Hal ini bisa dilihat dari nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 89.12%.

4.2.2.4 Analisis Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan koperasi terhadap jaminan pada saat pelayanan sedang berlangsung dianalisis berdasarkan jaminan dimana dimensi ini menyangkut keterbukaan dalam mengelola koperasi, sikap transparansi, tempat penitipan barang dan adanya keamanan serta kepercayaan pengurus dalam proses pelayanan. Penilaian responden pada dimensi *assurance* (jaminan) ini dapat dilihat pada tabel 23 sebagai berikut:

Tabel 23 Penilaian Responden Pada Dimensi Assurance

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | Kategori |
|-------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Assurance | 9 | 26.47 | 25 | 75.53 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 145.00 | 4.26 | 85.29 | Baik |
| | 5 | 14.71 | 29 | 85.29 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 141.00 | 4.15 | 82.94 | Cukup baik |
| | 9 | 26.47 | 25 | 75.53 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 145.00 | 4.26 | 85.29 | Baik |
| | 10 | 29.41 | 24 | 70.59 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 146.00 | 4.29 | 85.88 | Baik |
| Jmlh | 33.00 | 97.06 | 103.00 | 302.94 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 136 | 575.00 | 16.97 | 339.41 | |
| Rata | 16.50 | 24.64 | 24.26 | 75.74 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 34 | 143.75 | 4.24 | 84.85 | Cukup baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 23 di atas dimensi jaminan, pada atribut pertama keterbukaan dalam mengelola koperasi, 9 responden menilai sangat setuju dan 25 responden menilai setuju, hal ini berarti bahwa sikap terbuka yang dimiliki pengurus dalam mengelola koperasi sangat penting. Maka indikator ini menunjukkan bahwa nilai tingkat capaian responden cukup baik sebesar 85.29%.

Pada atribut jaminan kedua ada beberapa responden menilai 5 sangat setuju dan 29 menilai setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sikap transparansi yang dimiliki pengurus dalam melakukan pembukuan setiap minggu, bulan maupun tahun cukup baik dengan tingkat capaian responden 82.94%.

Pada atribut jaminan ketiga tersedianya tempat penitipan untuk menjaga keamanan barang pelanggan, hal ini bisa dilihat dari 9 responden berpendapat sangat setuju dan 25 responden berpendapat setuju, hal ini menunjukkan bahwa menjaga keamanan barang pelanggan merupakan faktor yang terpenting dalam sebuah koperasi untuk melihat bahwa kinerja pengurus dalam memberikan pelayanan cukup baik. Maka indikator ini tergolong cukup baik dengan nilai TCR 85.29%.

Pada atribut jaminan keempat keamanan pelanggan maupun anggota cukup baik, hal ini bisa dilihat dari 10 responden berpendapat sangat setuju dan 24 responden berpendapat setuju, Maka indikator ini tergolong cukup baik dengan nilai TCR 85.88%.

Hasil analisis pada dimensi jaminan di atas dapat disimpulkan bahwa, dimensi ini tergolong cukup baik hal ini disebabkan karena keamanan yang diberikan koperasi cukup baik dengan nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 84.85%.

4.2.2.5 Analisis Dimensi Empati (*Empaty*)

Kepuasan pelanggan koperasi dianalisis berdasarkan dimensi empati (*empaty*). Dimensi ini meliputi pelayanan yang diterima dari pihak pengurus koperasi yang memberikan perhatian kepada pelanggan, memahami pelanggan, dan bersedia menjadi pendengar yang baik ketika ada keluhan dari pelanggan. Penilaian responden pada dimensi *empaty* (empati) ini dapat dilihat pada tabel 24 sebagai berikut:

Tabel 24 Penilaian Responden Pada Dimensi *Empaty*

| Indikator | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | N | Skr Ttl | Rerata | TCR | Kategori |
|-----------|-------|-------|-------|--------|------|------|------|------|------|------|-------|---------|--------|--------|------------|
| | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| Empaty | 6 | 17.65 | 28 | 82.35 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 142.00 | 4.18 | 83.53 | Cukup baik |
| | 6 | 17.65 | 28 | 82.35 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 34 | 142.00 | 4.18 | 83.53 | Cukup baik |
| Jmlh | 12.00 | 35.00 | 56.00 | 164.70 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 68 | 284.00 | 8.36 | 167.07 | |
| Rata | 6.00 | 17.65 | 28.00 | 82.35 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 34.00 | 142.50 | 4.18 | 83.53 | Cukup baik |

Sumber: Data Diolah 2019

Tabel 24 di atas dapat diketahui bahwa dimensi empati memiliki dua atribut yaitu pendengar yang baik serta memahami kebutuhan anggota memiliki jumlah penilaian sama-sama 6 responden menilai sangat setuju dan 28 responden menilai setuju. Maka indikator ini tergolong cukup baik karena memiliki TCR sebesar 83.53%.

Pada dimensi *empaty* di atas dapat dilihat bahwa, dimensi ini tergolong cukup baik hal ini disebabkan karena kualitas pengurus dalam memahami kebutuhan anggota maupun pelanggan atau konsumen cukup baik dengan nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 83.53%.

4.2.4 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai kinerja pengurus penelitian dapat diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 25 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

| No | Indikator | TCR | Kategori |
|----|-----------------------|--------|------------|
| 1. | <i>Tangible</i> | 84.51% | Cukup Baik |
| 2. | <i>Reability</i> | 87.65% | Baik |
| 3. | <i>Responsiveness</i> | 88.82% | Baik |
| 4. | <i>Assurance</i> | 84.85% | Cukup Baik |
| 5. | <i>Empaty</i> | 83.53% | Cukup Baik |
| | Rata-rata | 85.87% | Baik |

Sumber: data diolah 2019

Tabel 25 di atas dapat diketahui bahwa rekapitulasi variabel kualitas pelayanan pada indikator *tangible* memiliki nilai TCR sebesar 84.51% maka indikator ini tergolong cukup baik. Pada indikator *reability* tergolong baik dengan tingkat capaian responden sebesar 87.65%, pada indikator *responsiveness* juga tergolong baik dengan nilai TCR sebesar 88.82%, pada indikator *assurance* memiliki nilai TCR sebesar 84.85 maka hal ini menunjukkan bahwa indikator ini tergolong cukup baik. Sedangkan pada indikator *empaty* memiliki nilai tingkat capaian responden sebesar 83.53% hal ini menunjukkan bahwa indikator ini tergolong cukup baik.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diketahui variabel kualitas pelayanan dari lima indikator tersebut dapat dilihat bahwa indikator *responsiveness* memiliki nilai tingkat capaian respon tertinggi yaitu sebesar 88.82% dan yang memiliki nilai tingkat capaian responden terendah yaitu pada indikator *empaty* sebesar 83.53%. Dengan

demikian rata-rata dari tiap indikator memiliki nilai tingkat capaian responden yaitu sebesar 85.87%, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut tergolong baik.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Sekolah Di SMAN 1 Merlung

Hal ini dapat dilihat dari kelima dimensi kinerja pengurus yaitu ukuran produksi (modal), penjualan, data personal, tes kinerja dan kondisi organisasi. Pada indikator modal dapat diketahui bahwa tanggapan dari narasumber atau responden terhadap indikator ini baik karena indikator modal merupakan faktor terpenting dalam menunjang kemajuan koperasi. Hal ini ditunjukkan dengan indikator modal memiliki nilai rata-rata TCR 87.65%, indikator yang kedua yaitu indikator penjualan dapat dikategorikan cukup baik hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tingkat capaian responden sebesar 83.53%

Pada indikator yang ketiga yang merupakan data personal, dimana data personal yang dimaksud ialah data akurat yang berisikan seputar informasi pribadi. Didalam penelitian ini data personal mendapat tanggapan baik dari responden hal ini bisa dilihat dari nilai rata-rata TCR yaitu sebesar 86.67%. Indikator yang keempat tes kinerja, tes kinerja digunakan untuk menggambarkan atau mengevaluasi sejauh mana kemajuan seorang karyawan atau pengurus dalam mengelola suatu usaha. Maka indikator ini dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tingkat capaian responden sebesar 86.47%, dan pada indikator kelima yaitu kondisi organisasi yang memiliki nilai rata-rata TCR cukup baik yaitu sebesar 82.75%

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pengurus dalam mengembangkan koperasi dipengaruhi dengan kualitas modal, semakin baik modal yang dimiliki maka koperasi akan semakin cepat berkembang. Hal ini sejalan dengan penelitian Sattung, Hoerni dan Hakim (2018) yang menyatakan bahwa modal atau kemampuan finansial untuk

membayai operasional dan peralatan yang layak untuk menunjang kinerja pengurus suatu badan usaha. Hal ini di perkuat dengan penelitian Yulistiani dan Suryantini (2016) yang berpendapat bahwa koperasi yang memiliki modal tinggi cenderung menunjukkan tingginya profibilitas.

4.3.2 Kualitas Pelayanan Koperasi Sekolah Di SMAN 1 Merlung

Pada rumusan masalah yang kedua ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung dalam kategori baik. Hal ini bisa dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibel*, *reability*, *responsivess*, *assurance* dan *empaty*. Dimana *Tangibles* (berwujud) meliputi sarana fasilitas fisik, ruang tunggu, dan tempat informasi. Pada dimensi tangibel di atas dapt dilihat bahwa nilai rata-rata TCR cukup baik yaitu sebesar 84.51%, hal ini disebabkan karena fasilitas yang dimiliki cukup menunjang dalam memajukan koperasi dan untuk melihat partisipasi para pelanggan ketika sedang berkunjung.

Reability (kehandalan) memberikan layanan sesuai janji, kecermatan pengurus dalam melayani, dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Pada dimensi kehandalan di atas dapat dilihat bahwa, dimensi ini tergolong baik hal ini disebabkan karena kehandalan dalam melayani, kecepatan dan kesigapan pengurus dalam memberikan pelayanan, nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 87.65%. *Responsiveness* (ketanggapan) yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Pada dimensi ketanggapan di atas dapat disimpulkan bahwa, dimensi ini tergolong baik dengan memiliki nilai TCR sebesar 88.82, hal ini disebabkan karena kemampuan yang dimiliki pengurus tergolong baik dengan memiliki kemampuan yang baik maka kinerja dari pengurus akan semakin baik.

Assurance (jaminan) yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pengurus dalam meyakini kepercayaan konsumen. Pada dimensi ini dapat disimpulkan bahwa, dimensi ini tergolong cukup baik hal ini disebabkan karena kemampuan pengurus dalam memberikan pelayanan hal ini dapat dilihat dengan nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 84.85%. *Empaty* (empati) meliputi sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Pada dimensi ini tergolong cukup baik hal ini disebabkan karena pengurus bersikap tegas dan penuh perhatian dalam memahami kebutuhan anggota maupun pelanggan atau konsumen dengan nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 83.53%.

Affandi, Zaki dan Azmeri (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi. Dari hasil kesimpulan di atas tentang variabel kualitas pelayanan yaitu *tangibel*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* peneliti melihat bahwa *responsiveness* memiliki tertinggi dan berarti *responsiveness* lebih berdampak terhadap kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat dengan penelitian Solang, Mandey dan Nelwan (2014) mengatakan bahwa *responsiveness* berkaitan dengan kepuasan pelanggan, dimana pelayanan berpengaruh signifikan dalam kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tentang variabel evaluasi kinerja pengurus dan kualitas pelayanan yang ada di SMAN 1 Merlung. Pada umumnya pelanggan menginginkan tempat yang bersih, nyaman, aman, dan tenang. Variabel ini mutlak harus dijadikan pijakan dalam memilih dan mengembangkan kinerja pengurus yang optimal, dengan adanya pelayanan yang seperti itu pelanggan akan merasa puas bahkan sangat puas.

Selain itu dengan kinerja pelayanan yang diberikan harus lebih profesional, maka pelanggan lebih semangat untuk berbelanja di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Dengan adanya evaluasi kinerja pengurus koperasi dapat memberikan dampak positif dalam mengembangkan koperasi sekolah SMAN 1 Merlung dimasa yang akan datang. Yang artinya jika kemampuan pengurus meningkat maka akan berdampak pula pada peningkatan kinerja pengurus. Jika dilihat dari jumlah responden cukup baik terhadap penilaian kinerja pengurus, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pengurus kurang baik dengan tingkat presentase 85.41%.
2. Kualitas pelayanan di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung termasuk dalam kategori baik dengan tingkat presentase sebesar 85.87%, seperti yang dikemukakan oleh beberapa responden. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan baik maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri dan pelanggan akan senang dengan sistem pelayanan yang ada.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini berdasarkan data dan fakta yang ada dan terjadi dilapangan baik secara langsung maupun tidak langsung dalah sebagai berikut:

1. Kinerja pengurus memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung, sebaiknya ketua pengurus koperasi sekolah lebih menekankan kepada seluruh pengurus atau pegawainya untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggan dengan lebih meningkatkan kedisiplinan pengurus.

2. Kualitas pelayanan meningkat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor kinerja pengurus, jika kinerja pengurus baik maka kualitas pelayanan juga akan ikut membaik. Artinya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bisa tergolong baik ditentukan dari kinerja pengurusnya sendiri.
3. Peneliti selanjutnya hendaklah dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan yaitu dengan melihat variabel yang yang belum dikemukakan dalam penelitian ini seperti partisipasi dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Herri.2017.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara*. Jurnal
- Akdon, dan Riduwan.2009. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: BPF.
- Arta, Nabila Vauliya.(2016)).*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota pada KPN(Koperasi Pegawai Negeri) Handayani di Sukoharjo Kabupaten Pringsewu*.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Fandy,Tjiptono.2008.*Strategi Pemasaran*. Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta
- Freddy Rangkuti, 2009, *Strategi Promosi Yang Kreatif*. Edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ghozali, Imam.2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hatta,Mohammad.2013.*Membangun Koperasi dan Koperasi Membangun*.Jakarta : Inti Idayu Pres
- Kharisma, Billy Widoera.2016.*Pengaruh Kinerja Pengurus Dan Motivasi Anggota Terhadap Perkembangan KPRI Eka Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalinga*. Skripsi
- Kartasapoetra, G.2013. *Koperasi Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Matdon, Arsad. 2011. *Pengaruh Partisipasi Anggota dan Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) di Kota Ambon*. Skripsi. UNPAD.
- Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosda karya, Bandung.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Moenir.2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Refika Aditama
- Pasal 33 *Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tentang Pengertian Perekonomian, Pemanfaatan SDA, dan Prinsip Perekonomian Nasional*

- Priambodo. (2006). *Koperasi Sekolah: Titik Masuk Mebguasai “Lingkaran Setan” Pengangguran dan Kewirausahaan. Jurnal Infokop. No.28 Tahun XXII. 2006 Jakarta: Dekopin*
- Prof. J. Supranto, M.A., APU.2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat). Jakarta : PT. Rineka Cipta.*
- Rivai, Veithzal.2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.*
- Ropke, Jochen.2009. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen (terj: Sri Djatnika dan Arifin), Jakarta : Salemba Empat.*
- Sattung, Tamrin.2018. *Faktor-Faktor Kriteria Pilihan Kontraktor Yang Mempengaruhi Kinerja Proyek. Jurnal. Vol. 7. No. 1:1-6*
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk.2011. *Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara*
- Siregar, Syofian.2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. Jakarta : Prenadamedia Group.*
- Sudarsono dan Edilius.2010. *Manajemen Koperasi Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta*
- Subandi.2013. *Ekonomi Koperasi Teori dan Praktik. Bandung: Alfabeta*
- Suwandi, Ima.1986. *Koperasi Organisasi Ekonomi yang Berwatak Sosial. Ujung Pandang: Penerbit Bharata Karya Aksara.*
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.*
- Sulistiono,Tri Yuni (2015) *Pengaruh Pelayanan, Kinerja Pengurus Koperasi dan Motivasi Berkoperasi terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Republik Indinesia (KPRI) Eka Karya Kabupaten Kendal*
- Solang, Rifka.2014. *Kualitas Layanan Dan Hubungan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Mobagu. Jurnal. Vol. 2 No. 1 Maret 2014. Hal 78-89*
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Indonesia.
- Wibowo.2008. *Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers*
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Penelitian). Jakarta: Salemba Empat.*

Yovita, Indriyatna.(2015). *Pengaruh Partisipasi Anggota dan Lingkungan Usaha Terhadap Keberhasilan Koperasi Inti Kapur Desa Glodongan Kecamatan Klaten Kabupaten Klateng* Skripsi. UNY.

Yulistiani, Rini, Ayu Gusti.2016.*Pengaruh Perputaran Kas, Kecukupan Modal Dan Risiko Operasi Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Perbankan Di BEI*. Jurnal. Vol 5. No. 4 2016:2018-2136

Lampiran 1

ANGKET UJI COBA PENELITIAN EVALUASI KINERJA PENGURUS KOPERASI SEKOLAH UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS DI SMAN 8 KOTA JAMBI

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan ekonomi pada fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Batanghari Jambi, maka ditengah-tengah kesibukan bapak/ibu, kami mohon kesediaan waktu anda untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan. Adapun identitas saya adalah sebagai berikut:

Nama : Marina Puspa Indah

NIM : 1500887203002

Sebelum mengisi daftar pertanyaan di bawah ini, mohon bapak/ibu memahami terlebih dahulu petunjuk pengisian dengan teliti. Setiap butir pertanyaan mohon diisi dengan kejujuran dan keyakinan tinggi, bapak/ibu memberikan sumbangan yang amat berharga dalam penelitian ini.

Akhir kata kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Jambi, Januari 2019

Peneliti

Lampiran 2

ANGKET PENELITIAN UJI COBA

Nama Responden :

Jabatan :

Petunjuk Pengisian :

Bapak/Ibu dimintai untuk menjawab semua pernyataan yang diberikan. Setelah membaca setiap kalimat, berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Kinerja pengurus

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----------------------|--|-----------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| Modal | | | | | | |
| 1. | Adanya kegiatan penagihan kepada anggota yang meminjam oleh guru pembina. | | | | | |
| 2. | Adanya kemudahan guru dalam meminjam di koperasi. | | | | | |
| 3. | Adanya pengeluaran simpanan pokok untuk membuka usaha yang telah disetujui pada RAT. | | | | | |
| Penjualan | | | | | | |
| 4. | Adanya penitipan produk yang dilakukan guru di koperasi. | | | | | |
| 5. | Adanya keinginan dari guru pembina untuk memasarkan produk. | | | | | |
| 6. | Adanya kebijakan guru pembina dalam menetapkan harga. | | | | | |
| Data personal | | | | | | |
| 7. | Adanya absensi setiap guru pembina, pengurus dan anggota koperasi | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 8. | Adanya pembukuan yang lengkap berisi data pengurus dan anggota koperasi yang dipersiapkan oleh guru pembina. | | | | | |
| 9. | Adanya pemberian reward punishment atau sanksi kepada guru pembina agar dapat bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan. | | | | | |
| Tes kinerja | | | | | | |
| 10. | Adanya evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk mengetahui kinerja pengurus, guru pembina dan anggota koperasi. | | | | | |
| 11 | Adanya rapat internal antara guru pembina untuk mengevaluasi kinerja anggota koperasi tanpa melibatkan siswa. | | | | | |
| Kondisi Organisasi | | | | | | |
| 12. | Adanya kewajiban guru pembina untuk mengetahui jadwal penitipan produk. | | | | | |
| 13. | Adanya pengetahuan guru pembina dalam melihat perkembangan produk yang di hasilkan siswa. | | | | | |
| 14 | Adanya penataan produk sesuai kategori oleh guru Pembina | | | | | |

Lampiran 3

ANGKET PENELITIAN UJI COBA

Nama Responden :.....

Jabatan :.....

Petunjuk Pengisian :

Bapak/Ibu dimintai untuk menjawab semua pernyataan yang diberikan. Setelah membaca setiap kalimat, berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

B. Pelayanan

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|---------------------|---|-----------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| Tangibel | | | | | | |
| 1. | Adanya ruang khusus untuk Rapat Anggota Tahunan (RAT). | | | | | |
| 2. | Adanya keranjang belanjaan yang disediakan oleh guru pembina saat pelanggan hendak membeli. | | | | | |
| 3. | Adanya mesin pembayaran yang tersedia di koperasi. | | | | | |
| Reability | | | | | | |
| 4. | Adanya sikap kompeten yang diberikan guru pembina kepada anggota dengan tanggap. | | | | | |
| 5. | Adanya kecepatan guru pembina dalam mencari kebutuhan yang diperlukan anggota. | | | | | |
| Responsivess | | | | | | |
| 6. | Adanya sikap ramah yang ditunjukkan oleh guru pembina dalam melayani anggota. | | | | | |
| 7. | Adanya sikap adil yang diberikan guru pembina saat melayani anggota. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|--|--|
| 8. | Adanya respon guru pembina ketika pelanggan bingung mencari produk. | | | | | |
| 9. | Adanya penyampaian kritik dan saran dari anggota koperasi terhadap guru pembina/pengurus koperasi. | | | | | |
| Empaty | | | | | | |
| 10. | Adanya toleransi yang diberikan guru pembina jika ada anggota yang terlambat dalam membayar simpanan wajib dan sukarela. | | | | | |
| 11. | Adanya kesabaran yang diberikan guru pembina dalam menghadapi anggota yang super aktif. | | | | | |
| Security | | | | | | |
| 12. | Adanya sikap terbuka yang dilakukan guru pembina dalam mengelola koperasi | | | | | |
| 13. | Adanya sikap transparansi pembukuan yang dibuat oleh guru pembina agar tidak ada kesalahpahaman. | | | | | |
| 14. | Adanya tempat penipatan barang ketika pelanggan ingin menitipkan barang. | | | | | |
| 15. | Adanya CCTV yang terdapat didalam ruang koperasi. | | | | | |

Lampiran 4

Tabulasi Angket Uji Coba Variabel kinerja pengurus Koperasi (X)

| No | Kinerja Pengurus Koperasi | | | | | | | | | | | | | | Total Skor |
|--------------|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 61 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 61 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 7 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 58 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 61 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 60 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 63 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 61 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 60 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 60 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| Total | 124 | 132 | 124 | 133 | 131 | 136 | 140 | 126 | 131 | 127 | 124 | 128 | 129 | 125 | 1810 |

Lampiran 5

Tabulasi Angket Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

| No | Kualitas Pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | Total Skor |
|--------------|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 66 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 67 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 74 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 69 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 7 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 69 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 63 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 62 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 64 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 60 |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 61 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 61 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 74 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 29 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 63 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| Total | 130 | 136 | 129 | 126 | 126 | 122 | 128 | 136 | 129 | 131 | 129 | 123 | 124 | 124 | 127 | 1920 |

Lampiran 6

Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .881 | 14 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 56.2000 | 13.200 | .692 | .868 |
| VAR00002 | 55.9333 | 12.823 | .557 | .873 |
| VAR00003 | 56.2000 | 13.131 | .721 | .867 |
| VAR00004 | 55.9000 | 13.059 | .479 | .877 |
| VAR00005 | 55.9667 | 12.999 | .515 | .875 |
| VAR00006 | 55.8000 | 12.993 | .494 | .876 |
| VAR00007 | 55.6667 | 13.057 | .511 | .875 |
| VAR00008 | 56.1333 | 13.085 | .614 | .870 |
| VAR00009 | 55.9667 | 13.206 | .452 | .878 |
| VAR00010 | 56.1000 | 13.128 | .560 | .872 |
| VAR00011 | 56.2000 | 13.200 | .692 | .868 |
| VAR00012 | 56.0667 | 13.168 | .517 | .874 |
| VAR00013 | 56.0333 | 13.206 | .483 | .876 |
| VAR00014 | 56.1667 | 13.178 | .631 | .870 |

Lampiran 7

Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .854 | 15 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 59.6667 | 14.023 | .467 | .846 |
| VAR00002 | 59.4667 | 13.982 | .446 | .848 |
| VAR00003 | 59.7000 | 13.941 | .509 | .844 |
| VAR00004 | 59.8000 | 14.028 | .570 | .841 |
| VAR00005 | 59.8000 | 14.097 | .546 | .842 |
| VAR00006 | 59.9333 | 12.823 | .663 | .834 |
| VAR00007 | 59.7333 | 12.823 | .663 | .834 |
| VAR00008 | 59.4667 | 13.706 | .524 | .843 |
| VAR00009 | 59.7000 | 13.390 | .681 | .834 |
| VAR00010 | 59.6333 | 14.171 | .412 | .849 |
| VAR00011 | 59.7000 | 13.803 | .552 | .842 |
| VAR00012 | 59.9000 | 14.507 | .573 | .844 |
| VAR00013 | 59.8667 | 14.395 | .540 | .844 |
| VAR00014 | 59.8667 | 14.602 | .458 | .847 |

Lampiran 8

ANGKET PENELITIAN EVALUASI KINERJA PENGURUS KOPERASI SEKOLAH UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS DI SMAN 1 MERLUNG KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan ekonomi pada fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Batanghari Jambi, maka ditengah-tengah kesibukan bapak/ibu, kami mohon kesediaan waktu anda untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan. Adapun identitas saya adalah sebagai berikut:

Nama : Marina Puspa Indah

NIM : 1500887203002

Sebelum mengisi daftar pertanyaan di bawah ini, mohon bapak/ibu memahami terlebih dahulu petunjuk pengisian dengan teliti. Setiap butir pertanyaan mohon diisi dengan kejujuran dan keyakinan tinggi, bapak/ibu memberikan sumbangan yang amat berharga dalam penelitian ini.

Akhir kata kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Jambi, Januari 2019

Peneliti

Lampiran 9

ANGKET PENELITIAN

Nama Responden :

Jabatan :

Petunjuk Pengisian :

Bapak/Ibu dimintai untuk menjawab semua pernyataan yang diberikan. Setelah membaca setiap kalimat, berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

A. Kinerja pengurus

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|----------------------|--|-----------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| Modal | | | | | | |
| 1. | Adanya kegiatan penagihan kepada anggota yang meminjam oleh guru pembina. | | | | | |
| 2. | Adanya kemudahan guru dalam meminjam di koperasi. | | | | | |
| 3. | Adanya pengeluaran simpanan pokok untuk membuka usaha yang telah disetujui pada RAT. | | | | | |
| Penjualan | | | | | | |
| 4. | Adanya penitipan produk yang dilakukan guru di koperasi. | | | | | |
| 5. | Adanya keinginan dari guru pembina untuk memasarkan produk. | | | | | |
| 6. | Adanya kebijakan guru pembina dalam menetapkan harga. | | | | | |
| Data personal | | | | | | |
| 7. | Adanya absensi setiap guru pembina, pengurus dan anggota koperasi | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 8. | Adanya pembukuan yang lengkap berisi data pengurus dan anggota koperasi yang dipersiapkan oleh guru pembina. | | | | | |
| 9. | Adanya pemberian reward punishment atau sanksi kepada guru pembina agar dapat bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan. | | | | | |
| Tes kinerja | | | | | | |
| 10. | Adanya evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk mengetahui kinerja pengurus, guru pembina dan anggota koperasi. | | | | | |
| 11 | Adanya rapat internal antara guru pembina untuk mengevaluasi kinerja anggota koperasi tanpa melibatkan siswa. | | | | | |
| Kondisi Organisasi | | | | | | |
| 12. | Adanya kewajiban guru pembina untuk mengetahui jadwal penitipan produk. | | | | | |
| 13. | Adanya pengetahuan guru pembina dalam melihat perkembangan produk yang di hasilkan siswa. | | | | | |
| 14 | Adanya penataan produk sesuai kategori oleh guru Pembina | | | | | |

Lampiran 10

ANGKET PENELITIAN

Nama Responden :

Jabatan :

Petunjuk Pengisian :

Bapak/Ibu dimintai untuk menjawab semua pernyataan yang diberikan. Setelah membaca setiap kalimat, berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

B. Pelayanan

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | | |
|---------------------|---|-----------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| Tangibel | | | | | | |
| 1. | Adanya ruang khusus untuk Rapat Anggota Tahunan (RAT). | | | | | |
| 2. | Adanya keranjang belanjaan yang disediakan oleh guru pembina saat pelanggan hendak membeli. | | | | | |
| 3. | Adanya mesin pembayaran yang tersedia di koperasi. | | | | | |
| Reability | | | | | | |
| 4. | Adanya sikap kompeten yang diberikan guru pembina kepada anggota dengan tanggap. | | | | | |
| 5. | Adanya kecepatan guru pembina dalam mencari kebutuhan yang diperlukan anggota. | | | | | |
| Responsivess | | | | | | |
| 6. | Adanya sikap ramah yang ditunjukkan oleh guru pembina dalam melayani anggota. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------|--|--|--|--|--|--|
| 7. | Adanya sikap adil yang diberikan guru pembina saat melayani anggota. | | | | | |
| 8. | Adanya respon guru pembina ketika pelanggan bingung mencari produk. | | | | | |
| 9. | Adanya penyampaian kritik dan saran dari anggota koperasi terhadap guru pembina/pengurus koperasi. | | | | | |
| Empaty | | | | | | |
| 10. | Adanya toleransi yang diberikan guru pembina jika ada anggota yang terlambat dalam membayar simpanan wajib dan sukarela. | | | | | |
| 11. | Adanya kesabaran yang diberikan guru pembina dalam menghadapi anggota yang super aktif. | | | | | |
| Security | | | | | | |
| 12. | Adanya sikap terbuka yang dilakukan guru pembina dalam mengelola koperasi | | | | | |
| 13. | Adanya sikap transparansi pembukuan yang dibuat oleh guru pembina agar tidak ada kesalahpahaman. | | | | | |
| 14. | Adanya tempat penipatan barang ketika pelanggan ingin menitipkan barang. | | | | | |
| 15. | Adaanya CCTV yang terdapat didalam ruang koperasi. | | | | | |

Lampiran 11

Tabulasi Angket Penelitian Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)

| No | Kinerja Pengurus | | | | | | | | | | | | | | Total Skor |
|----|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | |
| 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 64 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 62 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 56 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 59 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| Σ | 145 | 155 | 147 | 144 | 144 | 138 | 145 | 153 | 144 | 148 | 146 | 140 | 141 | 141 | 2031 |

Lampiran 12

Tabulasi Angket Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

| Kualitas Pelayanan | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| No | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | Total Skor |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 65 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 66 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 62 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 65 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 64 |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 67 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 65 |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 67 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 64 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 65 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| Σ | 141 | 149 | 141 | 150 | 148 | 153 | 158 | 144 | 149 | 145 | 141 | 145 | 146 | 142 | 142 | 2194 |

Lampiran 13

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Pengurus Koperasi (X)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 34 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 34 | 100.0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .891 | 14 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| item1 | 55.47 | 16.378 | .516 | .891 |
| item2 | 55.18 | 17.786 | .480 | .887 |
| item3 | 55.41 | 17.583 | .570 | .883 |
| item4 | 55.50 | 17.652 | .620 | .881 |
| item5 | 55.50 | 17.652 | .620 | .881 |
| item6 | 55.68 | 16.225 | .723 | .875 |
| item7 | 55.47 | 16.681 | .664 | .879 |
| item8 | 55.24 | 17.519 | .542 | .884 |
| item9 | 55.50 | 16.621 | .698 | .877 |
| item10 | 55.38 | 18.001 | .448 | .888 |
| item11 | 55.44 | 17.709 | .554 | .884 |
| item12 | 55.62 | 18.183 | .642 | .883 |
| item13 | 55.59 | 18.128 | .595 | .883 |
| item14 | 55.59 | 18.310 | .533 | .885 |

Lampiran 14

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 34 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 34 | 100.0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .911 | .918 | 15 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| item1 | 60.38 | 17.334 | .751 | .902 |
| item2 | 60.15 | 17.038 | .597 | .906 |
| item3 | 60.38 | 17.274 | .772 | .901 |
| item4 | 60.12 | 17.319 | .515 | .909 |
| item5 | 60.18 | 17.241 | .555 | .907 |
| item6 | 60.03 | 17.242 | .525 | .909 |
| item7 | 59.88 | 17.319 | .534 | .908 |
| item8 | 60.29 | 17.305 | .620 | .905 |
| item9 | 60.15 | 17.341 | .518 | .909 |
| item10 | 60.26 | 17.352 | .579 | .906 |
| item11 | 60.38 | 17.334 | .751 | .902 |
| item12 | 60.26 | 17.231 | .613 | .905 |
| item13 | 60.24 | 17.398 | .544 | .907 |
| item14 | 60.35 | 17.266 | .714 | .902 |
| item15 | 60.35 | 17.205 | .734 | .902 |

Lampiran 15

Hasil mean, median dan mode dari variabel kinerja pengurus koperasi (X) dan kualitas pelayanan (Y)

| | | Kinerja Pengurus | Kualitas Pelayanan |
|------------------------|---------|---------------------|-----------------------|
| N | Valid | 34 | 34 |
| | Missing | 0 | 0 |
| Mean | | 59.74 | 64.53 |
| Std. Error of Mean | | .768 | .761 |
| Median | | 59.00 | 64.00 |
| Mode | | 56 ^a | 60 ^a |
| Std. Deviation | | 4.481 | 4.440 |
| Variance | | 20.079 | 19.711 |
| Skewness | | .791 | 1.402 |
| Std. Error of Skewness | | .403 | .403 |
| Kurtosis | | .672 | 1.544 |
| Std. Error of Kurtosis | | .788 | .788 |
| Range | | 19 | 15 |
| Minimum | | 51 | 60 |
| Maximum | | 70 | 75 |
| Sum | | 2031 | 2194 |
| Percentiles | 25 | 56.00 | 61.50 |
| | 50 | 59.00 | 64.00 |
| | 75 | 62.00 | 65.00 |

Lampiran 16

Distribusi Frekuensi Kinerja Pengurus Koperasi (X)

Item1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 1 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | 4 | 21 | 61.8 | 61.8 | 64.7 |
| | 5 | 12 | 35.3 | 35.3 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 15 | 44.1 | 44.1 | 44.1 |
| | 5 | 19 | 55.9 | 55.9 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 23 | 67.6 | 67.6 | 67.6 |
| | 5 | 11 | 32.4 | 32.4 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 26 | 76.5 | 76.5 | 76.5 |
| | 5 | 8 | 23.5 | 23.5 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 26 | 76.5 | 76.5 | 76.5 |
| | 5 | 8 | 23.5 | 23.5 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 5 | 14.7 | 14.7 | 14.7 |
| | 4 | 22 | 64.7 | 64.7 | 79.4 |
| | 5 | 7 | 20.6 | 20.6 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 2 | 5.9 | 5.9 | 5.9 |
| | 4 | 21 | 61.8 | 61.8 | 67.6 |
| | 5 | 11 | 32.4 | 32.4 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 17 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| | 5 | 17 | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 2 | 5.9 | 5.9 | 5.9 |
| | 4 | 22 | 64.7 | 64.7 | 70.6 |
| | 5 | 10 | 29.4 | 29.4 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 22 | 64.7 | 64.7 | 64.7 |
| | 5 | 12 | 35.3 | 35.3 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item11

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 24 | 70.6 | 70.6 | 70.6 |
| | 5 | 10 | 29.4 | 29.4 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item12

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 30 | 88.2 | 88.2 | 88.2 |
| | 5 | 4 | 11.8 | 11.8 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item13

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 29 | 85.3 | 85.3 | 85.3 |
| | 5 | 5 | 14.7 | 14.7 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item14

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 29 | 85.3 | 85.3 | 85.3 |
| | 5 | 5 | 14.7 | 14.7 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Lampir 17

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Item1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 29 | 85.3 | 85.3 | 85.3 |
| | 5 | 5 | 14.7 | 14.7 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 21 | 61.8 | 61.8 | 61.8 |
| | 5 | 13 | 38.2 | 38.2 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 29 | 85.3 | 85.3 | 85.3 |
| | 5 | 5 | 14.7 | 14.7 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 20 | 58.8 | 58.8 | 58.8 |
| | 5 | 14 | 41.2 | 41.2 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 22 | 64.7 | 64.7 | 64.7 |
| | 5 | 12 | 35.3 | 35.3 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 17 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| | 5 | 17 | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item7

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 12 | 35.3 | 35.3 | 35.3 |
| | 5 | 22 | 64.7 | 64.7 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item8

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 26 | 76.5 | 76.5 | 76.5 |
| | 5 | 8 | 23.5 | 23.5 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item9

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 21 | 61.8 | 61.8 | 61.8 |
| | 5 | 13 | 38.2 | 38.2 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item10

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 25 | 73.5 | 73.5 | 73.5 |
| | 5 | 9 | 26.5 | 26.5 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item11

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 29 | 85.3 | 85.3 | 85.3 |
| | 5 | 5 | 14.7 | 14.7 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item12

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 25 | 73.5 | 73.5 | 73.5 |
| | 5 | 9 | 26.5 | 26.5 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item13

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 24 | 70.6 | 70.6 | 70.6 |
| | 5 | 10 | 29.4 | 29.4 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item14

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 28 | 82.4 | 82.4 | 82.4 |
| | 5 | 6 | 17.6 | 17.6 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Item15

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 28 | 82.4 | 82.4 | 82.4 |
| | 5 | 6 | 17.6 | 17.6 | 100.0 |
| | Total | 34 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran 18 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pengurus (X)

Tabel

Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kinerja Pengurus (X)

| No | Indikator | NK | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | n | Skor Total | Rerata | TCR | Kategori |
|----|------------------|----|--------------|---------------|--------------|---------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| | | | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| 1 | Modal | 1 | 12 | 35,29 | 21 | 61,76 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 1 | 2,94 | 34 | 145,00 | 4,26 | 85,29 | |
| | | 2 | 19 | 55,88 | 15 | 44,12 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 155,00 | 4,56 | 91,18 | |
| | | 3 | 11 | 32,35 | 23 | 67,65 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 147,00 | 4,32 | 86,47 | |
| | Jumlah | | 42,00 | 123,53 | 59,00 | 173,53 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 2,94 | 102 | 447,00 | 13,15 | 262,94 | |
| | Rata-rata | | 14,00 | 41,18 | 19,67 | 57,84 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,33 | 0,98 | 34,00 | 149,00 | 4,38 | 87,65 | Baik |
| 2 | Penjualan | 4 | 8 | 23,53 | 26 | 76,47 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 144,00 | 4,24 | 84,71 | |
| | | 5 | 8 | 23,53 | 26 | 76,47 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 144,00 | 4,24 | 84,71 | |
| | | 6 | 7 | 20,59 | 22 | 64,71 | 5 | 14,71 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 138,00 | 4,06 | 81,18 | |
| | Jumlah | | 23,00 | 67,65 | 74,00 | 217,65 | 5,00 | 14,71 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 102 | 426,00 | 12,53 | 250,59 | |
| | Rata-rata | | 7,67 | 22,55 | 24,67 | 72,55 | 1,67 | 4,90 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34,00 | 142,00 | 4,18 | 83,53 | Cukup Baik |
| 3 | Data Personal | 7 | 11 | 32,35 | 21 | 61,76 | 2 | 5,88 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 145,00 | 4,26 | 85,29 | |
| | | 8 | 17 | 50,00 | 17 | 50,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 153,00 | 4,50 | 90,00 | |
| | | 9 | 10 | 29,41 | 22 | 64,71 | 2 | 5,88 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 144,00 | 4,24 | 84,71 | |
| | Jumlah | | 38,00 | 111,76 | 60,00 | 176,47 | 4,00 | 5,88 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 102 | 442,00 | 13,00 | 260,00 | |
| | Rata-rata | | 12,67 | 37,25 | 20,00 | 58,82 | 1,33 | 1,96 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34,00 | 147,33 | 4,33 | 86,67 | Baik |
| 4 | Tes Kinerja | 10 | 12 | 35,29 | 22 | 64,71 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 148,00 | 4,35 | 87,06 | |
| | | 11 | 10 | 29,41 | 24 | 70,59 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 146,00 | 4,29 | 85,88 | |
| | Jumlah | | 22,00 | 64,71 | 46,00 | 135,29 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 68 | 294,00 | 8,65 | 172,94 | |
| | Rata-rata | | 11,00 | 32,35 | 23,00 | 67,65 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34,00 | 147,00 | 4,32 | 86,47 | Baik |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|------|
| 5 | Kondisi Organisasi | 12 | 4 | 11,76 | 30 | 88,24 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 140,00 | 4,12 | 82,35 | |
| | | 13 | 5 | 14,71 | 29 | 85,29 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 141,00 | 4,15 | 82,94 | |
| | | 14 | 5 | 14,71 | 29 | 85,29 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 141,00 | 4,15 | 82,94 | |
| | Jumlah | | 14,00 | 41,18 | 88,00 | 258,82 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 102 | 422,00 | 12,41 | 248,24 | |
| | Rata-rata | | 4,67 | 13,73 | 29,33 | 86,27 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34,00 | 140,67 | 4,14 | 82,75 | Baik |
| Rata-rata Per Variabel | | 10,00 | 29,41 | 23,33 | 68,63 | 0,60 | 1,37 | 0,00 | 0,00 | 0,07 | 0,20 | 34,00 | 145,20 | 4,27 | 85,41 | Baik | |
| | | 1,67 | 4,90 | 3,89 | 11,44 | 0,10 | 0,23 | 0,00 | 0,00 | 0,01 | 0,03 | 3 | 24,20 | 0,71 | 7,76 | | |

Lampiran 19 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel

Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

| No | Indikator | NK | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | n | Skor Total | Rerata | TCR | Kategori |
|------------------|------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| | | | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | | | | | |
| 1 | Tangibel | 1 | 5 | 14,71 | 29 | 85,29 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 141,00 | 4,15 | 82,94 | |
| | | 2 | 13 | 38,24 | 21 | 61,76 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 149,00 | 4,38 | 87,65 | |
| | | 3 | 5 | 14,71 | 29 | 85,29 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 141,00 | 4,15 | 82,94 | |
| | Jumlah | | 23,00 | 67,65 | 79,00 | 232,35 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 102 | 431,00 | 12,68 | 253,53 | |
| | Rata-rata | | 11,50 | 22,55 | 26,33 | 77,45 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34 | 143,67 | 4,23 | 84,51 | Cukup Baik |
| 2 | Reability | 4 | 14 | 41,18 | 20 | 58,82 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 150,00 | 4,41 | 88,24 | |
| | | 5 | 12 | 35,29 | 22 | 64,71 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 148,00 | 4,35 | 87,06 | |
| | Jumlah | | 26,00 | 76,47 | 42,00 | 123,53 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 68 | 298,00 | 8,76 | 175,29 | |
| | Rata-rata | | 13,00 | 38,24 | 21,00 | 61,76 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34 | 149,00 | 4,38 | 87,65 | baik |
| 3 | Responsivess | 6 | 17 | 50,00 | 17 | 50,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 153,00 | 4,50 | 90,00 | |
| | | 7 | 22 | 64,71 | 12 | 35,29 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 158,00 | 4,65 | 92,94 | |
| | | 8 | 8 | 23,53 | 26 | 76,47 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 144,00 | 4,24 | 84,71 | |
| | | 9 | 13 | 38,24 | 21 | 61,76 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 149,00 | 4,38 | 87,65 | |
| | Jumlah | | 60,00 | 176,47 | 76,00 | 223,53 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 136 | 604,00 | 17,76 | 355,29 | |
| Rata-rata | | 15,00 | 44,12 | 19,00 | 55,88 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34 | 151,00 | 4,44 | 88,82 | baik | |
| 4 | Assurance | 10 | 9 | 26,47 | 25 | 73,53 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 145,00 | 4,26 | 85,29 | |
| | | 11 | 5 | 14,71 | 29 | 85,29 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 141,00 | 4,15 | 82,94 | |
| | | 12 | 9 | 26,47 | 25 | 73,53 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 145,00 | 4,26 | 85,29 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------------------|----|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| | | 13 | 10 | 29,41 | 24 | 70,59 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 146,00 | 4,29 | 85,88 | |
| | Jumlah | | 33,00 | 97,06 | 103,00 | 302,94 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 136 | 577,00 | 16,97 | 339,41 | |
| | Rata-rata | | 16,50 | 24,26 | 25,75 | 75,74 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34 | 144,25 | 4,24 | 84,85 | Cukup baik |
| 5 | Empaty | 14 | 6 | 17,65 | 28 | 82,35 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 142,00 | 4,18 | 83,53 | |
| | | 15 | 6 | 17,65 | 28 | 82,35 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 34 | 142,00 | 4,18 | 83,53 | |
| | Jumlah | | 12,00 | 35,30 | 56,00 | 164,70 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 68 | 284,00 | 8,36 | 167,06 | |
| | Rata-rata | | 6,00 | 17,65 | 28,00 | 82,35 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 34 | 142 | 4,18 | 83,53 | Cukup baik |
| Rata-rata Per Variabel | | | 10,10 | 24,85 | 18,75 | 55,15 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 27,20 | 117,25 | 3,45 | 85,87 | Baik |
| | | | 1,68 | 4,14 | 3,13 | 9,19 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2 | 19,54 | 0,57 | 7,81 | |

Lampiran 20

Hasil Wawancara Ketua Pengurus Koperasi SMAN 1 merlung

Nama Narasumber : Drs. Arif Akhmarzan
Jabatan : Ketua Pengurus
Tempat dan Waktu pelaksanaan : 29 Januari 2019 dan pukul 09.00

Pertanyaan untuk pengurus koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung:

1. Berapa lama bapak menjabat sebagai ketua koperasi di sekolah ini?

Jawab : Sudah hampir 5 tahun.

2. Apa jabatan bapak sebelum menjadi ketua koperasi?

Jawab : Sebelumnya pernah menjadi ketua pengurus koperasi KUD di Sp 4 dan sebelum menjadi ketua pengurus koperasi sekolah SMAN 1 Merlung saya menjabat sebagai guru biasa serta mengajar matapelajaran akuntansi.

3. Bagaimana cara pemilihan anggota, ketua, dan pengurus di koperasi sekolah ini?

Jawab : Tidak ada cara khusus dalam memilih anggota maupun pengurus itu sendiri, di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung bersifat terbuka dan sukarela siapa yang mau bergabung menjadi anggota berarti bersedia juga menjadi pengurus dari koperasi itu sendiri.

4. Siapa yang merekomendasikan bapak sebagai ketua koperasi tahun ini?

Jawab : Semua guru-guru yang mengajar di SMAN 1 Merlung, mereka mempercayai saya sebagai ketua untuk mengelola dan memajukan koperasi sekolah.

5. Apa target yang bapak harapkan selama anda menjabat sebagai ketua untuk meningkatkan koperasi sekolah ini?

Jawab : Harapan saya terhadap koperasi ini ada 2 yaitu harapan jangka pendek dan harapan jangka panjang. Harapan jangka pendeknya untuk mengembangkan koperasi saat ini dan harapan jangka panjangnya semua kebutuhan sekolah dikelola oleh pihak koperasi, seperti seragam sekolah, buku dan lain-lain.

6. Bagaimana cara bapak mengatur jadwal piket di koperasi ini, apa ada kendala selama ini mengenai jadwal piket?

Jawab : Di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung ini gak ada sistem jadwal piket karena kita mengaji guru honorer untul mengelola koperasi selama jam operasional sekolah.

7. Gaji yang diterimana dari karyawan tersebut apa dikeluarkan dari pihak sekolah atau koperasi sendiri pak?

Jawab : Gaji yang kita berikan ke karyawan yang menjaga koperasi itu didapat dari SHU perbulan, dari situlah kita mengaji karyawan.

8. Apa bapak pernah ikut dalam melayani pelanggan pada saat ada pelanggan yang hendak berbelanja?

Jawab : Pernah, saya pernah ikut dalam melayani pelanggan ketika saya sedang berada di tempat.

9. Pada saat RAT apakah bapak pernah mengemukakan saran atau pendapat anda mengenai perkembangan koperasi ini?

Jawab : Tidak, pada saat RAT saya hanya menyimpulkan saran atau pendapat dari anggota pengurus yang lain.

10. Pada saat jam operasional sekolah berlangsung apakah bapak pernah ikut dalam mengawasi proses yang ada dikoperasi ini?

Jawab : Ya, saya selalu berada diruangan koperasi ketika saya tidak ada jam mengajar atau kegiatan lainnya.

11. Bagaimana cara bapak menjaga komunikasi anda dengan pengurus yang lain agar tidak terjadi kesalah pahaman satu sama lainnya?

Jawab : Selalu berada diruangan koperasi ketika tidak ada jam mengajar maupun urusan pribadi. Selalu canda tawa untuk mengakrabkan satu sama lain, setiap hari atau perminggu saya selalu bertanya ke karyawan apa ada kendala yang sulit atau saya bertanya ke beberapa pelanggan mengai kinerja maupun pelayanan yang diberikan karyawan koperasi SMAN 1 Merlung.

12. Apakah di koperasi sekolah ini tersedia kotak saran untuk memberi masukan atau kritikan yang membangun koperasi ini kedepannya menjadi lebih baik?

Jawab : Ya, disini kami menyediakan kotak saran untuk mengetahui tanggapan dari pelanggan untuk memajukan koperasi ini sendiri

13. Bagaimana pandangan bapak sebagai ketua mengenai koperasi yang bapak pimpin sekarang ini?

Jawab : Ya cukup baik dari tahun sebelumnya, terus mengalami perkembangan.

Namanya juga usaha pasti ada kendala yang terkadang bagus atau terkadang malah sebaliknya. Ya saya ketua harus lebih berusaha untuk mengembangkan koperasi ini hingga keluar lingkungan sekolah.

Lampiran 21

Hasil Wawancara Kepala Sekolah

Nama Narasumber : Effendi, S.Pd. M.Pd
Jabatan : Kepala Sekolah
Tempat dan Waktu Pelaksanaan : 29 Januari 2019 dan 09.45

Pertanyaan Untuk Kepala Sekolah SMAN 1 Merlung:

1. Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai kepala sekolah di SMAN 1 Merlung ini?

Jawab : Sudah 5 tahun terakhir.

2. Sebelum bapak menjadi kepala sekolah di SMAN 1 Merlung ini, bapak terlebih dahulu mengajar di sekolah mana?

Jawab : Sebelum menjadi kepala sekolah di SMAN 1 Merlung, saya pernah menjadi kepala sekolah SMPN 3 Merlung selama 2 periode.

3. Apa yang bapak rasakan dari sebelumnya menjadi kepala sekolah SMPN 3 Merlung dan sekarang menjabat sebagai kepala sekolah SMAN 1 Merlung?

Jawab : Ya cukup berbeda, dulu saya menjabat sebagai kepala sekolah SMP dengan siswa-siswa nya masih bisa di atur sedangkan di SMA siswa-siswi nya sudah dewasa, susah untuk di atur dan susah untuk menghargai guru jadi aturan yang ada di sekolah terdahulu dan yang sekang berbeda.

4. Selama bapak menjabat sebagai kepala sekolah di SMAN 1 Merlung ini apa saja program yang telah bapak laksanakan untuk mengembangkan sekolah ini?

Jawab : Program yang sudah terlaksana sejauh ini adalah koperasi sekolah sedangkan program yang lainnya masih dalam tahap permulaan

5. Apa semua program yang bapak rencanakan sebelumnya sudah terlaksana?

Jawab : Ada yang sudah dan ada yang belum, salah satu program yang sudah terlaksana adalah koperasi sekolah yang awalnya koperasi ini pada masa jabatan pak Syamsu Renaldi hanya berupa koperasi simpan pinjam antar guru.

6. Apa hambatan yang membuat sebagian program tersebut tidak terlaksana?

Jawab : Ada yang kerbatasan ruangan, anggota, dana maupun yang lainnya.

7. Bagaimana solusi untuk meningkatkan program yang sudah terlaksana sama program yang belum terlaksana?

Jawab : Solusi untuk program yang sudah terlaksana adalah terus meningkatkan kinerja karyawan, terus meningkatkan pelayanan agar semakin baik kedepannya. Sedangkan untuk yang belum terlaksana harus lebih konsisten dalam menjalankan suatu program.

8. Bagaimana pandangan bapak mengenai kinerja koperasi disekolah ini?

Jawab : Kinerja dari pengurus koperasi yang ada di koperasi ini cukup baik, karyawannya cukup antusias dalam menjalankan tanggung jawab yang di berikan ketua pengurus maupun yang lainnya.

9. Adakah sosialisasi dari bapak sendiri untuk meningkatkan koperasi sekolah ini?

Jawab : Ada yaitu sering datang keruangan koperasi untuk melihat sejauh mana perkembangan koperasi itu sendiri sama untuk melihat sejauh mana kinerja dari pengurus dan kualitas pelayanan yang di berikan pihak koperasi terhadap pelanggan.

10. Menurut bapak bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana di koperasi ini?

Jawab : Sarana prasarana yang ada di koperasi masih kurang lengkap sehingga ada beberapa keluhan dari pelanggan terhadap koperasi itu sendiri.

11. Apakah ada apresiasi khusus dari bapak untuk meningkatkan kinerja para pengurus itu sendiri?

Jawab : Ya ada, contohnya jika karyawan mampu mencapai target yang saya berikan kepada mereka saya akan memberikan balasan jasa bisa berupa taktiran atau mengadakan kegiatan diluar jam sekolah .

DOKUMENTASI







RIWAYAT HIDUP



Marina Puspa Indah, Lahir Pada Tanggal 18 Agustus 1996 di Merlung, Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Anak dari pasangan Bapak Paimin dan Ibu Nurlena. Pada Tahun 2009 Lulus dari SD 51/V Merlung, Tahun 2012 Lulus Dari SMP Negeri 1 Merlung, Tahun 2015 Lulus Dari SMA Negeri 1 Merlung. Pada Tahun

2015 penulis masuk Universitas Batanghari (UNBARI) yang insyaallah tahun ini mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan , Universitas Batanghari Jambi, Kota Jambi.

Selama mengikuti dan menjalankan masa pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Batanghari Jambi, Penulis mengikuti kegiatan PPL di SMA Negeri 8 Kota Jambi. Terakhir penulis menyelesaikan masa studi dengan hasil penelitian yang berbentuk skripsi dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Sekolah untuk Meningkatkan Pelayanan yang Berkualitas di SMAN 1 Merlung, Kabupaten Tanjung Jabung Barat”**.

Demikian Riwayat Hidup Penulis untuk sekedar di ketahui.

Terima Kasih

Wassalamualaikum wr.wb