

PERSEPSI ANGGOTA ATAS KINERJA PENGURUS KOPERASI KARYAWAN

Shelly Larita Riandi, F.Y. Khosmas, Okianna.

Program Studi Pendidikan Ekonomi BKK Koperasi FKIP UNTAN Pontianak

Email : shellylaritariandi@yahoo.co.id

Abstrak: Masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Persepsi Anggota Koperasi Atas Kinerja Pengurus Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi anggota atas kinerja pengurus dilihat dari Quality (kualitas), Quantity (kuantitas), Timeliness. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan bentuk penelitian survey. Teknik pengolahan data menggunakan rumus persentase, sedangkan teknik analisis data dengan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu (1) Persepsi anggota dilihat dari aspek Quality (kualitas) baik dari ketelitian pengurus, tanggung jawab pengurus maupun keterampilan kerja pengurus sudah baik.(2) Persepsi anggota dilihat dari aspek Quantity (kuantitas) baik dari ketanggapan pengurus dan kemampuan kerja dari pengurus sudah baik.(3) Persepsi anggota dilihat dari aspek Timeliness waktu memproses pinjaman, dan kemudahan pelayanan sudah baik, anggota menilai pengurus sudah tepat waktu dalam melayani anggota.

Kata Kunci : Perspsi Anggota, Kinerja Pengurus Koperasi

Abstract: The problem in this research is "How Perceptions of Cooperative Members Up Performance Management Employees Cooperative Tirta Dharma Equator PDAM Pontianak" This study aims to determine how perceptions of members on performance management views of quality (quality), quantity (quantity), Timeliness. The method used in this research is descriptive method with survey forms. Data processing techniques using the formula percentages, while the technique of data analysis with qualitative descriptive analysis techniques. The results of this study are (1) Perception of members from the aspects of Quality (quality), both of precision management, the responsibility of the board and keterampilan job board is good. (2) The perception of members from the aspects of Quantity (quantity), both of responsiveness board and workability of the board is good. (3) the perception of members from the aspects Timeliness loan processing time, and ease of service are good, judging board members have been timely in serving members".

Keyword: Members Perceptions, Performance Cooperative Management

Berhasilnya suatu usaha sangat tergantung pada tenaga kerja yang produktif, berdedikasi tinggi, berpendidikan serta royal terhadap tanggung jawabnya. Dengan adanya keterampilan, keahlian serta kecakapan dalam pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya, hal ini tentu akan berhubungan dengan

pendidikan dan pelatihan yang diberikan. Masyarakat merupakan sumber tenaga kerja yang produktif yang dapat dibina dan dikerahkan sebagai tenaga yang efektif dan efisien dan didalam pencapaian hasil kerja yang efektif dan memuaskan. Undang-undang Dasar 1945 pada pasal 33 ayat 1 menyatakan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Selanjutnya penjelasan Pasal 33 antara lain menyatakan bahwa kemakmuran masyarakat yang diutamakan bukan kemakmuran orang-seorang dan bentuk badan hukum yang sesuai dengan hal tersebut adalah koperasi. Koperasi berasal dari kata Co dan Operation. Co berarti bersama Operation yang berarti kerja. Oleh sebab itu definisi dapat diberikan sebagai suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota, dengan berkerja sama secara kekeluargaan menjauhkan usaha, untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota-anggotanya.

Koperasi adalah lembaga ekonomi rakyat yang menggerakkan perekonomian rakyat dalam memacu kesejahteraan masyarakat. Oleh Karena itu, pertumbuhan koperasi dan pertumbuhan bisnisnya dari waktu ke waktu perlu di tingkatkan. Agar usaha koperasi tetap bertahan, maka para anggota koperasi perlu adanya pendidikan dan pengetahuan perkoperasian dan pelatihan, guna meningkatkan kompetensi para anggota, pengurus, dan badan pengawas serta para karyawan guna memperbaiki manajemen dan kinerja usaha para anggota dan koperasinya. Serta mengubah perilaku dan kepercayaan serta menumbuhkan kesadaran pada masyarakat, khususnya para anggota koperasi, tentang arti penting atau manfaat, untuk bergabung dan berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan usaha dan pengambilan keputusan koperasi sebagai upaya perbaikan terhadap kondisi sosial ekonomi mereka.

Pertumbuhan koperasi sangat tergantung kepada kinerja kepemimpinan koperasi, kinerja karyawan dan pelayanan terhadap anggota. Dimana koperasi sebagai system yang hidup, maka perlu diperhatikan pelayanan terhadap anggota sebagai suatu unsur yang paling utama. Sehingga pengembangan dan pertumbuhan suatu koperasi dapat berjalan baik jika pelayanan terhadap anggotanya juga baik. Untuk mendapat melayani anggota dengan baik sangat ditentukan oleh kinerja pengurus yang professional dan jumlah pengurus yang cukup. Masalah yang paling kompleks sekarang ini adalah bagaimana menciptakan peran pengurus untuk melayani para anggotanya secara optimal, tentu ini akan sangat tergantung pada kinerjanya. Koperasi pada hakekatnya merupakan perkumpulan orang-orang dan sekaligus perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya, harus memperhatikan kepentingan dan usaha para anggotanya. Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak pada khususnya, kurangnya peran pengurus yang berpengaruh terhadap simpan pinjam koperasi.

Survey awal terhadap Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak peneliti mendapat beberapa informasi mengenai Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak adalah sebagai berikut jumlah pengurus terdapat di Koperasi Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak pada tahun 2014 berjumlah 3 orang. Sedangkan jumlah anggota Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak berjumlah 291

anggota. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah anggota yang besar tidak sebanding dengan jumlah pengurus menyebabkan tidak optimalnya pengurus dalam melaksanakan tugas dan peran sebagai pengurus koperasi, karena yang menjadi prioritas dalam penelitian disini kinerja pengurus. Oleh itu penulis tertarik untuk meneliti tentang “Persepsi Anggota Atas Kinerja Pengurus Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak”.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah umum dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Persepsi Anggota Atas Kinerja Pengurus Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak?”. Mengingat luasnya permasalahan di atas maka penulis membatasinya ke dalam sub-sub masalah sebagai berikut: 1. Bagaimana persepsi anggota atas kinerja pengurus dilihat dari aspek Quality (kualitas) di koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak? 2. Bagaimana persepsi anggota atas kinerja pengurus dilihat dari aspek Quantity (kuantitas) Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak? 3. Bagaimana persepsi anggota atas kinerja pengurus dilihat dari aspek Timeliness (ketepatan waktu) di Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak ?.

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui: 1. Persepsi anggota atas kinerja pengurus dilihat dari aspek Quality (kualitas) di koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak. 2. Persepsi anggota atas kinerja pengurus dilihat dari aspek Quantity (kuantitas) Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak. 3. Persepsi anggota atas kinerja pengurus dilihat dari aspek Timeliness (ketepatan waktu) di Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak. Manfaat Penelitian bagi penulis: Dengan melakukan penelitian ini dapat memberi nilai tambah, pengetahuan, dan pengalaman dalam melihat masalah-masalah yang berhubungan dengan koperasi khususnya pada peran pengurus dalam meningkatkan simpan pinjam. Bagi Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak. Diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran kepada Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak tentang pentingnya peran pengurus yang nantinya akan membantu dalam meningkatkan simpan pinjam. Bagi FKIP Universitas Tanjungpura: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berarti bagi pihak lembaga yang mempunyai kepentingan dalam rangka menambah pengetahuan dalam bidang Koperasi. Bagi Masyarakat Umum: Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana posisi, peran dan tugas koperasi untuk dapat melayani anggota dengan baik. Untuk memperjelas batasan dalam penelitian ini, maka perlu ditetapkan ruang lingkup masalah dalam penelitian ini yang dituangkan dalam bentuk variabel penelitian dan definisi operasional sebagai berikut: Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah “Persepsi Anggota Atas Kinerja Pengurus Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak”. Dengan sub fokus penelitian sebagai berikut: Kinerja Pengurus dilihat dari: (1). Persepsi Anggota atas pengurus yang berkerja secara teliti Pengurus yang berkerja secara teliti dalam penelitian ini adalah pengurus koperasi yang melaksanakan tugas sesuai dengan kapasitasnya sebagai pengurus yang

diberi wewenang untuk melaksanakan tugas, sehingga didalam melaksanakan tugasnya pengurus haruslah benar-benar teliti dalam melayanani anggota secara administrasi. (2) Persepsi anggota atas kedisiplinan pengurus baik berkerja maupun kehadiran. Kedisiplinan dalam penelitian ini dimana pengurus hadir melaksanakan tugas sesuai dengan waktu berkerja sehingga pengurus dapat melayani anggota sesuai dengan waktu berkerja.(3) Persepsi anggota atas keterampilan yang dimiliki pengurus dalam berkerja. Keterampilan dalam penelitian ini dilihat dari faktor ketepatan pengurus dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi secara terampil baik secara administrasi maupun kegiatan sehari-hari koperasi. (4) Persepsi anggota atas kinerja pengurus dalam meningkatkan kesejahteraan anggota. Kinerja pengurus dalam meningkatkan kesejahteraan dalam penelitian ini adalah kemampuan pengurus dalam mengelolah koperasi dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. (5) Persepsi anggota atas pengurus yang memberikan pelayanan kepada anggota.

Kemampuan pengurus untuk sepenuhnya memberikan pelayanan kepada anggota koperasi baik pelayanan dalam proses simpan pinjam maupun dalam memberikan pelayanan administrasi. (6) Persepsi anggota atas ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Kemampuan pengurus untuk selalu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau disepakat dalam hal proses simpan pinjam yang dilakukan anggota dimana pengurus selalu tepat waktu ketika melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan yang prima kepada anggota.(7) Persepsi anggota atas ketepatan waktu dalam memproses pinjaman Kemampuan pengurus mempermudah proses pinjaman yang dilakukan anggota koperasi dikarena pengurus selalu berusaha tepat pada perjanjian atau kesepatan didalam melakukan simpan pinjam dalamkoperasi. Deskripsi Fokus peneliti dilakukan untuk menghindari kesalah pahaman dan perbedaan yang ada antara peniliti dengan pembaca dalam penafsiran maksud suatu istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Maka dari itu perlu dibuat penjelasan atau batasan istilah yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun sub fokus yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut: Persepsi Anggota suatu proses yang digunakan individu untuk mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan panca inderanya untuk memberikan makna lingkungannya.

Persepsi sebagai suatu proses kognitif yang dialami seseorang kebenarannya bukanlah suatu keharusan yang harus dipenuhi, karena hal itu tergantung dari cara seseorang memandang dan menerjemahkan suatu stimulus. Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi. Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah dikemukakan diatas pada dasarnya sama, tidak memiliki perbedaan pandangan yang begitu berarti. Beberapa pendapat para ahli tersebut mengisyaratkan bahwa persepsi adalah suatu proses seleksi, mengorganisir dan memberikan makna oleh individu terhadap kesan-kesan yang ada di lingkungannya. Pemaknaan kesan tersebut akan mendasari pemikiran seseorang atau individu dalam bertindak. Dan makna yang

diberikan seseorang terhadap suatu objek itu dapat diketahui melalui perasaan, kesan dan pendapat terhadap objek tersebut. Jadi yang dimaksud persepsi anggota koperasi dalam penelitian ini adalah tentang kesan-kesan penilaian menurut anggota (diri sendiri) berkaitan dengan kinerja pengurus Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa (PDAM) Kota Pontianak. Kinerja Pengurus Salah satu perangkat koperasi yang memperoleh kepercayaan dari rapat anggota untuk memimpin jalannya organisasi dan usaha koperasi adalah pengurus. Pengurus merupakan pelaksana kebijakan umum yang ditetapkan dalam rapat anggota. Untuk melaksanakan kebijaksanaan tersebut, pengurus dapat mengangkat manajer beserta karyawannya atas persetujuan Rapat Anggota. Pasal 29 UU No. 25 tahun 1992 menyebutkan bahwa, Pengurus merupakan pemegang kuasa Rapat Anggota dengan masa jabatan paling lama 5 tahun dan dapat diangkat kembali menjadi Pengurus. Pengurus bertanggungjawab mengenai segala kegiatan pengelolaan koperasi dalam hal ini koperasi.

Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak. Koperasi secara umum diartikan sebagai suatu bentuk usaha bersama khususnya dalam bidang ekonomi yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang berkerja sama secara sukarela dan berdasarkan atas azas keuargaan. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992, 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 atas azas keuargaan. Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa Pontianak adalah Koperasi yang sehat, aman dan terpecaya, dimana: sehat administrasi keuangan, artinya: administrasi keuangan dikelola sesuai dengan standar akuntansi dan sistem komputerisasi.

METODE

Menurut Moleong (2013:7) "Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya prilaku, persepsi, motivasi, tindakan,dll". Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena menurut peneliti akan lebih mudah mendapatkan informasi yang mendalam dimana peneliti ikut serta langsung dalam keadaan mengenai Persepsi Anggota Atas Kinerja Pengurus Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak. Metode Penelitian: Menurut Sugiyono (2012:3), "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". Berdasarkan pendapat tersebut, maka metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki yaitu untuk memperoleh informasi yang jelas tentang masalah yang diteliti. Dan oleh sebab itu, metode yang digunakan harus benar-benar sesuai dengan pokok permasalahan yang ingin dikaji. Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dan berdasarkan pendekatan yang di gunakan, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif. Menurut Nawawi (2012:67): Metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan /melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang,

lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya.

Dari pendapat di atas, Peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan metode deskriptif disini adalah sebuah bentuk dari sistem pemecahan masalah dengan cara mengumpulkan data dan menjelaskannya dengan gambaran yang real sesuai dengan keadaan yang terjadi pada bidang atau objek penelitian. Alasan peneliti menggunakan metode ini, karena penelitian ini dimaksudkan untuk menyelidiki suatu keadaan sebagaimana adanya berdasarkan data-data yang dikumpulkan. Mengingat data yang akan dipaparkan dalam penelitian ini merupakan informasi yang terjadi saat sekarang, hal ini berdasarkan fakta dan data yang diperoleh dilapangan. Adapun lokasi dari penelitian ini adalah di Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak. Instrumen Penelitian: Menurut Sugiyono (2012:400) "dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri atau anggota tim peneliti". Dengan demikian, mengingat peneliti secara langsung sebagai instrumen maka peneliti harus memiliki kesiapan ketika melakukan penelitian, mulai dari awal proses penelitian hingga akhir proses penelitian. Sumber Data: Menurut Nawawi (2012:103) "Data kualitatif banyak dipergunakan dalam penelitian filosofis dan sebagian juga terdapat dalam penelitian deskriptif dan penelitian historis". Data kualitatif dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian". Dengan demikian sumber data dalam penelitian yang bersifat kualitatif ini adalah sebagai berikut: Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan. Menurut Bungin (2010:76), "informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian." Sumber data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara yang telah dilakukan antara peneliti dan informan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Anggota yang berjumlah 175 orang. Informan dipilih oleh peneliti berdasarkan data yang telah didapat. Data yang diambil dari informan adalah yang sesuai dengan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti. Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya. sumber data sekunder diperoleh dari arsip-arsip yang diperoleh peneliti di Koperasi Karyawan Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak. Teknik dan Alat Pengumpulan Data: Dari keenam teknik, penulis menggunakan tiga teknik penelitian sebagai cara pengumpulan data, teknik tersebut adalah sebagai berikut: 1) Teknik observasi langsung, 2) Teknik Komunikasi Langsung. 3) Teknik Studi Dokumenter: Teknik studi dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data dengan mencari dan mempelajari data yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti melalui catatan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Studi dokumentasi sebagai pengambilan data sekunder mencatat dan mendokumentasikan, diperoleh dari instansi yang terkait dengan masalah penelitian baik dari sumber catatan dan arsip-arsip tentang peran pengurus.

Alat Pengumpulan Data: Berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rencana alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Panduan Observasi. 2) Panduan wawancara, 3) Catatan Lapangan. Teknik Analisis Data: a.

Reduksi Data (data reduction) b. Penyajian data (display data) c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pengujian Keabsahan Data. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua cara pengujian keabsahan data yang meliputi: perpanjangan pengamatan dan triangulasi. a. Perpanjangan Pengamatan b. Triangulasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak. Persepsi Anggota Atas Kinerja Pengurus Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak lebih jelasnya berikut disajikan tabel yang menunjukkan persepsi anggota mengenai kinerja pengurus dalam melayani anggota atau pengguna jasa anggota. Hasil penelitian menunjukkan dari indikator Quality (Kualitas) bahwa pengurus koperasi sudah memiliki kualitas kinerja yang baik. Dimana pengurus sebagian besar sudah bekerja dengan teliti, bertanggung jawab dalam pekerjaannya, kedisiplinan dalam bekerja maupun kehadiran serta pengurus memiliki keterampilan yang baik dalam bekerja yaitu dalam mengoprasionalkan atau menggunakan media yang telah tersedia di koperasi tersebut seperti komputer dan sebagainya.

Pada penelitian ini didapatkan persepsi anggota atas keterampilan yang dimiliki pengurus sudah baik dapat dikarenakan pengurus sudah memiliki pengalaman dalam bekerja dan sudah mengikuti training/bimbingan dengan baik. Hal ini didukung oleh teori Dunette menyatakan bahwa keterampilan dapat dikembangkan melalui pengetahuan yang didapatkan dari training dan pengalaman dengan melaksanakan beberapa tugas. Beberapa teori lain juga menyatakan bahwa keterampilan yang baik dapat diasah melalui program training atau bimbingan lain. Seseorang yang telah memiliki kemampuan dasar dalam dirinya digabung dengan bimbingan secara intensif akan dapat menghasikan sesuatu yg bermanfaat dan bernilai bagi diri sendiri dan orang lain.

Persepsi anggota atas kinerja pengurus pada indikator Quantity (Kuantitas) menunjukkan bahwa pengurus dalam memberikan pelayanan kepada anggota dengan tidak mempersulit proses transaksi terhadap anggota. Pengurus memperhatikan kecepatan dalam memproses pinjaman anggota, hal ini didukung dengan wawancara kepada Manajer Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak yang mana proses kecepatan pelayanan saat anggota melakukan transaksi peminjaman sudah baik, dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Koperasi Karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa PDAM Kota Pontianak.

Persepsi anggota terhadap kinerja pengurus pada indikator Timeliness (Ketepatan Waktu) Pada penelitian ini dilihat dari waktu pelayanan yang dilakukan oleh pengurus bahwa pengurus tidak mengulur-ulur waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota, serta pengurus selalu memperhatikan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada anggota, pengurus tidak berlama-lama untuk mengabaikan anggota pada saat anggota melakukan simpan pinjam di koperasi. Hal ini didukung oleh teori Tjiptono (1996:56) ketepatan waktu pelayanan meliputi waktu tunggu dan waktu proses, dalam penelitian ini pengurus

sudah memiliki ketepatan waktu yang baik dalam melayani anggota koperasi. Hasil Wawancara: Wawancara dilakukan ke anggota koperasi karyawan Tirta Dharma Khatulistiwa Kota Pontianak: 1) Profil Responden 1: Nama : Nazarul Status : Karyawan Koperasi Bagian Foto Copy. Masa Kerja: 8 Tahun (Aktif) Pertanyaan: 1. Bagaimana persepsi Anda mengenai pengurus yang berkerja secara teliti? Jawaban: Sesuai dengan pekerjaan, tidak lebih serta tidak mengurangi berdasarkan SOP. 2. Bagaimana persepsi Anda tentang kedisiplinan pengurus baik kehadiran maupun berkerja ? Jawaban: Hadir sesuai dengan jadwal kerja 3. Bagaimana Persepsi Anda atas keterampilan yang dimiliki pengurus dalam berkerja? Jawaban: Pengurus harus dipilih sesuai bobot dan keterampilan sehingga lebih mudah dalam berkerja 4. Bagaimana persepsi Anda mengenai kinerja pengurus dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggota? Jawaban: Pengurus menambah pendapatan sehingga gaji dinaikkan. Pengurus termasuk aktif pengurus tidak mempersulit dalam hal anggota untuk meminjam karena Koperasi Karywan Tirta Dharama Khatulistiwa Kota Pontianak termasuk koperasi yang sehat. 5. Bagaimana persepsi Anda atas ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota? Jawaban: Pengurus tidak dipersulit asal sesuai prosedur. 6. Bagaimana Persepsi Anda atas ketepatan waktu dalam memproses pinjaman? Jawaban: Sesuai Dengan Daftar. 7. Bagaimana persepsi Anda atas kinerja pengurus dalam memberikan pelayanan secara cepat? Jawaban: Lebih cepat lebih baik sebagian keperluan anggota terpenuhi.

Profil Responden 2: Nama : Heri Status: Karyawan RT. Masa Kerja: 17 Tahun (Kurang Aktif) Pertanyaan: 1. Bagaimana persepsi Anda mengenai pengurus yang berkerja secara teliti? Jawaban: Sesuai dengan berdasarkan SOP. 2. Bagaimana persepsi Anda tentang kedisiplinan pengurus baik kehadiran maupun berkerja ? Jawaban: Sesuai dengan jadwal kerja 3. Bagaimana Persepsi Anda atas keterampilan yang dimiliki pengurus dalam berkerja? Jawaban: Harus dipilih sesuai bobot dan keterampilan sehingga lebih mudah dalam berkerja 4. Bagaimana persepsi Anda mengenai kinerja pengurus dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggota? Jawaban: Gaji dinaikkan. Pengurus termasuk aktif pengurus tidak mempersulit dalam hal anggota untuk meminjam karena Koperasi Karywan Tirta Dharama Khatulistiwa Kota Pontianak termasuk koperasi yang sehat. 5. Bagaimana persepsi Anda atas ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota? Jawaban: Pengurus tidak dipersulit asal sesuai prosedur. 6. Bagaimana Persepsi Anda atas ketepatan waktu dalam memproses pinjaman? Jawaban: Sesuai Dengan Daftar. 7. Bagaimana persepsi Anda atas kinerja pengurus dalam memberikan pelayanan secara cepat? Jawaban: Lebih cepat lebih baik sebagian keperluan anggota terpenuhi 3) Profil Responden 3: Nama : Nur Azizah Status : Karyawan Koperasi Bagian Foto Copy. Masa Kerja : 1,5 Tahun (Aktif) Pertanyaan: 1. Bagaimana persepsi Anda mengenai pengurus yang berkerja secara teliti? Jawaban: Pengurus yang berkerja secara teliti sangat diperlukan dalam koperasi. 2. Bagaimana persepsi Anda tentang kedisiplinan pengurus baik kehadiran maupun berkerja ? Jawaban: Kedisiplin pengurus di koperasi karyawan PDAM sangat disiplin dari kehadiran mau dalam berkerja sesuai dengan waktu kerja. 3. Bagaimana Persepsi Anda atas keterampilan yang dimiliki pengurus dalam berkerja? Jawaban: Keterampilan

sangat dibutuhkan dalam berkerja agar sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga hasil berkerja dapat dilakukan secara optimal. 4. Bagaimana persepsi Anda mengenai kinerja pengurus dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggota? Jawaban: Pengurus dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggota yaitu dengan meningkatkan pendapatan anggota. 5. Bagaimana persepsi Anda atas ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota? Jawaban: Sangat baik karena pengurus memberikan pelayanan kepada anggota tepat waktu. 6. Bagaimana Persepsi Anda atas ketepatan waktu dalam memproses pinjaman? Jawaban: Sesuai Dengan waktu yang telah diberitahukan. 7. Bagaimana persepsi Anda atas kinerja pengurus dalam memberikan pelayanan secara cepat? Jawaban: Sangat baik dalam hal memberikan pelayanan.

Profil Responden 4: Nama: Jainuri Status: Staf Teknik KPU Kantor. Masa Kerja: 32 Tahun (Aktif) Pertanyaan: 1. Bagaimana persepsi Anda mengenai pengurus yang berkerja secara teliti? Jawaban: Pengurus yang melakukan kerjaan secara teliti sangat. 2. Bagaimana persepsi Anda tentang kedisiplinan pengurus baik kehadiran maupun berkerja ? Jawaban: Kedisiplin pengurus sangat disiplin dari kehadiran mau dalam berkerja sesuai dengan waktu kerja. 3. Bagaimana Persepsi Anda atas keterampilan yang dimiliki pengurus dalam berkerja? Jawaban: Keterampilan sangat dibutuhkan dalam berkerja agar sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga hasil berkerja dapat dilakukan secara optimal. 4. Bagaimana persepsi Anda mengenai kinerja pengurus dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggota? Jawaban: Upaya meningkatkan kesejahteraan anggota yang dilakukan pengurus yaitu dengan meningkatkan pendapatan anggota. 5. Bagaimana persepsi Anda atas ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota? Jawaban: Sangat baik tepat waktu. 6. Bagaimana Persepsi Anda atas ketepatan waktu dalam memproses pinjaman? Jawaban: Sesuai Dengan waktu yang telah diberitahukan. 7. Bagaimana persepsi Anda atas kinerja pengurus dalam memberikan pelayanan secara cepat? Jawaban: Sangat baik dalam hal memberikan pelayanan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan sesuai dengan masalah dan sub masalah yang akan dijawab pada penelitian ini, maka uraikan beberapa hal sebagai berikut:

(1) Persepsi anggota dilihat dari aspek Quality (kualitas) baik dari ketelitian pengurus, tanggung jawab pengurus maupun keterampilan kerja pengurus sudah baik. Hal ini berdasarkan hasil persepsi anggota berkaitan dengan kinerja pengurus dimana anggota merasakan pengurus didalam berkerja berdasarkan tanggungjawab sepenuhnya apa yang menjadi tugas dan fungsi sebagai pengurus.

(2) Persepsi anggota dilihat dari aspek Quantity (kuantitas) baik dari ketanggapan pengurus dan kemampuan kerja dari pengurus sudah baik. Hal ini dikarenakan anggota merasakan pengurus dari segi kuantitas dapat diandalkan karena pengurus secara keseluruhan dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan harapan anggota koperasi. (3) Persepsi anggota dilihat dari aspek Timeliness (ketepatan waktu) waktu memproses pinjaman, dan kemudahan pelayanan sudah baik, anggota menilai pengurus sudah tepat waktu dalam melayani anggota. Hal ini dikarenakan pengurus benar-benar ingin memberikan yang terbaik untuk koperasi

sehingga didalam menjalankan fungsinya sebagai pengurus koperasi ketepatan waktu sangat menjadi fokus utama dalam memberikan pelayanan hal ini dilakukan agar anggota koperasi tidak merasa dikecewakan oleh pelayanan yang ada di koperasi sehingga tujuannya anggota juga dapat memahami peran pengurus didalam mejalan tugasnya serta fungsi sebagai pengurus..

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada Bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Persepsi anggota dilihat dari aspek Quality (kualitas) baik dari ketelitian pengurus, tanggung jawab pengurus maupun katerampilan kerja pengurus sudah baik. (2) Persepsi anggota dilihat dari aspek Quantity (kuantitas) baik dari ketanggapan pengurus dan kemampuan kerja dari pengurus sudah baik. (3) Persepsi anggota dilihat dari aspek Timeliness (ketepatan waktu) waktu memproses pinjaman, dan kemudahan pelayanan sudah baik, anggota menilai pengurus sudah tepat waktu dalam melayani anggota.

Saran

Setelah mengadakan penelitian ini di lapangan pengolahan data baik dari kuesioner, dan wawancara terdapat beberapa saran yang dijadikan pertimbangan. Diharapkan saran ini dapat bermanfaat untuk perbaikan kearah yang lebih baik. Adapun saran-saran tersebut antara lain: (1) Kinerja pengurus yang sudah di anggap baik hendaknya dipertahankan dan dilanjutkan oleh Koperasi, karena dengan adanya kinerja pengurus yang baik dapat membuat anggota merasa puas sehingga menimbulkan loyalitas pada diri anggota. (2) Hendaknya pengurus agar lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi kinerja pengurus terutama pada aspek Quantity (kuantitas). (3) Hendaknya anggota bisa berpartisipasi aktif, baik meningkatkan untuk menabung maupun memajukan koperasi.

DAFTAR RUJUKAN

- FKIP Untan. (2013). **Pedoman Penulisan Karya Ilmiah**. Pontianak: Edukasi press FKIP Untan.
- Hadari Nawawi. (2012). **Metode Penelitian Bidang Sosial**. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Lexy J. Moleong. (2013). **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sadili Samsudin. (2005). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2012). **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2012). **Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)**. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sukanto Reksohadiprodjo. (2010). **Manajemen Koperasi (Edisi Kelima)**. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- T. Hani Handoko. (2001). **Manajemen Personalia dan SDM edisi 2**. Yogyakarta: BPEF Yogyakarta.

Tim Penyusun, pusat pembinaan dan Pengembangan. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Undang-Undang No. 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian Indonesia

Undang-undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Indonesia.

Undang-Undang No. 33 Tahun 1945 Tentang Perekonomian Indonesia

Winarno Surakhmad. (2004). **Pengantar Penelitian Ilmiah**. Bandung: Tarsito.