

ANALISIS MANFAAT KOPERASI LKMA SIDO JAYA ABADI KECAMATAN PENAWARTAMA KABUPATEN TULANG BAWANG

SIDO JAYA ABADI COOPERATIVE BENEFITS ANALYSIS, PENAWARTAMA DISTRICT, TULANG BAWANG REGENCY

ALIFP BAYU SANTOSO^{1*}, DYAH ARING HEPIANA LESTARI^{2*}, LINA MARLINA³

Fakultas Pertanian, Universitas Lampung

*E-mail : aalif291@gmail.com

* corresponding author : dyaharing@yahoo.com

ABSTRAK

Koperasi merupakan sebuah lembaga yang menunjang perekonomian masyarakat dan langsung bersentuhan dengan masyarakat kalangan menengah ke bawah. Koperasi memberikan manfaat kepada anggotanya yaitu manfaat ekonomi dan manfaat non ekonomi. Manfaat ekonomi terdiri dari manfaat ekonomi langsung dan manfaat ekonomi tidak langsung. Manfaat non ekonomi berupa kepuasan anggota, diukur berdasarkan kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat ekonomi dan tingkat kepuasan yang dirasakan anggota koperasi terhadap pelayanan Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi. Metode yang digunakan adalah metode survei. Responden penelitian ini yaitu anggota Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi yang berjumlah 51 anggota yang diambil secara *simple random sampling* dari total anggota koperasi yang berjumlah 570 anggota. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret sampai April 2022. Analisis data yang digunakan adalah perhitungan Total Manfaat Ekonomi dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan manfaat ekonomi langsung sebesar Rp 1.760.098,00 dan manfaat ekonomi tidak langsung sebesar Rp 2.936.078,00 sehingga total manfaat ekonomi koperasi yang diterima oleh anggota sebesar Rp 4.696.176,00 / tahun. Total Manfaat Ekonomi termasuk dalam kategori besar. Perhitungan CSI mendapatkan hasil 72,52% yang berarti bahwa tingkat kepuasan anggota koperasi berada pada kategori puas.

Kata Kunci: manfaat ekonomi, kepuasan anggota, koperasi, CSI

ABSTRACT

Cooperative is an institution that supports the community's economy and is in direct contact with the lower middle class community. Cooperatives provide benefits to its members, namely economic benefits and non-economic benefits. Economic benefits consist of direct economic benefits and indirect economic benefits. Non-economic benefits in the form of member satisfaction, measured based on member satisfaction with the quality of services provided by the cooperative. This study aims to analyze the economic benefits and the level of satisfaction felt by cooperative members on the services of the Sido Jaya Abadi LKMA Cooperative. The method used is a survey method. Respondents of this study were members of the Cooperative LKMA Sido Jaya Abadi, totaling 51 members who were taken by simple random sampling from a total of 570 members of the cooperative. Data collection was carried out from March to April 2022. The data analysis used was the calculation of Total Economic Benefits and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that the direct economic benefit was Rp. 1,760,098.00 and the indirect economic benefit was Rp. 2,936,078.00 so that the total economic benefit of the cooperative received by the members was Rp. 4,696,176.00/year. Total Economic Benefits fall into the big category. Calculation of CSI get 72.52% results which means that the level of satisfaction of cooperative members is in the satisfied category.

Keywords: economic benefits, member satisfaction, cooperative, CSI

PENDAHULUAN

Sektor pertanian memiliki kontribusi tertinggi setelah industri pengolahan, yaitu sebesar 13,45 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2020). Namun masih banyak petani yang kesulitan dalam menjalankan usaha taninya karena terbatasnya modal yang dimiliki. Masalah tersebut mendorong munculnya kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Pertanian tentang pembinaan kelembagaan petani dengan menumbuhkan Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A). Pengembangan LKM-A dilakukan melalui Program Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP) dengan cara memberikan bantuan modal usaha untuk petani (DJPS, 2013).

Salah satu lembaga yang dapat mendukung perkembangan pertanian sekaligus perekonomian Indonesia adalah koperasi. Koperasi disebutkan sebagai organisasi ekonomi untuk kesejahteraan sosial milik para anggota dan diimplementasikan sebagai lembaga yang dapat melakukan pemerataan pendapatan.

Kebutuhan modal bagi sektor usaha kecil khususnya di sektor pertanian membuat koperasi dituntut dapat menghasilkan keuntungan dalam

mengembangkan organisasi dan usahanya. Oleh karena itu, koperasi diharapkan dapat berperan penting dalam perekonomian Indonesia sehingga koperasi dapat menjadi soko guru perekonomian (Yasmin dkk, 2019).

Koperasi merupakan sebuah lembaga yang menunjang perekonomian masyarakat dan langsung bersentuhan dengan masyarakat kalangan menengah ke bawah. Saat ini, perkembangan koperasi tertinggal dibandingkan lembaga perekonomian lainnya. Hal tersebut dikarenakan pertimbangan dari masyarakat luas mengenai manfaat ekonomi maupun non ekonomi (kepuasan anggota) yang dapat diberikan oleh koperasi. Tidak semua koperasi dapat memberikan manfaat ekonomi dan manfaat non ekonomi karena kesalahan sistem dan manajemen koperasi itu sendiri (Budiawati, 2008).

Pendapatan merupakan faktor yang sangat dominan dalam memenuhi kebutuhan seseorang, maka alasan ekonomi untuk menjadi anggota koperasi menjadi alasan dasar bergabungnya anggota dalam koperasi. Kebutuhan ekonomi anggota disesuaikan dengan kegiatan-kegiatan baik jasa maupun usaha anggota koperasi. Motivasi anggota untuk bergabung dan

memanfaatkan koperasi akan semakin besar jika koperasi memiliki kemampuan untuk mempromosikan manfaat ekonominya kepada anggota dan masyarakat di sekitarnya (Jakayah, 2011).

Pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggotanya akan memberikan kepuasan oleh anggota koperasi. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan anggota koperasi adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan koperasi. Kepuasan anggota terhadap pelayanan menjadikan alasan bagi anggota untuk memanfaatkan koperasi karena anggota merasa nyaman dalam mengikuti kegiatan simpan pinjam di koperasi tersebut.

Permasalahan ekonomi maupun non ekonomi anggota yang terselesaikan oleh koperasi akan menjadikan anggota lebih aktif dalam memanfaatkan pelayanan koperasi karena anggota koperasi mengetahui manfaat yang diberikan koperasi tersebut. Kepuasan anggota disebabkan oleh beberapa faktor yang ada di koperasi. Berdasarkan penelitian Najib (2014) aspek yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan yaitu puas atau tidak puasnya pengguna dalam hal ini anggota koperasi ketika menggunakan jasa atau fasilitas

koperasi sehingga dari hal tersebut dapat terlihat apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum baik. Kepuasan anggota dapat dilihat dengan memperhatikan lima aspek, yaitu keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), dan perhatian personal (*empathy*) (Tjiptono, 2008).

Koperasi di Provinsi Lampung, mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 jumlah koperasi mengalami kenaikan sebanyak 123 unit (2,42%) dibandingkan tahun 2019 menjadi sebanyak 5.066 unit. Jumlah koperasi di Kabupaten Tulang Bawang juga mengalami kenaikan sebanyak 6 unit (3,12%) dibandingkan tahun 2019 menjadi sebanyak 198 unit

Jumlah anggota koperasi di Provinsi Lampung juga selalu mengalami perubahan. Jumlah anggota koperasi di Provinsi Lampung meningkat pada tahun 2020 sebanyak 13.962 anggota (5,90%) dibandingkan tahun 2019 menjadi sebesar 250.521 anggota. Salah satu kabupaten yang memiliki perubahan positif yaitu Kabupaten Tulang Bawang. Jumlah anggota koperasi meningkat pada tahun 2020 sebanyak 2.037 anggota (7,74%) dibandingkan tahun 2019 menjadi sebesar 28.323 anggota.

Salah satu koperasi yang ada di Kabupaten Tulang Bawang yaitu Koperasi LKMA (Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis) Sido Jaya Abadi. Koperasi ini bergerak di bidang usaha simpan pinjam untuk usaha khususnya di bidang pertanian. Jenis simpanan yang ada di koperasi tersebut yaitu simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela, simpanan deposito, simpanan hari raya, dan simpanan pendidikan. Jenis pinjaman yang ada yaitu pinjaman regular dan pinjaman jatuh tempo dengan bunga 1,75%-3% per bulan.

Modal awal yang dimiliki Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi berasal dari dana PUAP (Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan) sebesar Rp 100.000.000,00. Jumlah anggota awal berdirinya (2015) yaitu sebanyak 25 orang yang disebut anggota pendiri khusus. Jumlah anggota koperasi berkembang pesat sehingga pada tahun 2020 sebanyak 570 anggota. Total aset yang dikelola koperasi tahun 2020 sebesar Rp 5.234.500.000,00. Namun pemanfaatan kegiatan simpan pinjam belum maksimal karena hanya 73,1% dana pinjaman yang tersedia di koperasi yang terserap oleh anggota. Hal ini diduga karena dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya yaitu anggota koperasi belum mengetahui seberapa

besar manfaat yang didapat oleh anggota saat memanfaatkan pelayanan usaha baik dari segi manfaat ekonomi maupun manfaat non ekonomi (kepuasan anggota).

Penelitian mengenai analisis manfaat koperasi sudah dilakukan oleh Febrina dkk (2018), Wiandhani dkk (2016), dan Seta dkk (2016) namun belum ada penelitian mengenai analisis manfaat koperasi yang membahas secara komprehensif mengenai koperasi simpan pinjam serta terdapat perbedaan jenis-jenis simpanan maupun pinjaman, lokasi penelitian, dan waktu penelitian. Perbedaan tersebut mengakibatkan hasil dari penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu karena kondisi yang ada di lapangan berbeda dengan kondisi yang ada sebelumnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis manfaat ekonomi yang diterima anggota Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi dan menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi LKMA Sido Jaya Abadi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survei

adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Unit analisis yang diambil dalam penelitian ini adalah anggota koperasi dari Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan ketua dan anggota koperasi LKMA Sido Jaya Abadi menggunakan kuesioner. Wawancara ini merupakan tahap awal dalam penggalian informasi dan data berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan sebagai alat bantu pengumpulan data. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistika, lembaga terkait, publikasi, laporan-laporan dan pustaka lainnya.

Anggota koperasi LKMA Sido Jaya Abadi tahun 2020 sebanyak 570 anggota dan jumlah sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 51 anggota. Selanjutnya, dilakukan penentuan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Metode ini merupakan metode yang digunakan untuk memilih sampel dari populasi secara acak

sederhana sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sebagai sampel (Sugiyono, 2012).

Data penelitian ini dikumpulkan melalui pertanyaan tertutup dan terbuka kepada responden. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mencari data yang digunakan dalam perhitungan total manfaat ekonomi. Pertanyaan tertutup digunakan untuk mencari data yang digunakan dalam perhitungan kepuasan anggota dengan menggunakan skala Likert dengan skor 1-5. Kepuasan anggota dinilai berdasarkan 5 aspek yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Aspek *tangibles* memiliki 10 butir pertanyaan yang terdiri dari kondisi sarana dan prasarana, fasilitas penunjang, dan dukungan pengurus pelayanan. Aspek *reliability* memiliki 10 butir pertanyaan yang terdiri dari kecepatan dalam pelayanan, ketepatan, kemampuan, dan kesigapan. Aspek *responsiveness* memiliki 5 butir pertanyaan yang terdiri dari ketanggapan pengurus pelayanan dan kemampuan dalam memberikan informasi. Aspek *assurance* memiliki 4 butir pertanyaan yang terdiri dari kesopanan dalam pelayanan, pemahaman, dan pengetahuan pengurus. Aspek

emphaty memiliki 4 butir pertanyaan yang terdiri dari perhatian pengurus dalam melayani dan akses terhadap pengurus pelayanan. Seluruh aspek memiliki nilai korelasi antara *corrected item* dan total bernilai lebih dari 0,2 dan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga kuisisioner dapat dinyatakan valid dan reliabel.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi, Desa Tri Jaya, Kecamatan Penawartama, Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung. Penentuan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa koperasi tersebut merupakan koperasi yang mempunyai potensi untuk berkembang pesat. Pengambilan data dilakukan pada bulan Maret sampai April 2022.

Rancangan Analisis Data

Manfaat ekonomi koperasi dapat dihitung dengan menjumlahkan manfaat ekonomi langsung dengan manfaat ekonomi tidak langsung yang diterima anggota koperasi (Seta dkk, 2016). Besar manfaat ekonomi langsung koperasi didapatkan dengan menghitung selisih bunga pinjaman antara di koperasi tersebut dengan di luar koperasi,

sedangkan manfaat ekonomi tidak langsung koperasi didapatkan dengan menjumlah SHU dan pendapatan lain tunai yang diterima oleh anggota koperasi selama satu tahun (Dinata dkk., 2014). Berikut rumus yang digunakan dalam menghitung manfaat ekonomi koperasi.

$$TMEK = MEL + METL..... (2)$$

$$MEL = HP (3)$$

$$METL = SHUa + BHD + BSHR (4)$$

Keterangan:

- TMEK : Total manfaat ekonomi
- MEL : Manfaat ekonomi langsung
- METL : Manfaat ekonomi tidak langsung
- HP : Harga pelayanan (selisih bunga pinjaman)
- SHUa : Sisa hasil usaha anggota
- BHD : Bagi Hasil Deposito
- BSHR : Bingkisan Simpanan Hari Raya

Analisis data yang kedua adalah analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan koperasi. Rentang skala kepuasan yang digunakan disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rentang skala kepuasan CSI

Rentang Nilai	Keterangan
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
0% - 34%	Tidak Puas

Sumber: Supranto, 2002

Menurut Nurmavina dkk (2021), CSI digunakan untuk mengetahui tingkat

kepuasan secara keseluruhan melalui atribut produk. Menurut Supranto (2002), perhitungan CSI didapatkan dari pembagian *weighted total* dengan *highest scale* yaitu skala *likert* maksimum (5) dikalikan 100 persen. *Weighted total* didapat dari penjumlahan seluruh *Weighted Score* (WS) yang berasal dari perkalian antara Rata-rata Skor Kinerja (RSK) dengan *Weighting Factor* (WF). Berikut merupakan rumus perhitungan CSI :

$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

CSI = *Customer Satisfaction Index*

WT = *Weighted Total*

HS = *Highest Scale*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini adalah umur anggota, pendidikan formal anggota, dan jumlah tanggungan keluarga anggota. Karakteristik responden Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik responden Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi

Karakteristik	Jumlah Anggota (orang)	Presentase (%)
Umur (tahun)		
30-39	11	22
40-49	19	37
50-59	19	37
60-69	2	4
Pendidikan Formal		
Tidak sekolah	2	4
SD	15	29
SMP	24	47
SMA	10	20
Jumlah Tanggungan Keluarga (orang)		
2	3	6
3	10	20
4	11	22
5	15	29
6	7	14
7	5	10

Umur merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat produktivitas seseorang dalam bekerja. Responden termuda berusia 30 tahun, sedangkan responden tertua berusia 65 tahun dengan rata-rata 46,22 tahun. Umur anggota

Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi dibagi menjadi 4 kategori. Kategori umur terbesar yaitu *range* 40-49 tahun dan 50-59 tahun (37 persen) sedangkan yang terendah yaitu *range* 60-69 tahun (4 persen).

Responden memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda yakni mulai dari tidak sekolah, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), hingga Sekolah Menengah Atas (SMA). Tingkat pendidikan seseorang umumnya akan mempengaruhi cara berfikir serta persepsi seseorang terhadap berbagai hal. Tingkat pendidikan responden terbanyak yaitu SMP (47 persen) dan yang terendah yaitu tidak sekolah (4 persen). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan anggota Koperasi LKM Sido Jaya Abadi masih tergolong dalam kategori rendah.

Jumlah tanggungan keluarga merupakan istri, anak, atau anggota keluarga lain yang masih dalam tanggungan atau dibiayai oleh responden selaku kepala keluarga. Jumlah tanggungan keluarga responden dapat mempengaruhi pengeluaran keluarga karena harus memenuhi berbagai kebutuhan. Hal ini mendorong responden untuk tetap bekerja dan bergabung di koperasi untuk memperoleh penghasilan. Responden mayoritas memiliki jumlah tanggungan sebanyak 5 orang yakni sebesar 29 persen dan paling rendah memiliki jumlah tanggungan 2 orang yaitu sebanyak 6 persen. Rata-rata responden memiliki jumlah tanggungan keluarga sebanyak 5 responden.

Manfaat Ekonomi Anggota Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi

Manfaat ekonomi terdiri dari manfaat ekonomi langsung dan manfaat ekonomi tidak langsung. Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi selalu memberikan manfaat ekonomi kepada setiap anggotanya baik berupa manfaat ekonomi langsung maupun manfaat ekonomi tidak langsung.

Manfaat ekonomi langsung merupakan manfaat yang diterima oleh anggota secara langsung yaitu selisih tingkat suku bunga pinjaman koperasi terhadap suku bunga alternatif pihak lain. Alternatif pihak lain yang dimaksudkan yaitu lembaga keuangan lain yang berada di sekitar anggota koperasi yang meminjam (nasabah) yang terdiri dari tetangga, dana desa, KWT, KUD, Bank BMT, dan Bank BRI. Anggota koperasi LKMA Sido Jaya Abadi mendapatkan manfaat ekonomi yang dibedakan menjadi tiga kategori yaitu mendapatkan manfaat ekonomi langsung negatif, mendapatkan manfaat ekonomi langsung nol, dan mendapatkan manfaat ekonomi langsung positif. Manfaat ekonomi langsung negatif didapat anggota saat alternatif pihak lain memiliki besaran suku bunga pinjaman dibawah koperasi, nol didapat anggota saat alternatif pihak

lain memiliki besaran suku bunga pinjaman sama dengan koperasi. positif didapat anggota saat alternatif pihak lain memiliki besaran suku bunga pinjaman

diatas koperasi. Sebaran alternatif pihak lain yang dimiliki anggota koperasi dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3. Sebaran alternatif pihak lain anggota koperasi

Lembaga Keuangan	Alternatif Lain	Jumlah anggota (orang)	Persentase (%)	Bunga Pinjaman Koperasi (%)	Bunga Pinjaman Alternatif Lain (%)	Selisih (%)	MEL (Ribu Rupiah)
Koperasi	Tetangga	3	5,88	2	0	(2)	(500) - (200)
	Dana Desa	21	41,18	2	2 - 3	0 - 1	0 - 1.215
	KWT	1	1,96	2	3	1	12.000
	KUD	7	13,73	2	3	1	100 - 4.800
	Bank BMT	16	31,37	2	1,75 - 2,5	(0,25) - 1,5	(100) - 12.150
	Bank BRI	3	5,88	2	0,6 - 1	(1,4) - (1)	(8.280) - (4.500)
Rata-rata				2	2,29	0,29	1.760,098

Anggota yang mendapatkan manfaat ekonomi langsung di bawah nol atau negatif yaitu sebesar 14 persen, anggota yang tidak mendapatkan manfaat ekonomi langsung atau nol yaitu sebesar 12 persen, dan anggota yang mendapat manfaat ekonomi langsung di atas nol atau positif yaitu sebesar 74 persen. Rata-rata responden anggota Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi mendapatkan manfaat ekonomi langsung sebesar Rp 1.760.098,00.

Manfaat ekonomi tidak langsung dalam penelitian ini merupakan jumlah SHU, bunga deposito, dan THR yang diberikan Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi. SHU yang diterima oleh anggota Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi berbeda-beda sesuai dengan partisipasi

anggota koperasi dalam memanfaatkan unit usaha koperasi. Semakin banyak seorang anggota bertransaksi (memanfaatkan unit usaha) dalam koperasi maka semakin besar jumlah SHU yang diterima. Hal ini sesuai dengan prinsip koperasi yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 yakni bahwa pembagian sisa hasil usaha koperasi dilakukan secara adil dan sebanding dengan besar jasa usaha masing-masing anggota. SHU tertinggi yang didapat anggota koperasi sebesar Rp 5.150.000,00.

Bunga deposito yang diterima anggota koperasi didapat dengan perhitungan persentase yang disetujui oleh anggota dan koperasi. Bunga

deposito tertinggi yang didapat anggota koperasi sebesar Rp 30.000.000,00.

THR didapatkan anggota pada tiap satu juta anggota menabung hari raya maka akan mendapat bingkisan yang setara dengan enam puluh ribu rupiah. THR tertinggi yang didapat anggota koperasi sebesar Rp 6.000.000,00.

Anggota koperasi LKMA Sido Jaya Abadi rata-rata mendapatkan bunga

deposito dengan jumlah yang paling tinggi yaitu 55,09% dibandingkan SHU 36,13% dan THR yaitu 8,78%. Hal ini menunjukkan bahwa bunga deposito memiliki keuntungan tertinggi yang bisa didapatkan oleh anggota koperasi dibandingkan manfaat ekonomi tidak langsung lainnya.

Tabel 4. Manfaat Ekonomi Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi

Manfaat Ekonomi Koperasi (MEK)	Rata-rata Anggota (Rp/Tahun)	Persentase (%)
Langsung		
Selisih bunga	1.760.098,00	35,67
Total MEL	1.760.098,00	35,67
Tidak Langsung		
SHU	1.147.059,00	23,24
Bunga Deposito	1.748.889,00	35,44
THR	278.667,00	5,65
Total METL	3.174.614,00	64,33
Total MEK	4.934.712,00	100,00

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai rata-rata manfaat ekonomi koperasi total yang diterima oleh anggota Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi satu tahun terakhir (periode tahun 2021) adalah Rp 4.934.712,00. Jumlah tersebut tergolong cukup besar jika dibandingkan dengan jumlah manfaat ekonomi yang diterima anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Subur Makmur Sejahtera dalam penelitian Febrina dkk (2018) yakni sebesar Rp 789.052,00, Koperasi Pertanian Seandanan dalam penelitian Mustofa dkk (2021) sebesar

Rp 1.711.312,00, dan untuk koperasi serba usaha yaitu Koperasi Perikanan ISM Mitra Karya Bahari dalam penelitian Wiandhani dkk (2016) sebesar Rp 618.000,00.

Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi Berdasarkan CSI

Kepuasan anggota diukur berdasarkan kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan koperasi diukur berdasarkan

lima aspek service quality, yakni aspek tampilan fisik (*tangibles*), keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian personal (*empathy*).

Hasil perhitungan kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi menggunakan metode CSI Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi dapat dilihat dalam Tabel 4.

Tabel 4. Hasil perhitungan kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi menggunakan metode CSI

No	Atribut	Tingkat Kepentingan (Diharapkan)		Kinerja (Dirasakan)	
		Skor	Weight Factors	Skor	Weight Score
1	T1	4,04	0,030	3,73	0,113
2	T2	3,94	0,030	3,69	0,109
3	T3	4,37	0,033	3,53	0,116
4	T4	4,43	0,033	3,82	0,127
5	T5	4,76	0,036	3,71	0,132
6	T6	3,71	0,028	3,61	0,100
7	T7	3,94	0,030	3,57	0,105
8	T8	3,98	0,030	3,51	0,105
9	T9	4,22	0,032	3,80	0,120
10	T10	4,63	0,035	3,59	0,124
11	R1	4,27	0,032	3,59	0,115
12	R2	3,92	0,029	3,41	0,100
13	R3	3,53	0,026	3,41	0,090
14	R4	4,08	0,031	3,69	0,113
15	R5	4,33	0,032	3,69	0,120
16	R6	3,71	0,028	3,35	0,093
17	R7	3,61	0,027	3,57	0,096
18	R8	3,67	0,027	3,61	0,099
19	R9	3,25	0,024	3,45	0,084
20	R10	3,90	0,029	3,53	0,103
21	Res1	3,94	0,030	3,61	0,106
22	Res2	4,08	0,031	3,57	0,109
23	Res3	3,94	0,030	3,43	0,101
24	Res4	4,29	0,032	3,80	0,122
25	Res5	4,22	0,032	3,69	0,116
26	A1	3,90	0,029	3,55	0,104
27	A2	4,35	0,033	3,71	0,121
28	A3	3,98	0,030	3,69	0,110
29	A4	4,12	0,031	3,84	0,119
30	E1	4,31	0,032	3,63	0,117
31	E2	3,78	0,028	3,73	0,106
32	E3	4,29	0,032	3,84	0,124
33	E4	4,02	0,030	3,55	0,107
Total		133,529		119,471	
Weighted Score Total					3,626
Customer Satisfaction Index					72,52

PUAS

Sumber : Data primer diolah, 2022

Perhitungan untuk menentukan puas tidaknya anggota koperasi dapat dilihat pada rumus berikut.

Anggota tidak puas = $((\text{maks skor} - \text{min Skor})/2) + \text{min skor}$

Anggota tidak puas = $((165 - 33/2) + 33 = 99$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai skor responden yang berada di bawah atau sama dengan 99 maka disimpulkan responden tidak merasa puas, sedangkan untuk skor di atas 99 maka disimpulkan responden merasa puas terhadap koperasi. Tingkat kepuasan anggota Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi yang diukur menggunakan metode CSI dikategorikan menjadi lima kategori yaitu tingkat kepuasan sangat puas (81% - 100%), puas (66% - 80%), cukup puas (51% - 65%), kurang puas (35% - 50%), dan tidak puas (0% - 34%).

Dalam Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai CSI yang diperoleh sebesar 72,52 persen. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan sebagai berikut.

$$CSI = \frac{3,626}{5} \times 100 = 72,52$$

Nilai CSI yang diperoleh berada dalam rentang nilai (66% - 80%). Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi terhadap pelayanan koperasi berada dalam

kategori puas. Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi telah memberikan kepuasan terhadap anggotanya. Oleh karena itu, koperasi harus mempertahankan kinerjanya sehingga dapat terus memberikan kepuasan terhadap anggotanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2018) yang menyatakan bahwa hasil perhitungan CSI yang dilakukan di Koperasi Unit Desa (KUD) Mina Jaya adalah 74,84 persen yang menandakan bahwa anggota koperasi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Subur Makmur Sejahtera.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Manfaat ekonomi koperasi LKMA Sido Jaya Abadi yang diterima oleh anggota terdiri dari manfaat ekonomi langsung sebesar Rp 1.760.098,00 dan manfaat ekonomi tidak langsung sebesar Rp 2.936.078,00 sehingga total manfaat ekonomi anggota sebesar Rp 4.696.176,00 yang termasuk dalam kategori besar. Tingkat kepuasan anggota koperasi LKMA Sido Jaya Abadi yang dihitung menggunakan CSI menghasilkan nilai CSI sebesar 72,52% yang berarti bahwa kepuasan anggota koperasi berada pada kategori puas.

Saran

Koperasi LKMA Sido Jaya Abadi, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan edukasi ke anggota ataupun masyarakat yang akan menjadi anggota koperasi mengenai keuntungan ekonomi maupun non ekonomi agar tergerak untuk memanfaatkan pelayanan koperasi. Manfaat ekonomi yang tinggi akan didapatkan anggota seiring pemanfaatan anggota tersebut di koperasi. Kepuasan anggota koperasi dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan pelayanan pengurus dan karyawan koperasi kepada anggotanya serta meningkatkan ketersediaan peralatan penunjang operasional di koperasi dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiawati, N. 2008. *Mengapa Harus Koperasi*. UPI. Bandung.
- Dinata, A. S., Lestari D.A.H., dan Yanfika H. 2014. Pendapatan petani jagung anggota dan non anggota Koperasi Tani Makmur Desa Natar Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*. Vol 2 : 206-213.
- Direktorat Jendral Prasarana dan Sarana Pertanian. 2013. *Pedoman Pengembangan LKM-A Gapoktan PUAP*. Direktorat Pembiayaan Pertanian. Jakarta.
- Febrina, D., Lestari, D. A. H., dan Nurmayasari, I., 2018. Analisis

Manfaat Koperasi Dan Tingkat Partisipasi Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Subur Makmur Sejahtera Kecamatan Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah. Universitas Lampung. Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 7(1), 91-98.

- Handayani, R. 2018. Tingkat Kepuasan Anggota dan Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Mina Jaya Kecamatan Bumi Waras Kota Bandar Lampung. *Skripsi*. Jurusan Agribisnis. Fakultas Pertanian. Universitas Lampung. Lampung.
- Jakijah, U. 2011. *Analisis Partisipasi Anggota dan Kinerja Koperasi Unit Desa Sumber Alam (Studi Kasus Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor, Jawa Barat)*. IPB. Bogor.
- Mantra, I. B. 2004. *Demografi Umum*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Mustofa, R., Lestari, D. A. H., dan Affandi, M., I. 2021. Analisis Manfaat Ekonomi dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kelancaran Pengembalian Kredit (Studi Kasus pada Koperasi Pertanian Seandanan Kabupaten Pesawaran). Universitas Lampung. Lampung. *Journal of Agribusiness Science*, 9(3).
- Najib, M. A., dan Idris, I. 2014. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Sanggar Bina Usaha Temanggung). Universitas Diponegoro. Jawa Barat. *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis*

- Nurmavina, T.W., Soedarto, T., dan Amir, I.T. (2021). Tingkat Kepuasan Petani terhadap Penggunaan Benih Jagung Hibrida di Desa Singkalan Kecamatan Balongbenda Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal AGROINFO Galuh*, 8 (3): 783-795.
- Seta, A. P., Lestari, D. A. H., Situmorang, S. Manfaat Ekonomi dan Non Ekonomi Koperasi Gunung Madu (Kgm) di PT Gunung Madu Plantations (PT GMP) Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 4(2): 168-177.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Wiandhani, N., Lestari, D. A. H., dan Soelaiman, A. 2016. Analisis Manfaat Ekonomi dan Non Ekonomi Koperasi Perikanan ISM Mitra Karya Bahari. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis*, 4(1):40-47.
- Yasmin, A. A., Lestari, D. A. H., dan Affandi, M. I. 2019. Strategi Pengembangan Koperasi Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) Gapoktan Sari Makmur Kecamatan Metro Timur Kota Metro. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*. 7(1), 83-90.