

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian dibentuk menjadi usaha bersama atas dasar asas kekeluargaan, hal menjadi dasar perekonomian Indonesia yang tertuang pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23 Ayat (1). Pernyataan ini memberikan penjelasan bahwa kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat merupakan hal yang paling utama dan bukan kesejahteraan dan kemakmuran perorangan. Sehingga dari pernyataan tersebut, badan usaha yang dimaksud ialah koperasi.¹

Kebijakan mengenai pengkoperasian yang tercantum pada Undang-Undang No. 17 Tahun 2012, mengartikan koperasi sebagai suatu badan hukum yang dibentuk oleh perorangan atau badan hukum koperasi, dimana kekayaan seluruh anggotanya dipisahkan sebagai modal guna melangsungkan usahanya, dengan tujuan untuk mencukupi aspirasi serta kebutuhan bersama dari segi ekonomi, budaya, maupun sosial sesuai dengan prinsip dan nilai. Disamping itu, Undang-Undang No. 17 Tahun 2012 Pasal 3 mengemukakan koperasi bertujuan guna meningkatkan kesejahteraan seluruh anggotanya secara khusus dan masyarakat secara umum, serta ikut terlibat dalam memajukan pembangunan ekonomi nasional, demi terwujudnya masyarakat yang makmur, maju, dan adil dengan landasan Pancasila dan UUD 1945.²

Dasar penelitian ini dilakukan dengan teori pembangunan. Teori ini berporos pada aspek pembangunan khususnya pembangunan ekonomi. Suatu negara yang memiliki keinginan untuk memajukan

¹Lailatul Musfiroh dan Riza Yonisa Kurniawan, “Analisis Pengaruh Pendidikan Perkoperasian Dan Motivasi Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa,”*Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Surabaya* 4, No.3 (2016):1

²Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty dan Ni Nyoman Yuliarmi, “Pengaruh Jasa Pelayanan Dan Variasi Produk Terhadap Partisipasi Anggota Dan Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Serba Usaha Di Kecamatan Denpasar Selatan” *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana* 4, No.9 (2015):1084

negaranya perlu mewujudkan pembangunan ekonomi yang positif, sehingga setiap negara berupaya dalam pembangunan ekonomi demi peningkatan kesejahteraan rakyatnya. Dalam hal ini, pembangunan ekonomi tentunya akan melibatkan pelaku-pelaku ekonomi yang berperan dalam menggerakkan perekonomian negara. Menurut UUD 1945 Pasal 33, ada 3 (tiga) pelaku ekonomi yang dikenal yakni swasta, BUMN, dan koperasi. Berdasarkan ketiga pelaku ekonomi terkait, badan usaha yang paling berbeda ialah koperasi. Koperasi bukanlah merupakan kumpulan modal melainkan kumpulan orang.³

Para anggota koperasi memiliki peranan sekaligus yakni sebagai pemilik, pengelola, serta pengguna barang dan jasa yang dihasilkan dari koperasi tersebut. Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 mengenai Pengkoperasian, memberi amanat yakni “anggota koperasi ialah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi”.⁴

Partisipasi anggota yaitu anggota yang bersedia untuk menanggung kewajiban serta melaksanakan hak keanggotaan yang dimilikinya dengan penuh tanggung jawab. Partisipasi anggota koperasi dapat dipandang baik, jika sebagian besar anggotanya telah melaksanakan hak serta kewajibannya dengan penuh tanggung jawab. Namun, apabila hanya sedikit yang menjalankan hak dan kewajibannya, maka partisipasi koperasi tersebut bisa dikatakan buruk. Partisipasi anggota koperasi bisa terwujud dengan membayarkan simpanan pokok dan wajib secara tertib, ikut terlibat dalam memberikan modal koperasi dengan simpanan sukarela, menggunakan fasilitas

³ Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty dan Ni Nyoman Yuliarini, “Pengaruh Jasa Pelayanan Dan Variasi Produk Terhadap Partisipasi Anggota Dan Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Serba Usaha Di Kecamatan Denpasar Selatan”, ” *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana* 4, No.9 (2015):108

⁴ Nofanda Tri Odhiansyah,” Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Perkoperasian, Kreativitas Pengurus Dan Motivasi Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta,” *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi* 5, No. 4, (2016):276

koperasi dengan menjalankan simpan pinjam, dan melakukan transaksi dalam unit usaha koperasi.⁵

Partisipasi anggota koperasi ditandai dengan adanya hubungan identitas yang bisa terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan maupun kepentingan anggota koperasi. Apabila partisipasi dilakukan, kebijakan tidak berdasarkan perkiraan tentang apa yang diinginkan anggotanya, namun berdasarkan pada kebutuhan dan kepentingan anggota tersebut. Sehingga bisa dibuat kesimpulan, anggota akan berpartisipasi apabila koperasi telah mencukupi kebutuhan dan kepentingan mereka. Disamping itu, hal lain yang harus diperhatikan ialah kualitas jasa pelayanan demi mencapai tujuan koperasi. Kualitas pengurus dan pengelola sekarang ini masih kurang dapat mendorong jalannya koperasi, hal ini tentunya akan memberikan dampak terhadap pemberian pelayanan yang kurang maksimal. Suatu jasa pelayanan dianggap memiliki kualitas apabila jasa tersebut bisa mencukupi kebutuhan dan keinginan anggotanya. Pelayanan dapat ditingkatkan secara efisien dengan memasok barang dan jasa yang lebih lengkap sehingga bisa mendorong anggota koperasi untuk memberikan modal dan pertumbuhan koperasi.

Hal terpenting dalam meningkatkan kinerja seseorang terhadap organisasi ialah pengetahuan organisasi yang dimilikinya. Begitupun dengan pengetahuan anggota koperasi terhadap koperasinya. Dalam hal ini, anggota yang memahami kehidupan koperasi akan mempunyai kesadaran dalam melakukan partisipasi secara aktif dan usaha koperasi bisa berkembang dan maju sehingga terwujudnya keberhasilan koperasi. Keberhasilan koperasi memiliki kaitan dengan partisipasi secara aktif oleh tiap anggota koperasi.⁶

⁵ Ni Nyoman Ayu Rani Tri Astuty dan Ni Nyoman Yuliarmi, "Pengaruh Jasa Pelayanan Dan Variasi Produk Terhadap Partisipasi Anggota Dan Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Serba Usaha Di Kecamatan Denpasar Selatan", *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana* 4, No.9 (2015):1086-1089

⁶ Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi* (Jakarta: Erlangga, 2010),167.

Selain pelayanan dan pengetahuan perkoperasian untuk meningkatkan partisipasi anggota dibutuhkan kinerja pengurus koperasi. Kinerja yaitu suatu hasil dari usaha yang dilakukan seseorang dengan adanya perbuatan dan kemampuan yang dimilikinya. Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No.740/KMK.00/1989, mengartikan kinerja sebagai suatu pencapaian prestasi pada periode tertentu yang menggambarkan tingkat kesehatan. Dalam hal ini, kinerja dijadikan sebagai ukuran prestasi sesuai dengan kemampuannya.⁷

Peran penting dari kinerja pengurus adalah untuk penciptaan citra koperasi. Apabila kinerja karyawan koperasi buruk, maka akan memberikan dampak pada buruknya nama koperasi tersebut di lingkungan masyarakat. Sehingga penilaian kerja koperasi dibutuhkan dengan tujuan perbaikan partisipasi anggota dan kerja pengurus koperasi dalam pelaksanaan seluruh aktivitas usaha demi memaksimalkan kinerja pengurus. Partisipasi diperlukan guna meminimalisir kinerja yang buruk, menciptakan pemimpin koperasi yang memiliki tanggung jawab, serta mencegah terjadinya perilaku menyimpang.⁸

Observasi pada penelitian ini dilaksanakan pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Padurenan Jaya dengan alamat Jalan Kyai Hasyim Gang I Nomor 4 RT 01/ RW 01 Padurenan, Kecamatan Gebog, Kabupaten Kudus. KSU Padurenan Jaya berdiri sejak 5 Agustus 2009 yang sampai saat ini beranggotakan 163 yang didominasi dari UKM Desa Padurenan 90% dan selebihnya adalah Pegawai Negeri. KSU Padurenan Jaya bergerak di bidang simpan pinjam, pertokoan, serta jasa bordir.

Koperasi sangat membutuhkan partisipasi aktif dari anggotanya dalam rangka mewujudkan keberhasilan usahanya. KSU Padurenan Jaya adalah koperasi yang memiliki tiga unit usaha. Harapannya anggota KSU Padurenan Jaya dapat berpartisipasi aktif untuk mencapai

⁷ Apriansyah, dkk., "Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Primkop Polda Kalbar", *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Untan* 4, No.9 (2015): 2.

⁸ Jonchen Ropke, *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*, terj. Sri Djantika (Jakarta: Salemba Empat, 2003), 39.

keberhasilan, namun kenyataannya anggota kurang berpartisipasi aktif. Berdasarkan wawancara dengan bapak Izan pada tanggal 26 Agustus 2019 sebagai pengurus KSU Padurenan Jaya mengungkapkan partisipasi anggota koperasi masih belum maksimal.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau koperasi, pengetahuan terhadap organisasinya adalah suatu hal penting. Hal ini serupa dengan pengetahuan anggota koperasi terhadap koperasinya. Anggota yang mempunyai pengetahuan mengenai koperasinya secara mendalam, maka anggota tersebut akan bisa memahami dan mengerti koperasi sesungguhnya dan kemudian bisa menerapkannya sehingga anggota bisa ikut terlibat dalam pemecahan masalah serta menjawab tantangan yang timbul dalam kehidupan koperasi. Dengan pendidikan, anggota koperasi mempunyai pengetahuan mengenai koperasinya secara mendalam, memahami dan mengerti koperasi sesungguhnya serta bisa menerapkannya sehingga anggota koperasi bisa ikut terlibat dalam aktivitas usaha koperasi dengan tujuan terwujudnya keberhasilan koperasi.⁹

Ismanto sebagai sekretaris KSU Padurenan Jaya menyatakan bahwa jika dilihat dari pendidikan formal anggotanya, masih tergolong baik karena hampir tidak ada yang memiliki pendidikan terakhir di bawah SMA. Tidak semua anggota koperasi mempunyai pengetahuan mendasar mengenai koperasi, yang mengakibatkan partisipasi anggota belum maksimal, hal itu dikarenakan terdapat berbagai *background* pendidikan dari anggota.¹⁰

Untuk pengetahuan anggota tentang perkoperasian, KSU Padurenan Jaya juga telah beberapa kali melakukan seminar mengenai koperasi dengan dibantu dinas terkait akan tetapi kegiatan tersebut tidak

⁹ I Ketut R Sudiarditha, dkk., "Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Dan Motivasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (Ksu) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis* 1, No. 1 (2013):67

¹⁰ Ismanto, wawancara oleh penulis, 21 Agustus, 2019, wawancara 1, transkrip.

memberikan perubahan pada partisipasi anggota dengan kata lain partisipasi anggota masih tergolong rendah.

Partisipasi anggota dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) bisa diperhatikan dari kehadiran anggota koperasi dalam rapat tersebut yang terangkum di bawah ini:

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Seluruh Anggota Dengan
Anggota Yang Hadir
Pada RAT di KSU Padurenan Jaya
Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah Anggota	Anggota Yang Hadir	Persentase
2015	135	70	51%
2016	145	71	48%
2017	160	83	51%
2018	163	80	49%
Rata-rata			49%

Sumber : Data primer diolah, 2020

Tabel 1.1 memperlihatkan selama periode tahun 2015 – 2018 anggota KSU Padurenan Jaya selalu bertambah disetiap tahunnya, tetapi tidak diimbangi dengan keaktifan dari anggota. Ditunjukkan dengan persentase kehadiran anggota dalam mengikuti Rapat Anggota Tahunan tidak selalu mengalami kenaikan. Persentase rata-rata kehadiran anggota dibandingkan dengan jumlah anggota hanya mencapai angka 49%. Ketika rapat berlangsung anggota yang bukan pengurus kurang aktif dalam memberikan ide, gagasan, kritik atau saran. Kurangnya pengetahuan akan pentingnya kontribusi pengambilan keputusan dan perencanaan program menjadi kendala dalam mengembangkan aktivitas koperasi. Partisipasi anggota juga dapat dilihat dari permodalannya, Akan tetapi permodalan selalu mengalami peningkatan tiap tahunnya, terutama pada simpanan sukarelanya. Simpanan sukarela KSU Padurenan Jaya selalu mengalami peningkatan pada setiap tahunnya yang terangkum berikut ini:

Tabel 1.2
Data Perkembangan Simpanan Sukarela KSU Padurenan
Jaya
Tahun 2015 – 2018

Tahun	Jumlah Simpanan Sukarela	Keterangan
2015	262.201.828,00	-
2016	327.740.035,00	Naik 19,9%
2017	404.974.265,00	Naik 19,1%
2018	450.717.373,00	Naik 10,1%

Sumber: Data primer diolah. 2020

Tabel 1.2 memperlihatkan simpanan sukarela terus menerus mengalami kenaikan. Pada tahun 2016 mengalami kenaikan 19,9% kemudian tahun 2017 naik 19,1% dan tahun 2018 naik sebesar 10,1%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa anggota KSU Padurenan Jaya telah aktif dalam penyetoran modal.

Partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya dalam memanfaatkan unit usaha koperasi juga masih kurang. Hal tersebut bisa diamati dari perbandingan pendapatan bersih KSU Padurenan Jaya dengan rencana pendapatan bersih koperasi pada salah satu unit usaha yaitu unit usaha bordir tahun 2015 – 2018:

Tabel 1.3
Perbandingan Pendapatan Bersih Pada Unit
Bordir dengan Rencana Pendapatan Bersih di KSU
Padurenan Jaya Tahun 2015 – 2018

Tahun	Rencana	Realisasi	Persentase
2015	327.695.040	352.865.600	107%
2016	423.438.720	417.418.650	85%
2017	500.902.380	419.991.050	84%
2018	461.990.155	413.096.750	89%
Rata-rata			91%

Sumber : Data primer diolah. 2020

Tabel 1.3 memperlihatkan pendapatan bersih unit bordir KSU Padurenan Jaya pada tahun 2015-2018 menunjukkan adanya pencapaian diatas rencana

pendapatan terjadi pada tahun 2015. Selanjutnya pada tahun 2016-2018 selalu dibawah rencana pendapatan setiap tahunnya. Rata-rata perbandingan pendapatan bersih pada unit bordir dengan rencana pendapatan bersih di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kabupaten Kudus pada tahun 2015 – 2018 yaitu sebesar 91%. Belum tercapainya pendapatan bersih sesuai rencana tersebut disebabkan oleh kurangnya tingkat partisipasi dari anggota.

Partisipasi yang baik hanya bisa diwujudkan jika anggotanya ikut terlibat dalam menggunakan seluruh pelayanan koperasi, maka dari itu kualitas pelayanan memiliki peranan dalam memengaruhi partisipasi anggotanya. Hal ini didukung oleh penelitian Savitri, dkk menyatakan jasa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota.¹¹ Koperasi sebaiknya bisa mencukupi kebutuhan seluruh anggotanya demi tercapainya kesejahteraan bersama. Dari sisi kualitas pelayanan, pengurus koperasi sangat berperan dan harus bisa menjalankan koperasi dengan sebaik mungkin supaya anggotanya bisa merasakan dan mendapatkan manfaat sebagai seorang anggota koperasi. Pemberian kualitas pelayanan koperasi bisa dilihat dari perlengkapan, sarana, serta fasilitas fisik yang ada. Keandalan yang mencakup kemampuan untuk memberi pelayanan yang dijanjikan dengan sesegera mungkin dan juga memuaskan.¹²

Berdasarkan tabel 1.3 pendapatan pada unit usaha bordir, diperoleh dari konsumen yang didominasi oleh masyarakat umum karena pemasaran yang dilakukan melalui pameran-pameran produk di dalam maupun di luar kota. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KSU Padurenan Jaya cukup baik untuk masyarakat umum karena masyarakat umum turut berpartisipasi dalam usaha bordir. Akan tetapi untuk pelayanan masyarakat umum

¹¹ Ichdah Ayu Savitri, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan SHU Koperasi Serba Usaha Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang,” *Economic Education Analysis Journal*1, No.2 (2012): 4

¹² I Ketut R Sudiarditha, dkk., “Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi Dan Motivasi Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Serba Usaha (Ksu) Warga Sejahtera, Kelurahan Cipinang, Jakarta Timur,” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis* 1, No. 1 (2013):68

mereka menggunakan sistem *online* yang kualitas pelayanannya hanya dapat dilihat dari kemampuan pengurus untuk menanggapi dan mengatur tata bahasa yang digunakan.

Sedangkan anggota lebih memilih untuk datang langsung ke lokasi dan merasakan secara langsung kualitas pelayanan yang diberikan koperasi. Dari observasi awal yang penulis lakukan diperoleh keterangan bahwa kemampuan memberikan pelayanan kurang sesuai dengan yang dijanjikan diawal, yaitu dalam menyelesaikan pesanan bordir tidak dapat selesai tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Hal ini yang mempengaruhi kurangnya partisipasi anggota dalam usaha bordir yang menyebabkan realisasi pendapatan bersih tidak sesuai rencana.

Hasil penelitian awal, kinerja pengurus KSU Padurenan Jaya Gebog Kudus dinilai kurang baik. Pengurus koperasi masih belum maksimal dalam menjalankan tugasnya masing-masing dengan alasan berbagai hal, salah satunya yaitu kesibukan pengurus dengan aktivitas di luar koperasi, sehingga anggota yang berkepentingan harus membuat jadwal atau janji terlebih dahulu dengan pengurus. Kepuasan anggota bisa diamati dari kinerja pengurus sebagai pihak yang berhubungan secara langsung dengan pelanggan atau anggotanya. Hal tersebut bisa dijadikan sebagai dasar dalam menilai kinerja pengurus koperasi. Kinerja pengurus dikatakan baik atau buruk dapat diukur dari proses pelayanan yang diberikan terhadap anggota yang melaksanakan simpan pinjam, sikap pengurus terhadap anggotanya, serta komunikasi yang terjalin terhadap anggota yang melaksanakan pinjaman.

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait tentang pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota, dilakukan oleh Sakdiyah, dkk., 2019 mengungkapkan pengetahuan koperasi memiliki pengaruh pada partisipasi anggota.¹³ Serupa dengan penelitian Puspa

¹³ Sakdiyah, dkk., “Pengaruh Pengetahuan perkoperasian terhadap partisipasi anggota pada koperasi pegawai republik Indonesia subur makmur banda aceh,” *Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi* 7, No.1 (2019):50.

Dewi, 2019 mengungkapkan kualitas pelayanan berpengaruh kuat pada partisipasi anggota.¹⁴

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut, maka penulis memiliki ketertarikan guna melaksanakan penelitian berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengurus terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Serba Usaha Padurenan Jaya Gebog Kabupaten Kudus”**

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang terkait, maka permasalahan penelitian, yaitu:

1. Apakah pengetahuan perkoperasian berpengaruh terhadap partisipasi anggota di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus?
3. Apakah kinerja pengurus berpengaruh terhadap partisipasi anggota di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus?
4. Apakah pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan dan kinerja pengurus bersama-sama berpengaruh terhadap partisipasi anggota di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Dari pemaparan perumusan permasalahan, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk memahami pengaruh pengetahuan perkoperasian terhadap partisipasi anggota di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.
2. Untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

¹⁴ Puspa Dewi, dkk., “Pengaruh Kinerja Pengurus dan Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Dosen dan Karyawan Unit Simpan Pinjam STIE Indagiri Rengat,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen dan Bisnis* 2, No.1 (2019):51.

3. Untuk memahami pengaruh kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian memberi harapan bahwa penelitian ini bisa bermanfaat secara teoritis dan praktis, yakni:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan bisa mendorong perkembangan ilmu manajemen, terlebih pada manajemen sumber daya manusia. Berdasarkan pemaparan tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini bisa mengetahui hubungan pengetahuan perkoperasian serta kualitas pelayanan terhadap partisipasi di KSU Padurenan Jaya Gebog, Kudus.
 - b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian selanjutnya tentang partisipasi anggota khususnya berkaitan dengan pengetahuan perkoperasian dan kualitas pelayanan.
2. Manfaat Praktis

Bagi koperasi, hasil penelitian ini bisa memberi tambahan pengetahuan mengenai perkoperasian anggota, kualitas pelayanan serta kinerja pengurus terhadap partisipasi anggota KSU Padurenan Jaya Gebog kepada mahasiswa dan para anggota koperasi sebagai masukan dan bahan sumbang pikiran demi kemajuan koperasi pada masa mendatang.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian bertujuan guna memberikan kemudahan dalam mengetahui seluruh isi skripsi ini:

1. Bagian Awal

Bagian awal terbagi atas halaman judul, halaman nota persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, abstraksi, daftar isi, dan daftar tabel.
2. Bagian Isi

BAB I : Pendahuluan

Bab I berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian,

manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab II berisikan mengenai pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan dan partisipasi anggota, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Bab III berisikan jenis dan metode penelitian yang dipergunakan, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas instrumen, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV memaparkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, yakni mengenai gambaran umum profil lokasi peneliti, serta pendeskripsian dan penganalisisan data.

BAB V : Penutup

Bab V berisikan simpulan dan saran, terdiri atas kesimpulan analisis data, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.