

PENGARUH EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP STRUKTUR MODAL DAN KAITANNYA DENGAN MANFAAT EKONOMI TIDAK LANGSUNG

(Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Telkom Caremedia Kota Bandung)

Disusun oleh:

Mohamad Arif Fauzan

C1190152

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Keuangan



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

PENGARUH EFEKTIVITAS PELAYANAN TERHADAP STRUKTUR MODAL DAN KAITANNYA DENGAN MANFAAT EKONOMI TIDAK LANGSUNG

(Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Telkom Caremedia Kota Bandung)

Disusun oleh:

Mohamad Arif Fauzan

C1190152

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Keuangan

Dosen pembimbing :

Dr. Sugiyanto, SE., M. Sc



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Struktur
Modal Dan Kaitannya Dengan Manfaat Ekonomi Tidak
Langsung (Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Telkom
Caremedia Kota Bandung)

Nama : Mohamad Arif Fauzan

NRP : C1190152

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Keuangan

MENYETUJUI DAN MENGESAHAN

Pembimbing

Dr. Sugiyanto, SE., M.Sc.

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S1 Manajemen

Dr. Heri Nugraha., SE. M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohamad Arif Fauzan

NRP : C1190152

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 15 Oktober 2000

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Struktur Modal Dan Kaitannya Dengan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Telkom Caremedia Kota Bandung)” adalah benar pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti melanggar, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan kepada saya (sesuai dengan PERMENDIKNAS nomor 17 tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di perguruan tinggi).

Jatinangor, 31 Agustus 2023

Mohamad Arif Fauzan

RIWAYAT HIDUP



Mohamad Arif Fauzan dilahirkan di kota Bandung pada tanggal 15 Oktober 2000 sebagai anak ke dua dari dua bersaudara, dari keluarga Bapak Poniman dan Ibu Nunung Siti Nurjanah. Pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah sebagai berikut :

- 1) Pada tahun 2012 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri Cicalengka 10, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- 2) Pada tahun 2015 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 1 Nagreg, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- 3) Pada tahun 2018 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 Cicalengka, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- 4) Pada tahun 2019 penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswa di konsentrasi Manajemen, Program Studi S1 Manajemen, Universitas Koperasi Indonesia di Kawasan Pendidikan Tinggi Jatinangor KM 20,5, Jawa Barat.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam berbagai kegiatan diantaranya :

- 1) Anggota Ikopin Football Club (IFC) periode (2019-2023)
- 2) Asisten Laboratorium Akuntansi Keuangan IKOPIN periode (2020-2021)
- 3) Berpartisipasi dalam PK2MB Universitas IKOPIN
 - Ketua pembimbing periode (2020-2021)
 - Komisi disiplin periode (2022-2023)

ABSTRACT

Mohamad Arif Fauzan (2023), *The Effect of Service Effectiveness on Capital Structure and Its Relationship with Indirect Economic Benefits. Case study on Telkom Caremedia Employee Cooperative under the guidance of Sugiyanto.*

The purpose of this research is to find out how the relationship between the effect of service effectiveness on capital structure and its relation to indirect economic benefits. In addition, to find out what efforts can be made to increase Indirect Economic Benefits through service effectiveness and capital structure. The analysis method used is a descriptive analysis by describing the answers.

The results of this study indicate that service effectiveness and capital structure are related to indirect economic benefits. When service effectiveness is high, service demands and participation from members are high for cooperatives, when the capital structure is high, it shows that the debt used for cooperative funding is high. A high percentage of service effectiveness proves that members actively participate in the cooperative and will be able to increase the acquisition of indirect economic benefits, while a high percentage of the capital structure indicates that the debt used for cooperative funding is high and the acquisition of indirect economic benefits will be low because income will be emphasized to cover the debt. This shows that high or low Service Effectiveness and Capital Structure will affect the Indirect Economic Benefits received by members.

Keyword : Service Effectiveness, Capital Structure, Indirect Economic Benefits, Cooperative

ABSTRAK

Mohamad Arif Fauzan (2023), Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Struktur Modal dan Kaitannya dengan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung. Studi kasus pada Koperasi Pegawai Telkom Caremedia di bawah Bimbingan Sugiyanto.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana keterkaitan antara pengaruh efektivitas pelayanan terhadap struktur modal dan kaitannya dengan manfaat ekonomi tidak langsung. Selain itu untuk mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung melalui efektivitas pelayanan dan struktur modal. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendeskripsian jawaban.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dan struktur modal berkaitan dengan manfaat ekonomi tidak langsung. Ketika efektivitas pelayanan tinggi maka tuntutan pelayanan dan partisipasi dari anggota tinggi terhadap koperasi, ketika struktur modal tinggi menunjukkan bahwa hutang yang digunakan untuk pendanaan koperasi tinggi. Persentase efektivitas pelayanan tinggi membuktikan bahwa anggota berpartisipasi aktif kepada koperasi dan akan mampu meningkatkan perolehan manfaat ekonomi tidak langsung, sedangkan persentase struktur modal yang tinggi menunjukkan bahwa hutang yang digunakan untuk pendanaan koperasi tinggi dan perolehan manfaat ekonomi tidak langsung akan rendah karena pendapatan akan ditekankan untuk menutupi hutang. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya Efektivitas Pelayanan dan Struktur Modal akan berpengaruh pada Manfaat Ekonomi Tidak Langsung yang diterima anggota.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Struktur Modal, dan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung Koperasi.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur di haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta berbagai macam nikmat yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Struktur Modal dan Kaitannya dengan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung” dengan studi kasus pada Koperasi Pegawai Telkom Caremedia. Shalawat serta salam tak lupa di haturkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini saya dedikasikan untuk kedua orang tua penulis, Bapak Poniman dan Ibu Nunung Siti Nurjanah serta seluruh keluarga yang telah mencurahkan cinta kasihnya serta dukungan moral dan materil, kesabaran dan do’a yang selalu tercurah kepada penulis.

Penulisan skripsi ini diajukan dalam memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN). Selama proses penulisan skripsi penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan penelitian lebih lanjut. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini terutama kepada :

- 1) Dr. Sugiyanto, SE., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan kesabaran dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi kepada penulis dalam menyusun skripsi.

- 2) Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc. selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan masukan, arahan serta saran dalam penyempurnaan skripsi.
- 3) Dr. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc. selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyempurnaan skripsi.
- 4) Dr. Sukmahadi, M. Si. Ak sebagai Dosen Wali saya selama perkuliahan yang telah memberikan bimbingannya selama perkuliahan.
- 5) Seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pengajaran yang berguna selama penulis menempuh pendidikan.
- 6) Seluruh Staf Administrasi, Sekretariat dan Perpustakaan Universitas Koperasi Indonesia yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis.
- 7) Seluruh Pengurus, Pengawas, Karyawan dan Anggota di Koperasi Pegawai Telkom Caremedia, atas kesempatan, baik informasi dan ilmu aplikatif yang diberikan kepada penulis.
- 8) Keluarga penulis terutama mamah dan kakak tercinta yang telah memberikan bantuan materil, semangat dan selalu memberikan do'a untuk penulis.
- 9) Teman terkasih Bunga Sabrina Anandiva, yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan semangat, dan selalu mendo'akan penulis.
- 10) Kawan Homepage Rian, Fikry, Gaza, Zaidan yang selalu menjadi tempat penenang diri yang selalu memberikan motivasi dan do'a kepada penulis.
- 11) Kawan seperjuangan Sigit, Dede, Nunu, Fikri, Fariz, Rizky, Senja, Dulem, Fadhil, Aris, Zulfan.

- 12) Kawan menghitung uang ghaib di konsentrasi keuangan Adli, Fransiska, Alviani.
- 13) Kawan satu bimbingan yang selalu memberikan informasi, masukan dan motivasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
- 14) Kawan sekaligus keluarga besar Ikopin Football Club yang menjadi tempat penghibur diri ketika terasa jenuh menghadapi cobaan hidup.
- 15) Semua pihak terkait yang telah membantu penulis mulai dari awal perkuliahan sampai dengan penyelesaian penulisan skripsi ini.

Semoga Allah melimpahkan segala Rahmat serta Hidayah-Nya serta balasan yang juga berlipat ganda kepada semua pihak yang telah membantu penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis juga pembaca. Aamiin.

Jatinangor, 31 Agustus 2023

Mohamad Arif Fauzan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	i
RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Aspek Teoritis.....	14
1.4.2 Aspek Praktis	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	15
2.1 Pendekatan Masalah	15
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	15
2.1.2 Pendekatan Manajemen Keuangan.....	32
2.1.3 Pendekatan Efektivitas Pelayanan Koperasi.....	35
2.1.4 Pendekatan Struktur Modal	40
2.1.5 Pendekatan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung.....	47
2.1.6 Kerangka Berfikir	51
2.2 Metode Penelitian	52
2.2.1 Metode penelitian yang digunakan.....	52
2.2.2 Data yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	53

2.2.3 Sumber Data	54
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
2.2.5 Analisis Data.....	55
2.2.6 Tempat Penelitian	59
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian.....	59
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	60
3.1 Keadaan Umum Koperasi	60
3.2 Pengurus.....	65
3.3 Pengawas	65
3.4 Pelaksana/Karyawan.....	66
3.5 Keanggotaan KOPEGTEL Caremedia Kota Bandung	67
3.6 Permodalan Koperasi.....	70
3.7 Keadaan Keuangan KOPEGTEL Caremedia Kota Bandung.....	72
3.8 Keadaan Wilayah Kerja KOPEGTEL Caremedia Kota Bandung.	79
3.9 Kegiatan Usaha KOPEGTEL Caremedia Kota Bandung	81
3.10 Implementasi Jatidiri Koperasi Pada KOPEGTEL Caremedia..	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	91
4.1 Perkembangan Unsur-unsur Struktur Modal.....	91
4.2 Keterkaitan Efektivitas Pelayanan dengan Struktur Modal	98
4.3 Keterkaitan Struktur Modal dengan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung.....	110
4.4 Keterkaitan Efektivitas Pelayanan dengan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung	117
4.5 Upaya-upaya untuk Meningkatkan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung Melalui Efektivitas Pelayanan dan Struktur Modal.....	120
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	128
5.1 Simpulan.....	128
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Pendapatan Pelayanan KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 - 2022	7
Tabel 2.1 Perbedaan Jatidiri Koperasi Menurut <i>International Cooperative Allience</i> (ICA) dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.....	30
Tabel 2.2 Perkembangan Struktur Modal KOPEGTEL Caremedia	56
Tabel 2.3 Keterkaitan pelayanan dengan struktur modal Debt to Equity Return (DER)	56
Tabel 2.4 Perkembangan Struktur Modal, Sisa Hasil Usaha, <i>Debt to Equity Return</i> (DER), dan <i>Return On Equity</i> (ROE).....	57
Tabel 2.5 Perkembangan Pelayanan atas Unit Usaha Simpan Pinjam.....	58
Tabel 2.6 Perkembangan Pelayanan atas Unit Jasa dan Instalasi	58
Tabel 2.7 Keterkaitan pelayanan dengan manfaat ekonomi tidak langsung (SHU bagian anggota).....	58
Tabel 3.1 Perkembangan Anggota KOPEGTEL Caremedia dari Tahun 2018 – 2022	67
Tabel 3.2 Perbandingan Total Modal Sendiri dan Total Modal Pinjaman KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022.....	71
Tabel 3.3 Perkembangan Rasio Likuiditas KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022	73
Tabel 3.4 Standar Penilaian Likuiditas (<i>Current Ratio</i>).....	74
Tabel 3.5 Perkembangan Rasio Leverage KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022	75
Tabel 3.6 Standar Penilaian Leverage (Debt to Equity Ratio).....	76
Tabel 3.7 Perkembangan Rentabilitas KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022	77
Tabel 3.8 Standar Penilaian Rentabilitas	78
Tabel 3.9 Perkembangan Unit Simpan Pinjam KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022	82
Tabel 3.10 Perkembangan Unit Bisnis (Jasa dan Instalasi) KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022	84
Tabel 3.11 Implementasi Definisi Koperasi Pada KOPEGTEL Caremedia.....	85
Tabel 3.12 Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pada KOPEGTEL Caremedia	86
Tabel 3.13 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pada KOPEGTEL Caremedia.....	89
Tabel 4.1 Perkembangan Unsur-unsur Modal Sendiri KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022 (Dalam Rupiah).....	91
Tabel 4.2 Analisis <i>Common Size</i> Unsur-unsur Modal Sendiri KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022	92

Tabel 4.3 Perkembangan Unsur-unsur Modal Pinjaman KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022 (Dalam Rupiah)	94
Tabel 4.4 Analisis <i>Common Size</i> Unsur-unsur Modal Pinjaman KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 - 2022	95
Tabel 4.5 Rencana dan Realisasi Pelayanan Unit Simpan Pinjam KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018- 2022	99
Tabel 4.6 Rencana dan Realisasi Pelayanan Unit Jasa dan Instalasi KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 – 2022.....	100
Tabel 4.7 Perkembangan Pelayanan (Rasio Aktivitas) KOPEGTEL Caremedia 2018 -2022.....	102
Tabel 4.8 Perkembangan Modal Pinjaman KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018-2022.....	103
Tabel 4.9 Perkembangan Modal Sendiri KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018-2022	105
Tabel 4.10 Perkembangan Struktur Modal dan DER (<i>Debt on Equity Ratio</i>) KOPEGTEL Caremedia 2018 - 2022.....	106
Tabel 4.11 Perkembangan Efektifitas Pelayanan (Rasio Aktivitas) dan Debt to Equity Ratio (DER) KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018-2022	107
Tabel 4.12 Perkembangan Sisa Hasil Usaha KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018-2022.....	111
Tabel 4.13 Perkembangan <i>Return On Equity</i> (ROE) KOPEGTEL Caremedia 2018 -2022.....	112
Tabel 4.14 Keterkaitan Struktur Modal (DER) dan <i>Return On Equity</i> (ROE) KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 -2022	113
Tabel 4.15 Keterkaitan Efektivitas Pelayanan Dengan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (ROE) KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018 - 2022	117
Tabel 4.16 Perhitungan Biaya Modal (<i>Cost of Capital</i>) KOPEGTEL Caremedia tahun 2018 -2022.....	121
Tabel 4.17 Perkembangan Rencana dan Realisasi SHU KOPEGTEL Caremedia Tahun 2018-2022	123
Tabel 4.18 Rencana SHU KOPEGTEL Caremedia yang di Sarankan Tahun 2023-2027.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Struktur Modal KOPEGTEL Caremedia.....	5
Gambar 1.2 Perkembangan SHU KOPEGTEL Caremedia	10
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	51
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KOPEGTEL Caremedia.....	62
Gambar 3.2 Struktur Organisasi yang disarankan.....	63
Gambar 3.3 Perkembangan Anggota KOPEGTEL Caremedia	68
Gambar 3.4 Perbandingan Modal Sendiri dan Modal Pinjaman KOPEGTEL Caremedia	71
Gambar 3.5 Perkembangan Rasio Likuiditas KOPEGTEL Caremedia.....	74
Gambar 3.6 Perkembangan Rasio Leverage KOPEGTEL Caremedia	76
Gambar 3.7 Perkembangan Rentabilitas KOPEGTEL Caremedia	78
Gambar 3.8 Perkembangan Unit Simpan Pinjam KOPEGTEL Caremedia	82
Gambar 3.9 Perkembangan Unit Bisnis (Jasa dan Instalasi) KOPEGTEL Caremedia	84
Gambar 4.1 Perkembangan Modal Sendiri KOPEGTEL Caremedia	91
Gambar 4.2 Perkembangan Modal Pinjaman KOPEGTEL Caremedia.....	94
Gambar 4.3 <i>Flowchart</i> Unsur-unsur Struktur Modal KOPEGTEL Caremedia....	98
Gambar 4.4 Rencana dan Realisasi Pelayanan Unit Simpan Pinjam.....	99
Gambar 4.5 Rencana dan Realisasi Pelayanan Unit Jasa dan Instalasi.....	101
Gambar 4.6 Perkembangan Pelayanan dan Rasio Aktivitas KOPEGTEL Caremedia	102
Gambar 4.7 Perkembangan Modal Pinjaman KOPEGTEL Caremedia.....	104
Gambar 4.8 Perkembangan Modal Sendiri KOPEGTEL Caremedia	105
Gambar 4.9 Perkembangan Struktur Modal dan DER (<i>Debt to Equity Ratio</i>) ...	106
Gambar 4.10 Perkembangan Rasio Aktivitas dan <i>Debt to Equity Ratio</i> (DER).	108
Gambar 4.11 <i>Flowchart</i> Rasio Aktivitas KOPEGTEL Caremedia	109
Gambar 4.12 Perkembangan Sisa Hasil Usaha KOPEGTEL Caremedia.....	111
Gambar 4.13 Perkembangan ROE KOPEGTEL Caremedia	112
Gambar 4.14 Keterkaitan Struktur Modal (DER) dan ROE KOPEGTEL Caremedia	113

Gambar 4.15 <i>Flowchart</i> Struktur Modal (DER) KOPEGTEL Caremedia.....	116
Gambar 4.16 Keterkaitan Efektivitas Pelayanan Dengan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (ROE) KOPEGTEL Caremedia.....	118
Gambar 4.17 <i>Flowchart</i> Manfaat Ekonomi Tidak Langsung KOPEGTEL Caremedia	120
Gambar 4.18 Perkembangan Rencana dan Realisasi SHU KOPEGTEL Caremedia	124