

**ANALISIS KONTRIBUSI UNIT USAHA DALAM MENGATASI  
PENURUNAN SISA HASIL USAHA DAN KUALITAS PELAYANAN  
KEPADA ANGGOTA KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Koperasi Warga Komplek Gandaria Jakarta)

**SKRIPSI**

Disusun Oleh :

**Jessi Natalia Ratuanik**

**C1150131**

Dosen Pembimbing

**Hj.Lely Savitri Dewi,SE,M.Si**



**KONSENTRASI MANAJEMEN KEUANGAN**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : Analisis kontribusi unit usaha dalam mengatasi penurunan sisa hasil usaha dan kualitas pelayanan kepada anggota koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi Warga Komplek Gandaria (KOPERIA) Kota Jakarta)

**Nama** : Jessi Natalia Ratuanik

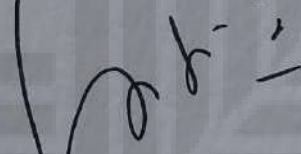
**NRP** : C1150131

**Program Studi** : Strata 1 Manajemen

**Konsentrasi** : Manajemen Keuangan

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

**Dosen Pembimbing**



**Hj. Lely Savitri Dewi, SE, M.Si**

**Direktur Program Studi Strata 1 Manajemen**



**Dr. H. Giyanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc.**

**Motto :**

**“Tidak ada yang mustahil bagi orang yang percaya kepada Tuhan ”**

**(Markus 9:23)**

**“Dia memberi kekuatan kepada yang lelah dan menambah semangat kepada yang tiada berdaya”**

**(Yesaya 40: 29)**

*“ Hai pemalas, berapa lama lagi engkau berbaring? Bilakah engkau akan bangun dari tidurmu? “Tidur sebentar lagi, mengantuk sebentar lagi, melipat tangan sebentar lagi untuk tinggal berbaring” – maka datanglah kemiskinan kepadamu seperti seorang penyerbu, dan kekurangan seperti orang yang bersenjata”*

**(Yesaya 40: 29)**

**Kupersembahkan Untuk :**

**Bapak, Ibu, Suami, Anak,**

**Kakak, dan Adik-adikku**

## RIWAYAT HIDUP

**Jessi Natalia Ratuanik**, Dilahirkan pada 19 Desember 1997 di Kota Ambon. Merupakan anak kedua dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Jacob Phillip Ratuanik dan Ibu Lusia Renmeuw.

Pendidikan formal yang ditempuh sebagai berikut :

1. TK Kristen passo Ambon lulus tahun 2003
2. SDN 1 passo Ambon lulus tahun 2009
3. SMP 9 Lateri Ambon lulus tahun 2012
4. SMA 4 Lateri Ambon lulus tahun 2015

Pada tahun 2015 mencatatkan diri sebagai Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Keuangan , Program Studi Manajemen, Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Adapun pengalaman berorganisasi yang diikuti selama menjadi mahasiswa IKOPIN adalah sebagai berikut :

- Organisasi Internal

No	Organisasi Kemahasiswaan	Periode	Jabatan
1	Persekutuan Mahasiswa Kristen (PMKK) IKOPIN	2015-2017	Pengurus Bidang Seni&Budaya
2	Persekutuan Mahasiswa Kristen (PMKK) IKOPIN	2017-2019	Anggota

- Organisasi Eksternal

No	Organisasi Kemahasiswaan	Periode	Jabatan
1	Lembaga Pelayanan Pemimpin Indonesia (LPP) Jatinangor	2017-2018	Anggota



IKOPIN

## **ABSTRACT**

**JESSI NATALIA RATUANIK**, *Analysis of the contribution of business units in overcoming the decline in the remaining results of operations and the quality of services to cooperative members. (A case study of a citizen cooperative in the gandaria complex, Jakarta City) under the guidance of Hj Lely Savitri Dewi, SE, M.Sc.*

*Decreasing the remaining results of operations and the quality of services that are not optimal for members is a form of problem that is often experienced by cooperatives in Indonesia.*

*In this study, the research method used was a case study method, and a questionnaire by conducting research on reducing residual income and the quality of services for members in the cooperative cooperative of the gandaria complex, Jakarta.*

*The results of this study state that the income and costs of a cooperative are very important for the survival of the cooperative especially in increasing the remaining business results to be better. As well as service quality, namely the condition of the building, equipment, equipment, employee appearance, timeliness in service, the same service for members, sympathetic attitude, speed, accuracy in service, clear information, good communication, security conditions, courtesy, attitude sincere, understanding and comfort in service is the main thing in achieving good quality service for members so that members feel satisfied.*

*So it can be concluded that the cooperative management team is obliged to prepare a work plan and budget plan for the cooperative's income and expenditure to be more maximal and also needs attention, cooperation and attitudes of silaturahmi as well as a good family of administrators, supervisors, employees and members of the residents of the Jakarta gandaria complex in performing existing so that members feel satisfied with the services provided*

IKOPIN

## RINGKASAN

**JESSI NATALIA RATUANIK**, Analisis kontribusi unit usaha dalam mengatasi penurunan sisa hasil usaha dan kualitas pelayanan kepada anggota koperasi . (Studi kasus koperasi warga kompleks gandaria, Kota Jakarta) di bawah bimbingan **Hj Lely Savitri Dewi, SE, M.Si.**

Penurunan Sisa hasil usaha dan kualitas pelayanan yang kurang optimal bagi anggota , merupakan bentuk permasalahan yang seringkali dialami koperasi-koperasi di Indonesia.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus,dan kuesioner dengan melakukan penelitian tentang penurunan sisa hasil usaha dan kualitas pelyanan bagi anggota pada koperasi warga kompleks gandaria,Kota Jakarta.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pendapatan dan biaya bagi sebuah koperasi sangat penting bagi kelangsungan hidup koperasi tersebut terutama dalam meningkatkan sisa hasil usaha agar lebih baik. Serta kualitas pelayanan yakni kondisi gedung, perlengkapan, peralatan, penampilan karyawan, ketepatan waktu dalam pelayanan , pelayanan yang sama bagi anggota, sikap simpatik, kecepatan,ketepatan dalam pelayanan , informasi yang jelas, komunikasi yang baik, kondisi keamanan, sikap sopan santun, sikap tulus, sikap memahami dan kenyamanan dalam pelayanan merupakan hal utama dalam tercapainya kualitas pelayanan yang baik bagi anggota agar anggota merasa puas.

Maka dapat disimpulkan tim manajemen koperasi wajib menyusun rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi agar lebih maksimal dan juga perlu adanya perhatian, kerjasama dan sikap silahturami serta kekeluargaan yang baik dari pengurus, pengawas, karyawan beserta anggota koperasi warga kompleks gandaria Jakarta dalam melaksanakan pelayanan yang ada agar anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

IKOPIN

## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur hanya dihaturkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, telah mencurahkan hikmat, berkat, kesehatan, kekuatan, dan kelancaraan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “**Analisis Kontribusi unit usaha dalam mengatasi penurunan sisa hasil usaha dan kualitas pelayanan kepada Anggota Koperasi**”.

Adapun disusunnya Skripsi ini sebagai suatu tugas akhir dalam rangka meraih gelar Sarjana Manajemen pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Skripsi boleh dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan bantuan, serta motivasi, dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Hj. Lely Savitri Dewi,SE,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberikan saran, ide-ide, dorongan semangat serta meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si selaku dosen penelaah Konsentrasi Keuangan yang telah memberikan arahan,dan motivasi bagi saya dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Wahyudin, M.Ti selaku dosen penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan,dan motivasi bagi saya dalam penulisan skripsi ini .



4. Orang Tua, Ibu saya Lusia Renmeuw dan Ayah saya Jacob phillip Ratuanik, Terimakasih untuk semua cinta, dukungan, motivasi dan wajengan yang diberikan terutama doa yang terus mengikuti dimana diri saya berada.
5. Para Dosen Pengajar yang dengan sabar mendidik, memberika ilmu, dan pengalamnnya yang sangat berharga untuk penulis.
6. Seluruh staf administrasi dan sekretariat serta karyawan dan karyawanati perpustakaan IKOPIN yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi ini;
7. Adik dan Kakak saya yang selalu mendoakan saya dan selalu memberikan motivasi bagi saya agar terus berjuang menggapai mimpi saya.
8. Keluarga kecil saya, Suami saya Marshal Renwarin dan anak saya Clarabelle Renwarin yang selalu membuat saya semangat dalam penulisan skripsi ini, Cinta merekalah yang membuat saya terus maju menggapai impian saya.
9. Mertua saya, Terimakasih untuk semua cinta dan dukungan dan wajengan yang diberikan terutama doa yang terus mengikuti dimana diriku berada.
10. Keluarga besar saya, Terimakasih kararena selalu memberikan motivasi dan dukungan Doa bagi saya.

11. Sahabat saya, Rethalin Nomella Dias, Faradiba Sunardi, Rinna Zagani, Alexandra Ratu kila, Kartini nikijuluw, Medali Oktari, Veronika Wolo, Syarifah hanum, dan Titin terimakasih telah membantu saya dalam penulisan skripsi.
12. Ibu Mega yang selalu membantu saya dan memberikan motivasi pada saya dalam penulisan skripsi ini.
13. Karyawan, Pengurus, Pengawas serta anggota KOPERIA Jakarta yang telah dengan ikhlas memberikan informasi koperasi pada saya.
14. Rekan-rekan seperjuangan, semua mahasiswa manajemen keuangan angkatan 2015 kelas B.

Pada akhirnya, disadari sungguh bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk melengkapi skripsi ini dimasa mendatang.

Jatinangor, 11 Juli 2018

Jessi Natalia Ratuanik

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>RINGKASAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi masalah.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN</b> .....	11
2.1. Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	11
2.1.2. Sumber-sumber Permodalan Koperasi.....	21
2.1.3. Manajemen Keuangan.....	23
2.1.3.1. Definisi Manajemen Keuangan.....	23
2.1.3.2. Fungsi Manajemen Keuangan.....	24
2.1.3.3. Tujuan Manajemen Keuangan.....	25
2.1.3.4. Peran dan Arti Penting Manajemen Keuangan.....	25
2.1.4. Pengertian Sisa Hasil Usaha.....	26
2.1.5. Pengertian Pendapatan.....	28
2.1.6. Pengertian Biaya.....	29
2.1.7. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.8. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34

2.1.9. Kerangka Berpikir.....	37
2.2. Metode Penelitian.....	38
2.2.1. Metode yang digunakan.....	38
2.2.2. Data yang diperlukan.....	38
2.2.3. Sumber Data.....	39
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.2.5. Cara penarikan Sampel.....	41
2.2.6. Operasional Variabel.....	41
2.2.7. Rancangan Analisis Data.....	43
2.2.8. Tempat/Lokasi Penelitian.....	50
2.2.9. Jadwal Penelitian.....	50
<b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b> .....	51
3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen KOPERIA Jakarta .....	51
3.1.1. Sejarah Terbentuknya KOPERIA Jakarta.....	51
3.1.2. Struktur Organisasi KOPERIA Jakarta.....	52
3.1.2.1. Rapat Anggota.....	53
3.1.2.2. Penasehat.....	53
3.1.2.3. Pengawas .....	54
3.1.2.4. Pengurus.....	55
3.1.2.5. Keanggotaan.....	57
3.1.3. Kegiatan Usaha KOPERIA.....	58
3.1.3.1. Unit Simpan Pinjam.....	58
3.1.3.2. Unit Rumah Makan Soto.....	59
3.1.3.3. Unit Toko.....	60
3.1.3.4. Unit Jasa.....	60
3.1.4. Keadaan Permodalan dan Keuangan.....	61
3.1.4.1. Permodalan.....	61
3.1.4.2. Keadaan Keuangan.....	63
3.2. Keadaan Wilayah Kerja KOPERIA.....	66
3.2.1. Keadaan Fisik dan Geografis.....	66

3.2.2. Keadaan Ekonomi .....	66
3.3. Konsep Implementasi Jatidiri Koperasi pada KOPERIA Jakarta.....	67
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
4.1. Pendapatan .....	71
4.1.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan pendapatan unit usaha toko, unit usaha rumah makan soto, unit usaha jasa, dan unit usaha simpan pinjam.....	72
4.1.2. Hasil faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan pendapatan unit usaha toko, unit usaha rumah makan soto, unit usaha jasa, dan unit usaha simpan pinjam.....	76
4.2. Biaya.....	77
4.2.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan biaya unit usaha toko, unit usaha rumah makan soto, unit usaha jasa, dan unit usaha simpan pinjam.....	78
4.2.2. Hasil Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan biaya unit usaha toko, unit usaha rumah makan soto, unit usaha jasa, dan unit usaha simpan pinjam .....	81
4.3. Kualitas pelayanan .....	81
4.3.1. Data Identitas Responden.....	82
4.3.2. Tanggapan Anggota KOPERIA Jakarta terhadap Kualitas Pelayanan.....	83
4.3.3. Bukti Fisik.....	84
4.3.3.1. Gedung.....	84
4.3.3.2. Perlengkapan.....	85
4.3.3.3. Peralatan .....	86
4.3.3.4. Penampilan Karyawan.....	87
4.3.4. Dimensi Keandalan.....	88
4.3.4.1. Tepat Waktu.....	88
4.3.4.2. Sama dalam pelayanan.....	89
4.3.4.3. Simpatik .....	91
4.3.5. Dimensi Tanggapan.....	91

4.3.5.1. Cepat.....	92
4.3.5.2. Tepat.....	93
4.3.5.3. Informasi Jelas .....	94
4.3.6. Dimensi Jaminan.....	95
4.3.6.1. Komunikasi.....	95
4.3.6.2. Keamanan.....	96
4.3.6.3. Sopan Santun.....	97
4.3.7. Dimensi Perhatian.....	98
4.3.7.1. Ketulusan.....	98
4.3.7.2. Memahami Kebutuhan Anggota.....	99
4.3.7.3. Kenyaman.....	101
4.3.8. Rekapitulasi Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan .....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
5.1. Kesimpulan .....	103
5.2. Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

IKOPIN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Pencapaian Realisasi SHU terhadap target selama periode 2014-2017 KOPERIA Jakarta .....	5
Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Anggota KOPERIA Jakarta periode 2013-2017 .....	6
Tabel 2.1. Operasionalisasi Variabel .....	41
Tabel 2.2. Perkembangan Pendapatan unit usaha Toko .....	43
Tabel 2.3. Perkembangan Pendapatan unit usaha Rumah Makan Soto .....	43
Tabel 2.4. Perkembangan Pendapatan unit usaha Jasa .....	44
Tabel 2.5. Perkembangan Pendapatan unit usaha Simpan Pinjam.....	44
Tabel 2.6. Perkembangan Biaya unit usaha Toko.....	45
Tabel 2.7. Perkembangan Biaya unit usaha Rumah Makan Soto .....	45
Tabel 2.8. Perkembangan Biaya unit usaha Jasa.....	45
Tabel 2.9. Perkembangan Biaya unit usaha Simpan Pinjam.....	46
Tabel 2.10. Tanggapan Responden terhadap kualitas pelayanan KOPERIA.....	48
Tabel 2.11. Rekapitulasi penilaian indikator Kualitas pelayanan KOPERIA.....	49
Tabel 3.1. Susunan Penasehat KOPERIA Jakarta.....	54
Tabel 3.2. Susunan Pengawas KOPERIA Jakarta.....	55
Tabel 3.3. Susunan Pengurus KOPERIA Jakarta.....	55
Tabel 3.4. Perkembangan Jumlah Anggota KOPERIA Jakarta Periode 2013-2017.....	58
Tabel 3.5. Perkembangan pendapatan Unit Simpan Pinjam KOPERIA Jakarta Periode 2013-2017.....	59
Tabel 3.6. Perkembangan pendapatan Unit Rumah Makan Soto KOPERIA Jakarta Periode 2013-2017.....	59
Tabel 3.7. Perkembangan pendapatan Unit Toko KOPERIA Jakarta Periode 2013-2017.....	60
Tabel 3.8. Perkembangan pendapatan Unit Jasa KOPERIA Jakarta Periode 2013-2017.....	61
Tabel 3.9. Perkembangan Modal Sendiri KOPERIA Jakarta Periode 2013-2017.....	62

Tabel.3.10. Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi .....	63
Tabel 3.11. Pedoman Penilaian Solvabilitas.....	64
Tabel 3.12. Pedoman Penilaian Rentabilitas Ekonomi Koperasi.....	65
Tabel.3.13. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada KOPERIA Jakarta.....	68
Tabel 3.14. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada KOPERIA Jakarta.....	69
Tabel 4.1. Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Toko.....	72
Tabel 4.2. Tunggakan Bon Toko dari Anggota per 31 Desember 2017 .....	73
Tabel 4.3. Tunggakan Bon Toko waktu Anggota dikeluarkan per 31 Desember 2017 .....	73
Tabel 4.4. Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Rumah Makan Soto.....	73
Tabel 4.5. Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Jasa.....	74
Tabel 4.6. Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam.....	74
Tabel 4.7. Jumlah tunggakan Anggota per 31 desember 2017.....	74
Tabel 4.8. Jumlah tunggakan waktu anggota dikeluarkan per 31 Desember 2017.....	75
Tabel 4.9. Perkembangan Biaya Unit Usaha Toko .....	77
Tabel 4.10. Perkembangan Biaya Unit Usaha Rumah Makan Soto.....	78
Tabel 4.11. Perkembangan Biaya unit usaha jasa.....	79
Tabel 4.12. Perkembangan Biaya unit usaha simpan pinjam.....	80
Tabel 4.13. Data Identitas responden KOPERIA Jakarta .....	82
Tabel 4.14. Tanggapan Responden terhadap Kondisi Gedung KOPERIA Jakarta.....	84
Tabel 4.15. Tanggapan responden terhadap memadainya perlengkapan pada KOPERIA Jakarta.....	85
Tabel 4.16. Tanggapan responden terhadap memadainya peralatan KOPERIA Jakarta .....	86
Tabel 4.17. Tanggapan responden terhadap penampilan karyawan KOPERIA Jakarta.....	87
Tabel 4.18. Tanggapan responden terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan KOPERIA Jakarta.....	89

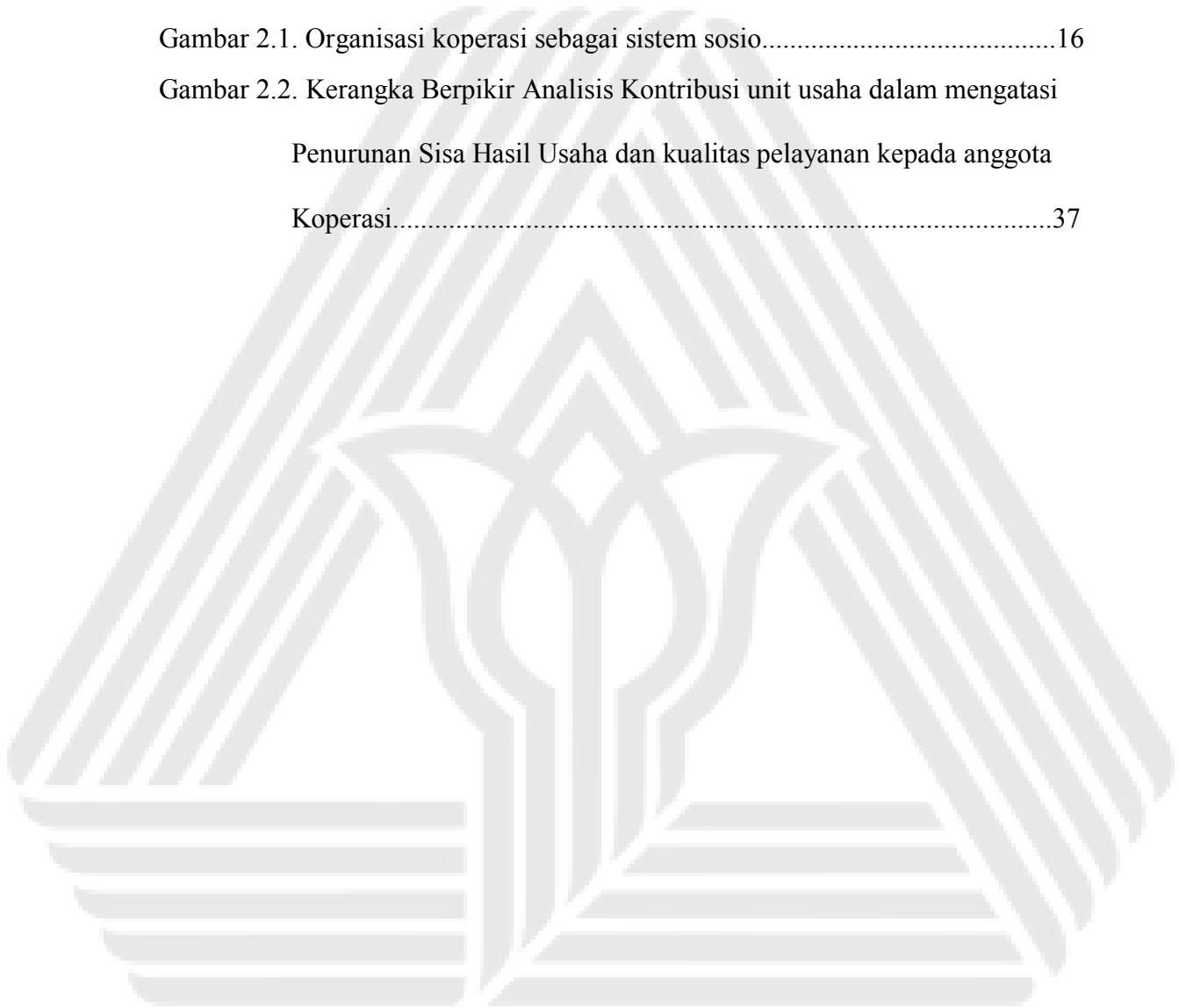


Tabel 4.19. Tanggapan responden terhadap pemberian pelayanan yang sama bagi seluruh anggota KOPERIA Jakarta.....	90
Tabel 4.20. Tanggapan responden terhadap adanya sikap simpatik bagi seluruh anggota KOPERIA Jakarta .....	90
Tabel 4.21. Tanggapan responden terhadap kecepatan pelayanan KOPERIA Jakarta.....	91
Tabel 4.22. Tanggapan responden terhadap ketepatan pelayanan KOPERIA Jakarta.....	93
Tabel 4.23. Tanggapan responden terhadap penyampaian informasi yang jelas KOPERIA Jakarta.....	94
Tabel 4.24. Tanggapan responden terhadap komunikasi yang baik antar anggota KOPERIA Jakarta.....	95
Tabel 4.25. Tanggapan responden terhadap keamanan pada KOPERIA Jakarta.....	96
Tabel 4.26. Tanggapan responden terhadap terciptanya sikap sopan seluruh anggota KOPERIA Jakarta.....	97
Tabel 4.27. Tanggapan responden terhadap sikap ketulusan antar sesama anggota KOPERIA Jakarta.....	98
Tabel 4.28. Tanggapan responden terhadap sikap memahami kebutuhan anggota KOPERIA Jakarta.....	99
Tabel 4.29. Tanggapan responden terhadap kenyamanan dalam pelayanan bagi seluruh anggota KOPERIA Jakarta.....	100
Tabel 4.30. Rekapitulasi penilaian indikator Kualitas pelayanan KOPERIA.....	101

IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Organisasi koperasi sebagai sistem sosio.....	16
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir Analisis Kontribusi unit usaha dalam mengatasi Penurunan Sisa Hasil Usaha dan kualitas pelayanan kepada anggota Koperasi.....	37



# IKOPIN

## DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 1.1. Jumlah Nasional Koperasi Aktif di Indonesia 2013-2017 (Unit)..... 2



# IKOPIN

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar maintable kualitas pelayanan kepada anggota KOPERIA Jakarta
2. Kuesioner penelitian kualitas pelayanan kepada anggota KOPERIA Jakarta
3. Rencana anggaran pendapatan dan biaya koperasi 2013-2017
4. Neraca konsolidasi 2013-2018



# IKOPIN