

**MANAJEMEN KOPERASI ( STUDI KASUS PELAYANAN PADA  
KOPERASI SERBA USAHA SENTOSA IKAT DI KOTA BUKITTINGGI)**

**Oleh: Hasbi Ash Shiddiqi**

**Pembimbing: Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si**

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*Based on the background found a phenomenon that occurs in the field, namely the service obtained by members of the cooperative from the service and cooperative management less satisfying members of the cooperative, cooperative management does not accept aspirations and suggestions from members of the cooperative both in terms of cooperative activities, cooperative members also do not get information from cooperative management about activities carried out in cooperative savings and loans. The type used in this study is qualitative with descriptive survey techniques. The location of this study was conducted at the Sentosa Ikat Multipurpose Cooperative in the City of Bukittinggi. Research Results Cooperation Management Fields Case Study of the Sentosa Ikat Multipurpose Cooperative in the City of Bukittinggi can be seen from the results of research interviews, that the policy targets were not achieved because cooperative members were not satisfied with achieving welfare members of cooperatives, official resources and management of cooperatives have been sufficient to provide services to members of cooperatives and it is different from the opinions of members who receive services from the cooperative management.*

***Keywords: Management, Cooperative, Service***

## **Pendahuluan**

Koperasi Sebagai salah satu badan usaha resmi yang berada di Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas dan mengikat sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 60 Tahun 2016 tentang bidang koperasi dan UMKM yang dilandasi oleh UU No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yang merupakan implementasi atau penjabaran dari pasal 33 ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”.

Berdasarkan Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 60 Tahun 2016 tentang bidang koperasi dan UMKM Undang-Undang diatas dapat dipahami bahwa koperasi merupakan salah satu bentuk badan usaha yang sesuai dengan kepribadian Bangsa Indonesia yang pantas untuk ditumbuh kembangkan sebagai badan usaha yang dapat membentuk jiwa kewirausahaan didalam diri para pengurus dan anggotanya.

.Dinas koperasi perindustrian dan perdagangan (Disperindag) Kota Bukittinggi Sumatra Barat mencatat terdapat 87 unit koperasi yang aktif. Aset koperasi di Kota Bukittinggi hingga tahun 2015 adalah Rp.252 miliar. Dari 101 koperasi, 14 di antaranya merupakan koperasi tidak aktif yang artinya tidak ada sama sekali kegiatan yang dilakukan di koperasi tersebut.

Dari 101 koperasi yang tercatat di Kota Bukittinggi, salah satunya yaitu koperasi serba usaha sentosa ikatan keluarga air tabit (IKAT) yang penulis pilih sebagai objek atau studi kasus dalam penelitian ini. Koperasi serba usaha sentosa ikatan keluarga air tabit

(IKAT) juga merupakan salah satu jenis koperasi simpan pinjam dan juga UMKM. Seperti yang tertulis dalam tujuan Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) pada bab 2 pasal 2 untuk mempermudah anggota untuk memperoleh pinjaman modal ataupun untuk memperoleh barang-barang kebutuhan pokok sehari-hari, barang kebutuhan produksi atau industri anggota.

Alasan pemilihan koperasi serba usaha sentosa ikatan keluarga air tabit (IKAT) sebagai objek atau studi kasus adalah karena sering terjadinya peminjaman modal usaha yang tidak tepat pada sasaran, seperti halnya peminjaman modal usaha yang disalahgunakan untuk memenuhi kepentingan pribadi. Pada koperasi serba usaha sentosa ikatan keluarga air tabit (IKAT) juga sering ditemukan peminjaman yang tidak sesuai dengan syarat yang telah dituliskan pada hasil rapat anggota koperasi. Oleh sebab itu sering ditemukan adanya beberapa dari anggota koperasi yang hingga jatuh tempo tidak dapat melunasi pinjaman dari koperasi yang disebabkan penyalahgunaan dari pinjaman modal untuk usaha, hal ini terbukti dari tidak seimbangny pelayanan pinjaman dan angsuran anggota koperasi yang tidak tepat sasaran. Maka hal ini dapat berdampak buruk terhadap koperasi serba usaha sentosa ikatan keluarga air tabit (IKAT) itu sendiri.

Koperasi merupakan salah satu penopang untuk meningkatkan nilai ekonomi masyarakat yang tergabung menjadi anggotanya, karena perannya sebagai media peminjaman modal usaha untuk meningkatkan ekonomi anggota. Dengan munculnya berbagai

masalah pada koperasi serba usaha sentosa ikatan keluarga air tabit (IKAT), koperasi dituntut untuk lebih bijaksana dalam menyikapi masalah yang ditimbulkannya.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah atau pertanyaan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi)?.

2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi)?.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mengamati bagaimana Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi)?.

2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor-faktor penghambat Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi)?.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berdampak pada pengembangan Administrasi Publik konsentrasi kebijakan publik yakni sebagai referensi yang dapat memberikan informasi baik secara teoritis maupun

empiris kepada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian sejenis maupun yang akan meneliti lebih lanjut mengenai masalah yang relevan tentang Manajemen Koperasi dalam meningkatkan ekonomi masyarakat.

#### b. Manfaat Praktis

##### 1) Bagi penulis

Dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan yang relevan untuk meningkatkan kompetensi, kecerdasan intelektual dan emosional.

##### 2) Bagi koperasi

Bagi koperasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan kepada pengurus koperasi serba usaha sentosa IKAT di Kota Bukittinggi dalam menentukan kebijakan yang akan diambil untuk keberlangsungan operasional koperasi.

##### 3) Bagi pengembang ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan menjadi referensi yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian lainnya maupun pada koperasi.

## Tinjauan Pustaka

### 2.1. Manajemen

Secara etimologi kata manajemen diambil dari bahasa Perancis kuno, yaitu *menagement*, yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif.

Efektif dalam hal ini adalah untuk mencapai tujuan sesuai

perencanaan dan efisien untuk melaksanakan pekerjaan dengan benar dan terorganisir.

Menurut T. Hani Handoko, ada tiga alasan utama mengapa manajemen diperlukan, yaitu :

1. Manajemen diperlukan agar tujuan pribadi dan organisasi dapat tercapai,

2. Manajemen diperlukan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran, dan kegiatan, yang saling bertentangan dari pihak yang punya kepentingan dalam organisasi,

3. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas suatu kerja organisasi.

## **2.2. Koperasi**

### **A. Definisi Koperasi**

Koperasi adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan-badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan (Pasal 3 UU No. 12 Tahun 1967).

### **B. Landasan Koperasi Indonesia**

Untuk mewujudkan tujuan nasional yaitu tercapainya masyarakat adil dan makmur seperti tertuang dalam pembukaan UUD 1945 salah satu sarannya adalah koperasi. Sebagai sarana untuk mencapai masyarakat adil dan makmur landasan koperasi adalah Pancasila, seperti yang tertuang dalam peraturan walikota Bukittinggi nomor 60 tahun 2016 tentang bidang koperasi dan UMKM.

### **C. Azas Koperasi**

Koperasi Indonesia berasaskan kekeluargaan dan ini memang azas yang sesuai dengan jiwa dan keperibadian Bangsa Indonesia dan telah berurat dan berakar dalam jiwa Bangsa

Indonesia. (Sutantya, 2002) Dengan demikian koperasi dalam menjalankan kegiatan usahanya melibatkan seluruh anggota yang ada secara gotong royong seperti lazimnya dalam kegiatan suatu keluarga, sehingga berat sama dipikul dan ringan sama dijinjing. Semangat kebersamaan ini tidak saja dalam bentuk gotong royong, namun juga bersama-sama ikut bertanggung jawab atas kegiatan usaha koperasi, tetapi juga dalam bentuk ikut memiliki modal bersama.

### **D. Tujuan, Fungsi, Peran, dan Prinsip Koperasi**

Dalam bab II, bagian kedua pasal 3 UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, maka tujuan koperasi Indonesia adalah sebagai berikut (Sutantya, 2002) : “Memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan UUD 1945”. Maka gambaran yang bisa diperoleh dari tujuan, fungsi dan peran koperasi Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Koperasi Indonesia berusaha ikut membantu para anggotanya untuk mendapatkan penghasilannya. Misalnya dalam aktivitas KSU, anggota yang rajin menabung dan membayar simpanan pokok, wajib, dan sukarela maka akan mendapatkan SHU yang lebih besar.
- b. Koperasi Indonesia dapat mengurangi angka pengangguran karena semakin banyaknya

- c. penduduk dan semakin berkurangnya lowongan pekerjaan.
- d. Koperasi Indonesia dapat mengembangkan kegiatan usaha masyarakat, sebagai badan usaha yang mengutamakan usaha bersama dalam meningkatkan kesejahteraan hidup para anggotanya maka koperasi mewadahi usaha tersebut.

Koperasi Indonesia dapat berperan serta meningkatkan taraf hidup rakyat sebagaimana tujuan utama dari koperasi.

#### **E. Jenis Koperasi di Indonesia**

Berdasarkan pendekatan menurut (Sutantya, 2002) koperasi dibagi dalam beberapa jenis antara lain :

- a. Koperasi Desa  
Adalah koperasi yang anggota-anggotanya terdiri dari penduduk desa yang mempunyai kepentingan yang sama dalam koperasi dan menjalankan aneka usaha dalam lingkungan tertentu.
- b. Koperasi Unit Desa  
Adalah lembaga organisasi ekonomi yang menjadi wadah bagi pengembangan berbagai kegiatan ekonomi masyarakat pedesaan yang diselenggarakan oleh dan untuk masyarakat pedesaan itu sendiri serta memberikan pelayanan kepada anggotanya dan masyarakat pedesaan.
- c. Koperasi Serba Usaha  
Adalah lembaga organisasi ekonomi yang mengembangkan berbagai kegiatan usaha yang

diselenggarakan demi untuk masyarakat pedesaan itu sendiri maupun pada anggotanya.

#### **d. Koperasi Simpan Pinjam atau Perkreditan**

Adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari orang yang mempunyai kepentingan langsung dalam soal perkreditan.

### **2.3. Konsep UMKM**

Di Indonesia, definisi UMKM diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM. Pasal 1 dari UU tersebut, dinyatakan bahwa usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memiliki kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam UU tersebut. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan anak cabang yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian, baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam UU tersebut.

Usaha mikro kecil dan menengah merupakan pemain utama dalam kegiatan ekonomi di Indonesia. Masa depan pembangunan terletak pada kemampuan usaha mikro kecil dan menengah untuk berkembang mandiri. Kontribusi usaha mikro kecil dan menengah pada GDP di Indonesia tahun 1999 sekitar 60%, dengan rincian 42% merupakan kontribusi usaha kecil dan mikro, serta 18% merupakan usaha menengah.

## 2.4. Pelayanan

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001:138), Loina beranggapan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

## 2.5. Konsep Operasional

Sesuai dengan kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yakni variabel independen/variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen/variabel terikat yaitu kepuasan (Y). Variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari:

1. Keandalan (Reliability) Adalah kemampuan koperasi untuk memberikan layanan yang cepat dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Pelayanan yang diberikan memiliki konsistensi dan dapat dipercaya anggota.
2. Daya tanggap (Responsiveness) Adalah kemauan dan kemampuan koperasi dalam membantu

para anggota dan merespon permintaan, serta menginformasikan kapan permintaan anggota akan direalisasikan dan kemudian melaksanakan pekerjaan tersebut dengan cepat.

3. Jaminan (Assurance) Adalah perilaku koperasi yang menumbuhkan kepercayaan anggota terhadap koperasi dan koperasi bisa menciptakan rasa aman dari sisi ekonomi bagi anggotanya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan koperasi selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah yang di alami anggota.
4. Empati (Empathy) Adalah kemampuan dalam memahami masalah anggota dan mengatasi masalah tersebut demi kepentingan anggota serta memberikan perhatian yang bersifat personal kepada anggota. Kesabaran karyawan merupakan faktor dimana pemahaman masalah dari anggota bisa di tampung dengan baik oleh karyawan.
5. Bukti fisik (Tangibles) Adalah kemampuan koperasi dalam menunjukkan daya tarik dari segi fasilitas fisik koperasi, perlengkapan yang mendukung kinerja usaha, serta penampilan karyawan. Bukti langsung adalah aspek perusahaan yang mudah terlihat oleh anggota atau pihak luar.

Variabel kepuasan anggota (Y) adalah tingkatan dimana anggapan produk sesuai dengan harapan yang dirasakan anggota. Kepuasan anggota dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator kepuasan anggota yang berdasarkan ciri-ciri konsumen yang merasa puas yang diungkapkan oleh Oliver, Engel, Blackwell, Miniard dan Hawkins dan Lonny dalam Tjiptono terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan Adalah harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan selama melakukan transaksi dan fasilitas yang di dapat selama menjadi anggota
2. Evaluasi pasca konsumsi/transaksi Adalah penilaian anggota setelah melakukan transaksi sudah memenuhi atau melebihi harapan.
3. Komitmen (Kesediaan Merekomendasikan) Adalah kesediaan anggota untuk berkomitmen terhadap apa saja yang sudah di tetapkan.

### **Metode Penelitian**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013). Untuk mendapatkan penelitian yang lebih baik dan terarah diperlukan suatu metode penelitian agar dapat menjawab pokok permasalahan.

Metode penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu penulis berusaha menggambarkan kondisi, situasi yang timbul pada objek sehingga dapat diperoleh sebuah kesimpulan jelas mengenai penelitian yang dimaksud yaitu Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan

Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi).

Dalam penelitian bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi) dengan mendasarkan pada hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara – wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi).

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT yang beralamat di Jalan Anggur, Pintu Kabun, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat. Alasan pemilihan tempat penelitian tersebut karena penulis ingin mengetahui Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi) yang terjadi di lokasi penelitian.

#### **3.3. Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Informan atau sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi yang akan dijadikan informan dalam penelitian. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu dengan

memilih orang yang berkompeten dan dianggap mengetahui secara mendalam objek yang akan diteliti. Untuk melengkapi data penelitian, penulis membutuhkan informan yang dianggap mendalami masalah ini. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kepala Dinas Koperasi Kota Bukittinggi
2. Pengawas Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT
3. Ketua Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT
4. Staf Analisis Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT
5. Tata Usaha Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT
6. Anggota Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT

### **3.4. Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, diantaranya :

1. **Data Primer**  
Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan yang menjadi objek penelitian berupa informasi yang relevan dari masalah – masalah yang berkaitan dengan kinerja pengurus koperasi serba usaha sentosa IKAT Kota Bukittinggi.
2. **Data Sekunder**  
Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data lain yang dibutuhkan. Sumber data ini diperoleh dari jurnal atau laporan – laporan peneliti terdahulu, buku – buku, internet dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui :

#### **1. Pengamatan (*observasi*)**

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan terhadap objek yang akan diteliti. Bentuk observasi yang dilakukan dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan di mana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen dengan teknik pengamatan terbuka di mana keberadaan pengamat diketahui oleh subjek yang diteliti dan subjek memberi kesempatan kepada pengamat untuk mengamati peristiwa yang terjadi.

#### **2. Wawancara**

Wawancara atau interview adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada informan. Pertanyaan dalam wawancara ini tidak disusun terlebih dahulu, tetapi disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari informan, pelaksanaan tanya jawab mengalir seperti percakapan biasa sehari – hari. Proses wawancara dimulai dengan pertanyaan yang berangkat dari poin – poin pokok yang akan ditanyakan dan kemudian dikembangkan pada saat wawancara berlangsung. Hal ini dimaksudkan agar proses

wawancara berlangsung secara alami dan mendalam seperti yang diharapkan pada penelitian kualitatif.

### 3. Dokumentasi

Penggunaan dokumen dalam penelitian ini adalah dokumen resmi sebagai bukti-bukti fisik dari kegiatan yang telah diselenggarakan. Dokumen dimaksud mencakup surat-surat, data-data/informasi, catatan, foto-foto kegiatan dan lainnya yang relevan serta berkas laporan-laporan yang telah disusun berbagai pihak tentang obyek yang diteliti.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, maka data tersebut dikelompokkan. Kemudian data dianalisa secara kualitatif yaitu menganalisa data yang terkumpul dengan cara menggambarkan secara utuh dan nyata dari hasil penelitian lapangan berupa data dan informasi hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan lain sebagainya. Menurut Bogdan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami dengan mudah dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif

yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan dari data tersebut selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis itu dapat diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul.

## Gambaran Umum

### 4.1. Keadaan Geografis

Kota Bukittinggi adalah kota dengan perekonomian terbesar kedua di Provinsi Sumatra Barat. Kota ini pernah menjadi ibukota Indonesia pada masa Pemerintahan Darurat Republik Indonesia. Kota ini juga pernah menjadi ibukota Provinsi Sumatra dan Provinsi Sumatra Tengah. Kota ini pada zaman kolonial Belanda disebut dengan Fort de Kock dan mendapat julukan sebagai Parijs van Sumatra. Bukittinggi dikenal sebagai kota perjuangan bangsa dan merupakan tempat kelahiran beberapa tokoh pendiri Republik Indonesia, diantaranya adalah Mohammad Hatta dan Assaat yang masing-masing merupakan proklamator dan pejabat presiden Republik Indonesia.

Kota Bukittinggi terletak pada rangkaian Pegunungan Bukit Barisan atau sekitar 90km arah utara dari kota Padang. Kota ini berada di tepi Ngarai Sianok dan dikelilingi oleh dua Gunung yaitu Gunung Singgalang dan Gunung Marapi.

Lokasinya pada ketinggian 909-941 meter di atas permukaan laut menjadikan Bukittinggi kota berhawa sejuk dengan suhu berkisar antara 16.1-24.9 °C. Luas Bukittinggi secara de jure adalah 145,29 km<sup>2</sup>, mengacu pada Peraturan Pemerintah nomor 84 Tahun 1999. Namun, karena penolakan sebagian

masyarakat Kabupaten Agam, luas wilayah secara de facto saat ini adalah 25,24 km<sup>2</sup>, yang menjadikan Bukittinggi sebagai salah satu kota dengan wilayah tersempit di Indonesia.

#### **4.2. Tugas Pokok dan Fungsi**

Di Kota Bukittinggi terdapat 112 koperasi aktif dan sampel pada penelitian ini merupakan salah satu koperasi yang terdapat di Kota Bukittinggi. Koperasi yang menjadi sampel dalam penelitian ini bernama koperasi serba usaha sentosa (IKAT) Kota Bukittinggi dengan nama singkat KSU Sentosa IKAT dalam anggaran dasar ini disebut koperasi. Koperasi berkedudukan di Jalan Anggur, Pintu Kabun, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat.

Khusus untuk unit simpan pinjam diselenggarakan secara otonom sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 9 tahun 1995 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi dan petunjuk pelaksanaannya.

#### **4.3. Visi dan Misi Koperasi Simpan Pinjam**

##### **4.3.1. Visi**

Visi merupakan cita-cita yang dirumuskan untuk membangun semangat organisasi koperasi simpan pinjam dan koperasi yang memiliki usaha simpan pinjam untuk mencapai keunggulan di masa yang akan datang. Pada hakekatnya visi mengandung beberapa makna, yaitu gambaran target kerja yang gamblang, keunggulan yang menjadi standar atau ideal dan orientasi atau tujuan yang akan diwujudkan oleh organisasi koperasi simpan pinjam atau koperasi melalui unit usaha simpan pinjam. Koperasi simpan pinjam memiliki unit usaha simpan

pinjam dapat mengembangkan visi berdasarkan pengalaman yang telah ada, menampung berbagai masukan yang bermanfaat bagi pihak manajemen koperasi simpan pinjam untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka visi koperasi serba usaha sentosa IKAT Kota Bukittinggi memiliki visi : “Menjadi Unit Usaha Unggulan Yang Mampu Membantu Anggota Koperasi Dalam Mengatasi Permodalan Usaha”.

##### **4.3.2. Misi**

Selain penyusunan visi juga telah ditetapkan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh koperasi simpan pinjam agar tercapainya visi koperasi tersebut. Visi berada di atas misi. Pernyataan visi kemudian di jabarkan ke dalam misi agar dapat di operasionalkan atau di kerjakan. Adapun misi Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT Kota Bukittinggi adalah :

1. Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota koperasi sesuai dengan jati diri koperasi
2. Menjalankan kegiatan usaha simpan pinjam dengan efektif, efisien, dan transparan
3. Menjalin kerjasama usaha dengan berbagai pihak untuk meningkatkan manfaat bagi anggota
4. Menjadi unit usaha simpan pinjam percontohan.

#### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

##### **5.1. Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi)**

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan

cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

### **5.1.1. Ukuran Dan Tujuan Kebijakan**

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan.

Ketika ukuran dan sasaran kebijakan terlalu ideal (*utopis*), maka akan sulit direalisasikan. Dan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan dan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

*“sasaran yang telah dicapai dari pelaksana Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi) adalah pengurus dan anggota koperasi telah mendapatkan hak nya seperti meminta dan memanfaatkan informasi dari Dinas Koperasi serta mengawasi kegiatan penyelenggaraan Koperasi, pelaksanaan rapat anggota koperasi, pembinaan anggota koperasi, dan pemberdayaan pengurus dan anggota koperasi; memperoleh pelayanan yang sama dan adil; menyampaikan aspirasi, saran, dan pendapat lisan atau tertulis secara bertanggung jawab tentang kegiatan penyelenggaraan Koperasi, pelaksanaan rapat anggota koperasi, pembinaan anggota koperasi, dan pemberdayaan pengurus dan anggota koperasi” (Wawancara*

**dengan Kepala Dinas Koperasi Kota Bukittinggi, Bapak Azrif Gusman Dt. Gunuang tanggal 3 April 2019).**

### **5.1.2. Agen Pelaksana**

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan.

*“yang menjadi agen pelaksana dalam Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi) adalah pengurus koperasi sentosa IKAT seperti Ketua Koperasi, Sekretaris dan lainnya. Mereka adalah sebagai melaksanakan Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi)” (Wawancara dengan Kepala Dinas Koperasi Kota Bukittinggi, Bapak Azrif Gusman Dt. Gunuang tanggal 3 April 2019).*

### **5.1.3. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik**

Secara umum ada beberapa tugas utama pemerintah dalam perekonomian yaitu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan mengatur penyediaan barang publik (alokasi) serta mengurangi inflasi dan pengangguran (stabilisasi) serta melaksanakan pemerataan (keadaan sosial) atau distribusi.

*“keadaan ekonomi masyarakat setelah dijalankannya koperasi menurut saya ekonomi masyarakat lebih meningkat dan kehidupan sosialnya juga meningkat sesuai tujuan dari dibuatnya Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa*

*IKAT di Kota Bukittinggi) di koperasi Sentosa IKAT Kota Bukittinggi ini sekarang lebih kuat dan mementingkan perkembangan koperasi”* (Wawancara dengan Kepala Dinas Koperasi Kota Bukittinggi, Bapak Azrif Gusman Dt. Gunuang tanggal 3 April 2019).

## **5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi)**

Dalam menjalankan koperasi tentu tidak gampang yang kita kira, banyak hal-hal yang mempengaruhi kelancaran dalam menjalankan tugas-tugas dan kewajiban koperasi. Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi) bertujuan agar apa yang diharapkan bisa tercapai.

### **5.2.1. Sumber Daya**

Sumber daya menyangkut dengan sumber-sumber dari manusianya, informasi dan sarana prasarana yang tersedia dalam pelaksanaan kebijakan yang merupakan salah satu hal yang mempengaruhi keberhasilan Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi).

*“menurut saya sumber daya yang ada di Kota Bukittinggi telah mencukupi untuk melayani anggota koperasi sesuai keperluan anggota itu sendiri, dan apabila keterlambatan dalam pelayanan itu disebabkan karena sumber daya yang dimiliki kadang-kadang tidak dapat melaksanakan tugasnya yang disebabkan, mungkin*

*karena sakit atau yang lainnya. Oleh sebab itu, pelayanan menjadi terhambat dan sumber daya manusia ataupun pengurus koperasi tidak terlalu banyak sehingga tidak bisa digantikan dengan yang lainnya karena yang lain memiliki tugasnya masing-masing”* (Wawancara dengan Kepala Dinas Koperasi Kota Bukittinggi, Bapak Azrif Gusman Dt. Gunuang tanggal 3 April 2019).

### **5.2.2. Sikap Para Pelaksana**

Disposisi merupakan kecenderungan-kecenderungan atau dapat dikatakan sikap atau disposisi aparat pelaksana kebijakan dari pemerintah.

*“sikap yang ada pada pelaksana menurut saya semuanya baik-baik saja tidak ada yang melakukan hal-hal yang menyimpang dari aturan dan Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi) dilakukan dengan sikap yang sesuai pada aturannya”* (Wawancara dengan Kepala Dinas Koperasi Kota Bukittinggi, Bapak Azrif Gusman Dt. Gunuang tanggal 3 April 2019).

### **5.2.3. Komunikasi**

Komunikasi merupakan proses informasi mengenai kebijaksanaan dari pelaksanaan tingkat atas kepada aparat pelaksana di tingkat di bawahnya. Yang mana efektif atau tidaknya suatu kebijakan dilaksanakan, salah satunya dipengaruhi oleh komunikasi yang baik antara sesama aparat pemerintah, maupun antara aparat pemerintah dengan masyarakat.

*“kami sebagai aparat dinas koperasi akan melakukan*

*sosialisasi kepada masyarakat tentang aturan-aturan yang akan dilaksanakan, jadi disimpulkan bahwa sosialisasi selalu kami lakukan”*  
**(Wawancara dengan Kepala Dinas Koperasi Kota Bukittinggi, Bapak Azrif Gusman Dt. Gunuang tanggal 3 April 2019).**

## **Penutup**

### **6.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari penelitian tentang Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi), yaitu : Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi) berdasarkan indikator lingkungan ekonomi, sosial dan politik memiliki lingkungan sosial yang mendukung setelah dilaksanakannya Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi) dan juga kehidupan sosial yang lebih mementingkan kesejahteraan anggota koperasi sehingga membantu pelaksanaan dari Manajemen Koperasi (Studi Kasus Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha Sentosa IKAT di Kota Bukittinggi).

Politik di Koperasi serba usaha sentosa IKAT telah berkembang dan membuat kemajuan untuk berkehidupan politik di koperasi dan menumbuhkan semangat anggota koperasi dalam perkembangan di Koperasi serba usaha sentosa IKAT Kota Bukittinggi.

### **6.2. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi

pelayanan khususnya pelayanan di bidang sosial, suatu lembaga harus memenuhi standar pelayanan sosial dan sarana prasarana pendukung.

1. Disarankan kepada dinas dan pengurus koperasi serba usaha sentosa IKAT kota Bukittinggi agar lebih serius untuk memberikan pelayanan dan penyuluhan kepada anggota koperasi.

2. Disarankan kepada dinas dan pengurus koperasi agar melayani anggota koperasi dengan sungguh-sungguh dan dengan pelayanan yang baik sesuai aturan yang berlaku.

### **Daftar Pustaka**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat 1 Tentang Perekonomian disusun Sebagai Usaha Bersama Berdasarkan Azas Kekeluargaan,

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Abdul, Wahab, 2004, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara,

Artanti, Riska. 2013. *Pelaksanaan Prinsip Pemberian Pinjaman yang Sehat dalam Penyaluran Pinjaman oleh Koperasi Simpan Pinjam Centra Dana Abadi Kota Blitar*. Jurnal. Universitas Brawijaya Malang,

Edward III, George C. 1980. *Implementation Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarter Press,

Friedrich, Carl J. 1963. *Man and His Government*. Newyork: McGraw-Hill,

Kharisma. 2016. *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang*

- Perkoperasian dalam  
Perkembangan KPRI Eka  
Kecamatan Bukateja  
Kabupaten Purbalingga.*  
Jurnal Ilmiah,
- Mardalena. 2011. *Manajemen  
Koperasi Tentang  
Perkoperasian  
Perkembangan Sisa Hasil  
Usaha pada Koperasi Credit  
Union Sumber Rejeki Cabang  
Buntok Tahun Buku  
2006/2010*, Jurnal Penelitian,
- Purwantini, Sri. 2016. *Kajian  
Pengelolaan Dana Koperasi  
Simpan Pinjam Konvensional  
di Kota Semarang*. Jurnal.  
Dinamika Sosial Budaya,
- Sarwoko, Endi. 2009. *Analisis  
Peranan Koperasi Simpan  
Pinjam atau Unit Simpan  
Pinjam dalam Upaya  
Pengembangan UMKM di  
Kabupaten Malang*. Jurnal.  
Universitas Kanjuruhan  
Malang,
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian  
Pendidikan Pendekatan  
Kuantitatif, Kualitatif dan  
R&D*. Bandung: Alfabeta,
- Sutantya R. H. 2002. *Hukum  
Koperasi Indonesia*. Jakarta:  
Raja Grafindo Persada,
- Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan  
Publik dan Transparansi  
Penyelenggaraan Pemerintah  
Daerah*. Jakarta: Pustaka Indonesia  
Press,