

INDIKASI POTENSI KOPERASI DALAM PENINGKATAN EKONOMI RAKYAT MENGGUNAKAN *IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus pada Koperasi Konvensional dan Syariah Kota Malang)

Jeni Susyanti* dan Andri Yeswanto**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis, **Koperasi Iqtishod Unisma
Universitas Islam Malang*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indikasi potensi koperasi dalam peningkatan ekonomi rakyat terutama di kota Malang. Sampel diambil dengan tehnik propulsive sampling dengan kriteria telah menjadi anggota koperasi sekurang-kurangnya 3 tahun dan merupakan pelaku ekonomi rakyat (pelaku usaha) untuk mengkaji 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi : *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Analisis deskriptif dengan dipandu data hasil wawancara mendalam, serta analisis IPA (*Important Performant Analysis*) dengan memanfaatkan diagram Cartesius dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis Apakah tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan tingkat kepentingan para pelaku ekonomi kerakyatan yang menjadi anggotanya. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan koperasi dengan tingkat kepentingan tinggi yaitu mencapai 96,9 persen. Adapun strategi yang dapat dilakukan agar dimasa mendatang perannya semakin meningkat diantaranya : Peningkatan intensitas komunikasi antara pengurus dengan anggota baik melalui wahana formal maupun informal. Pelatihan pengembangan diri bagi pengurus koperasi dalam rangka meningkatkan

performansi personality (kepribadian), Pelatihan manajemen Usaha, serta Pelatihan Keorganisasian.

Kata Kunci: koperasi, ekonomi kerakyatan, IPA

Abstract

This study aims to analyze the potential of cooperatives in improving people's economy in the city of Malang. Samples taken with propulsive sampling technique with criteria have been members of cooperatives at least 3 years and are the people's economic actors to examine 5 demands of service quality which include: *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*. Descriptive analysis with guided data result of in-depth interview. Group discussions, and IPA analysis (Key Performance Analysis) by utilizing Cartesius diagrams were conducted to assess and analyze. The level of service performance provided by the cooperative in accordance with the level of importance of the freezers of the populist economy who become members. The analysis shows the level of conformity between performance with the highest level of importance that reached 96.9 percent. As for strategies that can be done for the future of its role is increasing: increasing the intensity of communication between board with members either through formal or informal rides. Self development training

for cooperative management in order to improve personality performances (personality), Business Management Training, and Organizational Training.

Pendahuluan

Koperasi merupakan pengejawantahan UUD 1945 pasal 33 yaitu perekonomian disusun berdasar atas azas kekeluargaan, dengan Undang-undang Pokok perkoperasian No. 12 tahun 1967. Secara umum pengertian koperasi merupakan suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota, dengan bekerjasama secara kekeluargaan, menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah anggotanya.

Sebagai upaya memperkuat branding koperasi, maka koperasi berusaha untuk mendidik anggotanya kearah kesadaran berkoperasi, menyelenggarakan salah satu atau beberapa usaha dalam lapangan perekonomian dan mewajibkan dan menggiatkan anggotanya untuk menyimpan secara teratur. Menurut (Mubyarto;1988), sistem yang harusnya dikembangkan pada perekonomian Indonesia sesungguhnya adalah sistem ekonomi rakyat pada 3 sektor yaitu BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMS (Badan Usaha Milik Swasta), dan Koperasi.

Adapun konteks penelitian ini: (1) bagaimana potensi dan identifikasi permasalahan yang dihadapi oleh koperasi di kota Malang; (2) bagaimana mengidentifikasi permasalahan utama yang dihadapi untuk mencari solusi dan pengembangannya dalam proses perencanaan kebijakan; (3) bagaimana menganalisis potensi dan indikasi potensi koperasi dalam

ekonomi rakyat dalam rangka pengembangan usaha di kota Malang; (4) bagaimana menganalisis indikasi potensi koperasi dalam mendukung ekonomi rakyat (melalui analisa tingkat kepentingan dan performansi koperasi /importance and performance analysis/ IPA).

a. Koperasi

Menurut Undang-undang Koperasi Nomor 25 Tahun 1992 adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Sedangkan fungsi Koperasi Berdasarkan UU No. 25/1992 Pasal 4 adalah membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya; untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya; berindikasi potensi serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat; memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya; dan berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

b. Ekonomi Rakyat

Ekonomi rakyat adalah watak atau tatanan ekonomi rakyat, sama halnya dengan ekonomi kapitalis liberal atau ekonomi sosialis komunis, adalah watak atau tatanan ekonomi. Ekonomi rakyat adalah watak atau tatanan ekonomi dimana, pemilikan aset ekonomi harus didistribusikan kepada sebanyak-banyaknya warga negara. Pendistribusian aset ekonomi kepada sebanyak-banyaknya warga negara yang akan menjamin pendistribusian barang dan jasa kepada sebanyak-banyaknya warga negara secara adil. Dalam pemilikan aset ekonomi yang tidak adil dan merata, maka pasar akan selalu mengalami kegagalan, tidak akan dapat dicapai efisiensi yang optimal (*Pareto efficiency*) dalam perekonomian, dan tidak ada *invisible hand* yang dapat mengatur keadilan dan kesejahteraan (Hutomo, 2000).

Usaha-usaha Ekonomi Rakyat di Jawa Timur, utamanya di Kota Malang dapat diketahui dengan berbagai cara, salah satunya dapat dipantau melalui keanggotaan mereka dalam koperasi-koperasi yang tersebar di wilayah kota Malang. Dengan cara ini dapat dilakukan sekaligus pantauan akan upaya upaya yang telah dilakukan untuk membina, mendampingi dalam rangka meningkatkan usaha-usaha Ekonomi Rakyat.

c. Indikasi potensian Koperasi dalam Ekonomi Rakyat

Mubyarto (2007), sistem yang harusnya dikembangkan pada perekonomian Indonesia sesungguhnya adalah sistem ekonomi kerakyatan pada 3 sektor yaitu BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMS (Badan Usaha Milik Swasta), dan Koperasi. Dari ketiganya, Koperasi dijadikan sebagai dasar pengaturan kegiatan perekonomian nasional.

Susyanti (2016) Prinsip yang ditanamkan dalam sistem perkoperasian adalah pengaruhnya secara nyata dalam kegiatan perekonomian di Indonesia yang sesungguhnya dapat dirasakan oleh masyarakat, dimana koperasi sebagai penggerak ekonomi rakyat maupun sebagai badan usaha yang memiliki peran serta kedudukan yang sangat strategis dalam mewujudkan masyarakat

Wildan (2010) Koperasi merupakan badan usaha yang bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya atau masyarakat akan tetapi dalam menjalankan tugasnya tentu saja koperasi memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhi maju atau tidaknya Koperasi. Secara jelas berarti koperasi sangatlah berindikasi potensi dalam pelaksanaan sistem ekonomi rakyat di Indonesia.

Menurut (Kartasasmita; 2007), mendefinisikan koperasi sebagai organisasi swadaya (*self-help organization*) yang berbeda dari organisasi swadaya lainnya, karena memiliki karakteristik yang berbeda. Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, koperasi didefinisikan sebagai badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum dengan melandaskan kegiatannya pada prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis penelitian literatur yang berkenaan dengan indikator-indikator data dasar yang digunakan dalam penyusunan instrumen dan pembangunan Sistem

Informasi Data Dasar Koperasi terpilih. Sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk model perhitungan analisis simultan dan analisis indikator dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden Koperasi.

Berikutnya akan disajikan secara diskriptif dengan memanfaatkan diagram cartesius melalui Analisis IPA (*importance and performance analysis*) Analisis yang digunakan dalam rangka dapat menjelaskan tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan pelaku ekonomi rakyat terhadap pelayanan koperasi di Kota Malang (*Importance-Performance Analysis*). Selanjutnya skor penilaian kinerja pelayanan koperasi oleh pelaku ekonomi rakyat, dan juga skor penilaian kepentingan pelaku ekonomi rakyat dinyatakan dalam bentuk rata-rata untuk dapat digunakan dalam menggambarkan Kuadran/Diagram Certesius.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian indikasi potensi koperasi dalam peningkatan ekonomi rakyat menggunakan *importance and performance analysis* di Kota Malang, ini diperoleh dari wawancara yang dipandu kuisisioner yang diperoleh dengan melakukan *survey lapangan*.

Populasi dalam penelitian ini adalah koperasi konvensional dan syariah pada seluruh wilayah Kota Malang, yang terdiri dari 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan, berjumlah 767 koperasi dengan rincian 365 Koperasi sudah tidak aktif dan sebanyak 402 Koperasi masih sehat.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode

purposive sampling dengan jenis *judgement sampling dan convenience*. Pertimbangan yang digunakan dalam pemilihan Koperasi konvensional dan syariah yang dijadikan sampel adalah: Koperasi sehat, Koperasi yang memiliki anggota diatas 50 orang, Koperasi yang memiliki anggota pelaku ekonomi rakyat dan Koperasi yang telah beroperasi selama 5 tahun. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang diperoleh data koperasi yang sesuai dengan kriteria diatas dan dari data koperasi ini akan dipilih 2 koperasi pada masing-masing Kecamatan, yaitu koperasi yang memiliki aset yang baik dan kurang baik.

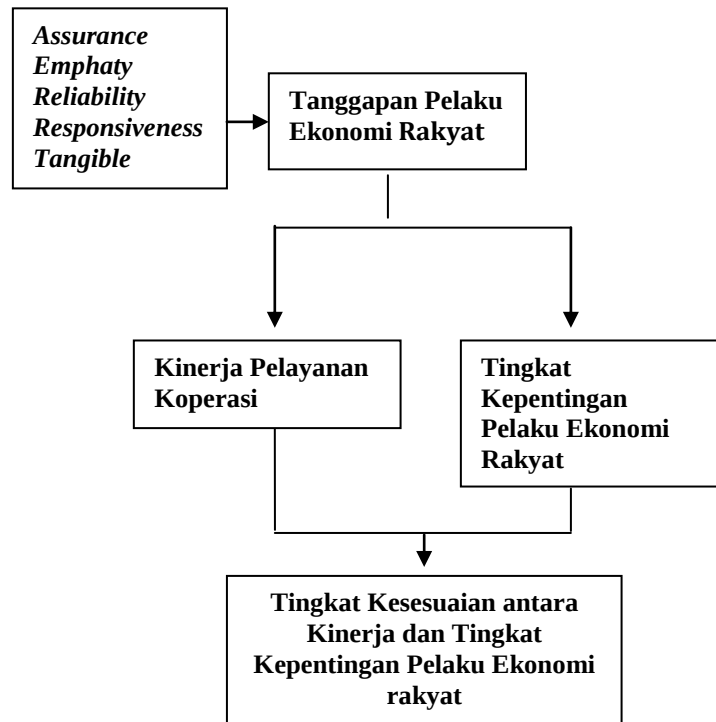
Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dasar untuk penelitian indikasi potensi koperasi dalam peningkatan ekonomi rakyat menggunakan *importance and performance analysis* di Kota Malang, diantaranya dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan dan Literatur, digunakan untuk mendapatkan data awal tentang data koperasi di Kota Malang.
2. Wawancara mendalam, yaitu dilakukan untuk memperoleh data dengan meminjam keterangan dan penulisan secara langsung kepada pihak yang terkait, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Malang, Pengurus Koperasi, Pihak UMKM.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan teori pemasaran yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dengan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Pengembangan instrumen data dasar dan Sistem Informasi Koperasi salah satunya dimaksudkan untuk mendapatkan informasi kondisi dan perkembangan Koperasi yang selanjutnya data tersebut diolah untuk dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka mengetahui indikasi potensi koperasi dalam ekonomi rakyat. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan cara diidentifikasi, dikelompokkan, dan disusun berdasarkan masing-masing indikator dan dimensinya agar membentuk suatu alur yang terjalin satu sama lain, selanjutnya data dianalisis secara diskriptif.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan dengan pendekatan cartesius diperoleh nilai rata-rata kinerja koperasi dan rata-rata tingkat kepentingan pelaku ekonomi rakyat yang diukur dengan prosentase kesesuaian. Adapun rata-rata secara keseluruhan peran koperasi dalam

melakukan pelayanan kepada para pelaku ekonomi kerakyatan adalah telah mencapai kesesuaian dengan kepentingan para pelaku ekonomi kerakyatan sebesar 96,9% (sembilan puluh enam koma sembilan persen).

Selanjutnya dapat kita ketahui bahwa kualitas pelayanan koperasi di kota Malang terhadap para pelaku ekonomi kerakyatan dari aspek Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Perhatian (*emphaty*) dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Bukti fisik (*tangible*)

Kesesuaian kinerja pelayanan koperasi terhadap kepentingan pelaku ekonomi kerakyatan berkaitan dengan variabel bukti fisik(*tangible*), pada masing masing indikator berturut turut memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99,6%, 98,4%, 105,8%, 95,1% dan 97,1%.yaitu yang mengukur kesesuaian tentang : bangunan kantor koperasi baik, Kondisi peralatan pendukung kantor

koperasi baik, pengurus senantiasa menggunakan pakaian dengan rapi, tersedia informasi yang terbuka mengenai prosedur-prosedur & jenis layanan yang diberikan koperasi, dan pengurus senantiasa hadir/berada ditempat. Adapun tingkat kesesuaian sebesar 105,8% menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan koperasi pada indikator tersebut berada diatas tingkat kepentingan indikator dimaksud bagi pelaku ekonomi kerakyatan.

- Keandalan (*reliability*)

Kesesuaian kinerja pelayanan koperasi terhadap kepentingan pelaku ekonomi kerakyatan berkaitan dengan variabel Keandalan (*reliability*), pada masing masing indikator berturut turut memiliki tingkat kesesuaian sebesar : 96,6%, 93,4%, 94,6%, 95,5%, dan 101,2% yaitu yang mengukur kesesuaian tentang: Pengurus berpengalaman dalam mengurus koperasi, pengurus memahami dengan baik tentang peraturan dan prosedur transaksi koperasi, pengurus memiliki jiwa Pelayanan terhadap anggota dengan baik, pengurus mampu memberikan solusi mengatasi permasalahan anggota dan biaya yang ditarik koperasi bersaing dibandingkan dengan lainnya Adapun tingkat kesesuaian sebesar 101,2% menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan dari koperasi pada indikator tersebut berada diatas tingkat kepentingan indikator dimaksud bagi pelaku ekonomi kerakyatan.

- Daya tanggap (*responsiveness*)

Kesesuaian kinerja pelayanan koperasi terhadap kepentingan pelaku ekonomi kerakyatan berkaitan dengan variabel Daya tanggap (*responsiveness*) pada masing masing indikator berturut turut memiliki

tingkat kesesuaian sebesar : 91,8%, 95,5%, 97,0%, 99,1% dan 98,0%. yaitu yang mengukur kesesuaian tentang: Pengurus koperasi tanggap terhadap permasalahan anggota, pengurus koperasi memiliki Kecepatan dalam melayani kebutuhan anggota, pengurus memiliki Perhatian terhadap kemajuan anggota, pengurus koperasi memberikan respon khusus terhadap persoalan darurat anggota dan pengurus memberikan kemudahan anggota dalam mendapatkan fasilitas koperasi.

- Jaminan (*assurance*)

Kesesuaian kinerja pelayanan koperasi terhadap kepentingan pelaku ekonomi kerakyatan berkaitan dengan variabel Jaminan (*assurance*) pada masing masing indikator berturut turut memiliki tingkat kesesuaian sebesar : 99,25%, 95,5%, 94,8%, 98,0%, dan 93,7% yaitu yang mengukur kesesuaian tentang: Koperasi telah memiliki badan hukum yang jelas, struktur personalia organisasi koperasi dapat dipercaya, sistem aturan koperasi memiliki prosedur yang jelas, ketersediaan sarana untuk mendukung kebutuhan anggota dan pengurus senantiasa disiplin sesuai aturan yang ada

- Perhatian (*empathy*)

Kesesuaian kinerja pelayanan koperasi terhadap kepentingan pelaku ekonomi kerakyatan berkaitan dengan variabel Perhatian (*empathy*) pada masing masing indikator berturut turut memiliki tingkat kesesuaian sebesar: 96,5%, 95,3%, 96,3%, 94,2% dan 94,2% yaitu yang mengukur kesesuaian tentang: Pengurus berperilaku sopan terhadap anggota, pengurus senantiasa menghargai dengan melibatkan anggota dalam menjalankan koperasi, pengurus menjalin kerjasama dalam

memajukan anggota, pengurus mengedepankan suasana kekeluargaan dalam membantu anggota, dan pengurus senantiasa santun dalam menerima usulan dari anggota.

Analisis Potensi Dan Indikasi potensi Koperasi Dalam Ekonomi Rakyat Di Kota Malang

Berdasarkan deskripsi dan identifikasi permasalahan utama yang dihadapi untuk mencari solusi dan pengembangannya dalam proses perencanaan kebijakan. Proses analisa data adalah menganalisis potensi dan indikasi potensi koperasi dalam ekonomi rakyat dalam rangka pengembangan usaha di Kota Malang.

Proses terakhir adalah mengetahui dan menganalisis indikasi potensi koperasi dalam mendukung

ekonomi rakyat (melalui analisa tingkat kepentingan dan performansi koperasi /importance and performance analysis/ IPA). Hal ini sejalan dengan indikasi potensi yang baik dari koperasi di kota Malang dalam melayani kepentingan para pelaku ekonomi rakyat di kota Malang, untuk meningkatkan indikasi potensi yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang selanjutnya dapat dilakukan analisa diagram Cartesius untuk menentukan strategi yang dapat dilakukan pada masa mendatang. Berdasarkan tabel data rata-rata tingkat kinerja pelayanan koperasi di Kota Malang dan rata-rata tingkat kepentingan pelaku ekonomi rakyat di Kota Malang dapat dilakukan penggambaran Diagram Cartesius sebagai berikut :

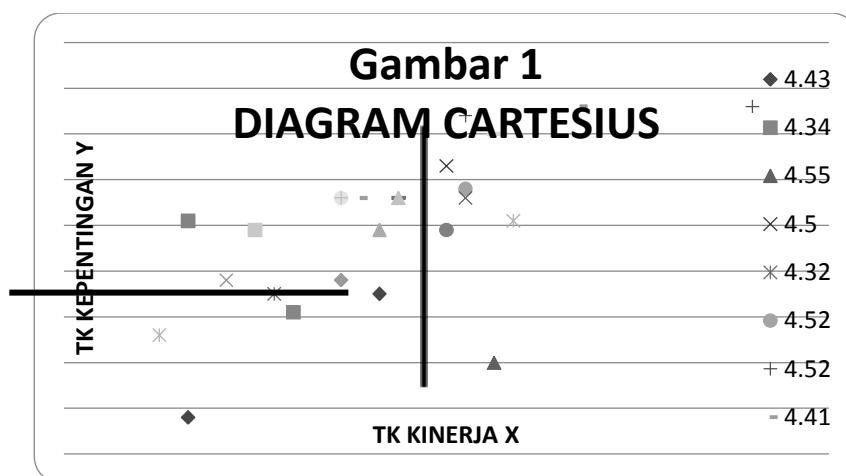


Diagram Cartesius sebagaimana nampak pada gambar 1 memiliki 4 kuadran masing adalah Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III dan Kuadran IV dimana :

Kuadran I merupakan kebijakan yang akan merupakan prioritas Utama, karena memiliki tingkat kinerja kualitas pelayanan dibawah rata-rata sementara memiliki tingkat kepentingan yang

tinggi (diatas rata-rata) bagi pelaku ekonomi rakyat

Kuadran II merupakan kebijakan untuk mempertahankan prestasi, dimana memiliki tingkat kinerja kualitas pelayanan diatas rata-rata demikian juga memiliki tingkat kepentingan diatas rata-rata bagi pelaku ekonomi rakyat

Kuadran III merupakan kebijakan dengan prioritas rendah,

dimana memiliki tingkat kinerja kualitas pelayanan dibawah rata-rata, namun juga memiliki tingkat kepentingan dibawah rata-rata bagi pelaku ekonomi rakyat

Kuadran IV merupakan berbagai kinerja yang berlebih, dimana memiliki kinerja kualitas pelayanan diatas rata-rata, namun memiliki tingkat kepentingan dibawah rata-rata bagi pelaku ekonomi rakyat, sehingga prestasi berlebih.

Sebagaimana dapat kita ketahui pada tabel Tabel Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan Koperasi dan Tingkat Kepentingan Pelaku Ekonomi Kerakyaran (Pengusaha) bahwa rata-rata secara keseluruhan tingkat kinerja pelayanan koperasi di kota Malang terhadap pelaku ekonomi rakyat adalah 4,45

(empat koma empat puluh lima) sedangkan rata-rata secara keseluruhan tingkat kepentingan para pelaku ekonomi rakyat adalah 4,59 (empat koma lima puluh sembilan). Dalam Diagram Cartesius. Rata-rata secara keseluruhan merupakan merupakan garis sumbu salib yang menggambarkan garis rata-rata kinerja dan garis rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan.

Adapun analisis masing masing kuadran pada diagram cartesius dapat dilakukan sebagai berikut :

Kuadran I (Pertama)

Pada kuadran ini terdapat berbagai indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai dibawah rata-rata namun memiliki nilai tingkat kepentingan diatas rata-rata yaitu pada indikator –indikator : 8, 11, 24, dan 25 dimana indikator ini merupakan pernyataan bahwa Pengurus koperasi memiliki jiwa

pelayanan kepada anggota dengan baik (8), Pengurus koperasi tanggap terhadap permasalahan anggota (11), bahwa Pengurus mengedepankan suasana kekeluargaan dalam membantu anggota (24) dan bahwa Pengurus senantiasa santun dalam menerima usulan dari anggota (25).

Kuadran II (kedua)

Pada kuadran ini terdapat berbagai indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai diatas rata-rata dan juga memiliki nilai tingkat kepentingan diatas rata-rata yaitu pada indikator –indikator : 4, 6, 7, 13,14, 16, 17 dan18, dimana indikator ini merupakan pernyataan bahwa tersedia informasi yang terbuka mengenai prosedur-prosedur dan jenis layanan yang diberikan koperasi (4), bahwa pengurus berpengalaman dalam mengurus koperasi (6), bahwa Pengurus memiliki Perhatian terhadap kemajuan anggota (13), bahwa pengurus koperasi memberikan respon khusus terhadap persoalan darurat anggota (14), bahwa Koperasi telah memiliki badan hukum yang jelas (16), bahwa Struktur personalia organisasi koperasi dapat dipercaya (17), bahwa Sistem aturan koperasi memiliki prosedur yang jelas (18).

Kuadran III (Ketiga).

Pada kuadran ini terdapat berbagai indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai dibawah rata-rata dan juga memiliki nilai tingkat kepentingan dibawah rata-rata yaitu pada indikator –indikator : 1, 2, 5, 10, 19, 22 dan 23, dimana indikator ini merupakan pernyataan bahwa Bangunan kantor koperasi baik(1), bahwa Kondisi peralatan pendukung kantor koperasi baik (2), bahwa Pengurus senantiasa hadir/berada ditempat (5), bahwa Biaya yang ditarik koperasi bersaing dengan lainnya (10), bahwa Ketersediaan

sarana untuk mendukung kebutuhan anggota (19), bahwa Pengurus senantiasa menghargai dengan melibatkan anggota dalam menjalankan koperasi (22) dan bahwa Pengurus menjalin kerjasama dalam memajukan anggota (23).

Kuadran IV (Keempat)

Pada kuadran ini terdapat berbagai indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai diatas rata-rata namun memiliki nilai tingkat kepentingan dibawah rata-rata yaitu pada indikator : 3 dimana indikator ini merupakan pernyataan bahwa Pengurus senantiasa menggunakan pakaian dengan rapi (3).

Berdasarkan teknis hasil analisis terdapat 5 indikator yang tidak berada pada kuadran cartesius dimaksud akan tetapi tepat pada garis horisontal yaitu indikator 15 , 20 dan 21 sedangkan yang berada tepat pada garis vertikal yaitu indikator 9 dan 12 yang dapat dirincikan bahwa pada indikator 15,20 dan 21 berada tepat pada rata-rata tingkat kepentingan para pelaku ekonomi rakyat sedangkan indikator 9 dan 12 berada tepat pada rata-rata kinerja pelayanan koperasi terhadap para pelaku ekonomi rakyat.

Berdasarkan hasil penelitian diatas kita ketahui bahwa indikasi potensi koperasi di kota Malang melalui kualitas kinerja pelayanan yang dilakukan terhadap kepentingan pelaku ekonomi memiliki indikasi potensi yang baik, dengan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 96,9%. Implementasi dari hasil penelitian dapat digunakan pula dalam rangka menyusun strategi yang dapat dilakukan pada masa mendatang agar indikasi potensi koperasi dalam perekonomian rakyat di kota Malang, benar-benar dapat memberikan dampak positif dalam melayani

kepentingan pelaku ekonomi rakyat secara berkesinambungan.

Berdasarkan analisa Diagram Cartesius yang telah dilakukan, dapat kita jabarkan berbagai strategi yang dapat dilakukan :

Berdasarkan hasil pemetaan pada kuadran I (Pertama) dimana pada kuadran ini terdapat berbagai indikator yang dapat menjadi perhatian prioritas utama, diantaranya indikator yang menyatakan bahwa pengurus koperasi memiliki jiwa pelayanan kepada anggota dengan baik (8), pengurus koperasi tanggap terhadap permasalahan anggota (11), bahwa Pengurus mengedepankan suasana kekeluargaan dalam membantu anggota (24) dan bahwa Pengurus senantiasa santun dalam menerima usulan dari anggota (25).

Untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan agar pengurus memiliki jiwa pelayanan dengan baik dan tanggap terhadap permasalahan anggota, serta Pengurus mengedepankan suasana kekeluargaan dalam membantu anggota dan juga bahwa Pengurus senantiasa santun dalam menerima usulan dari anggota maka dapat dilakukan berbagai strategi diantaranya:

Peningkatan intensitas komunikasi antara pengurus dengan anggota baik melalui wahana formal maupun informal sehingga pengurus semakin memahami permasalahan anggota sebagai pelaku ekonomi rakyat.

Pelatihan pengembangan diri bagi pengurus koperasi konvensional dan syariah dalam rangka meningkatkan performansi personality (kepribadian) sehingga meningkatkan daya tanggap terhadap orang lain.

Pelatihan manajemen Usaha bagi pengurus dalam rangka mampu meningkatkan pemahaman perkembangan dan permasalahan usaha ekonomi rakyat.

Pelatihan Keorganisasian dalam rangka meningkatkan pemahaman bekerja teamwork bagi pengurus untuk meningkatkan pengembangan suasana kekeluargaan dan kemampuan mengakomodasikan usulan anggota sebagai pelaku ekonomi rakyat.

Pada kuadran II (kedua) dimana pada kuadran ini merupakan prestasi kinerja yang patut untuk dipertahankan atas kinerja kualitas pelayanan koperasi terhadap kepentingan pelaku ekonomi rakyat di kota Malang, karena berbagai indikator dalam kuadran ini memiliki nilai diatas nilai rata-rata tingkat kepentingan para pelaku ekonomi rakyat demikian juga nilai kinerja kualitas pelayanan koperasi berada diatas nilai rata-rata kinerja kualitas pelayanan. Dengan demikian prestasi kinerja kualitas pelayanan berkaitan dengan indikator-indikator dalam kuadran ini perlu dipertahankan. Adapun indikator-indikator dimaksud adalah : bahwa tersedia informasi yang terbuka mengenai prosedur-prosedur dan jenis layanan yang diberikan koperasi (4), bahwa pengurus berpengalaman dalam mengurus koperasi (6), bahwa Pengurus memiliki Perhatian terhadap kemajuan anggota (13), bahwa pengurus koperasi memberikan respon khusus terhadap persoalan darurat anggota (14), bahwa Koperasi telah memiliki badan hukum yang jelas (16), bahwa Struktur personalia organisasi koperasi dapat dipercaya (17), bahwa Sistem aturan koperasi memiliki prosedur yang jelas (18).

Simpulan

Adapun potensi dan permasalahan yang dihadapi oleh koperasi konvensional dan syariah di Kota Malang, khususnya permasalahan koperasi simpan pinjam adalah keterlambatan pembayaran dan banyaknya pinjaman macet, sedangkan pada koperasi serba usaha banyak anggota koperasi yang melakukan pinjaman dan mengalami kemacetan pada saat pengembalian pinjaman.

Adapun solusi dan pengembangannya dalam proses perencanaan kebijakan yang dapat dilakukan, diantaranya adalah dalam pengelolaan usaha koperasi simpan pinjam dan koperasi serba usaha, maka strategi usaha yang dapat dilakukan koperasi, yaitu dengan menyediakan konsultan bisnis untuk anggota koperasi ataupun bisa melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi yang ada di kota Malang. Demikian pula jumlah karyawan koperasi masih belum sebanding dengan jumlah anggota yang dikelolanya. Untuk itu perlu dilakukan peningkatan kualitas SDM koperasi.

Dengan melihat gambaran beberapa koperasi tersebut dapat dijelaskan bahwa pada mayoritas koperasi terjadi kenaikan modal, baik modal sendiri maupun modal luar, demikian juga terdapat kenaikan asset dan kenaikan pembagian SHU kepada anggota koperasi. Dapat dikatakan adanya potensi dan indikasi potensi koperasi dalam ekonomi rakyat dalam rangka pengembangan usaha di kota Malang.

Melalui kualitas kinerja pelayanan yang dilakukan terhadap kepentingan pelaku ekonomi memiliki peran yang baik, dengan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 96,9%.

Implementasi dari hasil penelitian dapat digunakan pula dalam rangka menyusun Strategi yang dapat dilakukan pada masa mendatang agar peran koperasi dalam perekonomian kerakyatan di kota Malang, benar-benar dapat memberikan dampak positif dalam melayani kepentingan pelaku ekonomi kerakyatan secara berkesinambungan.

Daftar Pustaka

- Heriyadi, M. 2012. Indikasi potensian Ekonomi Rakyat sebagai Landasan Perekonomian Indonesia. <http://h3r1y4d1.wordpress.com>
- Hutomo, Mardi Y . 2000. Konsep Ekonomi Rakyat. <http://www.bappenas.go.id>
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis untuk akuntansi & manajemen, Yogyakarta: BPFE.
- Kartasasmita, G . 2007. Mewujudkan Demokrasi Ekonomi dengan Koperasi. Makalah disampaikan pada Diskusi Nasional ICMI "Mewujudkan Demokrasi Ekonomi dengan Koperasi" Bappenas. Jakarta. 27 Desember 2007.
- Krisnamurthi, B. 2002. Membangun Koperasi Berbasis Anggota dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Rakyat. Jurnal Ekonomi Rakyat. Tahun I. No. 4. Juni 2002.
- Mubyarto. 2007. Ekonomi Rakyat dalam Era Globalisasi. Yogyakarta: UGM.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A and Barry, LL .1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Research. Journal of Marketing (fall); 41-50.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A and Barry, LL.1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Journal of Retailing 64: 12-40.
- Revrison Baswir, Ekonomi Rakyat dan Koperasi Sebagai Sokoguru Perekonomian Nasional. 2009. <http://gemari.or.id/file/buku/diskusinusantara5revrisonbaswir.pdf>
- Suryohadi Projo, S. 2011. Kesenjangan adalah Kerawanan. Kompas. Sabtu 8 Januari 2011.
- Susyanti, Jeni. 2016. Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah. Empat Dua media. Malang
- Wildan. 2010. Penelitian Koperasi Dalam Pengembangan Sistem Ekonomi Rakyat Untuk Meningkatkan Perekonomian Indonesia. www.dinkop.malangkota.go.id