

**EVALUASI KINERJA PENGURUS KOPERASI SEKOLAH UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN BERKUALITAS
DI SMA NEGERI 1 MERLUNG KABUPATEN
TANJUNG JABUNG BARAT**

Marina Puspa Indah¹, Mayasari²
Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP UNBARI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMA Negeri 1 Merlung. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh adalah teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya evaluasi kinerja pengurus koperasi dapat memberikan dampak positif dalam mengembangkan koperasi sekolah SMA Negeri 1 Merlung dimasa yang akan datang. Artinya, jika kemampuan pengurus meningkat maka akan berdampak pula pada peningkatan kinerja pengurus. Sementara, dapat diketahui pula bahwa apabila kualitas pelayanan baik maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri dan pelanggan akan senang dengan sistem pelayanan yang ada.

Kata Kunci : Evaluasi Kinerja, Pelayanan, Koperasi Sekolah.

Abstract

This study aims to determine the evaluation of the performance and quality of cooperative school services in SMA 1 Merlung. This study uses a saturated sampling technique is a sampling technique where all members of the population are sampled all. The results of the study show that with the evaluation of the performance of the cooperative management, it can have a positive impact in developing cooperative schools in Merlung 1 Public High School in the future. That is, if the management capacity increases, it will also have an impact on improving the performance of the management. Meanwhile, it can also be seen that if the quality of service is good, customers will feel satisfaction and customers will be happy with the existing service system.

Keyword : Performance Evaluation, Services, School Cooperatives.

¹ Alumni Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP UNBARI

² Dosen Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP UNBARI

PENDAHULUAN

Koperasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pembangunan nasional. Undang-Undang Dasar 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian Indonesia. Atas dasar tersebut, koperasi sebagai organisasi ekonomi dan sosial berusaha meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan masyarakat sekitarnya, serta memberikan sumbangan mendasar kepada pembangunan dan pertumbuhan sosial ekonomi.

Peran koperasi sangat penting dalam perekonomian Indonesia sebagai tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 “Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama dibidang ekonomi, sosial dan budayasesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.” Artinya, koperasi merupakan salah satu badan usaha yang mampu meningkatkan pendapatan masyarakat secara menyeluruh. Salah satu bentuk koperasi yang ada yakni koperasi sekolah, dimana koperasi sekolah dapat diharapkan menjadi sarana bagi pelajar melakukan usaha berskala kecil, mengembangkan kemampuan berorganisasi, mendorong kebiasaan untuk berinovasi dan belajar menyelesaikan masalah serta bentuk koperasi sederhana yang dibuat oleh penyelenggara sekolah sebagai wadah pembelajaran perkoperasian bagi siswa.

Terlibatnya siswa dalam menjalankan tugas sebagai anggota koperasi lebih dituntut bertanggung jawab atas beban tugas yang diberikan hal ini dimaksudkan agar terjalannya partisipasi anggota dalam mengembangkan kontribusi koperasi sekolah dengan adanya koperasi sekolah banyak manfaat yang didapat oleh siswa-siswi untuk menumbuhkembangkan jiwa berwirausaha dan berorganisasi. Hal ini dikarenakan pada jaman sekarang siswa tidak hanya dituntut kepintarannya saja tetapi juga harus memiliki keterampilan dalam menciptakan lapangan pekerjaan minimal untuk dirinya sendiri maupun untuk orang lain.

Terdapat keterampilan siswa dalam mencapai keberhasilan untuk menumbuhkembangkan jiwa berwirausaha, salah satu bentuk keberhasilan badan usaha baik itu koperasi dapat dilihat dari kinerja yang telah beroperasi selama ini, dimana kinerja itu sendiri dapat di analisis melalui sebuah proses evaluasi kinerja. Dimana, salah satu faktor maupun tolak ukur dari evaluasi kinerja itu sendiri adalah partisipasi anggota. Hal ini dikarenakan, semakin tingginya tingkat partisipasi anggota dalam koperasi itu sendiri maka secara tidak langsung akan meningkatkan pertumbuhan kualitas yang akan diberikan pada anggota itu sendiri, dimana hal yang dimaksud adalah mengenai kualitas layanan.

SMA Negeri 1 Merlung yang berada di Kabupaten Tanjung Barat Provinsi Jambi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang menghimbau atau mengajak siswa agar berminat untuk berwirausaha yang berskala kecil seperti koperasi sekolah, bisnis *online*, dan jual pulsa. Tetapi disini peneliti lebih memfokuskan untuk mengajak siswa melakukan kegiatan yang bermanfaat selama di sekolah seperti koperasi sekolah.

Berdasarkan pengamatan, diketahui bahwa indeks kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMA Negeri 1 Merlung pada tahun 2013/2014 memiliki presentase sebesar 70% yang bisa dilihat dari pelayanan yang diberikan cukup baik kepada konsumen, ketika pada tahun 2014/2015 mengalami peningkatan sebesar 85%. Hal ini meningkat karena jika dilihat dari keseluruhan waktu pelayanan, kotak saran maupun pelayanan sendiri sudah cukup baik dengan demikian bisa menunjang koperasi itu sendiri, akan tetapi pada tahun 2015/2016 indeks kualitas pelayanan mengalami penurunan sebesar 76% hal yang membuat koperasi menurun bisa dilihat dari sistem pelayanan yang dinilai dari siswa itu sendiri. Sementara, pada tahun 2016/2017 kembali mengalami penurunan menjadi 75% karena pelayanan yang diberikan koperasi semakin menurun sehingga banyak keluhan dari konsumen yang merasakan ketidakpuasan konsumen terhadap koperasi itu sendiri, dan pada tahun 2017/2018 mengalami penurunan secara signifikan yaitu sebesar 65% karena sistem pelayanan, fasilitas dan kenyamanan yang didapatkan konsumen semakin tahun semakin menurun.

Hasil observasi lainnya ditemukan pula bahwa capaian kinerja koperasi sekolah di SMA Negeri 1 Merlung berada pada 48,8%. Hal ini dikarenakan, pelayanan yang diberikan masih rendah yang disebabkan kurangnya jumlah anggota, pembagian SHU yang tidak merata, sempitnya ruang tunggu dan kurangnya inovasi atau daya saing siswa dalam pengembangan kreatifitas, jumlah pengunjung koperasi lebih rendah dibandingkan jumlah siswa keseluruhan pertahun, koperasi belum berfungsi sebagaimana mestinya, sehingga siswa pada umumnya belum memanfaatkan koperasi tersebut secara optimal.

Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa partisipasi anggota koperasi SMA Negeri 1 Merlung yang melibatkan siswa dan seluruh guru yang ada dan diperoleh informasi bahwa masih sedikitnya siswa yang mau berbelanja di koperasi. Dari hal tersebut disimpulkan bahwa partisipasi anggota dalam menjalankan koperasi yang ada di SMA Negeri 1 Merlung masih rendah. Pencapaian optimal dalam sebuah koperasi dapat dilihat melalui kualitas pelayanan yang ada sementara kualitas pelayanan koperasi sekolah yang berada di SMA Negeri 1 Merlung itu masih tergolong rendah sehingga peminat siswa untuk memajukan koperasi itu sendiri masih minim.

Pada umumnya orang menganggap koperasi adalah organisasi sosial yaitu melakukan kegiatan ekonomi dengan tidak mencari keuntungan. Ada juga orang yang mengatakan bahwa koperasi itu hanya untuk memenuhi kebutuhan anggotanya saja dan ada yang lebih ekstrim mengatakan bahwa koperasi itu hanya memakmurkan pengurusnya saja. Meskipun demikian, masih banyak yang memiliki anggapan atau pemikiran yang keliru karena sebenarnya koperasi adalah bentuk kegiatan usaha yang paling ideal dimana anggotanya juga bertindak sebagai produsen, konsumen dan sekaligus pemilik.

Terminologi koperasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *co-operation*, yang berarti usaha bersama. Dengan kata lain berarti segala pekerjaan yang dilakukan secara bersama-sama sebenarnya dapat disebut sebagai koperasi. Namun demikian, yang dimaksud dengan koperasi disini adalah suatu bentuk peraturan dan tujuan tertentu pula,

perusahaan yang didirikan oleh orang-orang tertentu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu.

Menurut Edrman dalam bukunya *passing Monopoly as an aim of cooperation* “Bahwa koperasi adalah usaha bersama, merupakan badan hukum, anggota adalah pemilik dan menggunakan jasanya dan mengembalikan semua penerimaan di atas biayanya kepada anggota sesuai dengan transaksi yang mereka jalankan dengan koperasi. Selanjutnya, Calvert dalam bukunya “*The Law and Principles Of Cooperation*” koperasi merupakan organisasi orang-orang yang hasratnya dilakukan sebagai manusia atas dasar kesamaan untuk mencapai tujuan ekonomi masing-masing (Soesilo, 2008:3).

Di Indonesia, pengertian koperasi di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 yang mendefenisikan bahwa “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan”. Ibid (2010:10) menyatakan “koperasi sekolah adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari siswa-siswi sekolah dasar, sekolah menengah tingkat pertama, sekolah menengah tingkat atas, pondok pesantren dan lembaga pendidikan lainnya”. Koperasi sekolah dibentuk dengan persetujuan rapat yang dihadiri oleh para siswa, guru, kepala sekolah dan karyawan sekolah. Dalam rapat tersebut disusun juga peraturan-peraturan yang berlaku dalam koperasi sekolah.

Syafril (2008:184) mengemukakan bahwa “Koperasi sekolah adalah koperasi yang berdiri dilingkungan sekolah yang anggotanya dan pengurusnya terdiri atas anak sekolah, sebagai wadah pembinaan berkoperasi dibawah bimbingan guru dan kepala sekolah. Sedangkan menurut Suwandi (1986:2) “Koperasi sekolah adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari siswa-siswa sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah tingkat atas, pondok pesantren dan lembaga pendidikan lainnya yang setaraf”.

Kinerja adalah suatu proses usaha yang dilakukan oleh suatu pihak untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian kinerja menurut Wirawan (2009:5) adalah “Keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-sungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”. Sedangkan, menurut Rivai (2008:604) “Bahwa kinerja adalah hasil seseorang secara keluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahuludan telah disepakati bersama.”

Menurut Kirana dkk, (2017:10) menyatakan “Evaluasi adalah proses untuk pembuatan standar, pengumpulan data, penganalisaan, penyimpulan, dan pembuatan tindakan penyesuaian untuk mencapai tujuan organisasi”. Sedangkan, Mangkunegara (2017:12) menyatakan “Evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik didalam organisasi. Banyak organisasi untuk berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya.”

Dalam terciptanya kinerja pengurus koperasi tidak terlepas dari partisipasi anggota koperasi, hal ini terjadi karena partisipasi anggota ikut meningkatkan kinerja pengurus. Ropke (2012:39) menjelaskan, “Tanpa partisipasi anggota, kemungkinan rendah atau menurutnya efisiensi dan efektivitas anggota dalam rangka mencapai kinerja koperasi akan lebih besar”. Sedangkan, Partisipasi anggota menurut Matdon (2011:29) merupakan “Keterlibatan mental dan emosional seseorang dalam situasi kelompok yang dapat mendorong orang tersebut berkontribusi pada tujuan kelompoknya dan saling berbagi tanggung jawab”. Adapun indikator pengukuran kinerja pengurus yang digunakan dalam penelitian ini menurut Kirana (2017:100) antara lain: 1) Ukuran Produksi (modal), 2) Penjualan, 3) Data Personal, 4) Tes Kinerja, dan 5) Kondisi Organisasi.

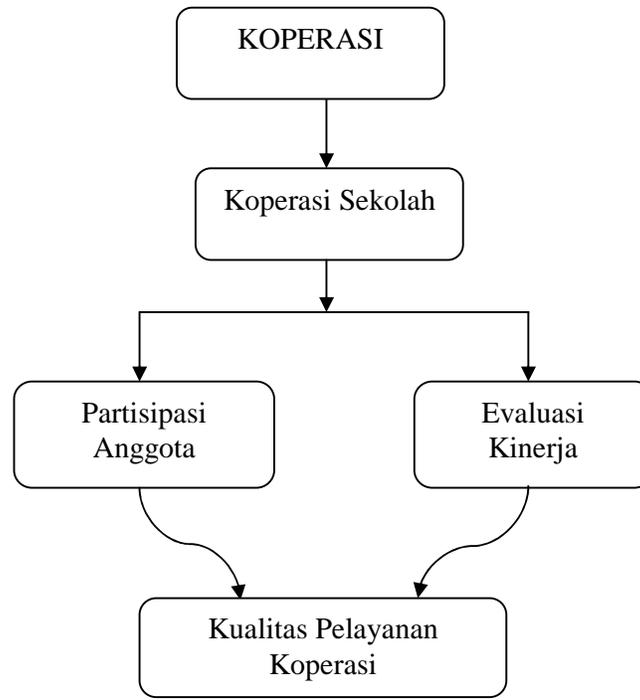
Sinambela (2011:25) menyatakan “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Menurut Moenir (2010:26) “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Sementara, Menurut Algifari (2016:2), “Kualitas pelayanan adalah kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Dilain konsep terkait kualitas pelayanan, Algifari (2016:5) mendeskripsikan beberapa dimensi dalam mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan tersebut mampu mempengaruhi jalannya organisasi, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud) meliputi sarana fasilitas fisik, ruang tunggu, dan tempat informasi.
2. *Reability* (kehandalan) memberikan layanan sesuai janji, kecermatan petugas dalam melayani, dan memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakini kepercayaan konsumen.
5. *Empaty* (empati) meliputi sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Koperasi sekolah merupakan wahana belajar bagi siswa, melalui koperasi sekolah siswa dapat memahami, mengetahui, dan mengimplementasikan koperasi dalam kehidupan dimasyarakat. Kinerja koperasi juga sangat penting untuk meningkatkan partisipasi siswa dalam berkoperasi. Semakin tinggi partisipasi siswa untuk ikut serta dalam koperasi sekolah maka semakin tinggi pula partisipasi siswa dalam berkoperasi, dan semakin tinggi partisipasi siswa dalam berkoperasi maka akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di koperasi tersebut. Dengan adanya pengetahuan perkoperasian maka anggota akan berpartisipasi bila yang bersangkutan mengetahui tujuan organisasi tersebut, manfaat terhadap dirinya dan cara organisasi itu dalam

mencapai tujuan. adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan, sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Berpikir



METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif yang oleh Sugiyono (2014:209) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan, metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2014:14) metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tanggapan responden atau para siswa dan guru pada evaluasi kinerja pengurus koperasi sekolah untuk meningkatkan pelayanan berkualitas di SMA Negeri 1 Merlung Kabupaten Tanjung Jabung Barat berdasarkan hasil pengolahan data mengenai kinerja pengurus koperasi diketahui bahwa variabel kinerja pengurus memiliki nilai terendah 51 dan nilai tertinggi 70 dengan nilai rata-rata sebesar 59,73, dengan nilai standar deviasi (tingkat sebaran datanya) sebesar 4,48. Selain itu, untuk mengetahui analisis deskriptif lebih mendalam digunakan analisis dengan TCR. Secara keseluruhan perhitungan TCR variabel evaluasi kinerja pengurus diperoleh rata-rata total capaian responden sebesar

85.41%, dengan kategori baik. Artinya, evaluasi kinerja pengurus koperasi sekolah dapat dilihat dari berbagai sisi atau sudut pandang misalnya partisipasi, kinerja maupun yang lainnya.

Tabel 1 Analisis Rekapitulasi Variabel Kinerja Pengurus Koperasi (X)

No	Indikator	TCR	Kategori
1.	Modal	87.65%	Baik
2.	Penjualan	83.53%	Cukup Baik
3.	Data Personal	86.67%	Baik
4.	Tes Kinerja	86.47%	Baik
5.	Kondisi Organisasi	82.75%	Cukup Baik
Rata-rata		85.41%	Baik

Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diketahui variabel kinerja pengurus koperasi dari lima indikator tersebut bisa dilihat bahwa indikator modal memiliki nilai tingkat capaian respon tertinggi yaitu sebesar 87.65% dan yang memiliki nilai tingkat capaian responden terendah yaitu pada indikator kondisi organisasi sebesar 82.75%. Dengan demikian, rata-rata dari tiap indikator memiliki nilai tingkat capaian responden yaitu sebesar 85.41%, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut tergolong baik.

Pada pengolahan data lainnya, dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai terendah 60 dan nilai tertinggi 75 dengan nilai rata-rata sebesar 64,52 dengan nilai standar deviasi (tingkat sebaran datanya) sebesar 4,43. Selain itu, untuk mengetahui analisis deskriptif lebih mendalam digunakan analisis dengan TCR. Secara keseluruhan perhitungan TCR variabel kualitas pelayanan diperoleh rata-rata total capaian responden sebesar 68,97%, dengan kategori kurang baik. Hal ini disebabkan, kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sisi misalnya fasilitas yang dimiliki, peralatan maupun perlengkapan.

Tabel 2 Analisis Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Indikator	TCR	Kategori
1.	<i>Tangible</i>	84.51%	Cukup Baik
2.	<i>Reability</i>	87.65%	Baik
3.	<i>Responsiveness</i>	88.82%	Baik
4.	<i>Assurance</i>	84.85%	Cukup Baik
5.	<i>Empaty</i>	83.53%	Cukup Baik
Rata-rata		85.87%	Baik

Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui variabel kualitas pelayanan dari lima indikator tersebut dapat dilihat bahwa indikator *responsiveness* memiliki nilai tingkat capaian respon tertinggi yaitu sebesar 88.82% dan yang memiliki nilai tingkat capaian responden terendah yaitu pada indikator *empaty* sebesar 83.53%. Dengan demikian, rata-rata dari tiap indikator memiliki nilai tingkat capaian responden yaitu sebesar 85.87%, hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut tergolong baik.

1. Evaluasi Kinerja Pengurus Koperasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Merlung

Hal ini dapat dilihat dari kelima dimensi kinerja pengurus yaitu ukuran produksi (modal), penjualan, data personal, tes kinerja dan kondisi organisasi. Pada indikator modal dapat diketahui bahwa tanggapan dari narasumber atau responden terhadap indikator ini baik karena indikator modal merupakan faktor terpenting dalam menunjang kemajuan koperasi. Hal ini ditunjukkan dengan indikator modal memiliki nilai rata-rata TCR 87.65%, indikator yang kedua yaitu indikator penjualan dapat dikategorikan cukup baik hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tingkat capaian responden sebesar 83.53%

Pada indikator yang ketiga yang merupakan data personal, dimana data personal yang dimaksud ialah data akurat yang berisikan seputar informasi pribadi. Didalam penelitian ini data personal mendapat tanggapan baik dari responden hal ini bisa dilihat dari nilai rata-rata TCR yaitu sebesar 86.67%. Indikator yang keempat tes kinerja, tes kinerja digunakan untuk menggambarkan atau mengevaluasi sejauh mana kemajuan seorang karyawan atau pengurus dalam mengelola suatu usaha. Maka indikator ini dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tingkat capaian responden sebesar 86.47%, dan pada indikator kelima yaitu kondisi organisasi yang memiliki nilai rata-rata TCR cukup baik yaitu sebesar 82.75%

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pengurus dalam mengembangkan koperasi dipengaruhi dengan kualitas modal, semakin baik modal yang dimiliki maka koperasi akan semakin cepat berkembang. Hal ini sejalan dengan penelitian Sattung, Hoerni dan Hakim (2018) yang menyatakan bahwa modal atau kemampuan finansial untuk membiayai operasional dan peralatan yang layak untuk menunjang kinerja pengurus suatu badan usaha. Hal ini di perkuat dengan penelitian Yulistiani dan Suryantini (2016) yang berpendapat bahwa koperasi yang memiliki modal tinggi cenderung menunjukkan tingginya profibilitas.

2. Kualitas Pelayanan Koperasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Merlung

Pada rumusan masalah yang kedua ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung dalam kategori baik. Hal ini bisa dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibel, reability, responsivess, assurance dan empathy*. Dimana *Tangibles* (berwujud) meliputi sarana fasilitas fisik, ruang tunggu, dan tempat informasi. Pada dimensi tangibel di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata TCR cukup baik yaitu sebesar 84.51%, hal ini disebabkan karena fasilitas yang dimiliki cukup menunjang dalam memajukan koperasi dan untuk melihat partisipasi para pelanggan ketika sedang berkunjung.

Reability (kehandalan) memberikan layanan sesuai janji, kecermatan pengurus dalam melayani, dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Pada dimensi kehandalan di atas dapat dilihat bahwa, dimensi ini tergolong baik hal ini disebabkan karena kehandalan dalam melayani, kecepatan dan kesigapan pengurus dalam memberikan pelayanan, nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 87.65%. *Responsiveness* (ketanggapan) yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Pada dimensi ketanggapan

di atas dapat disimpulkan bahwa, dimensi ini tergolong baik dengan memiliki nilai TCR sebesar 88.82, hal ini disebabkan karena kemampuan yang dimiliki pengurus tergolong baik dengan memiliki kemampuan yang baik maka kinerja dari pengurus akan semakin baik.

Assurance (jaminan) yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pengurus dalam meyakini kepercayaan konsumen. Pada dimensi ini dapat disimpulkan bahwa, dimensi ini tergolong cukup baik hal ini disebabkan karena kemampuan pengurus dalam memberikan pelayanan hal ini dapat dilihat dengan nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 84.85%. *Empaty* (empati) meliputi sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Pada dimensi ini tergolong cukup baik hal ini disebabkan karena pengurus bersikap tegas dan penuh perhatian dalam memahami kebutuhan anggota maupun pelanggan atau konsumen dengan nilai rata-rata TCR pada dimensi ini yaitu sebesar 83.53%.

Affandi, Zaki dan Azmeri (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi. Dari hasil kesimpulan di atas tentang variabel kualitas pelayanan yaitu *tangibel, reability, responsiveness, assurance dan empaty* peneliti melihat bahwa *responsiveness* memiliki tertinggi dan berarti *responsiveness* lebih berdampak terhadap kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat dengan penelitian Solang, Mandey dan Nelwan (2014) mengatakan bahwa *responsiveness* berkaitan dengan kepuasan pelanggan, dimana pelayanan berpengaruh signifikan dalam kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tentang variabel evaluasi kinerja pengurus dan kualitas pelayanan yang ada di SMAN 1 Merlung. Pada umumnya pelanggan menginginkan tempat yang bersih, nyaman, aman, dan tenang. Variabel ini mutlak harus dijadikan pijakan dalam memilih dan mengembangkan kinerja pengurus yang optimal, dengan adanya pelayanan yang seperti itu pelanggan akan merasa puas bahkan sangat puas. Selain itu dengan kinerja pelayanan yang diberikan harus lebih profesional, maka pelanggan lebih semangat untuk berbelanja di koperasi sekolah SMAN 1 Merlung.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Dengan adanya evaluasi kinerja pengurus koperasi dapat memberikan dampak positif dalam mengembangkan koperasi sekolah SMA Negeri 1 Merlung dimasa yang akan datang. Yang artinya jika kemampuan pengurus meningkat maka akan berdampak pula pada peningkatan kinerja pengurus. Jika dilihat dari jumlah responden cukup baik terhadap penilaian kinerja pengurus, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pengurus kurang baik dengan tingkat presentase 85.41%.
2. Kualitas pelayanan di koperasi sekolah SMA Negeri 1 Merlung termasuk dalam kategori baik dengan tingkat presentase sebesar 85.87%, seperti yang dikemukakan oleh beberapa responden. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan

baik maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri dan pelanggan akan senang dengan sistem pelayanan yang ada.

Saran

Adapun saran-saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini berdasarkan data dan fakta yang ada dan terjadi dilapangan baik secara langsung maupun tidak langsung, adalah sebagai berikut:

1. Kinerja pengurus memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan koperasi sekolah di SMAN 1 Merlung, sebaiknya ketua pengurus koperasi sekolah lebih menekankan kepada seluruh pengurus atau pegawainya untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pelanggan dengan lebih meningkatkan kedisiplinan pengurus.
2. Kualitas pelayanan meningkat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor kinerja pengurus, jika kinerja pengurus baik maka kualitas pelayanan juga akan ikut membaik. Artinya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bisa tergolong baik ditentukan dari kinerja pengurusnya sendiri.
3. Peneliti selanjutnya hendaklah dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel evaluasi kinerja dan kualitas pelayanan yaitu dengan melihat variabel yang belum dikemukakan dalam penelitian ini seperti partisipasi dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Herri.2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara*. Jurnal.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: BPFE.
- Matdon, Arsad. 2011. *Pengaruh Partisipasi Anggota dan Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) di Kota Ambon*. Skripsi. UNPAD.
- Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Refika Aditama.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ropke, Jochen. 2012. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen (terj: Sri Djatnika dan Arifin)*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sattung, Tamrin. 2018. *Faktor-Faktor Kriteria Pilihan Kontraktor Yang Mempengaruhi Kinerja Proyek*. Jurnal. Vol. 7. No. 1:1-6.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Suwandi, Ima. 1986. *Koperasi Organisasi Ekonomi yang Berwatak Sosial*. Ujung Pandang: Bharata Karya Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Indonesia.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yulistiani, Rini, Ayu Gusti. 2016. *Pengaruh Perputaran Kas, Kecukupan Modal Dan Risiko Operasi Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Perbankan Di BEI*. Jurnal. Vol 5. No. 4 2016:2018-2136.