

Seminar Nasional (PROSPEK II)

**“Transformasi Pendidikan Melalui Digital Learning Guna Mewujudkan Merdeka Belajar”**

1 Februari 2023

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

**Persepsi Masyarakat Terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa  
Di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan**

**Community Perceptions of the Danadyaksa Savings and Loan Cooperative in Dauh Peken  
Village, Tabanan District**

**Ni Putu Natia Warapsari Wiseka<sup>1\*</sup>, I Wayan Suwendra<sup>2\*</sup>,  
Salsabila Jawza Puteri<sup>3\*</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha  
Jl. Udayana. No 11, Singaraja, Indonesia

\*Pos-el: [salsabila.jawza@undiksha.ac.id](mailto:salsabila.jawza@undiksha.ac.id)

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa ditinjau dari dimensi tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mendeskripsikan mengenai persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang telah menjadi anggota dan non anggota Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa sebanyak 575 orang dengan sampel yang digunakan sebanyak 236 responden yang dicari menggunakan rumus Slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dari dimensi tangible (bukti fisik) memperoleh skor 5.244 termasuk ke dalam kategori baik. Dimensi reliability (kehandalan) memperoleh skor 3.556 termasuk ke dalam kategori baik. Dimensi responsiveness (daya tanggap) memperoleh skor 4.462 termasuk ke dalam kategori baik. Dimensi assurance (jaminan) memperoleh skor 5.948 termasuk ke dalam kategori sangat baik. Dimensi empathy (empati) memperoleh skor 5.678 termasuk ke dalam kategori baik.

**Kata-Kata Kunci:** Persepsi, Koperasi, Pelayanan Jasa

**Abstract:** This study aimed at determining public perceptions of Danadyaksa Cooperative Saving and loans reviewed from dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This type of research is descriptive research with quantitative approach to describe the public perceptions of Danadyaksa Cooperative Saving and loans in Dauh Peken Village, Tabanan Subdistrict. The population in this study is public who have become members and non-members of Danadyaksa Cooperative Saving and loans as many as 575 people with a sample used as many as 236 respondents who were searched using the Slovin formula. Data collection method used is to use questionnaires and documentation. This study used descriptive analysis to analyze the data. Based on the results of the study showed that the public perception of the tangible dimension a score of 5,244 which categorized as good. The reliability dimension was categorized as good since it received a score of 3,556. The responsiveness dimension obtained a score of 4,462 which considered as good. The assurance dimension has a score of 5,948 which it was categorized as very good. The empathy dimension earned a score of 5,678 which categorized as good.

**Key Words:** Perception, Cooperation, Services

## **PENDAHULUAN**

Ekonomi kerakyatan adalah sistem ekonomi yang pelaksanaannya berdasarkan pada kepentingan dan kemakmuran rakyat. Tujuannya adalah untuk membangkitkan perekonomian Indonesia, pemerataan pendapatan rakyat serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi yang positif pada suatu negara akan meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Untuk mensejahterakan rakyat maka peran kelembagaan lokal di wilayah itu sendiri sangat erat kaitannya dalam mendorong proses perekonomian. Selain itu, dengan adanya kelembagaan di suatu wilayah, rakyat dapat tumbuh dan berkembang dengan memanfaatkan fasilitas pada lembaga tersebut. Salah satu yang menjadi penggerak perekonomian rakyat yaitu koperasi (Astuty, 2015).

Koperasi adalah badan usaha atau organisasi dalam bidang ekonomi yang memiliki anggota (orang seorang atau lembaga yang memberikan kebebasan pada anggotanya untuk bergabung ataupun berhenti menjadi anggota koperasi berdasarkan aturan yang ada dengan kerjasama secara kekeluargaan melaksanakan sebuah usaha, serta bertujuan meningkatkan kesejahteraan jasmani para anggotanya (Pramono, 2006). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 mengenai Perkoperasian dijelaskan bahwa selaku gerakan ekonomi rakyat ataupun pelaku usaha, koperasi merupakan bagian dari pembangunan masyarakat yang sejahtera berdasarkan Undang-Undang 1945 dan Pancasila yang berasaskan kekeluargaan. Dalam kehidupan perekonomian bangsa, koperasi dapat menjadi sarana untuk mendukung kemajuan dan kemakmuran rakyat. Koperasi sebagai lembaga yang memberi kebebasan pada anggotanya

untuk keluar maupun masuk sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya koperasi, para anggota dapat menunjang perekonomiannya terutama dalam hal mendapatkan pinjaman modal usaha.

Koperasi tidak akan berjalan dengan baik apabila para anggotanya pasif dalam mengembangkan usaha koperasi. Sugiastini, (2015) menjelaskan bahwa usaha koperasi akan berhasil apabila adanya partisipasi dari anggota yang dilihat dari demokratis anggotanya yaitu kehadiran rapat anggota serta kontribusi dalam memberikan kritik, ide, maupun gagasan untuk koperasi. Dijelaskan pada Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 33 ayat (1) bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Anggota koperasi memegang peran penting dalam berkembangnya koperasi yakni apabila para anggotanya tidak aktif dalam berkoperasi maka koperasi tidak akan berjalan baik, begitu pula sebaliknya. Pertumbuhan jumlah anggota koperasi juga perlu diperhatikan karena semakin bertambah anggota yang bergabung dalam koperasi maka semakin baik perkembangan koperasi.

Seorang anggota koperasi yang baik adalah mendahulukan kewajiban dibandingkan haknya sebagai anggota koperasi. Anggota koperasi berkewajiban untuk: 1) Mematuhi anggaran dasar dan anggaran rumah tangga Koperasi serta semua keputusan yang telah disepakati bersama dalam rapat anggota, 2) Berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi, 3) Mengembangkan dan memelihara kebersamaan berdasar atas asas kekeluargaan (Muljono, 2015). Dalam buku yang sama, Muljono, (2015) menyatakan bahwa bentuk koperasi berdasarkan kegiatan usahanya yaitu

**“Transformasi Pendidikan Melalui Digital Learning Guna Mewujudkan Merdeka Belajar”**

1 Februari 2023

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

Koperasi Simpan Pinjam yang merupakan sebuah organisasi yang kegiatannya melayani penyimpanan uang anggota dan melayani peminjaman. Lingkungan usaha yang dimiliki anggota Koperasi bermacam-macam, diantaranya dari petani, perindustrian, perdagangan, maupun di bidang jasa. Mereka yang bergabung dalam Koperasi bertujuan agar memperoleh modal kerja bagi kegiatan usahanya masing-masing.

Patcha, (2005) menyatakan bahwa Koperasi Simpan Pinjam bertujuan untuk membantu kebutuhan anggota yang membutuhkan dengan prasyarat yang mudah. Undang-Undang No. 9 Tahun 1995 Pasal 19 yang mengatur mengenai Pelaksanaan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi menjelaskan bahwa kegiatan usaha Koperasi Simpan Pinjam (KSP) dan unit simpan pinjam ialah menghimpun tabungan koperasi dari anggota (nasabah), koperasi lain dan atau anggotanya serta memberi pinjaman kepada anggota, koperasi lain dan atau anggotanya, dan mengumpulkan simpanan koperasi dengan jangka waktu tertentu (Chaniago, 2003). Berdasarkan Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor: 19/Per/M.Kukm/IX/2008 mengenai Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Simpan Pinjam Dan Unit Simpan Pinjam, sistem tanggung renteng di koperasi tidak mementingkan jaminan berupa benda sebagai ketentuan pencairan pinjaman. Koperasi menggunakan sistem tanggung renteng karena lebih mementingkan tanggung jawab atas kewajiban-kewajiban antara anggota atau kelompok berdasarkan saling percaya dan keterbukaan.

Berkoperasi perlu adanya manajemen resiko agar di masa mendatang mampu meminimalisir resiko. Meminimalisir resiko salah satunya dengan membuat struktur organisasi pada koperasi. Dengan

adanya koperasi diharapkan mampu mengembangkan ekonomi makro maupun ekonomi mikro (Ropke, 2005). Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 yang mengkaji mengenai Koperasi, pada Pasal 44 ayat (1) menjelaskan bahwa melalui kegiatan koperasi simpan pinjam, anggota dapat menyalurkan dananya maupun menghimpun dana. Anoraga (2007) mengatakan dalam sebuah koperasi, peran anggota sangat mempengaruhi koperasi dimana anggota koperasi harus sungguh-sungguh ikut berpartisipasi agar menciptakan koperasi yang sehat dengan pengelolaan yang baik. Selain itu, kualitas sumber daya pengurus koperasi juga perlu diperhatikan agar koperasi dapat berkembang dengan baik. Apabila kualitas sumber daya yang dimiliki pengurus koperasi baik, maka dampak yang akan diberikan dalam pelayanan dan pengelolaannya juga baik sehingga para anggota pun akan merasa nyaman dalam berkoperasi.

Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa berada di Jalan Nuri No.11 A, Desa Dauh Peken, Kecamatan Tabanan, Kabupaten Tabanan. Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa merupakan koperasi yang cukup terkenal di wilayah tersebut. Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa ini berdiri pada tanggal 23 Februari 2015. Jumlah anggota di Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa sebanyak 575 orang pada tahun 2019-2020, diantaranya sebanyak 120 orang anggota dan sebanyak 455 orang non anggota. Modal pada Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa berasal dari simpanan wajib dan simpanan pokok anggotanya. Dimana nantinya anggota akan menikmati produk dan hasil dari pengembangan usaha karena modal koperasi berasal dari mereka, maka keuntungannya akan diterima oleh mereka juga.

**“Transformasi Pendidikan Melalui Digital Learning Guna Mewujudkan Merdeka Belajar”**

1 Februari 2023

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa menerapkan suku bunga yang relatif terjangkau, yaitu memberikan bunga tabungan kepada anggota sebesar 6% per tahun. Sedangkan pada bunga kredit, anggota diberikan bunga sebesar 2,5% dan kepada non anggota apabila meminjam /uang dengan jaminan akan diberikan bunga sebesar 2,25%, apabila meminjam uang tanpa jaminan akan diberikan bunga sebesar 3%.

Kendala juga dihadapi Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa yaitu kurangnya pengetahuan para anggota koperasi dan non anggota mengenai pentingnya berpartisipasi. Dalam berpartisipasi sering terjadi ketidakseimbangan akibat perbedaan kepentingan antar anggota yang menyebabkan ketidaksadaran akan membayar simpanan sehingga mengakibatkan penundaan pembayaran pinjaman yang akan berdampak pada modal koperasi. Dari berbagai pihak juga mengatakan bahwa kepengurusan koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa masih dalam perbaikan sebab rapat tahunan pertanggungjawaban masih belum ada kejelasan. Kehadiran pengurus dan karyawan juga belum bisa dikatakan mengikuti aturan yang telah ditentukan. Selain itu juga, pemahaman yang dimiliki pengurus dan karyawan mengenai koperasi juga masih minim sehingga berdampak pada perbedaan persepsi.

Dari uraian tersebut maka muncul berbagai persepsi masyarakat mengenai Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa. Suprapti, (2010:68) juga menyatakan persepsi didefinisikan sebagai proses yang dilewati seseorang dalam menentukan pilihan, mengorganisasikan, serta menginterpretasikan stimulus ke dalam sebuah gambaran mengenai dunia, yang saling berhubungan dan signifikan. Persepsi adalah sebuah proses dimana individu menginterpretasikan dan

mengorganisasikan kesan sensoris untuk memberi pemahaman pada lingkungannya sebagai suatu rangsangan dalam pengalaman psikologi (Robbins, 2015:103). Dalam proses persepsi, seorang individu harus mampu untuk menilai suatu objek yang memiliki sifat positif ataupun negatif, senang ataupun tidak senang dan lain sebagainya. Persepsi ini nantinya akan membentuk sikap, yaitu kecenderungan yang stabil untuk bertindak laku secara khusus di dalam keadaan khusus pula.

Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas jasa karena objek penelitian ini adalah Koperasi Simpan Pinjam yang bergerak dalam bidang jasa. Berdasarkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip dalam Tjiptono, (2003:27–28) terdapat lima dimensi kualitas jasa yaitu pertama, tangible (bukti fisik) melibatkan fasilitas fisik perusahaan berupa sarana dan prasarana, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Kedua, reliability (kehandalan) melibatkan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, memuaskan dan terpercaya. Ketiga, responsiveness (daya tanggap) melibatkan kesanggupan para karyawan untuk memberi jasa pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan. Keempat, assurance (jaminan) meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki para karyawan dan terhindar dari kerugian, resiko, dan rasa kurang percaya. Kelima, empathy (empati) meliputi kemampuan perusahaan memahami dan memberikan perhatian terhadap pelanggan serta mampu melakukan hubungan dan komunikasi yang baik.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan ditinjau dari dimensi tangible, dimensi

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menjadi anggota dan non anggota Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa sebanyak 575 orang dengan sampel yang digunakan sebanyak 236 responden. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan teknik simple random sampling. Simple random sampling merupakan pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana suatu penelitian memiliki tujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, kejadian, peristiwa gejala yang terjadi secara sistematis. Penelitian ini mendeskripsikan data berupa angka dan juga berupa tulisan yang didapatkan berdasarkan dengan keadaan yang sesungguhnya di lapangan. Kemudian dapat dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer berupa kuesioner dan data sekunder yang berupa data dari kepustakaan dan dokumen. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Dimana kuesioner tersebut berisikan skala likert yang terdiri dari 5 skor, dengan skor 1 merupakan kategori sangat negative hingga skor 5 merupakan kategori sangat

positif. Kuesioner harus diuji terlebih dahulu agar peneliti dapat mengetahui apakah pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat menghasilkan data yang akurat dan dapat diandalkan ataukah tidak. Untuk menguji data yaitu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang terdapat dalam SPSS Statistic 25, sebelum kuesioner tersebut disebarkan kepada responden. Instrument kuesioner tersebut dikatakan valid apabila koefisien korelasi antar butir soal lebih besar dari  $r$  tabel dengan error tolerance alpha 0,05 atau 5%. Sedangkan dikatakan reliabel jika suatu variabel mampu atau memiliki nilai cronbach alpha  $>$  dari 0,60.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan. Irianto, (2004) menyatakan bahwa adapun langkah-langkah dalam analisis deskriptif, yaitu menentukan skor tertinggi dan skor terendah dari keseluruhan alternatif jawaban. Untuk memperoleh skor tertinggi dan skor terendah dapat dihitung dengan rumus yaitu skor tertinggi dapat dicari dengan mengalikan nilai tertinggi dengan jumlah pernyataan dan jumlah responden. Begitu pula sebaliknya untuk mencari skor terendah. Dimana nilai tertinggi merupakan lima dan nilai terendah merupakan satu. Kemudian menentukan interval persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa dengan rumus mencari interval yaitu dengan mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah kemudian dibagi kategori. Dalam penelitian ini kategori yang digunakan berjumlah lima kategori dengan menggunakan skala Likert.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

1 Februari 2023

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia yang diperoleh dari pengolahan data dapat dilihat pada tabel 3.

**Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah penguji lakukan dengan penyebaran kuesioner, maka hasil dari tangible (bukti fisik) dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1**  
**Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan dari Dimensi Tangible**

Dimensi	Skor	Rentang Skor	Kategori
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	5.244	4.814 – 5.946	Baik

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa ditinjau dari dimensi tangible mendapatkan skor sebesar 5.244 berada pada rentang skor 4.814 – 5.946, sehingga dapat dikategorikan baik. Untuk hasil dari dimensi reliability (kehandalan) dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan dari Dimensi Reliability**

Dimensi	Skor	Rentang Skor	Kategori
Reliability (kehandala)	3.556	3.210 – 3.964	Baik

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa ditinjau dari dimensi reliability mendapat skor sebesar 3.556 yang berada direntang skor 3.210 – 3.964, termasuk ke dalam kategori baik. Selanjutnya untuk dimensi responsiveness (daya tanggap), hasil

**Tabel 3**  
**Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan dari Dimensi Responsiveness**

Dimensi	Skor	Rentang Skor	Kategori
<i>responsiveness</i> (daya tanggap)	4.462	4.012 – 4.955	Baik

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa ditinjau dari dimensi responsiveness memperoleh skor sebesar 4.462 berada pada rentang skor 4.012 – 4.955, sehingga dapat dikategorikan baik. Untuk hasil dari data kuesioner yang diperoleh mengenai persepsi masyarakat terhadap KSP Danadyaksa ditinjau dari dimensi assurance (jaminan) dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan dari Dimensi Assurance**

Dimensi	Skor	Rentang Skor	Kategori
<i>Assurance</i> (jaminan)	5.948	5.947 – 7.080	Sangat Baik

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa ditinjau dari dimensi assurance mendapatkan skor sebesar 5.948 yang berada direntang skor

5.947 – 7.080, sehingga dapat dikategorikan sangat baik. Dimensi selanjutnya yaitu dimensi empathy (empati) yang memperoleh hasil setelah dilakukannya pengolahan data dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5**  
**Hasil Analisis Data Persepsi Masyarakat Terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan dari Dimensi Empathy**

Dimensi	Skor	Rentang Skor	Kategori
Empathy (empati)	5.678	4.814 – 5.946	Baik

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa ditinjau dari dimensi empathy mendapat skor sebesar 5.678 berada pada rentang skor 4.814 – 5.946, sehingga dapat dikategorikan baik. Dari pemaparan hasil data yang diperoleh maka hasil yang didapatkan seperti di atas, dimana untuk persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa ditinjau dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memperoleh persepsi yang positif.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan ditinjau dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy menunjukkan hasil yang sangat positif.

Pada dimensi tangible (bukti fisik), hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dimensi tangible (bukti fisik) berada pada kategori baik. Dimensi tangible (bukti fisik) dikategorikan baik karena Koperasi

Simpan Pinjam Danadyaksa memiliki fasilitas operasional yang baik. Hasil penelitian yang dilakukan penulis, ketiga indikator yang diukur sudah dapat menjamin kenyamanan dan kepuasan para nasabah Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa. Dilihat dari fasilitas operasionalnya, yaitu peralatan yang digunakan dalam beroperasi sudah cukup canggih dan nampak baik. Kebersihan ruangan terjaga dengan baik serta desain eksterior dan interior yang menarik. Pada indikator penampilan para karyawan, karyawan Koperasi Simpan Pinjam sudah berpenampilan rapi serta berperilaku yang sopan dan santun. Ditinjau dari dimensi tangible (bukti fisik) mengidentifikasi bahwa semakin meningkat tangible maka akan menyebabkan kenyamanan pada nasabah. Hal ini berdampak pada peningkatan kenyamanan pada nasabah Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa. Hal tersebut juga diindikasikan oleh penelitian Pasaribu (2018) bahwa nasabah merasa puas terhadap kenyamanan tempat pelayanan yang bersih dan menarik, penampilan dan perilaku nasabah yang sopan, serta peralatan-peralatan yang digunakan dalam kondisi baik.

Hasil penelitian pada dimensi reliability (kehandalan) membuktikan bahwa dimensi reliability (kehandalan) berada pada kategori baik. Dari dua indikator yang diukur semuanya sudah menerima kegiatan pelayanan yang baik pada nasabah, yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabah dan sikap yang diberikan karyawan pada nasabah. Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa sudah menepati waktu dan janji dalam melayani nasabah serta pelayanan yang sama yang diberikan karyawan kepada nasabah. Pada indikator sikap yang diberikan karyawan sudah baik, yaitu karyawan memiliki sikap yang ramah, saling

**“Transformasi Pendidikan Melalui Digital Learning Guna Mewujudkan Merdeka Belajar”**

1 Februari 2023

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia menghargai dan mampu bertanggungjawab dengan tugas yang diembannya. Ditinjau dari dimensi reliability (kehandalan) mengidentifikasi bahwa semakin besarnya kehandalan pelayanan terhadap nasabah dan semakin ramahnya pengurus kepada nasabah serta bertanggungjawab dengan tugasnya maka berdampak langsung pada kenyamanan dan kepercayaan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Isnawati, (2018) bahwa agar kepuasan nasabah bertambah maka pelayanan pada dimensi kehandalan (reliability) perlu ditingkatkan.

Selanjutnya pada dimensi responsiveness (daya tanggap) menunjukkan bahwa secara umum dimensi responsiveness (daya tanggap) berada pada kategori baik. Hasil penelitian membuktikan dari dua indikator yang diukur semuanya sudah mendukung kegiatan pelayanan pada nasabah. Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa memberikan jasa dengan tepat, cepat dan selalu siap melayani keluhan nasabah. Penyampaian informasi yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa sudah baik, yaitu memberitahukan kepada nasabah kapan pelayanan diberikan dan merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan. Ditinjau dari dimensi responsiveness (daya tanggap) mengidentifikasi bahwa semakin kuatnya daya tanggap karyawan terhadap nasabah bersedia membantu, cepat tanggap dan memprioritaskan nasabah maka berdampak langsung pada kenyamanan dan kepercayaan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa. Isnawati, (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa apabila ingin kepuasan nasabah meningkat maka kualitas layanannya perlu ditingkatkan dalam hal responsiveness, seperti tetap menjaga

kemampuan pengurus yang cepat dan tepat dalam melayani nasabah.

Hasil analisis data pada dimensi assurance (jaminan) yang telah dilakukan menentukan bahwa dimensi assurance (jaminan) berada di kategori sangat baik. Berdasarkan hasil yang didapat, dari tiga indikator yang diukur semuanya sudah menerima kegiatan pelayanan yang sangat baik pada nasabah. Hal ini berarti Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa mampu menjelaskan dengan baik jasa yang diberikan dan menanggapi keluhan dari nasabah dengan baik. Dalam berkomunikasi selalu menggunakan bahasa yang baik dan benar, bersikap tenang, sopan dan tidak memotong pembicaraan saat berbicara. Koperasi simpan Pinjam Danadyaksa mampu menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi dan dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah. Ditinjau dari dimensi assurance (jaminan) mengidentifikasi bahwa Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa selalu memperhatikan nasabah dalam hal keamanan, menjalin hubungan dengan baik dan memiliki keterampilan serta pengetahuan yang baik dibidangnya akan berdampak langsung pada kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa. Menurut Rohwiyati, (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa upaya meningkatkan kesetiaan nasabah agar nasabah merasa puas dan nyaman pada pelayanan yang diterimanya maka perlu memperhatikan dimensi assurance.

Untuk hasil analisis data pada dimensi empathy (empati) menunjukkan bahwa dimensi empathy (empati) berada pada kategori baik. Dilihat dari tiga indikator yang diukur semuanya sudah menerima kegiatan pelayanan yang baik pada nasabah. Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa sangat memahami kebutuhan nasabahnya dan

1 Februari 2023

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

memperhatikan dengan sungguh-sungguh terhadap kebutuhan nasabah. Penyampaian informasi yang diberikan sangat jelas dan karyawan Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa menerima dengan baik saran yang diberikan oleh nasabah. Nasabah merasa nyaman karena Koperasi Simpan Pinjam memberikan waktu operasional yang nyaman serta pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Ditinjau dari dimensi *empathy* (empati) mengidentifikasi bahwa perhatian yang baik yang diberikan Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa akan berdampak pada kenyamanan nasabah. Hal demikian juga disampaikan dari hasil penelitian Rohwiyati, (2020) bahwa untuk salah satu upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah dapat dilakukan dengan memperhatikan dimensi *empathy* dalam pelayanan sehingga nasabah merasa puas dan akan dapat meningkatkan loyalitasnya.

Kepuasan dan kenyamanan nasabah sangat dipengaruhi dengan kelima dimensi kualitas jasa yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Oleh karena itu, Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa sebaik-baiknya dapat memenuhi keinginan nasabah dengan memberi pelayanan yang maksimum, seperti memberikan pelayanan secara langsung, kehandalan, ketepatan dalam menanggapi masalah nasabah, memberikan jaminan serta perhatian pada masalah yang dihadapi oleh nasabah. Nasabah dipastikan akan merasa sangat puas dan nyaman apabila kualitas layanan yang diberikan semakin baik. Artinya, jika terjadi peningkatan kualitas jasa pelayanan dan nasabah merasa puas dan nyaman, nasabah akan menjadi setia kepada koperasi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan ditinjau dari dimensi *tangible* mendapatkan skor sebesar 5.244 yang berada direntang skor 4.814 – 5.946, sehingga dapat dikategorikan baik. Persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan ditinjau dari dimensi *reliability* mendapatkan skor sebesar 3.556 yang berada pada rentang skor 3.210 – 3.964, termasuk dalam kategori baik. Persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan ditinjau dari dimensi *responsiveness* memperoleh skor sebesar 4.462 berada direntang skor 4.012 – 4.955, sehingga dapat dikategorikan baik.

Persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan ditinjau dari dimensi *assurance* mendapat skor sebesar 5.948 yang berada pada rentang skor 5.947 – 7.080, sehingga dapat dikategorikan sangat baik. Persepsi masyarakat terhadap Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa di Desa Dauh Peken Kecamatan Tabanan ditinjau dari dimensi *empathy* memperoleh skor sebesar 5.678 yang berada direntang skor 4.814 – 5.946, sehingga dapat dikategorikan baik.

### **Saran**

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan simpulan yang telah diuraikan maka dapat peneliti ajukan saran yaitu bagi Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa

**“Transformasi Pendidikan Melalui Digital Learning Guna Mewujudkan Merdeka Belajar”**

1 Februari 2023

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia disarankan pada program pelatihan atau Pendidikan yang berkaitan dengan Koperasi kembali diadakan guna menumbuhkan dan mengasah potensi anggota agar sumber daya manusia pada Koperasi Simpan Pinjam Danadyaksa dapat berkembang. Bagi anggota yang menggunakan jasa Koperasi Simpan Pinjam, alangkah baiknya jika lebih memperhatikan kerjasama agar terciptanya kepercayaan akan kinerja Koperasi Simpan Pinjam dan menciptakan persepsi yang bersifat positif untuk Koperasi tersebut.

Bagi peneliti lain, jika ingin melakukan penelitian mengenai persepsi terhadap Koperasi Simpan Pinjam disarankan untuk menggunakan dimensi kualitas jasa karena Koperasi berhubungan dengan jasa agar mendapatkan hasil yang maksimum.

**DAFTAR RUJUKAN**

- Anoraga, P. (2007). *Dinamika Koperasi*. Rineka Cipta.
- Astuty, N. N. A. R. T. dan N. N. Y. (2015). Pengaruh Jasa Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Partisipasi Anggota dan Sisa Hasil Usaha pada Koperasi Serba Usaha di Kecamatan Denpasar Selatan. *E-Jurnal EP Unud*, 4(9), 1083–1109.
- Chaniago, A. (2003). *Pendidikan Perkoperasian Indonesia*. Angkasa.
- Irianto, A. (2004). *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Prenada Media.
- Isnawati, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Mal Wa Tanwil (BMT) Turi Sembada Kabupaten Sleman. *Skripsi Fakultas Ekonomi*, 95–99.
- Muljono, D. (2015). *Buku Pintar Startegi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. CV. Andi Offset.
- Pasaribu, V. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae’Adu Kabupaten Nias. *Jurnal Publik Universitas Dharmawangsa Meda*, 3(1), 338–379.
- Patcha, A. W. (2005). *Skripsi Fakultas Ekonomi*. Kencana Prenada Media.
- Penjelasan Keputusan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 19/Per/M.Kukm/IX/2008 Tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Simpan Pinjam Dan Unit Simpan Pinjam. (n.d.).
- Pramono, N. (2006). *Beberapa Aspek Koperasi Pada Umumnya dan Koperasi Indonesia di Dalam Perkembangan*. TPK Gunung Mulia.
- Robbins, S. P. & Timothy A. J. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Salemba Empat.
- Rohwiyati, & M. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Terhadap Mamber Sekolah Papan Baitul Muamalat Pondok Al Hikmah Ngawen Kecamatan Blora Dengan Kepuasan Sebagai Moderasi. *Surakarta Management Journal*, 2(2), 116–119.
- Ropke, J. (2005). *Organisasi Koperasi (Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Organisasi Koperasi dan Kebijakan Pengembangannya di Negara-Negara Berkembang)*. Graha Ilmu.
- Sugiastini, I. A. F. dan N. N. Y. (2015). Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi

Seminar Nasional(PROSPEK II)

**“Transformasi Pendidikan Melalui Digital Learning Guna Mewujudkan Merdeka Belajar”**

1 Pebruari 2023

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

Serba Usaha di Kota Denpasar. E-  
Jurnal EP Unud, 4(5), 210–2019.

Suprpti, N. W. S. (2010). Perilaku  
Konsumen Pemahaman Dasar dan

Aplikasinya Dalam Strategi  
Pemasaran. Udayana University Press.

Tjiptono, F. dan A. D. (2003). TQM  
(Total Quality Management). Andi  
Offset.

Undang-Undang Dasar Negara Republik  
Indonesia Tahun 1945. (n.d.).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992  
tentang Perkoperasian Indonesia.  
(n.d.).