

**PENGARUH PEMAHAMAN LAPORAN KEUANGAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA
KOPERASI BRAWIJAYA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

MARIA SERLYANTI KLAU

NIM 2020120011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2024**

RINGKASAN

Menguasai data keuangan dan kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan anggota Koperasi Brawijaya Malang terhadap keterlibatan mereka dalam pelaporan keuangan dan kualitas pelayanan. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan teknik seleksi purposive, diperoleh 98 responden penelitian sebagai sampel penelitian. Salah satu komponen strategi pengumpulan data adalah penggunaan kuesioner. SPSS versi 26 merupakan program yang digunakan, dan pendekatan analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian yang menunjukkan nilai t masing-masing sebesar 6,366 dan 6,366 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pemahaman pelaporan keuangan mempunyai pengaruh yang besar terhadap keterlibatan anggota. 9.05. Pemahaman anggota terhadap pelaporan keuangan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap keterlibatan anggota di Koperasi Brawijaya Malang, terlihat dari nilai F hitung sebesar 88,961 atau pengaruh sebesar 65,2%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan anggota koperasi dapat meningkat seiring dengan tingkat pemahaman mereka terhadap laporan keuangan dan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan yang mereka dapatkan.

Kata Kunci: *Pemahaman Laporan Keuangan, Kualitas Layanan, Partisipasi Anggota, Koperasi*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Karena ketatnya persaingan antar pelaku ekonomi di era globalisasi kontemporer, individu selalu harus mengambil sejumlah pilihan untuk menentukan cara terbaik untuk memenuhi berbagai kebutuhan dengan biaya yang tidak bisa dianggap minimal. kebahagiaan dan kehidupan yang sukses. Persaingan ini berdampak pada semua negara, tidak hanya pada segelintir atau sekelompok kecil negara, termasuk Indonesia dan negara-negara maju dan berkembang lainnya. Menurut M. Askiyanto (2022), banyak terjadi perubahan pada lingkungan eksternal koperasi selama ini. Koperasi lebih mampu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan ini dan bersaing dengan koperasi-koperasi lain karena dunia luar berubah lebih cepat. Salah satu negara anggota ASEAN, Indonesia, telah menegosiasikan banyak kesepakatan komersial dengan Tiongkok, yang dapat dilihat melalui Perjanjian Komersial Bebas ASEAN-Tiongkok (ACFTA), yang mulai berlaku pada tahun 2010. Rezim tarif nol persen diterapkan pada komoditas tertentu yang bergabung atau keluar dari perjanjian sesuai dengan ketentuan yang disepakati dalam kebijakan perdagangan ini. Para pelaku ekonomi di Indonesia pada akhirnya harus mampu meningkatkan daya saingnya agar usahanya dapat berkembang dan mampu menunjukkan kehadirannya agar negara dapat memperoleh manfaat dari pendekatan ini. Wajar jika Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Universitas Brawijaya memerlukan manajemen yang terampil.

Koperasi ini mempunyai unit usaha jasa perdagangan, simpan pinjam, dan unit lainnya (Moch Nurhidayat, 2023).

Laporan keuangan disimpan oleh manajer dan pengurus perusahaan sebagai laporan pertanggungjawaban atas usaha pengelolaan yang dipercayakan kepadanya, menurut Raharjo (2005). Laporan-laporan ini dikirim ke pihak-pihak yang tidak terkait dengan perusahaan. Koperasi dapat memeriksa catatan keuangannya untuk mengetahui keadaan keuangan mereka sebelumnya (Moch Nurhidayat, 2023). Anda dapat mengevaluasi pengelolaan keuangan suatu perusahaan dengan menggunakan informasi yang diberikan oleh gambaran keuangannya. Keakraban anggota koperasi dengan pelaporan keuangan koperasi. Selain itu, laporan keuangan melihat permasalahan yang dihadapi Koperasi Bahagia saat ini, seperti rendahnya kesadaran berkoperasi, dan memberikan ringkasan tentang anggota koperasi.

Suatu pelayanan harus mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau anggota dalam memenuhi permintaannya dengan menggunakan prosedur yang tepat guna memuaskan pihak yang dilayani dengan memperhatikan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Halo Suaidah tahun 2015, kualitas pelayanan yang tinggi tidak ditentukan oleh sudut pandang pengguna jasa. Dengan menggunakan dan mengkonsumsi jasa koperasi, anggota berkontribusi terhadap kualitasnya dan mampu mengevaluasi layanan koperasi. Koperasi yang memberikan layanan terbaik juga dapat mempertahankan keterlibatan anggota. Untuk menghindari keterlambatan dalam memunculkan ide bagi organisasi klien, sektor bisnis sangat mementingkan menjaga kualitas klien

guna mengembangkan perusahaan (M. Askiyanto, 2022). Apabila koperasi dapat memberikan pelayanan yang bermutu sehingga menimbulkan rasa aman dan nyaman, maka anggota tidak akan ragu dalam menggunakan hak dan kewajibannya.

Individu yang tertanam secara mental dan emosional dalam suatu kelompok dikatakan berpartisipasi ketika mereka terinspirasi untuk mendukung tujuan organisasi dan memikul berbagai tanggung jawab dalam mencapai tujuan tersebut. Untuk memotivasi anggota dalam menyelesaikan tugas secara tuntas, NA Widyastuti (2011) menekankan bahwa anggota harus mengetahui tujuan koperasi, tugas yang ada, siapa yang bertugas menyelesaikannya, apa yang dibutuhkan dan berapa jumlahnya, kapan tugas tersebut dilaksanakan. dimulai dan selesai, dan apakah hasilnya akan dibagikan atau tidak. Pilihan anggota koperasi untuk terlibat juga dipengaruhi oleh tingkat pendapatan mereka, terutama jika keanggotaannya bervariasi, seperti contoh KPRI Brawijaya Malang (koperasi pegawai pemerintah Indonesia).

Koperasi Brawijaya Malang yang menerbitkan data keuangan tahunan (RAT) dan semesteran (RATT) menunjukkan hal tersebut. Mereka juga mempunyai anggota yang bergelar Wakil (PBA). Selain itu, mereka akan memberikan informasi yang transparan dan benar tentang peristiwa yang terjadi pada awal dan akhir tahun (laporan akuntansi tahunan) jika terdapat masalah dengan laporan keuangan. Pelaporan menganut standar audit sinkron karena Koperasi Brawijaya mempekerjakan auditor berdasarkan kuotasi. Koperasi Brawijaya Malang tidak mempunyai permasalahan keuangan sebagai konsekuensinya. Walaupun kendala

keuangan tidak ada, namun peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk menguji secara empiris pengaruh pemahaman anggota terhadap laporan keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keterlibatan anggota koperasi Brawijaya yang berlokasi di JL. MT Haryono No. 169 Dinoyo, Lowokwaru, Ketawanggede, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144. Terdapat perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang ditinjau dari lokasi penelitian, variabel yang digunakan, tahun penelitian, teknik, dan fokus masalah penelitian. Kesamaan ini juga dapat dijelaskan oleh tujuan bersama dalam menentukan hubungan antara elemen-elemen yang berbeda dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi partisipasi anggota koperasi. Studi ini memperluas pengetahuan kita tentang topik ini dengan menyajikan sudut pandang baru dan perkembangan metodologi yang mungkin berguna bagi para peneliti yang bekerja saat ini dan di masa depan. Mengingat konteks masalah yang sedang diteliti, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian di bawah judul tersebut **“PENGARUH PEMAHAMAN LAPORAN KEUANGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI BRAWIJAYA MALANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan, isu-isu berikut ini dibahas:

1. Bagaimana cara anggota Koperasi Brawijaya Malang berpartisipasi jika tidak memahami laporan keuangan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap partisipasi anggota Koperasi Brawijaya Malang?

3. Apakah keanggotaan di Koperasi Brawijaya Malang bergantung pada pemahaman anggota terhadap data keuangan dan kualitas pelayanan yang diberikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan yang ingin dikaji berdasarkan rumusan masalah di atas:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman laporan keuangan terhadap keterlibatan anggota Koperasi Brawijaya Malang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keterlibatan anggota Koperasi Brawijaya Malang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman laporan keuangan terhadap keterlibatan anggota Koperasi Brawijaya Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Temuan penelitian ini dapat dimasukkan ke dalam koleksi perpustakaan dan memberikan bahan pemikiran bagi institusi pendidikan tinggi.

Keterampilan manajemen keuangan sangat dibutuhkan bagi program sarjana ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Karya ini berpotensi memperluas dan meningkatkan informasi serta pemahaman tentang pengelolaan keuangan untuk penelitian selanjutnya.

digunakan untuk mempraktikkan ide-ide yang dipelajari dalam perkuliahan melalui observasi. apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng D.M.Y., & Rara (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota KPRI \"MES\" Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang. Skripsi : Universitas Negeri Malang.
- Arikunto, S (2010). Pengaruh Penggunaan Metode Pembelajaran Bermain Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Materi Pokok Pecahan Di Kelas Iii Sd Negeri 200407 Hutapadang. *Jurnal Bina Gogik, Volume 3 No. 1.*
- Askiyanto, M & Sasongko, T (2023) Analisis Laporan Keuangan Untuk Menilai Kinerja Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Brawijaya. Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuana Tungadewi Malang.
- Ghozali (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, SS (2004). Teori Akuntansi, Edisi Revisi, Cetakan Kesepuluh, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hendar & Kusnadi (2005). *Ekonomi Koperasi.* Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hidayati, N & Rahayu, S (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Persepsi Hega Kualitas Produk Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Toko Seni Kerajinan Mas & Perak Sulaiman Intan Permata Di Semarang). *Jurnal Manajemen, Vol 4, No 1.*
- Juliandi, A (2014). Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep Dan Aplikasi Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri.
- Khuswati, Enny & Relita, Dessy Triana (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol. 4, No. 2.*
- Marsela, S (2023) Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan , Pengelolaan Dan Kualitas Pelayanan Baznas Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki. Rejang Lebong. Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Maskaran (2023). Analisis kadar hidrokuinon pada kosmetik non BPOM dan BPOM menggunakan Spektrofometri UV-VIS. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

- Munawir, S (2014). Peranan Analisis Rasio Keuangan Dalam Memprediksi Kondisi Financial Distress Pada Perusahaan Sektor Perdagangan. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Musyaffa, A., and Emmywati Emmywati. "Dampak Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Po. Tiara Mas." *Media Mahardhika* 17.1 (2018): 90-102.
- Nurhidayat, M & Iriani, NI (2023) Analisis Kinerja Keuangan Pada Koperasi Pegawai Republic Indonesia Universitas Brawijaya Malang. Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuana Tungadewi Malang.
- Palapessy, Rosdiana. dkk., (2017). Pengaruh Pemahaman Tentang Koperasi, Kualitas Pelayanan, Dan Minat Berorganisasi Mahasiswa Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi (JRPE) Volume: 2, Nomor: 1*.
- Raga, RD (2007). Pengaruh Pemahaman Laporan Keuangan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam Bhakti Lestari. *Jurnal ilmu ekonomi*
- Rahardjo, SN (2014). Pengaruh Karakteristik Kompleksitas Dan Temuan Audit Terhadap Tingkat Pengungkapan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. Skripsi: Universitas Diponegoro.
- Raharjo, AS (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi Di Smpn 1 Comal Tahun 2013/2014. Skripsi: Universitas Negeri Semarang.
- Rangkuti (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditoko Velg Ban Tkb Group Indonesia. Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah
- Riswandhi Ismail, (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk Dan Kualitas Nasabah Sebagai Predictor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, Vol 10, No 2.
- Rizqa, AS (2012). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sember Mulia Tuntang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol 3, No 2.
- Santoso, AB (2022) Analisis manfaat koperasi tingkat partisipasi anggota koperasi LKMA sido jaya abadi kecamatan penawartama kabupaten tulang bawang. Skripsi: Universitas Lampung.

- Saveri,(2022) Tingkat Partisipasi Anggota Unit Desa Sumber Jaya Kecamatan Singingi Hilir Kabupaten Singingi. Provinsi Riau.
- Shafitri, M., Ariani, L., & Nobelson, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan. Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi.
- Sito & Tamba (2018). Pengaruh penerapan standar akuntansi pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem pengendalian intern terhadap kualitas laporan keuangan SKPD Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*.
- Suaidah, YM (2015). Pengaruh Pengungkapan Akuntansi Lingkungan Dan Kepelikan Saham Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan Dewantara 1 (2)*.
- Sudarjo,W. (2022) Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Partisipasi Anggota KUD Swamitra Mekar Sari Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Sugiarto, E (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiharsono, Wang (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Di Kpri Bina Sejahtera Smk Negeri 1 Sinjai. Skripsi thesis, Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.
- Sugiono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2018). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten. Universitas Politeknik Piksi Ganesha Bandung.
- Tjiptono (2000). *Manajemen jasa Kualitas Pelayanan Cara Penyampaian Jasa Kepada Pelanggan Yang Akan Melebihi Tingkat Kepentingan Pelanggan*. Yogyakarta: Andy.
- Widyastuti, NA (2011). *Penerapan Penilaian Kinerja Dengan Partisipasi Karyawan Untuk Meningkatkan Kepuasan Terhadap Penilai*. Universitas Gadjah Mada.
- Wijaya, BW (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam Takera. *Jurnal ilmu ekonomi*