

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengertian Analisis menurut kamus Inggris/Indonesia bermakna analisa atau pemisahan, atau pemeriksaan yang teliti. Karena itu secara sederhana analisis dapat dipahami sebagai upaya menganalisa atau memeriksa secara teliti terhadap sesuatu. Dalam konteks penelitian, analisis data dimaknai sebagai kegiatan membahas dan memahami data guna menemukan makna, tafsiran dan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian.<sup>1</sup>

Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.<sup>2</sup>

Tujuan umum diberikannya kualitas pelayanan yang baik adalah agar konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan maupun dunia pendidikan. Cara memberikan layanan yang

---

<sup>1</sup>John Echols, *Kamus Inggris/Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 1

<sup>2</sup>Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2017)

baik yaitu: Tersedia pada waktu yang tepat, Menyapa pelanggan dengan cara yang bersahabat tapi tepat, Muncul saat ingin membantu, Jadilah ceria, sopan dan hormat sepanjang interaksi *customer service*, Tutup interaksi pelanggan dengan tepat.

Layanan disini diberikan kepada orang-orang yang ada dilingkungan sekolah SMA Muhammadiyah Pagaram baik kepala sekolah, staf, guru maupun siswa yang ada disekolah tersebut.

Layanan yang diberikan harus berkualitas karena memenuhi harapan anggota dan pengguna jasa koperasi, koperasi memberikan pelayanan yang berorientasikan kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan anggota, konsumen maupun pelayanan yang berorientasikan kuantitas yaitu pada inovasi produk-produknya. Secara umum kepuasan anggota tergantung pada mutu dan kualitas jasa yang diterima. Ciri-ciri pelanggan yang puas adalah sebagai berikut: yaitu, loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, perusahaan menjadi pertimbangan utama.

Menurut Pasuraman kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dalam dimensi kualitas jasa terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan),

*empathy* (empati). Kualitas itu sendiri sering diartikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan.<sup>3</sup>

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi partisipasi anggota koperasi, diantaranya kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha. Faktor pertama yang mempengaruhi partisipasi anggota suatu koperasi adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam kegiatan usaha koperasi, apabila kegiatan usaha koperasi menginginkan dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama, maka harus memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan merasa puas.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan dan nilai anggota. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sekarang sudah menjadi hal yang penting bagi pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk atau jasa yang ada.

Koperasi sekolah sangatlah penting dalam dunia pendidikan karena dapat memberikan layanan secara menguntungkan kepada siswa, layanan yang diberikan ialah layanan dalam membantu kegiatan belajar mengajar,

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm 87

mendidik para siswa untuk dapat berwirausaha, hal ini sangat membantu siswa di kehidupan yang akan datang.

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan orang lain dalam kehidupan sehari-hari untuk meningkatkan kesejahteraan dengan cara bekerjasama. Kerjasama ini diadakan orang karena adanya kesamaan jenis kebutuhan hidup mereka. Maka dalam bidang perekonomian dibentuk koperasi sebagai salah satu badan usaha.

Koperasi sekolah adalah koperasi yang ada di lingkungan sekolah, anggotanya murid sekolah tersebut. Koperasi sekolah dapat di dirikan pada berbagai tingkatan sesuai jenjang pendidikan. Misalnya koperasi sekolah dasar, koperasi sekolah menengah pertama dan sebagainya. Koperasi berawal dari usaha kecil-kecilan yang menjual makanan ringan, buku-buku, alat tulis, seragam sekolah, seperti seragam putih abu, kain seragam pramuka, tanda lokasi, dan OSIS.<sup>4</sup>

Menurut Nirbito dalam jurnal Muzawir salah satu misi didirikan koperasi sekolah adalah memberikan layanan secara menguntungkan kepada siswa, layanan yang diberikan ialah layanan dalam membantu kegiatan belajar mengajar, mendidik para siswa untuk dapat berwirausaha, hal ini sangat membantu siswa di kehidupan yang akan datang. Serta layanan dalam memenuhi kebutuhan ekonomi lewat usaha

---

<sup>4</sup> Tim Sosio Prawara Cendekia, *Ekonomi Berbasis Pendidikan Karakter Bangsa*, (Bandung: Srikandi Empat Widya Utama. 2012), hlm. 73

yang dikelola koperasi sekolah. Dengan adanya koperasi sekolah akan mengurangi beban siswa dalam memenuhi kebutuhannya disekolah.<sup>5</sup>

Menurut teori diatas jika dikaitkan dengan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada tanggal 23 April 2019, hari Selasa, pukul 08.00 WIB di SMA Muhammadiyah Pagaram ini bahwa pelayanan koperasi sekolah belum sepenuhnya dilakukan dengan baik, karena masih ada pengurus koperasi sekolah yang tidak ramah dalam melayani pelanggan hal inilah yang membuat siswa lebih memilih berbelanja di kantin daripada di koperasi sekolah, Selain dari harga yang ditawarkan pihak kantin lebih murah dibanding pihak koperasi sekolah. Oleh karena itu, pihak koperasi sekolah dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan pelanggan meningkat, pihak koperasi perlu secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul” **Analisis Kualitas Layanan Koperasi Sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram**”.

---

<sup>5</sup> Muzawir, 2017. *Peran keberadaan koperasi siswa sebagai laboratorium belajar ekonomi: Jurnal Ekonomi*. Vol.2 No.2

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah kualitas layanan koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram?
2. Bagaimanakah dampak kualitas layanan yang diberikan terhadap partisipasi peserta didik dalam membeli produk koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram
2. Untuk mengetahui dampak kualitas layanan yang diberikan terhadap partisipasi peserta didik dalam membeli produk koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah:

- a. Bagi sekolah, dengan adanya penelitian ini diharapkan sekolah dapat meningkatkan kualitas layanan koperasi sekolah
- b. Bagi peserta didik, dengan adanya penelitian ini diharapkan peserta didik dapat mengetahui dengan adanya koperasi sekolah dapat membantu mereka untuk belajar kewirausahaan yang di dalamnya terdapat karakter-karakter penting yang dapat bermanfaat bagi kehidupan mereka nantinya.
- c. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai koperasi sekolah serta menambah motivasi berwirausaha bagi peneliti.

## **D. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka adalah uraian tentang hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan guna mengetahui persamaan dan perbedaan skripsi yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun penelitian-penelitian tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

Pertama, Skripsi karya Risalatul Azizah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Studi Pada Jamaah

Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014. “ Skripsi ini menjelaskan bahwa nilai signifikan  $t$  hitung 70,4 % yang didapat dari pengujian koefisien determinasi  $r$  square, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta , sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain.<sup>6</sup>

Kedua, Skripsi Karya Edi Purwanto yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME’S CO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta “. Dalam penelitian ini, pada hasil analisis regresi secara parsial, variable empati tidak begitu berpengaruh pada kepuasan konsumen, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>7</sup>

Ketiga, Skripsi karya Shofia Mauizotun Hasanah yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen Dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan BRI Syari’ah Terhadap Minat Menabung Nasabah”. Skripsi ini menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan, pengetahuan konsumen dan periklanan

---

<sup>6</sup> Risalatul, Azizah. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Hasuna Tour Yogyakarta*. Yogyakarta : Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga hlm. 80

<sup>7</sup> Edi Purwanto, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko SME’S CO KOPONTREN Al Munawwir Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Syari’ah UIN Sunan Kalijaga. hlm. 92



program faedah (fasilitas serba mudah) tabungan BRI Syari'ah secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan (signififikasi <math>a=0,05</math>) terhadap minat menabung nasabah. Adjusted R2 sebesar 49,5% berarti bahwa variasi minat menabung nasabah dapat dijelaskan oleh variasi variable kualitas pelaynan, pengetahuan konsumen, dan periklanan. Sedangkan sisanya 50.5% dijelaskan oleh variabel yang dimasukkan dalam persamaan model yang digunakan.<sup>8</sup>

Keempat, jurnal yang ditulis oleh Andriani Kusumawati. Pada tahun 2014 dalam jurnalnya yang "Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan", terdapat dalam *jurnal Administrasi bisnis* Vol .15 No.1 oktober 2014. Penelitian ini berbentuk kuantitatif dengan dua variabel, yaitu variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan nasabah dalam membentuk loyalitas pelanggan).<sup>9</sup>

Kelima, jurnal yang ditulis oleh Ambardi Juniawan, pada tahun 2014 dalam jurnalnya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta". Penelitian ini terdapat dalam *Jurnal Liquidity* Vol.3 No. 1, Januari-Juni 2014. Penelitian ini

---

<sup>8</sup> Shofia, Mauizotun Hasanah, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Konsumen Dan Periklanan Program Faedah (Fasilitas Serba Mudah) Tabungan BRI Syari'ah Terhadap Minat Menabung Nasabah*. Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga. hlm. 92

<sup>9</sup>Andriani, Kusumawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *jurnal Administrasi bisnis* Vol .15 No.1

berbentuk kuantitatif dengan dua variabel, yaitu variabel independen (kualitas pelayanan Islami) dan variabel dependen (kepuasan nasabah). Dalam penelitian ini ditemukan hal-hal, sebagai berikut: Pertama, indikator kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah *assurance*, *reliability*, *tangible*, and *empathy*. Kedua, indikator kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah *compliance* dan *responsiveness*.<sup>10</sup>

Dari penelitian di atas, yang membedakan dari penelitian peneliti adalah tempat yang berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya, dimana penyusun melakukan penelitian yaitu di koperasi sekolah SMA Muhammadiyah Pagaralam sedangkan penelitian sebelumnya berada di KBH Hasuna Tour Yogyakarta, BMT Mitra Usaha Insani Yogyakarta dan BRI Syari'ah .

## E. Definisi Konsep

### 1. Pengertian Analisis

Analisis menurut kamus Inggris/Indonesia bermakna analisa atau pemisahan, atau pemeriksaan yang teliti. Karena itu secara sederhana analisis dapat dipahami sebagai upaya menganalisa atau memeriksa secara teliti terhadap sesuatu. Dalam konteks penelitian, analisis data

---

<sup>10</sup>Ambardi, Juniawan. 2014. *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah*. Jakarta: *Jurnal Liquidity*. Vol. 3 No. 1

dimaknai sebagai kegiatan membahas dan memahami data guna menemukan makna, tafsiran dan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian.<sup>11</sup>

## **2. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Boom dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkannya maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

## **3. Pengertian Koperasi Sekolah**

Koperasi sekolah adalah koperasi yang ada di lingkungan sekolah, anggotanya murid sekolah tersebut. Koperasi sekolah dapat didirikan pada berbagai tingkatan sesuai jenjang pendidikan. Misalnya koperasi sekolah dasar, koperasi sekolah menengah pertama dan sebagainya.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Muzawir, *Loc.Cit.*, hlm 193

<sup>12</sup>Tim Sosio Prawara Cendekia, *Op.Cit.*, hlm. 73-74

## **F. Kerangka teori**

### **1. Indikator Kualitas Pelayanan**

Parasuraman, Zethmal, dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:<sup>13</sup>

- a. Bukti langsung, mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, serta penampilan pekerja , karena tidak dapat diamati secara langsung, maka konsumen sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.
- b. Keandalan, menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, dimensi realibilitas merefleksikan konsistensi dan kendalan (hal yang dapat dipercaya, dipertanggung jawabkan) dari kinerja perusahaan.
- c. Daya tanggap, mencakup keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai konsumen, Dimensi ketanggapan ini mendefinisikan

---

<sup>13</sup> Ramba Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 234-235

komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya, Dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan atau kesiapan pekerja untuk melayani.

- d. Jaminan, mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada konsumen. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan (kesopan-santunan) kepada konsumen, dan keamanan operasinya.
- e. Empati, mencakup kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan konsumen.

## **2. Tujuan Pelayanan**

Tujuan umum diberikannya kualitas pelayanan yang baik adalah agar konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan maupun dunia pendidikan.

## **3. Standar Kualitas Layanan**

layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan-harapan pelanggan bisa berupa tiga standar yaitu:<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Op.Cit.*, hlm. 90

1. *Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahui merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu memberikan layanan.
2. *Should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diberikan konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diharapkan bakal diterima.
3. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan diterima konsumen.

#### **4. Jenis-Jenis Koperasi**

- a. Koperasi produksi, diutamakan diberikan kepada para anggotanya dalam rangka berproduksi untuk menghasilkan barang maupun jasa
- b. Koperasi konsumsi, dalam kegiatan usahanya adalah menyediakan kebutuhan akan barang-barang pokok sehari-hari seperti sandang, pangan dan kebutuhan yang berbentuk barang lainnya. Koperasi jenis ini banyak dilakukan oleh karyawan suatu perusahaan dengan menyediakan berbagai kebutuhan bagi para anggotanya.
- c. Koperasi simpan pinjam, melakukan usaha penyimpanan dan peminjaman sejumlah uang untuk keperluan para anggotanya. Koperasi jenis ini sering disebut dengan koperasi kredit yang khusus

menyediakan dana bagi anggota yang memerlukan dana dengan biaya murah tentunya.

### **5. Tujuan Koperasi Sekolah**

Tujuan koperasi sekolah pada dasarnya tidak berbeda dengan koperasi lain, hanya sedikit disesuaikan dengan kondisinya yang berada di sekolah. Berikut ini adalah tujuan koperasi sekolah.

- a. Menanamkan rasa gotong-royong, semangat berorganisasi, dan bekerja keras bagi siswa.
- b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta jiwa wirausaha siswa.
- c. Memupuk rasa tanggung jawab dan disiplin dalam hidup bermasyarakat.
- d. Mempermudah siswa dalam memenuhi kebutuhan prasarana belajar.
- e. Menumbuhkan keinginan siswa untuk berkarya.

### **6. Manfaat Koperasi Sekolah**

Manfaat utama pendirian koperasi sekolah adalah meningkatkan kesejahteraan para anggota koperasi yang bersangkutan ( para siswa). Untuk itu, pendirian koperasi sekolah harus memberikan manfaat bagi para siswa. Manfaat koperasi sekolah bagi para siswa adalah sebagai berikut.

- a. Membantu siswa dalam memenuhi kebutuhan mengenai perlengkapan sekolah dengan harga yang lebih murah.

- b. Memberikan pelajaran kepada siswa dalam berorganisasi dan bagaimana menjalankan organisasi itu sehingga memberikan kesejahteraan bagi setiap anggotanya.
- c. Menumbuhkan jiwa wirausaha bagi setiap anggotanya.
- d. Mengajarkan siswa untuk menjadi seorang pemimpin yang bisa mengendalikan organisasi atau usaha yang dijalani.
- e. Siswa dapat mengenal lebih dekat dengan guru terutama guru yang berhubungan langsung dengan koperasi.

## **G. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian deskriptif kualitatif. Istilah “ deskriptif” berasal dari bahasa Inggris *to describe* yang berarti memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal misalnya keadaan, situasi, kondisi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain.<sup>15</sup> Penulis dalam penelitian kualitatif mencoba mengerti makna suatu kejadian atau peristiwa dengan mencoba berinteraksi dengan orang-orang dalam situasi atau fenomena tersebut. Dalam penelitian kualitatif sejak awal ingin mengungkapkan data secara kualitatif dan bisa disajikan secara naratif.

---

<sup>15</sup> Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, ( Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2000), Hlm. 97



## 2. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Datanya berupa penjelasan yang berkaitan Analisis kualitas layanan koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram.

Data kuantitatif, adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.<sup>16</sup>Data berupa luas sekolah, jmlah siswa dan jumlah guru.

## 3. Informan Penelitian

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu key informan dan informan pendukung.

- a. *Key informan*, yaitu orang yang sangat memahami permasalahan yang akan diteliti, yang mana dalam penelitian ini yaitu peserta didik di SMA Muhammadiyah Pagaram.
- b. *Informan Pendukung*, yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan diteliti, yang mana dalam penelitian ini yaitu, kepala sekolah, guru dan pengurus koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram.

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 98

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>17</sup>

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu triangulasi data dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data secara gabungan. Gabungan dari teknik tersebut dapat berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan keabsahan data yang diperoleh.

##### a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur, yang mana sebelum melakukan wawancara peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Selain itu juga peneliti membawa alat bantu yang digunakan seperti alat rekam berupa handpone guna untuk membantu pelaksanaan wawancara.

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.

Teknik wawancara dalam penelitian ini yang utama ditujukan kepada salah satu pengurus koperasi sekolah yaitu kepada kepala koperasi sekolah Wijati Tulus Lestari di SMA Muhammadiyah pagaralam. Dalam praktiknya khususnya mengenai layanan koperasi sekolah serta penerapan 5 dimensi kualitas layanan mengenai *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati),

#### **b. Observasi**

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti, sedangkan menurut Sutrisno (dalam buku Sugiyono) Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses *Biologis* dan *Psikologis*. Dalam observasi ini, peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data (*Participant Observation*).<sup>18</sup>

Dalam penelitian ini observasi yang digunakan adalah observasi *partisipatif pasif* yaitu peneliti datang di tempat dan melakukan kegiatan wawancara kepada salah satu pengurus koperasi sekolah SMA Muhammadiyah Pagaralam yaitu ibu Wijati tulus lestari tentang layanan koperasi sekolah.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 203

<sup>19</sup> Ferdiansyah, *Dasar Penelitian Kualitatif*, (Bogor: Herya Media, 2015), hlm. 53

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data awal tentang kualitas layanan koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram serta penerapan 5 dimensi kualitas layanan mengenai *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati)

#### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.<sup>20</sup>

Dalam metode ini dokumentasi yang dikumpulkan yaitu dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan Analisis kualitas layanan koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram serta penerapan 5 dimensi kualitas layanan mengenai *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati) baik berupa tulisan maupun gambar.

#### d. Triangulasi Data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu lagi. Triangulasi data ini merupakan suatu cara memandang permasalahan/objek yang

---

<sup>20</sup> Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, hlm. 158

akan dievaluasi dari berbagai sudut pandang, bisa dipandang dari banyaknya metode yang dipakai dari sumber data, tujuannya agar dapat melihat objek yang akan dievaluasi dari berbagai sisi, triangulasi dilakukan untuk mengejar atau mengetahui kualitas data yang di pertanggung jawabkan.<sup>21</sup>

## 5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu model *Miles and Huberman* dengan langkah langkah sebagai berikut:

### a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan

---

<sup>21</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 245

reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.<sup>22</sup>

Dalam hal ini reduksi data yakni berusaha merangkum, mengumpulkan dan memilih data yang sesuai dengan fokus tema penelitian yaitu bagaimana Analisis kualitas layanan koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram, Serta manfaat kualitas layanan manfaat kualitas layanan yang diberikan koperasi dalam mewujudkan partisipasi peserta didik di SMA Muhammadiyah Pagaram.

#### **b. Penyajian Data**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian ini penyajian data yang dilakukan dengan cara memilih atau mengumpulkan data yang berkenaan dengan Analisis kualitas layanan koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram, Serta manfaat kualitas layanan manfaat kualitas layanan yang diberikan koperasi dalam mewujudkan partisipasi peserta didik di SMA Muhammadiyah Pagaram.

#### **c. Verifikasi**

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut *Miles* dan *Huberman* adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan

---

<sup>22</sup>*Ibid.*, hlm. 338-339

kesimpulan merupakan kegiatan penggambaran yang utuh dari obyek yang diteliti. Proses penarikan kesimpulan didasarkan pada hubungan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang dipadu pada penyajian data.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sebagai upaya untuk memudahkan alur pembahasan ini maka dalam penelitian ini, penulis urutkan sistematika pembahasannya yaitu sebagai berikut:

- Bab I      Pendahuluan: berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, definisi konsep, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.
- Bab II     landasan teori, tentang pengertian koperasi sekolah, tujuan koperasi sekolah, manfaat koperasi sekolah dan kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan,serta standar kualitas pelayanan
- Bab III    gambaran umum SMA Muhammadiyah Pagaram, sejarah singkat, letak dan batasan wilayah, visi, misi dan tujuan, struktur organisasi.
- Bab IV    hasil penelitian: dalam hal ini akan diuraikan hasil penelitian tentang analisis kualitas layanan koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram dan dampak kualitas layanan yang

diberikan dalam mewujudkan partisipasi peserta didik dalam membeli produk koperasi sekolah di SMA Muhammadiyah Pagaram.

**Bab V** kesimpulan dan saran : pada bagian ini kesimpulan ini berisi yang telah penulis paparkan di bab-bab sebelumnya yang berkenaan dengan masalah di dalam skripsi serta saran yang berisikan solusi dan permasalahan dalam skripsi.