

**Kinerja Keuangan dan Kepuasan Anggota Koperasi Sawit (Kopsa)
Usaha Manunggal Desa Seresam Kecamatan Seberida
Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.**

Aris Triyono¹, Sri Indrastuti S², Ujang Paman Ismail³

^{1,2,3})Program Studi Magister Manajemen Agribisnis Universitas Islam Riau

e-mail : aristriyono111270@gmail.com¹⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja keuangan, kepuasan anggota dan upaya meningkatkan kinerja keuangan dan kepuasan anggota Koperasi Sawit (Kopsa) Usaha Manunggal. Metode *survey*. Sampel sederhana (*Simple Random Sampling*) yaitu terhadap 41 orang anggota KOPSA. Model analisis yang digunakan dalam mengukur kinerja keuangan adalah Rasio Likuiditas, Rasio Solvabilitas dan Rasio Profitabilitas. Untuk menganalisis kepuasan anggota model *IPA* dan *CSI*. Hasil, Analisis kinerja keuangan KOPSA Usaha Manunggal dari tahun 2020-2024 menunjukkan kemampuan yang baik dalam membayar kewajiban jangka pendek. Rata-rata *current ratio* adalah 108,11, *quick ratio* 104,00, dan *cash ratio* 0,20. Ini mengindikasikan kemampuan koperasi membayar utang jangka pendek dengan aset lancar. Namun, rasio solvabilitas menunjukkan sebagian besar aset dibiayai utang (*Total Asset To Debt Ratio* 80,61%), *Debt to Equity Ratio* 415,96% ini mengindikasikan bahwa untuk setiap satu rupiah modal yang dimiliki oleh anggota (ekuitas), koperasi memiliki lebih dari empat rupiah utang. Dari segi rentabilitas, koperasi mampu menghasilkan laba bersih 1,13% dari aset (ROA) dan 8,47% dari modal sendiri (ROE) *Net Profit Margin* 10,09%. Hasil *IPA* mengidentifikasi beberapa atribut dengan prioritas rendah yang perlu diperbaiki, yaitu penampilan pengurus, kelengkapan fasilitas, kemudahan akses informasi, ketepatan waktu pembayaran hasil penjualan, kejujuran pengurus, dan biaya sosial. Nilai *CSI* mencapai 80,78%, menunjukkan kepuasan yang Puas terhadap kinerja keuangan Koperasi Sawit (KOPSA) Usaha Manunggal. Upaya peningkatan kinerja keuangan dan kepuasan anggota dengan mengurangi jumlah piutang tidak tertagih, penghematan dalam pengalokasian biaya, meningkatkan kualitas produk yang dijual (Tandan Buah Segar-TBS)

Kata Kunci : Kinerja Keuangan, Kepuasan Anggota, Koperasi Sawit.

ABSTRACT

This study aims to analyze the financial performance, member satisfaction, and efforts to improve the financial performance and satisfaction of members of the Palm Oil Cooperative (Kopsa) Usaha Manunggal. The survey method. Simple Random Sampling, namely 41 KOPSA members. The analytical models used in measuring financial performance are the Liquidity Ratio, Solvency Ratio, and Profitability Ratio. To analyze member satisfaction, the IPA and CSI models were used. Results: Analysis of KOPSA Usaha Manunggal's financial performance from 2020-2024 shows a good ability to pay short-term obligations. The average current ratio is 108.11, quick ratio 104.00, and cash ratio 0.20. This indicates the cooperative's ability to pay short-term debt with current assets. However, the solvency ratio shows that most of the assets are financed by debt (Total Asset To Debt Ratio 80.61%), Debt to Equity Ratio 415.96% indicates that for every one rupiah of capital owned by members (equity), the cooperative has more than four rupiah of debt. In terms of profitability, the cooperative is able to generate a net profit of 1.13% of assets (ROA) and 8.47% of equity (ROE) Net Profit Margin 10.09%. The IPA results identified several low priority attributes that need to be improved, namely the appearance of the management, completeness of facilities, ease of access to information, timeliness of payment of sales proceeds, honesty of management, and social costs. The CSI value reached 80.78%, indicating Satisfaction with

the financial performance of the Palm Oil Cooperative (KOPSA) Usaha Manunggal. Efforts to improve financial performance and member satisfaction by reducing the number of uncollectible receivables, saving on cost allocation, and improving the quality of products sold (Fresh Fruit Bunches - FFB).

Keywords: *Financial Performance, Member Satisfaction, Palm Oil Cooperatives.*

I. PENDAHULUAN

Koperasi sebagai badan usaha yang berlandaskan pada prinsip ekonomi kerakyatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kinerja keuangannya. Kinerja keuangan yang baik mencerminkan kemampuan koperasi dalam mengelola aset dan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Hal ini akan berdampak pada peningkatan pendapatan, keuntungan dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan anggota. Kepuasan anggota merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dan perkembangan usaha koperasi. Anggota yang puas akan merasa memiliki dan termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi. Kepuasan anggota juga dapat menjadi indikator keberhasilan koperasi dalam memberikan pelayanan dan manfaat yang sesuai dengan harapan anggota.

Urgensi peran koperasi adalah menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat dalam mewujudkan perekonomian yang demokrasi dengan ciri-ciri: demokratis, kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan (Undang-Undang Nomor 25, 1992). Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tentang kinerja koperasi masih sangat relevan dilakukan untuk saat ini. Penelitian ini mencoba menganalisis kinerja Koperasi Usaha Manunggal Desa Seresam Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu. Alasan pengambilan subjek penelitian pada Koperasi Usaha Manunggal Desa Seresam Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu karena data memperlihatkan adanya penurunan kinerja keuangan SHU dari tahun 2020, 2021 dan 2023. Koperasi tentu harus memberikan SHU terhadap anggota sebagai imbal jasa atas uang simpanan wajib dan sukarela yang telah ditanamkan anggota. Alasan pengambilan topik tentang kinerja keuangan koperasi adalah untuk meningkatkan perkembangan koperasi perlu adanya peningkatan kualitas koperasi, salah satunya melalui kinerja keuangan. Kinerja keuangan diperlukan untuk mengukur keberhasilan koperasi dalam tujuannya yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota serta kemampuan untuk membayar utang. Kinerja keuangan koperasi dapat diketahui melalui analisis rasio keuangan (Hendar 2010). Analisis rasio adalah teknik yang menunjukkan hubungan antara dua unsur akuntansi yang memungkinkan pemilik bisnis menganalisis kinerja keuangan perusahaan (Hendar 2010). Rasio likuiditas menyangkut kemampuan koperasi dalam menyelesaikan kewajiban jangka pendek. Rasio solvabilitas menyangkut kemampuan koperasi dalam memenuhi kewajiban jangka panjangnya dan rasio rentabilitas adalah kemampuan koperasi dalam menghasilkan laba (Najmudin 2011).

Fenomena masalah pada Koperasi Usaha Manunggal Desa Seresam Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat dari salah satu rasio, yaitu rentabilitas dalam hal ini adalah Sisa Hasil Usaha (SHU) sebagai Berikut:

Tabel 1. SHU Koperasi Sawit Usaha Manunggal (KOPSA) Desa Seresam Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

Tahun	SHU	Kenaikan (penurunan)
2020	436.836.789	-
2021	389.228.750	(47.608.039)
2022	440.156.764	50.928.014
2023	371.603.348	(68.553.416)
2024	402.031.098	30.427.750

Sumber: Koperasi Usaha Manunggal Desa Seresam Kecamatan Seberida (2025)

Tabel 1. memperlihatkan terjadinya penurunan sisa hasil usaha Koperasi Sawit Usaha Manunggal Desa Seresam Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu dari tahun 2020 dan 2024. Fenomena ini menarik untuk ditelusuri lebih lanjut, bagaimana dengan kinerja keuangan Koperasi Usaha Manunggal Desa Seresam Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu dari tahun 2020-2024. Penelitian ini dibatasi pada masalah kinerja keuangan likuiditas, solvabilitas, rentabilitas dan kepuasan anggota Koperasi Usaha Manunggal Desa Seresam Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu dari tahun 2021-2024. Pembatasan masalah agar penelitian lebih fokus pada kinerja keuangan tahun 2021-2024 dan kepuasan anggota. Undang-Undang No 25 tahun, (1992) pada pasal 1, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 pasal 2, bahwa koperasi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1994 atas asas kekeluargaan. Hal yang paling utama yang harus dipenuhi terlebih dahulu oleh semua calon anggota pendiri sebelum membuat akta pendirian suatu koperasi adalah adanya kesepakatan antara calon pendiri untuk secara bersama-sama mengikatkan diri untuk mendirikan sebuah koperasi (Hendar, 2010). Menurut Subandi (2013) pada Tahun 1963 dalam Kongres ICA di Bournemouth disusun sebuah komisi yang bertugas untuk meninjau dan mempelajari prinsip-prinsip yang berlaku pada anggota ICA di berbagai negara. Hasil kerja komisi ini dibawa dalam kongres ICA yang ke-23 di Wina pada tahun 1966, yang menghasilkan rumusan baru prinsip-prinsip koperasi.

Menurut Munawir (2012), kinerja keuangan perusahaan merupakan satu diantara dasar penilaian mengenai kondisi keuangan perusahaan yang dilakukan berdasarkan analisis terhadap rasio keuangan perusahaan. Sedangkan pengertian kinerja keuangan menurut Rudianto (2013) yaitu hasil atau prestasi yang telah dicapai oleh manajemen perusahaan dalam menjalankan fungsinya mengelola aset perusahaan secara efektif selama periode tertentu. Kasmir (2018) menyebutkan bahwa rasio likuiditas (*liquidity ratio*) merupakan rasio yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban (utang) jangka pendek. Kasmir (2018) menyatakan Rasio Solvabilitas adalah rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana aktiva perusahaan dibiayai dengan utang dan mengukur kemampuan perusahaan untuk membayar seluruh kewajibannya, baik jangka pendek maupun jangka panjang apabila perusahaan dilikuidasi. Rasio profitabilitas adalah kemampuan perusahaan mendapatkan laba melalui semua kemampuan, dan sumber yang ada seperti kegiatan penjualan, kas, modal, jumlah karyawan, jumlah cabang dan sebagainya (Irham, 2018).

Kepuasan Anggota., Kata “kepuasan” atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “satis” (atinya cukup baik, memadai) dan “facio”(melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Menurut Kotler (2005) dalam Sahanggamu, dkk (2015) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Sumarwan (2003) dalam Guspul (2014) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antarab kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Di dalam koperasi pelanggan dinamakan anggota koperasi. Kepuasan anggota selalu berubah dari waktu ke waktu. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya apabila pelanggan membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang pelanggan terima setelah

mengonsumsi produk yang dibeli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan agar diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan (Laksana, 2008).

Kepuasan Pengguna adalah suatu tolak ukur antara harapan dan realitas. Tingkat kepuasan akan meningkat apabila harapan dan realitas semakin sejalan serta begitu pula kebalikannya. Tingkat kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi, dengan kepuasan pengguna suatu aplikasi dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan suatu sistem atau aplikasi itu sendiri. Selain sebagai acuan, kepuasan pengguna juga dapat digunakan untuk mengenali kelebihan serta kekurangan dari sistem yang sedang dijalankan. (Saputra dan Kurniadi, 2019). Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin yang mempunyai arti lumayan baik, mencukupi dan facio berarti menerapkan atau membuat. Kepuasan dapat memiliki arti selaku upaya dalam suatu pemenuhan atau suatu yang cukup. Selain itu tingkat kepuasan pengguna juga dapat juga dimaksudkan sebagai keadaan yang telah berhasil didapatkan oleh seseorang atau kelompok sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkannya (Wulandari *et al.*, 2020).

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan perposan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan apa yang diperkirakan perposan disukai oleh pelanggan. Namun perposan harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan diperlukan dan dengan cara apa mereka memperolehnya (Zikmund, 2003).

Adapun Indikator Kepuasan Anggota dalam penelitian ini adalah seperti yang dijelaskan menurut Tjiptono (2004) yaitu sebagai berikut: kesesuaian harapan, minat berkujung kembali, kesediaan merekomendasikan. Ada empat indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011): konfirmasi harapan, kepuasan pelanggan secara keseluruhan, minat pembelian ulang, Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016:137) terdapat lima pokok dimensi dalam kualitas pelayanan sebagai berikut : (1) Bukti Langsung (tangible) Berkaitan dengan bukti langsung seperti fasilitas, perlengkapan/peralatan yang lengkap, dan perusahaan menyeragamkan penampilan karyawan. (2) Daya Tanggap (responsiveness), Berhubungan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon, sesuai pelayanan jasa SOP dan SPM. (3) Keandalan (realibility), Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan menyampaikan jasanya sesuai Standar Operasional Pelayanan (SPM) / Standar Operasional Prosedur (SOP). (4) Jaminan (assurance) Karyawan bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pernyataan atau masalah konsumen. (5) Empati (emphaty) Memberikan perhatian kepada konsumen tanpa membandingkan yang satu dan lainnya. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini diberi judul “Kinerja Keuangan dan Kepuasan Anggota Koperasi Sawit (KOPSA) Usaha Manunggal Desa Seresam Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.

II. METODE PENELITIAN

Model analisis yang digunakan dalam mengukur kinerja keuangan adalah Rasio Likuiditas, Rasio Solvabilitas dan Rasio Profitabilitas. Sedangkan untuk menganalisis kepuasan anggota menggunakan model *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Costumer Statisfaction Index (CSI)*. Upaya peningkatan kinerja keuangan dan kepuasan anggota dianalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan berdasarkan hasil temuan penelitian pada Karakteristik anggota, pengurus dan karyawan. Rasio Likuiditas, Rasio Solvabilitas dan Rasio Rentabilitas/profitabilitas., dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Costumer Statisfaction Index (CSI)*

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja keuangan Koperasi Sawit Usaha Manunggal dilihat dari aspek likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas/profitabilitas.

Rasio Likuiditas

Current Ratio (Rasio Lancar)

Rata-rata *current ratio* selama periode 2020-2024 masih berada di kategori "Cukup Sehat" (108,11), tren penurunan yang terjadi harus menjadi perhatian serius. Koperasi perlu melakukan evaluasi terhadap manajemen aset dan kewajiban lancarnya. Langkah-langkah strategis perlu diambil untuk meningkatkan Aktiva Lancar dan/atau mengendalikan pertumbuhan Kewajiban Lancar agar rasio kembali ke level yang sehat, sehingga solvabilitas jangka pendek koperasi tetap terjaga.

Tabel 2. Analisis *Current Rasio*/Rasio Lancar Pada Koperasi sawit (KOPSA) Usaha Manunggal Desa Seresam pada tahun 2020-2024.

Tahun	Aktiva Lancar	Kewajiban Lancar	Rasio	Deskripsi	Standar
2020	7.276.158.214	22.989.179.269	118,65	Cukup Sehat	a. Sehat: ≥ 125 .
2021	29.519.312.136	27.236.528.386	108,38	Cukup Sehat	b. Cukup Sehat: $100 \leq X < 125$
2022	32.375.736.973	29.785.358.630	108,70	Cukup Sehat	c. Kurang Sehat: $75 \leq X < 100$
2023	32.820.538.366	31.048.247.155	105,71	Cukup Sehat	d. Tidak Sehat: < 75
2024	34.736.030.929	35.038.897.330	99,14	Kurang Sehat	
Rata-rata			108,11	Cukup Sehat	

Sumber : data primer diolah (2025)

Quick Ratio (Rasio Cepat)

Rata-rata *quick ratio* KOPSA Usaha Manunggal selama lima tahun adalah 104,00, yang menunjukkan bahwa koperasi memiliki posisi likuiditas yang kuat dan sehat. Meskipun ada tren penurunan, posisi keuangan koperasi dalam hal kemampuan membayar utang jangka pendek tanpa menjual persediaan masih sangat baik. Namun, tren penurunan ini harus tetap menjadi perhatian bagi manajemen untuk mencegah potensi masalah likuiditas di masa mendatang jika rasio terus menurun.

Tabel 3. Analisis *Quick Ratio*/Rasio Lancar Pada Koperasi sawit (KOPSA) Usaha Manunggal Desa Seresam pada tahun 2020-2024.

Tahun	Aktiva Lancar	Persediaan	Kewajiban Lancar	Rasio	Deskripsi	Standar
2020	27.276.158.214	1.217.522.705	22.989.179.269	113,35	Sehat	a. Sehat: ≥ 90
2021	29.519.312.136	1.509.497.481	27.236.528.386	102,84	Sehat	b. Cukup Sehat: $75 \leq X < 90$
2022	32.375.736.973	1.221.463.688	29.785.358.630	104,60	Sehat	c. Kurang Sehat: $60 \leq X < 75$
2023	32.820.538.366	1.058.869.111	31.048.247.155	102,30	Sehat	d. Tidak Sehat: < 60
2024	34.736.030.929	779.502.966	35.038.897.330	96,91	Sehat	
		Rata-rata		104,00	Sehat	

Sumber : data primer diolah (2025)

Cash Ratio/Rasio Kas

Selama lima tahun, rasio kas koperasi selalu berada di bawah standar "Tidak Sehat" (< 10), dengan rasio terendah mencapai 0,05 pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa kas yang dimiliki koperasi tidak cukup untuk menutupi 10% dari total kewajiban lancarnya, mengindikasikan ketidakmampuan koperasi untuk melunasi utang jangka pendeknya secara langsung dengan kas yang tersedia. Meskipun secara umum kondisinya "Tidak Sehat", terdapat perbaikan signifikan pada tahun 2024. Rasio kas melonjak drastis dari 0,09 di tahun 2023 menjadi 0,66. Lonjakan ini disebabkan oleh kenaikan kas yang sangat besar, dari Rp2.869.543.480 di tahun 2023 menjadi Rp23.028.737.728 di tahun 2024. Namun, meskipun

mengalami peningkatan yang luar biasa, rasio 0,66 ini tetap berada jauh di bawah ambang batas "Tidak Sehat" (<10).

Tabel 4. Analisis *Cash Ratio*/Rasio Kas Pada Koperasi sawit (KOPSA) Usaha Manunggal Desa Seresam pada tahun 2020-2024.

Tahun	Kas	Kewajiban Lancar	Rasio	Deskripsi	Kriteria
2020	2.730.764.787	22.989.179.269	0,12	Tidak Sehat	a.Sehat: ≥ 20 .
2021	1.423.983.691	27.236.528.386	0,05	Tidak Sehat	b.Cukup Sehat: $15 \leq X < 20$.
2022	1.821.839.426	29.785.358.630	0,06	Tidak Sehat	c.Kurang Sehat: $10 \leq X < 15$.
2023	2.869.543.480	31.048.247.155	0,09	Tidak Sehat	d.Tidak Sehat: < 10 .
2024	23.028.737.728	35.038.897.330	0,66	Tidak Sehat	
Rata-rata			0,20	Tidak Sehat	

Sumber : data primer diolah (2025)

Rasio Solvabilitas.

Pada tahun 2020-2024 baik total kewajiban maupun total aktiva koperasi mengalami peningkatan setiap tahunnya. Ini menunjukkan bahwa koperasi mengalami pertumbuhan dalam skala usaha, yang mungkin disebabkan oleh peningkatan pinjaman anggota atau investasi. Pertumbuhan ini harus diimbangi dengan pengelolaan risiko yang baik untuk memastikan keberlanjutan keuangan koperasi.

Debt to Asset Ratio (Rasio Total Aset terhadap Utang)

Tabel 5. *Debt To Total Asset Ratio* (Rasio Total Aset terhadap Utang) Pada Koperasi sawit (KOPSA) Usaha Manunggal Desa Seresam pada tahun 2020-2024.

Tahun	Total Kewajiban	Total Aktiva	Rasio (%)	Deskripsi	Standar
2020	25.754.952.434,00	32.053.823.111	80,35	Tidak Baik	a.Baik Sekali: $\geq 40\%$
2021	27.789.732.747,00	34.342.747.002	80,92	Tidak Baik	b.Baik : $> 40\%$ s/d 50%
2022	30.517.256.278,00	37.499.395.736	81,38	Tidak Baik	c.Cukup Baik: $> 50\%$ s/d 60%
2023	32.992.691.155,00	41.214.536.170	80,05	Tidak Baik	d.Kurang Baik: $> 60\%$ s/d 80%
2024	35.038.897.330,00	43.616.435.931	80,33	Tidak Baik	e.Tidak Baik: $> 80\%$
Rata-rata			80,61	Tidak Baik	

Sumber : data primer diolah (2025)

Debt to Equity Ratio (Rasio utang terhadap modal sendiri)

Debt to Equity Ratio (DER) KOPSA Usaha Manunggal menunjukkan ketergantungan yang sangat tinggi terhadap pendanaan utang. Selama periode 2020 hingga 2024, rasio ini secara konsisten berada di atas 400% , dengan rata-rata $415,96\%$. Angka ini mengindikasikan bahwa untuk setiap satu rupiah modal yang dimiliki oleh anggota (ekuitas), koperasi memiliki lebih dari empat rupiah utang. Ketergantungan yang ekstrem ini menunjukkan struktur modal yang berisiko tinggi, di mana kewajiban utang jauh melampaui modal sendiri, sehingga menempatkan koperasi dalam posisi finansial yang rentan terhadap fluktuasi pendapatan atau kenaikan suku bunga.

Tabel 6. *Debt to Equity Ratio* (Rasio utang terhadap modal sendiri) pada Koperasi sawit (KOPSA) Usaha Manunggal Desa Seresam pada tahun 2020-2024.

Tahun	Total Kewajiban	Total Ekuitas	Rasio (%)	Deskripsi	Standar
2020	25.754.952.434,00	6.298.870.677	408,88	Tidak Baik	a. Baik Sekali: $\geq 70\%$
2021	27.789.732.747,00	6.553.014.255	424,08	Tidak Baik	b. Baik : $> 70\%$ s/d 100%
2022	30.517.256.278,00	6.982.139.458	437,08	Tidak Baik	c. Cukup Baik: $> 100\%$ s/d 150%
2023	32.992.691.155,00	8.221.845.015	401,28	Tidak Baik	d. Kurang Baik: $> 150\%$ s/d 200%
2024	35.038.897.330,00	8.577.538.601	408,50	Tidak Baik	e. Tidak Baik: $> 200\%$
Rata-rata			415,96	Tidak Baik	

Sumber : data primer diolah (2025)

Rasio Rentabilitas/Profitabilitas**Rentabilitas ekonomi/ *Return on Assets* (ROA)**

Analisis *Return on Asset* (ROA) atau rasio rentabilitas ekonomi KOPSA Usaha Manunggal menunjukkan kinerja yang kurang memuaskan dari tahun 2020 hingga 2024. Rasio ROA koperasi cenderung menurun, dimulai dari 1,44% pada tahun 2020 dan terus menurun hingga mencapai 0,85% pada tahun 2024. Penurunan ini mengindikasikan bahwa kemampuan koperasi dalam menghasilkan laba bersih dari setiap rupiah aset yang dimilikinya semakin berkurang. Meskipun ROA pada tahun 2020 hingga 2023 berada dalam rentang standar "Kurang Baik" (1% s/d 3%), kinerja pada tahun 2024 justru jatuh di bawah 1% , yang dikategorikan "Tidak Baik". Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aset yang dimiliki koperasi tidak efisien dalam menghasilkan laba. Penurunan ini menjadi sinyal peringatan serius bagi manajemen koperasi mengenai produktivitas aset mereka.

Tabel 7. *Return on Asset* (Rasio Rentabilitas Ekonomi) pada Koperasi sawit (KOPSA) Usaha Manunggal Desa Seresam pada tahun 2020-2024.

Tahun	Laba Bersih	Total Aktiva	Rasio	Deskripsi	Standar
2020	460.036.275	32.053.823.111	1,44	Kurang baik	a. Baik Sekali $\geq 10\%$
2021	436.836.788	34.342.747.002	1,27	Kurang baik	b. Baik 7% s/d 10%
2022	389.228.750	37.499.395.736	1,04	Kurang baik	c. Cukup Baik 3% s/d 7%
2023	440.156.764	41.214.536.170	1,07	Kurang baik	d. Kurang Baik 1% s/d 3%
2024	371.603.348	43.616.435.931	0,85	Tidak baik	e. Tidak Baik $< 1\%$
Rata-rata			1,13	Kurang baik	

Sumber : data primer diolah (2025)

Rentabilitas modal sendiri *Return on Equity* (ROE)

ROE Koperasi Usaha Manunggal Desa Seresam menunjukkan dua fase yang berbeda. Pada periode 2020 hingga 2023, ROE koperasi cenderung fluktuatif di rentang yang sempit, yaitu antara $5,80\%$ hingga $7,42\%$. Kondisi ini mengindikasikan bahwa koperasi memiliki tingkat efisiensi yang relatif stagnan dalam menghasilkan keuntungan dari modal yang diinvestasikan oleh para anggotanya. Pertumbuhan laba bersih yang moderat selama periode ini diimbangi oleh peningkatan modal sendiri, sehingga rasio pengembalian modal tidak menunjukkan perbaikan yang signifikan.

Tabel 8. *Return on Equity* (Rasio Rentabilitas Modal Sendiri) pada Koperasi sawit (KOPSA) Usaha Manunggal Desa Seresam pada tahun 2020-2024.

Tahun	Laba Bersih	Modal Sendiri	Rasio	Deskripsi	Standar
2020	436.836.788	6.298.870.677	6,94	Kurang Baik	a.Baik Sekali: $\geq 21\%$
2021	454.414.104	6.553.014.255	6,93	Kurang Baik	b.Baik: 15% s/d 21%
2022	518.306.956	6.982.139.458	7,42	Kurang Baik	c.Cukup Baik: 9% s/d 15%
2023	476.950.665	8.221.845.015	5,80	Kurang Baik	d.Kurang Baik: 3% s/d 9%
2024	1.310.595.609	8.577.538.601	15,28	Baik	e.Tidak Baik: $< 3\%$
Rata-rata			8,47	Kurang Baik	

Sumber : data primer diolah (2025)

Margin Laba Bersih (*Net Profit Margin*)

Analisis *Net Profit Margin* (NPM) KOPSA Usaha Manunggal menunjukkan kinerja yang fluktuatif namun dengan tren penurunan secara keseluruhan dari tahun 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, NPM berada di angka 13,30%, yang dikategorikan "Kurang Baik". Rasio ini terus menurun hingga mencapai 8,64% di tahun 2023. Penurunan ini mengindikasikan bahwa kemampuan koperasi dalam menghasilkan laba bersih dari setiap rupiah pendapatan yang diperoleh semakin berkurang. Namun, terdapat perbaikan kinerja yang signifikan pada tahun 2024. NPM koperasi melonjak menjadi 8,87%, yang mengantarkannya ke kategori "Baik". Kenaikan ini disebabkan oleh lonjakan Laba Bersih yang sangat drastis menjadi Rp1.310.595.609. Meskipun Laba Bersih meningkat, rasio NPM tidak naik secara signifikan karena Pendapatan juga mengalami fluktuasi. Kenaikan NPM ini mengindikasikan adanya perbaikan efisiensi operasional dan manajemen biaya pada tahun 2024, di mana koperasi berhasil mengendalikan biaya relatif terhadap pendapatannya.

Tabel 9. Margin laba Bersih (*Net Profit Margin*) pada Koperasi sawit (KOPSA) Usaha Manunggal Desa Seresam pada tahun 2020-2024.

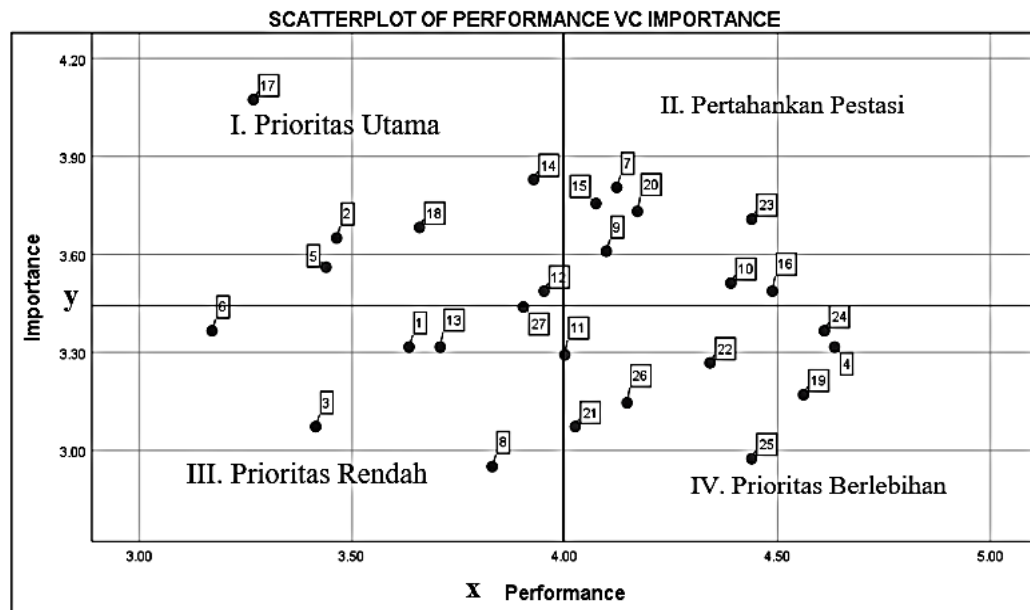
Tahun	Laba Bersih	Pendapatan	Rasio	Deskripsi	Standar
2020	436.836.788	3.459.961.795	13,30	Kurang Baik	a.Baik Sekali $\geq 15\%$
2021	454.414.104	3.870.843.283	11,29	Kurang Baik	b.Baik 10% s/d 15%
2022	518.306.956	4.666.812.092	8,34	Kurang Baik	c.Cukup Baik: 5% s/d 10%
2023	476.950.665	5.095.348.413	8,64	Kurang Baik	d.Kurang Baik: 1% s/d 5%
2024	1.310.595.609	4.190.316.721	8,87	Baik	e.Tidak Baik: $< 1\%$
Rata-rata			10,09	Kurang Baik	

Sumber : data primer diolah (2025)

Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Kinerja Pelayanan.**Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)**

Dengan berbagai persepsi tingkat kepentingan anggota, kita dapat merumuskan tingkat Kepentingan yang paling dominan. Diharapkan dengan memakai konsep tingkat kepentingan ini, kita dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai baiknya variabel tersebut di mata anggota. Selanjutnya baiknya variabel ini dapat dikaitkan dengan kenyataan yang dirasakan oleh anggota koperasi. Penilaian kinerja bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi. Kepuasan anggota koperasi tercapai apabila kinerja koperasi sesuai dengan tingkat kepentingan anggota koperasi. Perhitungan dari 27 atribut diatas, maka 27 atribut tersebut dikelompokkan ke dalam 4 kuadran. Dari perhitungan tersebut diperoleh empat kuadran pada diagram kartesius *Importance and Performance Analysis* (IPA) dengan garis pembagi adalah rata-rata

tingkat kinerja dan kepentingan. Untuk lebih jelasnya diagram tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius Kinerja Vs Kepentingan Koperasi Sawit (Kopsa) Usaha Manunggal Seberida.

Kuadran I (Prioritas utama)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh anggota, tetapi pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan. Kinerja atribut ini harus ditingkatkan, agar bisa masuk ke kuadran II (pertahankan prestasi). Atribut di dalam kuadran ini dapat dijadikan atribut pertama yang mendapatkan alokasi sumber daya.

Kuadran II (pertahankan prestasi)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan anggota sehingga koperasi wajib mempertahankan prestasi kinerjanya.

Kuadran III (prioritas rendah)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang memang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi anggota, sehingga atribut tersebut kurang diperhatikan pelaksanaannya oleh koperasi. Faktor-faktor dalam kuadran ini dengan kata lain kurang berpengaruh terhadap kepuasan anggota koperasi. Meskipun belum terlalu perlu mengalokasikan biaya dan investasi untuk memperbaiki kinerja (prioritas rendah), juga perlu mewaspadai, mencermati dan mengontrol atribut yang ada pada kuadran ini, karena tingkat kepentingan anggota dapat berubah seiring meningkatnya kebutuhan.

Kuadran IV (berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan sangat baik atau sangat memuaskan, sehingga konsumen menilai produk tersebut terlalu berlebihan. Perusahaan dapat mengurangi atribut yang ada pada kuadran ini untuk menghemat biaya.

Costumer Statisfaction Index (CSI)

Costumer Statisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan

tingkat harapan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur. Analisis nilai Index Kepuasan Konsumen/ *Costumer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh dengan membagi *Weighted Average* (Penjumlahan seluruh *Weighted score*) dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai Indeks kepuasan konsumen pada penelitian ini adalah 0,8078 menurut Standford dalam Rifkoh M (2007), berada pada rentang 0,66-0,80 artinya kepuasan anggota koperasi secara keseluruhan yang dilihat berdasarkan kinerja dan Kepentingan atribut-atribut tersebut berada pada kriteria “Puas”. Apabila bisa ditingkatkan pada taraf sangat puas yang diindikasikan dengan nilai CSI yang mendekati angka 100% itu akan lebih baik, dimana anggota benar-benar merasakan kinerja atribut-atribut koperasi sama dengan tingkat Kepentingan yang mereka tetapkan. Kepuasan berhubungan dengan loyalitas diharapkan ketika anggota merasa puas maka mereka akan loyal terhadap koperasi Sawit (Kopsa) Usaha Manunggal. Upaya peningkatan kinerja keuangan dan kepuasan anggota dapat dilakukan dengan mengurangi jumlah piutang tidak tertagih, penghematan dalam pengalokasian biaya, meningkatkan kualitas produk yang dijual (Tandan Buah Segar-TBS)

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Analisis kinerja keuangan KOPSA Usaha Manunggal dari tahun 2020-2024 menunjukkan kemampuan yang baik dalam membayar kewajiban jangka pendek. Rata-rata *current ratio* adalah 108,11, *quick ratio* 104,00, dan *cash ratio* 0,20. Ini mengindikasikan kemampuan koperasi membayar utang jangka pendek dengan aset lancar. Namun, rasio solvabilitas menunjukkan sebagian besar aset dibiayai utang (*Total Asset To Debt Ratio* 80,61%), *Debt to Equity Ratio* 415,96% ini mengindikasikan bahwa untuk setiap satu rupiah modal yang dimiliki oleh anggota (ekuitas), koperasi memiliki lebih dari empat rupiah utang. Dari segi rentabilitas, koperasi mampu menghasilkan laba bersih 1,13% dari aset (ROA) dan 8,47% dari modal sendiri (ROE) *Net Profit Margin* 10,09%. Hasil *Indeks Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi beberapa atribut dengan prioritas rendah yang perlu diperbaiki, yaitu penampilan pengurus, kelengkapan fasilitas, kemudahan akses informasi, ketepatan waktu pembayaran hasil penjualan, kejujuran pengurus, dan biaya sosial (misalnya biaya rumah sakit). Meskipun demikian, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) mencapai 80,78%, menunjukkan bahwa anggota memiliki tingkat kepuasan yang Puas terhadap kinerja keuangan Koperasi Sawit (KOPSA) Usaha Manunggal. Upaya peningkatan kinerja keuangan dan kepuasan anggota dapat dilakukan dengan mengurangi jumlah piutang tidak tertagih, penghematan dalam pengalokasian biaya, meningkatkan kualitas produk yang dijual (Tandan Buah Segar-TBS)

Saran

Meskipun tingkat kepuasan anggota secara umum sangat tinggi, koperasi perlu memberikan perhatian khusus pada perbaikan atribut-atribut yang teridentifikasi sebagai prioritas rendah dalam analisis IPA. Ini mencakup peningkatan penampilan dan kerapian pengurus, kelengkapan fasilitas koperasi, kemudahan akses informasi, ketepatan waktu dalam pembayaran hasil penjualan, peningkatan kejujuran pengurus, serta pengembangan **program** sosial seperti bantuan biaya rumah sakit bagi anggota. Perbaikan ini akan semakin meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota. Koperasi perlu mengevaluasi strategi pembiayaan dan manajemen utangnya. Dengan sebagian besar aset yang dibiayai utang dan kesulitan dalam membayar beban bunga (*Time Interest Earned Ratio* < 1), Kopsa disarankan untuk meninjau kembali struktur utang, mencari sumber pendanaan dengan bunga yang lebih rendah, atau meningkatkan efisiensi operasional untuk menghasilkan laba yang lebih besar guna menutupi beban bunga. Ini akan menjaga keberlanjutan dan kesehatan keuangan

koperasi dalam jangka panjang. Meskipun profitabilitas cukup baik, koperasi dapat terus berupaya meningkatkan efisiensi operasional dan mencari peluang diversifikasi pendapatan dari unit-unit usaha yang ada (transportasi, simpan pinjam, minimarket, perkebunan, saprota, konfeksi). Peningkatan efisiensi akan berkontribusi pada laba bersih yang lebih tinggi, sementara diversifikasi dapat mengurangi risiko dan meningkatkan stabilitas keuangan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) dan kepuasan anggota. Diharapkan agar ada peneliti lain yang melakukan penelitian pada aspek penting dalam koperasi, sehingga akan diperoleh informasi yang lebih lengkap dan mendalam untuk pembangunan pertanian dimasa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi,Irham.2018. Pengantar Manajemen Keuangan. Bandung: Alfabeta.
- Fajar, Laksana, 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Falah A. S, dan L. S.i Dewi. 2022. *Financial Ratio Analysis to Assess The Financial Performance of Cooperatives (Case Study on Pesat Tani KUD'*, Jurnal Hexagro, 6(1): 47-61.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction.Yogyakarta.
- Guspul, Ahmad (2014),”Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)”. Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54. ISSN: 2354-869
- Hendar. 2010. Manajemen Perusahaan Koperasi dengan Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Manajemen dan Kewirausahaan Koperasi. Jakarta, Erlangga.
- Kasmir. 2018. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Keenam. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control. Terjemahan Edisi kedelapan. Jakarta, Prehalindo
- Munawir. 2012. Analisis Informasi Keuangan. Yogyakarta, Liberty
- Rudianto. 2013. Akuntansi Manajemen Informasi Untuk Pengambilan Keputusan Strategis. Jakarta, Erlangga
- Sahanggamu dalam Kusuma, U. dan P. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Kembali Jasa Antar Ojek Online Merek Grab-Bike di Jakarta Pusat. *Africa's Potential for the Ecological Intensification of Agriculture*,4.
- Saputra and D. Kurniadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E- Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform., vol. 7, no. 3, p. 58.*
- Subandi, 2017. Ekonomi Koperasi (Teori dan Praktek). Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi 3.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Wulandari, F.L dan A. Yasin. 2022. Analisis Kinerja Keuangan Koperasi Republik Indonesia (KPRI) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik Tahun 2018-2020. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 5(3): 155–167.
- Zikmund, W. G. 2003. Integrating Marketing Strategy and Information Tecnology. New Jersey: John Wiley and Sons.