

**ANALISIS PELAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Pada Koperasi Pegawai Direktoratium
Geologi Republik Indonesia)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Anggi Eka Wiguna

C1160124

Dosen Pembimbing :

Hj Yeni Wipartini, SE., M.TI.



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Usulan Penelitian : Analisis Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Pada Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia)

Nama Mahasiswa : Anggi Eka Wiguna

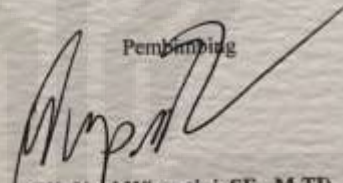
Nomor Pokok : C116012 4

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing


(Hj. Yuni Wipartini, SE., M.TI)

Direktur Program Studi S1 Manajemen


(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

ANGGI EKA WIGUNA, dilahirkan pada tanggal 19 November 1997 di Kota Garut, Jawa Barat. Penulis merupakan anak tunggal, dari keluarga Bapak Ujang Wawan Gunawan dan Ibu Imas Waliah. Jenjang pendidikan yang telah diselesaikan sebagai berikut :

1. Lulus dari TK RA Al- Fattah tahun 2004
2. Lulus dari Sekolah Dasar Negeri Pangsor tahun 2010
3. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri Cimanggung tahun 2013
4. Lulus dari Sekolah Menengah Atas Bina Muda Cicalengka tahun 2016.
5. Sejak tahun 2016 penulis tercatat sebagai mahasiswa Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti unit kegiatan kemahasiswaan yang ada di IKOPIN antara lain :

1. Anggota Swara Radio IKOPIN tahun 2016
2. Panitia PK2MB tahun 2017

ABSTRACT

Anggi Eka Wiguna (C1160124), Analysis of Cooperative Services in Efforts to Increase Member Participation as Customers, a case study of the Savings and Loans Business Unit at the Cooperative Employees of the Directorate of Geology of the Republic of Indonesia (KPDG - RI) Jln. Dipenogoro No.57 Bandung. Thesis, majoring in Marketing Management, Management Study Program, Indonesian Cooperative Institute. Advisor, Dra. Hj.Yeni Wipartini, SE., M.TI.

This study intends and aims to find, collect, and analyze data about the services provided by the Geological Directorate General Employee Cooperative to its members on the participation of its members themselves. One of the ways to increase the participation of members is through the level of service quality provided by the cooperative. The service depends on the type of business being run. For the case of the Savings and Loans Business Unit in the Geological Directorate of the Republic of Indonesia Employee Cooperative (KPDG - RI), the service quality approach is used. From the results of the research conducted, using accidental sampling technique which was distributed to 50 respondents members of the Koperasi Pegawai Direktorat Geologi Republik Indonesia (KPDG - RI).

The results can be obtained in the service quality at KPDG - RI that KPDG - RI has carried out several quality services such as Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In the response of members to implementation and members' responses to expectations, there are several indicators that must be improved which are analyzed using Cartesian diagrams such as in quadrant 1, namely equipment and technology, cleanliness and comfort of facilities and accuracy of service and so on as for the quality of service that must be maintained by cooperatives such as in quadrant 2 namely the ease with which the cooperative is contacted and so on. In quadrant 3, the implementation level is good but less expected, such as the exterior interior design arrangement, while in quadrant 4 the implementation is good but less expected, such as an indicator of the sincerity of employees to pay attention to members. In the efforts of cooperatives to increase the participation of cooperative members, they must do what services are lacking that must be improved in increasing member participation

Keyword : quality service and member participation.

RINGKASAN

Anggi Eka Wiguna (C1160124), Analisis Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Unit Usaha Simpan Pinjam pada Koperasi Pegawai Direktorat Geologi Republik Indonesia (KPDG – RI) Jln. Dipenogoro No.57 Bandung. Skripsi jurusan Manajemen Pemasaran Program Studi Manajemen, Institut Koperasi Indonesia. Pembimbing Dra. Hj. Yeni Wipartini, SE., M.TI.

Penelitian ini bermaksud dan bertujuan untuk mencari, mengumpulkan, dan menganalisis data mengenai pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Direktorat Geologi kepada anggotanya terhadap partisipasi anggotanya itu sendiri. Partisipasi anggota dapat ditingkatkan salah satunya melalui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Pelayanan tersebut tergantung pada jenis usaha yang dijalankan. Untuk kasus pada Unit Usaha Simpan Pinjam di Koperasi Pegawai Direktorat Geologi Republik Indonesia (KPDG – RI), digunakan pendekatan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dengan menggunakan teknik sampling accidental sampling yang disebarkan kepada 50 responden anggota Koperasi Pegawai Direktorat Geologi Republik Indonesia (KPDG – RI).

Dapat diperoleh hasil dalam kualitas pelayanan di KPDG – RI bahwa KPDG – RI telah melakukan beberapa kualitas pelayanan seperti pada Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pada tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan tanggapan anggota terhadap harapan ada beberapa indikator yang harus ditingkatkan yang dianalisis menggunakan diagram kartesius seperti pada kuadran 1 yaitu peralatan dan teknologi, kebersihan dan kenyamanan fasilitas dan ketepatan layanan dan sebagainya adapun kualitas pelayanan yang harus dipertahankan oleh koperasi seperti pada kuadran 2 yaitu kemudahan koperasi dihubungi dan sebagainya. Pada kuadran 3 tingkat pelaksanaan sudah baik tetapi kurang diharapkan seperti penataan desain interior eksterior sedangkan kuadran 4 pelaksanaan baik tetapi kurang diharapkan seperti indikator kesungguhan karyawan memberikan perhatian kepada anggota. Pada upaya – upaya koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota koperasi harus melakukan pelayanan apa yang kurang yang harus ditingkatkan dalam meningkatkan partisipasi anggota.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan partisipasi anggota

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” studi kasus pada Unit Usaha Simpan Pinjam di Koperasi Pegawai Direktorat Geologi Republik Indonesia (KPDG – RI) Jln. Dipenogoro No. 57 Bandung, Kelurahan Cihaurgeulis, Kecamatan Cibeunying Kaler Bandung – Jawa Barat. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan bimbingan berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA., selaku Rektor dari Institut Koperasi Indonesia.
2. Ibu Dra. Hj. Yeni Wipartini, SE., M.TI selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

3. Bapak Dr. Heri Nugrah, SE., M.SI selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan arahnya.
4. Bapak Dr. H, Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku penelaah konsentrasi yang sudah memberikan masukan dan arahnya.
5. Bapak Dr. H, Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen IKOPIN yang telah memberikan arahan selama perkuliahan.
6. Bapak/Ibu Dosen pengajar IKOPIN yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
7. Segenap pengurus dan anggota Koperasi Pegawai Direktoaritun Geologi Republik Indonesia (KPDG – RI) atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
8. Orangtua tercinta, Mamah Imas Waliah untuk setiap doa, dukungan baik moril maupun materil, kasih sayang, cinta, kasih, motivasi, semangat dan kesabaran yang diberikan kepada penulis agar menjadi pendorong kekuatan bagi penulis.
9. Keluarga saya tercinta om, bibi, nenek, ka Ica, keponakan Kiki, dan mah Eneng yang selalu memberikan doa dan dukunganya kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada sahabat – sahabat tercinta saya Nisrina Fitri Nuraini, Fitriani Lestari, Nurmala Randryani, Neng Chnyntia, Savitri Dwi, Sri Rere Rahayu, Reza Abdul Razab, Rizky Aditya Putra yang selalu mendampingi

dan memberikan motivasi dorongan ketika penulis merasa jenuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih kepada rekan – rekan Manajemen B Manajemen Pemasaran dan seluruh mahasiswa dan mahasiswi IKOPIN atas lingkungan yang menyenangkan selama perkuliahan.

12. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam persiapan hingga terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan saudara – saudara semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullag Wabarakatu

Jatinangor. Oktober 2020

Penulis

IKOPIN

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Maksud dan Tujuan	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.4.1 Kegunaan Teortis.....	15
1.4.2 kegunaan Praktis	15
BAB II.....	16
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	16
2.1 Pendekatan Masalah	16
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	16
1. Jati Diri Koperasi	16
A. Definisi Koperasi	16
B. Prinsip – prinsip Koperasi.....	19
C. Nilai – nilai Koperasi	20
D. Jenis – jenis Koperasi.....	21
E. Tujuan Koperasi.....	23
2.1.2 Pendekatan Partisipasi Anggota	28
A. Partisipasi anggota sebagai pemilik	29
B. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	29
2.1.3 Pendekatan Pemasaran.....	31
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan	34
2.1.5 Keterkaitan Pelayanan Anggota dengan Partisipasi Anggota	36

2.2 Metode Penelitian	37
2.2.1 Metode Penelitian yang digunakan	37
2.2.2 Data Yang Diperlukan	38
2.2.3 Sumber Data	39
2.2.4 Cara Pengumpulan Data.....	40
2.2.5 Cara Pengambilan Sampel	41
2.2.6 Operasional Variabel.....	41
2.2.6 Rancangan Analisis Data	46
2.2.7 Tempat Penelitian.....	56
2.2.8 Jadwal Waktu Penelitian	57
BAB III.....	58
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	58
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi	58
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KPDG –RI.....	58
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi.....	59
3.2 Keanggotaan KPDG – RI.....	66
3.2.1 Prosedur Menjadi Anggota KPDG – RI	67
3.2.2 Hak dan Kewajiban Anggota KPDG – RI	68
3.3 Kegiatan Usaha Koperasi.....	69
3.4 Keadaan Permodalan Dan Keuangan KPDG – RI	73
3.4.1 Keadaan Permodalan KPDG – RI.....	73
3.4.2 Keadaan Keuangan KPDG – RI.....	76
3.5 Implementasi Jatidiri Koperasi	79
3.5.1 Implementasi Definisi KPDG – RI	80
3.5.2 Implementasi Nilai – Nilai Koperasi.....	81
3.5.3 Impelentasi Prinsip – Prinsip Koperasi.....	81
BAB IV.....	83
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83

4.1 Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia.....	84
4.1.1 Kualitas Pelayanan Unit Usaha Simpan Pinjam	84
4.2 Tanggapan Anggota terhadap pelaksanaan dan tanggapan anggota terhadap harapan Berkaitan dengan Pelayanan yang Diberikan oleh Unit Usaha Simpan Pinjam KPDG – RI	93
4.2.1 Tanggapan Anggota terhadap Pelaksanaan dan Tanggapan Anggota terhadap Harapan pada Variabel Tangibel atau Bukti Fisik.	93
4.2.2 Tanggapan Anggota terhadap Pelaksanaan dan Tanggapan Anggota terhadap Harapan pada Sub Variabel Realibility atau Keandalan.	101
4.2.3 Tanggapan Anggota terhadap Pelaksanaan dan Tanggapan Anggota terhadap Harapan Pelayanan pada Sub Variabel Responsivness atau Ketanggapan.	108
4.2.4 Tanggapan Anggota terhadap Pelaksanaan dan Tanggapan Anggota terhadap Harapan Pelayanan pada Sub Variabel Assurance atau Jaminan.....	116
4.2.5 Tanggapan Anggota terhadap Pelaksanaan dan Tanggapan Anggota terhadap Harapan Pelayanan pada Sub Variabel Empathy atau empati.	122
4.3 Upaya – upaya Apa Saja yang Harus Dilakukan Oleh Unit Usaha Simpan Pinjam Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan.	137
BAB V	140
KESIMPULAN DAN SARAN	140
5.1 Kesimpulan	140
5.2 Saran	143
DAFTAR PUSTAKA	145
LAMPIRAN.....	147

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Data Simpanan Anggota di Unit Usaha Simpan Pinjam KPDG - RI 2014 – 2018	11
Tabel 1.2 Perkembangan Partisipasi Anggota di Unit Usaha Simpan Pinjam KPDG - RI 2014 - 2018	11
Tabel 2 1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 2 2 Kriteria Penilaian antara Pelaksanaan dan Harapan.....	48
Tabel 2 3 Pengukuran Untuk Setiap Indikator Pelayanan.....	48
Tabel 2 4 Kelas Interval Variabel Kualitas Pelayanan pada Unit Usaha Simpan Pinjam.....	51
Tabel 2 5 Pengukuran Untuk Setiap Indikator	52
Tabel 2 6 Akumulasi penilaian Harapan Anggota	52
Tabel 3 1 Perkembangan Keanggotaan (KPDG - RI)67	
Tabel 3 2 Perkembangan Modal Sendiri dan Modal Pinjaman KPDG - RI	74
Tabel 3 3 Perkembangan Struktur Modal KPDG - RI Tahun 2014 - 2018.....	75
Tabel 3 4 Perhitungan Rasio Likuiditas KPDG - RI 2014 - 2018.....	77
Tabel 3 5 Perkembangan Solvabilitas KPDG - RI Tahun 2014 - 2018	78
Tabel 3 6 Perkembangan Rentabilitas KPDG - RI Tahun 2014 - 2018	79
Tabel 3 7 Implementasi Definisi Koperasi KPDG - RI	80
Tabel 3 8 Implementasi Nilai - Nilai Koperasi KPDG - RI.....	81
Tabel 3 9 Implementasi Prinsip - Prinsip Koperasi pada KPDG - RI.....	82
Tabel 4 1 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Perlatam dan Teknologi yang Muntakhir/Modern	94

Tabel 4 2	Penilaian Anggota Terhadap Harapan Perlatan dan Teknologi yang Muntakhir/Modern	95
Tabel 4 3	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikatgor Kebersihan dan Kenyaman.....	96
Tabel 4 4	Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kebersihan dan Kenayaman.....	96
Tabel 4 5	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Penataan Desain Interior dan Eksterior	97
Tabel 4 6	Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Penataan Desain Interior dan Eksterior	98
Tabel 4 7	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Penampilan dan Kerapihan Karyawan.....	99
Tabel 4 8	Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Penampilan dan Kerapihan Karyawan	99
Tabel 4 9	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Buku Simpanan dan Pinjaman yang Menarik	100
Tabel 4 10	Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Buku Simpanan dan Pinjaman yang Menarik	101
Tabel 4 11	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kecepatan Pelayanan	102
Tabel 4 12	Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kecepatan Pelayanan .	102

Tabel 4 13 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ketepatan Pelayanan	103
Tabel 4 14 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Ketepatan Pelayanan ..	104
Tabel 4 15 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikaor Kemampuan Karyawan Mengerjakan Tugasnya	104
Tabel 4 16 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kemampuan Karyawan Mengerjakan Tugasnya	105
Tabel 4 17 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Sambutan yang Baik dari Karyawan	106
Tabel 4 18 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Sambutan yang Baik dari Karyawan	106
Tabel 4 19 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	107
Tabel 4 20 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan	107
Tabel 4 21 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kesiediaan Karyawan Menangani Keluhan Anggota.....	109
Tabel 4 22 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kesiediaan Karyawan Menangani Keluhan Anggota.....	109
Tabel 4 23 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kesiediaan Karyawan Memberikan Informasi	110

Tabel 4 24 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kesiediaan Karyawan Memberikan Informasi	110
Tabel 4 25 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Perilaku dan Tutur Bahasa Karyawan.....	111
Tabel 4 26 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Perilaku dan Tutur Bahasa Karyawan	112
Tabel 4 27 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Layanan yang Diberikan Kepada Anggota Dilakukan Dengan Cepat dan Tepat.	112
Tabel 4 28 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Layanan yang Diberikan Kepada Anggota Dilakukan Dengan Cepat dan Tepat.	113
Tabel 4 29 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kesiediaan dan Ketanggapan Karyawan.	114
Tabel 4 30 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kesiediaan dan Ketanggapan Karyawan.	114
Tabel 4 31 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kemudahan Koperasi Direktoratium Geologi Dihubungi.	115
Tabel 4 32 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kemudahan Koperasi Direktoratium Geologi Dihubungi.	115
Tabel 4 33 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Anggota Merasa Aman Dalam Melakukan Transaksi.	117
Tabel 4 34 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Anggota Merasa Aman Dalam Melakukan Transaksi.....	117

Tabel 4 35 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kejujuran Karyawan KPDG – RI.....	118
Tabel 4 36 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kejujuran Karyawan KPDG – RI.....	118
Tabel 4 37 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator KPDG – RI Dapat Dipercaya Menjamin Uang Anggota.....	119
Tabel 4 38 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator KPDG – RI Dapat Dipercaya Menjamin Uang Anggota.....	120
Tabel 4 39 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Memadai Mengenai Sistem Koperasi.....	121
Tabel 4 40 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Memadai Mengenai Sistem Koperasi	121
Tabel 4 41 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kepahaman Karyawan Akan Kebutuhan Anggota	122
Tabel 4 42 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kepahaman Karyawan Akan Kebutuhan Anggota.	123
Tabel 4 43 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Perhatian Terhadap Saran dan Kritik yang Diberikan Oleh Anggota.	124
Tabel 4 44 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Perhatian Terhadap Saran dan Kritik yang Diberikan Oleh Anggota.	124
Tabel 4 45 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kesungguhan Karyawan Memberikan Perhatian Terhadap Keinginan Anggota.	125

Tabel 4 46 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kesungguhan Karyawan Memberikan Perhatian Terhadap Keinginan Anggota	126
Tabel 4 47 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kemampuan KPDG – RI Memberikan Perhatian Kepada Anggota.	126
Tabel 4 48 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kemampuan KPDG – RI Memberikan Perhatian Kepada Anggota	127
Tabel 4 49 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Keramahan dan Kesopanan Karyawan KPDG – RI.....	128
Tabel 4 50 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Keramahan dan Kesopanan Karyawan KPDG – RI.....	128
Tabel 4 51 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksaana Indikator Kemampuan Karyawan KPDG – RI Hubungan Intraktif Dengan Anggota.	129
Tabel 4 52 Penilaian Anggota Terhadap Haapan Indikator Kemampuan Karyawan KPDG – RI Hubungan Intraktif Dengan Anggota	130
Tabel 4 53 Analisi Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dan Harapan di Unit Usaha Simpan Pinjam KPDG – RI.....	130