

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

(Studi Kasus pada Unit Usaha Sapi Perah/Susu di  
Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti Desa Jambu Dipa  
Kec. Cisarua Kabupaten Bandung Barat)

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :**

**Agung Syahrul Mubarok**

**C1150379**

**Dosen Pembimbing**

**Hj. Yeni Wipartini, SE.,M.Ti**



**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL : ANALISIS PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA  
SEBAGAI PELANGGAN**

Studi Kasus pada Unit Usaha Sapi Perah/Susu di Koperasi  
Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti Desa Jambu Dipa Kec.  
Cisarua Kabupaten Bandung Barat

**NAMA : AGUNG SYAHRUL MUBAROK**

**NRP : C1150379**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN S1**

**KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN**

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

Pembimbing



(Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti)

Direktur Program Studi Manajemen S1



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

IKOPIN

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan pada tanggal 5 Mei 1988 di Lebak, Banten, sebagai anak keempat dari empat bersaudara dari keluarga bapak Ujang Kusmana (Alm) dan ibu Siti Hamidah. Adapun pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu :

1. Tahun 2001 lulus dari SDN Panggung Sari II Kota Bandung
2. Tahun 2004 lulus dari SMPN 50 Bandung
3. Tahun 2007 lulus dari MAN 2 Bandung

Tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan tinggi pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Selama menjadi mahasiswa di IKOPIN penulis mengikuti beberapa kegiatan, diantaranya :

1. Anggota DKM Daarul Ikhwan pada periode 2015-2016 sebagai staf P dan K (Pelatihan dan Kaderisasi)
2. Anggota Swara Radio pada periode 2015-2016 sebagai tim kreatif
3. Anggota IVOMA IKOPIN 2016-2017

IKOPIN

## ABSTRACT

*Agung Syahrul Mubarak (C1150379). Service Analysis In an Effort To Increase Member Participation As a Customer, a case study at dairy cow/milk unit, in Village Unit Cooperative, Jambu Dipa, Cisarua, West Bandung. Under Guidance of Yeni Wipartini.*

*Cooperative is economic institution that compatible to apply in Indonesia, because of characteristics of the society who are kinship and mutual aid, this characteristic was appropriate to cooperative principle at this time. Cooperative was also organization that doing their activity based on the common welfare and not profit oriented, so the amount of cooperative in Indonesia increased from year to year. One them is Sarwa Wangi Village Unit Cooperative that doing their activity based on the common welfare by increase the cooperative service to the member. It can be expected to increasing of member participation to always contribute in cooperative development and increasing the member's prosperity.*

*This research aim to determine how efforts should be done at Dairy cow/milk unit so can increasing member participation of Sarwa Mukti Village Unit Cooperative as a member. Research methods was used is case study by scoring and analysis with cartesian diagram.*

*The result of this research is show that implementation of the service to member of Dairy Cow/Milk Unit is good, meanwhile member expectation is the most important. By that statement then it can be concluded that the implementation of the service to the member of Dairy Cow/Milk Unit goes well, but need to increase member participation in doing their transaction, that is doing milk deposit to cooperative and make the member more loyal to cooperative.*

## RINGKASAN

**Agung Syahrul Mubarak (C1150379), Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan,** Studi kasus pada Unit Usaha Sapi Perah/Susu di Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti Desa Jambu Dipa Kecamatan Cisarua Kabupaten Bandung Barat, dibawah bimbingan Ibu Yeni Wipartini.

Koperasi merupakan Lembaga ekonomi yang cocok diterapkan di Indonesia. Karena sifat masyarakatnya yang kekeluargaan dan kegotong royongan, sifat inilah yang sesuai dengan azas koperasi saat ini. Koperasi juga organisasi yang melandaskan kegiatannya kepada kesejahteraan bersama dengan tidak berorientasi pada keuntungan semata, maka dari itu jumlah badan usaha koperasi di Indonesia mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Salah satunya adalah KUD Sarwa Mukti yang melandaskan kegiatannya kepada kesejahteraan anggota dengan meningkatkan pelayanan koperasi kepada anggota. Hal ini diharapkan meningkatnya partisipasi anggota untuk terus berkontribusi dalam pengembangan koperasi dan meningkatnya kesejahteraan anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan pada Unit Usaha Sapi Perah/Susu agar dapat meningkatkan partisipasi anggota KUD Sarwa Mukti sebagai pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode studi kasus dengan teknik skoring dan analisis pada diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada anggota Unit Usaha Sapi Perah/Susu adalah baik, sedangkan harapan anggota adalah sangat penting. Dengan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada anggota Unit Sapi Perah/Susu sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan karena harapan anggota pada pelayanan Unit Usaha Sapi Perah/Susu sangat tinggi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan transaksinya yaitu melakukan storan susu ke koperasi dan menjadikan anggota lebih loyal ke koperasi.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, serta pengikutnya sampai sampai akhir zaman. Skripsi ini didedikasikan kepada kedua orang tua penulis, ibu Siti Hamidah dan bapak Ujang Kusmana (Alm), mertua ibu Sabariyah, ibu Juariyah (Almh) dan bapak Slamet Madiarjo (Alm) serta keluarga tercinta yang telah banyak memberikan kasih sayang, dan dukungan baik moral maupun materi, pengorbanan serta do’a yang tidak pernah terputus untuk penulis.

Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dikarenakan keterbatasan dan pengetahuan dari penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya penelitian berikutnya yang dapat menyempurnakan penelitian ini.

Penulisan skripsi ini tidak dapat selesai jika tidak ada bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis menghaturkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Hj. Yeni Wipartini, SE.,M.Ti selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

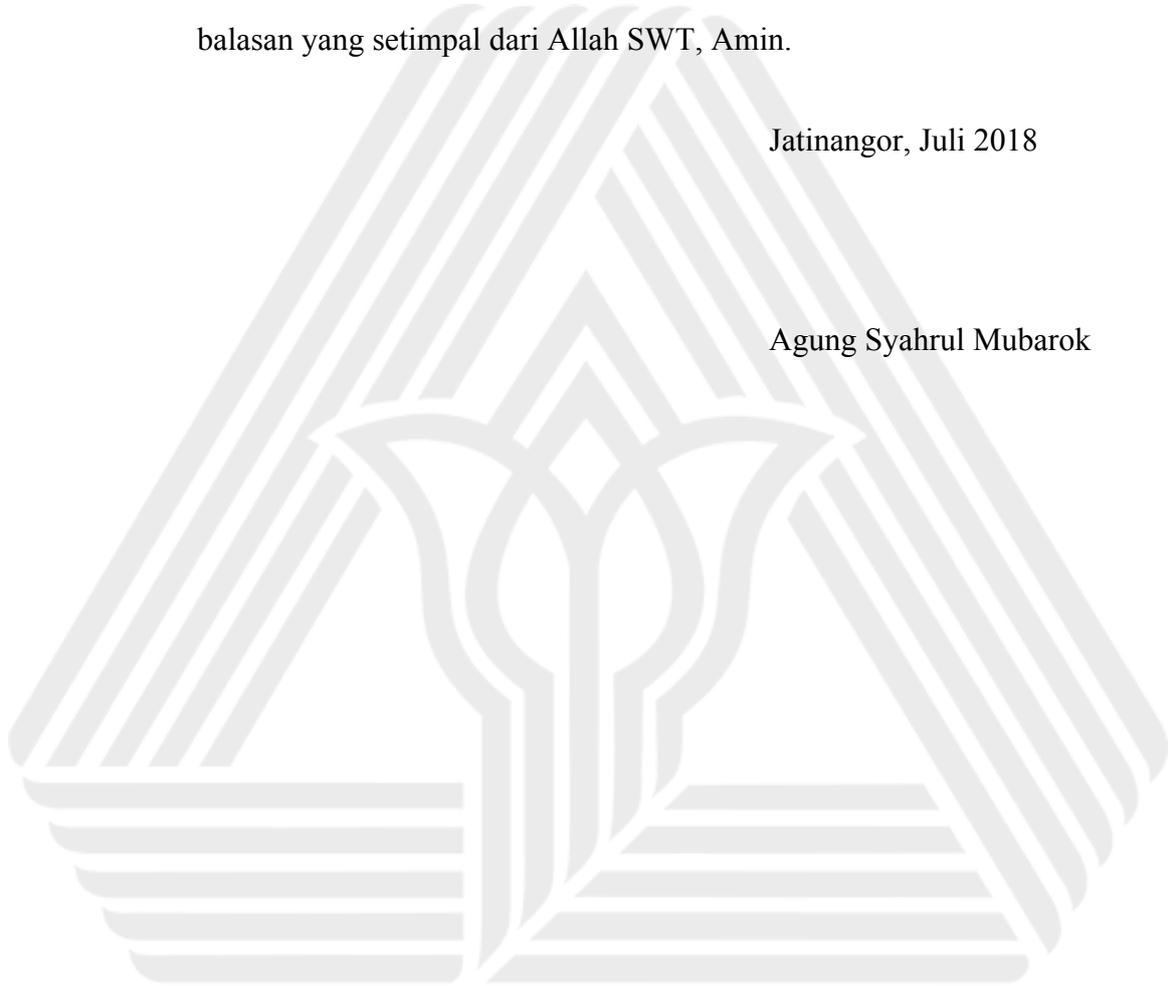
2. Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh staf dosen pengajar khususnya konsentrasi Manajemen Pemasaran terima kasih telah memberikan semua ilmu dan pengalamannya yang sangat berharga bagi penulis serta dapat menjadi bekal setelah lulus dari IKOPIN.
5. Larasati Rahmawati dan Hilya Nuha Al-Mubarakfury, istri dan anaku yang paling sabar, sekaligus pembimbing non formal penulis terima kasih karena selalu ada disaat suka maupun duka selama ini, terima kasih karena telah mau menghadapi semua rintangan dan halangan yang ada, dan terima kasih atas semuanya yang tak dapat disebutkan dengan kata-kata, semoga jadi anak yang solehah.
6. Seluruh staf karyawan/wati IKOPIN yang telah memberikan semangat serta membantu penulis dengan sabar selama menjadi mahasiswa di IKOPIN.
7. Seluruh staf keamanan dan *Cleaning Service* IKOPIN yang telah memberikan kehangatan dan kenyamanan dalam menempuh pendidikan serta terima kasih telah memberikan semangat dan dukungannya.

8. Seluruh pengurus dan pengawas juga karyawan KUD Sarwa Mukti Desa Jambu Dipa Kecamatan Cisarua Kabupaten Bandung Barat yang telah banyak membantu dalam melaksanakan proses pengumpulan data-data serta informasi penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan dari awal kehidupan kampus Novaliadi, Andika, Hardini, Eva Fajar N, Medali Oktari, Syarifah Fauziah H, Selfi Permatasari, Agus, Fachrul J, Andi, Ripanor.
10. Teman-teman PL Bahagia yang sudah penulis anggap saudara Najarudin S, SM, Intan Ratna A, SM, Ine Anggraeni, SM, Komara zainul M., SM.
11. Teman-teman seperjuangan di DKM 2015 Aldi Alkautsar, Aldi Alfari, Akmal, Widy, Andi, Agung Ismoyo, Qisti, Ratih, Ismi, Leseswi.
12. Teman-teman senior yang sudah membantu kang Haris, kang Gungun, kang soleh, kang umam, kang Damar.
13. Teman-teman *Marketing*, Ryyandika, Fahmi, Budi, Devi, Qisti, Fachrul.
14. Teman-teman Swara Radio angkatan 2015 dan juga para senior kang Irfan, Teh Cimmi dan para senior semuanya.
15. Teman-teman seperjuangan 2015.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Akhir kata, semoga dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi semua pihak yang membacanya dan semoga bantuan yang telah diberikan dari semua pihak mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amin.

Jatinangor, Juli 2018

Agung Syahrul Mubarak



IKOPIN

## DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP .....	i
ABSTRACK .....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	13
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	13
1.3.1. Maksud Penelitian .....	13
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....	15
2.1. Pendekatan Masalah Penelitian.....	15
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	15

2.1.2.	Pendekatan Pemasaran.....	37
2.1.3.	Pendekatan Pelayanan .....	39
2.2.	Metode Penelitian.....	42
2.2.1.	Metode Penelitian yang Digunakan .....	42
2.2.2.	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Konsep/variabel).....	42
2.2.3.	Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data .....	46
2.2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
2.2.5.	Rancangan Analisis Data.....	50
2.2.6.	Tempat/Lokasi Penelitian .....	60
2.2.7.	Jadwal Penelitian .....	61
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....		62
3.1.	Keadaan Umum Organisasi.....	62
3.1.1.	Keadaan Organisasi dan Manajemen KUD Sarwa Mukti.....	62
3.1.2.	Sejarah Terbentuknya KUD Sarwa Mukti.....	63
3.1.3.	Struktur Organisasi KUD Sarwa Mukti.....	67
3.2.	Kegiatan Usaha KUD Sarwa Mukti.....	70
3.2.2.	Organisasi Pendukung .....	75
3.3.	Keuangan dan Permodalan Koperasi .....	76
3.3.2.	Keadaan Keuangan .....	78
3.4.	Implementasi Jati diri Koperasi .....	82

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	88
4.1. Karakteristik Responden .....	88
4.2. Pelaksanaan Pelayanan yang Dilakukan Oleh Unit Usaha Sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti Terhadap Anggota.....	89
4.3. Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan dan Tanggapan Anggota Terhadap Harapan Pelayanan di Unit Usaha Sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti .....	103
4.4. Upaya-Upaya yang Harus Dilakukan Oleh Unit Sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Melalui Pelayanan...	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	132
5.1. Kesimpulan.....	132
5.2. Saran.....	133

IKOPIN

## DAFTAR TABEL

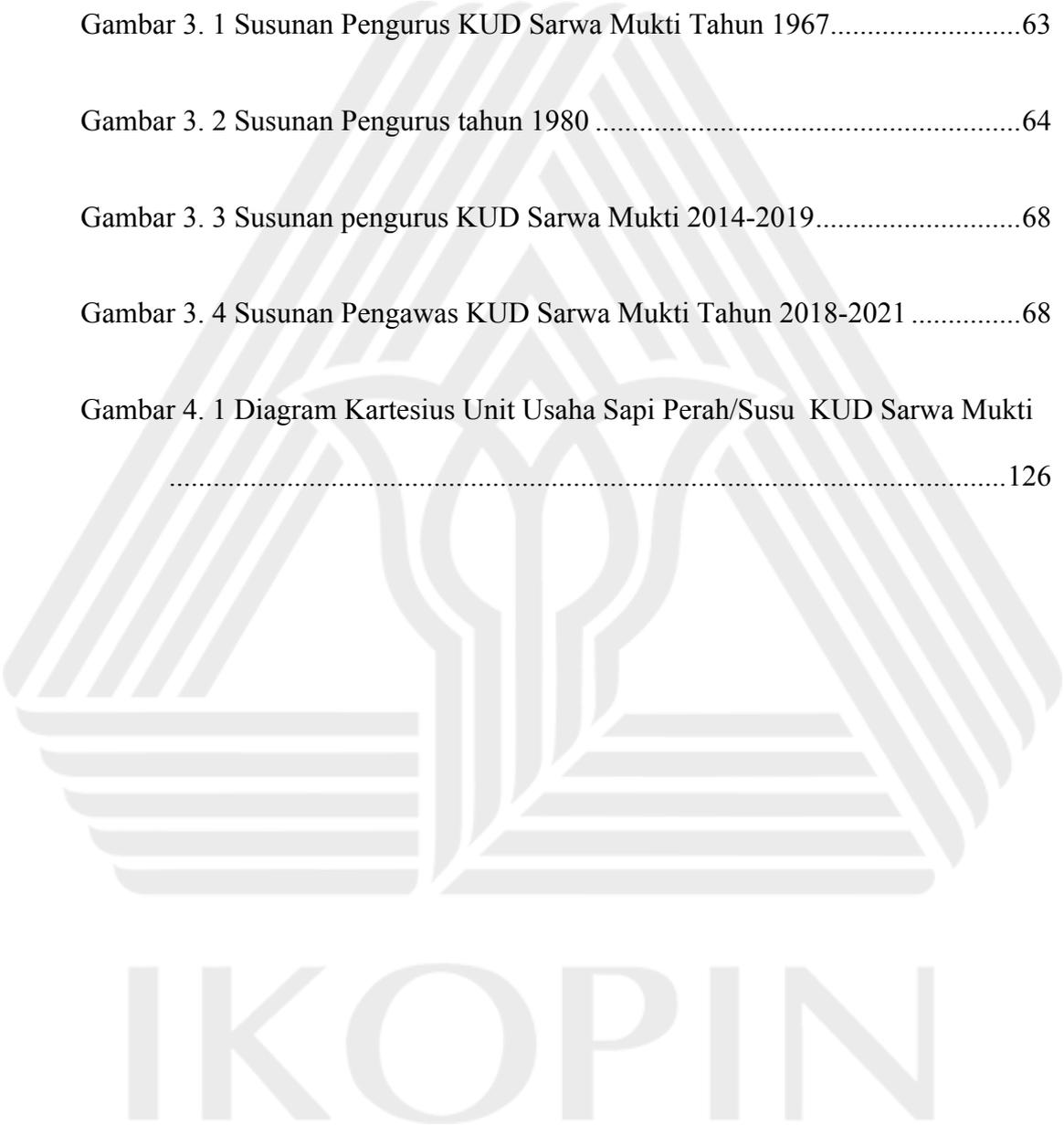
Tabel 1. 1 Data Perkembangan Koperasi Aktif dan Tidak Aktif di Indonesia Tahun 2013-2017 .....	2
Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Koperasi Provinsi di Jawa Barat.....	3
Tabel 1. 3 Perkembangan Penjualan Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti ....	5
Tabel 1. 4 Perkembangan Anggota KUD Sarwa Mukti .....	10
Tabel 1. 5 Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Usaha Susu di KUD Sarwa Mukti.....	11
Tabel 2. 1 Operasionalisasi variabel pelayanan unit usaha susu dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.....	43
Tabel 2. 2 Pembagian Sampel Pada Tiap TPK.....	49
Tabel 2. 3 Sumber Data .....	49
Tabel 2. 4 Kriteria Tanggapan Pelaksanaan Pelayanan.....	51
Tabel 2. 5 Kriteria Tanggapan Harapan Pelayanan .....	51
Tabel 2. 6 Contoh Kuesioner Pelaksanaan Pelayanan.....	51
Tabel 2. 7 Contoh Kuesioner Harapan Pelayanan .....	52
Tabel 2. 8 Contoh Skala Interval Setiap Indikator.....	53
Tabel 2. 9 Skala Interval Setiap Indikator Terhadap Pelayanan Anggota Pada Unit Usaha Susu.....	53
Tabel 2. 10 Kelas Interval Unsur Bukti Fisik Pada Unit Usaha Susu.....	54
Tabel 2. 11 Kelas Interval Unsur Ketanggapan Pada Unit Usaha Susu .....	55
Tabel 2. 12 Kelas Interval Unsur Jaminan Pada Unit Usaha Susu .....	56
Tabel 2. 12 Kelas Interval Unsur Jaminan Pada Unit Usaha Susu .....	56
Tabel 2. 14 Kelas Interval Unsur kehandalan Pada Unit Usaha Susu .....	57

Tabel 2. 15 Kelas Interval Pelaksanaan dan Harapan Pelayanan Pada Unit Usaha Susu.....	58
Tabel 2. 16 Akumulasi Penilaian Pelaksanaan Pelayanan dan Harapan atas Pelayanan .....	58
Tabel 3. 1 Perkembangan Anggota KUD Sarwa Mukti 2013-2018 .....	70
Tabel 3. 2 Perkembangan Pembelian dan Penjualan Unit Usaha Susu .....	71
Tabel 3. 3 Perkembangan Pembelian dan Penjualan unit waserda KUD Sarwa Mukti.....	72
Tabel 3. 4 Perkembangan Pembelian dan Penjualan unit usaha.....	73
Tabel 3. 5 Pendapatan unit usaha Simpan Pinjam KUD Sarwa Mukti.....	74
Tabel 3. 6 Perkembangan Modal KUD Sarwa Mukti Tahun 2013-2017 .....	77
Tabel 3. 7 Perkembangan Rasio likuiditas KUD Sarwa Mukti Tahun 2013-2018	79
Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Leverage KUD Sarwa Mukti .....	80
Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio rentabilitas KUD Sarwa Mukti .....	81
Tabel 3. 12 Penerapan Definisi Koperasi KUD Sarwa Mukti .....	82
Tabel 3. 13 Penerapan Nilai-Nilai Koperasi KUD Sarwa Mukti.....	84
Tabel 3. 14 Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi KUD Sarwa Mukti .....	85
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Unit Usaha Sapi Perah/Susu.....	88
Tabel 4. 2 Daftar Bangunan Unit Susu KUD Sarwa Mukti.....	90
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Unit Usaha Sapi Perah/Susu.....	99
Tabel 4. 6 Indikator 1 Bukti Fisik (Tangibles) Unit Usaha Susu.....	104
Tabel 4. 7 Indikator 2 Bukti Fisik (Tangibles) Unit Usaha Susu.....	105

Tabel 4. 9 Indikator 4 Bukti Fisik (Tangibles) Unit Usaha Susu.....	106
Tabel 4. 10 Indikator 4 Bukti Fisik (Tangibles) Unit Usaha Susu.....	107
Tabel 4. 11 Indikator 1 Ketanggapan (Responsiveness) Unit Usaha Susu .....	108
Tabel 4. 14 Indikator 2 Ketanggapan (Responsiveness) Unit Usaha Susu .....	109
Tabel 4. 15 Indikator 3 Ketanggapan (Responsiveness) Unit Usaha Susu .....	110
Tabel 4. 17 Indikator 1 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Unit Usaha Susu .....	111
Tabel 4. 18 Indikator 2 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Unit Usaha Susu .....	112
Tabel 4. 19 Indikator 1 Empati ( <i>Emphaty</i> ) Unit Usaha Susu .....	113
Tabel 4. 20 Indikator 2 Empati ( <i>Emphaty</i> ) Unit Usaha Susu .....	114
Tabel 4. 22 Indikator 1 Kehandalan ( <i>Reliabilities</i> ) Unit Usaha Susu.....	115
Tabel 4. 23 Indikator 2 Kehandalan ( <i>Reliabilities</i> ) Unit Usaha Susu KUD Sarwa Mukti.....	116
Tabel 4. 24 Indikator 3 Kehandalan ( <i>Reliabilities</i> ) Unit Usaha Susu.....	117
Tabel 4. 25 Indikator 4 Kehandalan ( <i>Reliabilities</i> ) Unit Usaha Susu.....	118
Tabel 4. 28 Indikator 5 Kehandalan ( <i>Reliabilities</i> ) Unit Usaha Susu.....	119
Tabel 4. 29 Rata-Rata Tanggapan Pelaksanaan dan Harapan Anggota Terhadap Unsur-Unsur/Sub Variabel Pelayanan Pada Unit Usaha Sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti .....	120
Tabel 4. 30 Rata-Rata Tanggapan Pelaksanaan dan harapan anggota terhadap Indikator Pelayanan pada Unit Usaha sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti .....	121
Tabel 4. 31 Kesesuaian dan kesenjangan Antara Pelaksanaan dan Harapan Anggota terhadap Unsur-Unsur Pelayanan Pada Unit Usaha Sapi Perah/ Susu KUD Sarwa Mukti .....	123

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi.....	27
Gambar 3. 1 Susunan Pengurus KUD Sarwa Mukti Tahun 1967.....	63
Gambar 3. 2 Susunan Pengurus tahun 1980 .....	64
Gambar 3. 3 Susunan pengurus KUD Sarwa Mukti 2014-2019.....	68
Gambar 3. 4 Susunan Pengawas KUD Sarwa Mukti Tahun 2018-2021 .....	68
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Unit Usaha Sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti .....	126



IKOPIN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan Lembaga ekonomi yang cocok diterapkan di Indonesia. Karena sifat masyarakatnya yang kekeluargaan dan kegotong royongan, sifat inilah yang sesuai dengan azas koperasi saat ini. Koperasi juga organisasi yang melandaskan kegiatannya kepada kesejahteraan bersama dengan tidak berorientasi pada keuntungan semata, maka dari itu jumlah badan usaha koperasi di Indonesia mengalami kenaikan dari tahun ke tahun.

Khusus pada koperasi, pemerintah telah melakukan berbagai upaya yang bertujuan untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan koperasi di Indonesia sebagai soko guru perekonomian nasional serta sebagai satu-satunya gerakan ekonomi rakyat, sesuai dengan apa yang telah diamanatkan dan ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat (1) yang menyatakan bahwa

**“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”.**

Atas dasar landasan tersebut koperasi merupakan cerminan dari bentuk usaha yang sesuai dengan demokrasi ekonomi bangsa Indonesia dengan memiliki ciri-ciri demokrasi, kebersamaan, kekeluargaan, dan terbuka.

Tabel berikut merupakan perkembangan koperasi di Indonesia :

**Tabel 1. 1 Data Perkembangan Koperasi Aktif dan Tidak Aktif di Indonesia Tahun 2013-2017**

Tahun	Koperasi Aktif (Unit)	Koperasi Tidak Aktif (Unit)	Anggota (orang)
2013	143.117	60.584	35.258.176
2014	147.249	62.239	36.443.953
2015	150.223	61.912	37.783.160
2016	148.220	58.532	26.523.145
2017	152.555	56.771	26.989.570

Sumber : Kementerian Koperasi dan UKM Tahun 2013-2017

Terlihat dari tahun 2013 sebanyak 143.117 unit koperasi yang aktif mengalami peningkatan menjadi 152.555 unit pada tahun 2017 atau mencapai kenaikan sebanyak 9.438 unit. Tetapi bila dilihat dari jumlah anggota, koperasi mengalami penurunan yang signifikan yaitu yang semula 35.258.176 orang ditahun 2013, menjadi 26.989.570 orang pada tahun 2017 atau dengan jumlah penurunan mencapai 8.268.606 orang. Dan ini memperlihatkan tingkat antusiasme masyarakat pada koperasi semakin menurun. Hal itu juga terlihat masih banyaknya koperasi yang sudah tidak aktif yang bisa dilihat pada tabel diatas mencapai 60 ribuan unit koperasi.

Di Jawa Barat perkembangan koperasi berkembang pesat, selain dari banyaknya penyuluhan-penyuluhan mengenai perkoperasian, juga adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan pengurus koperasi terhadap anggota. Perkembangannya bisa dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Koperasi Provinsi di Jawa Barat**

<b>Tahun</b>	<b>Koperasi Aktif (Unit)</b>	<b>Koperasi Tidak aktif (Unit)</b>
2013	15.130	10.122
2014	15.633	9.930
2015	16.855	8.886
2016	16.542	9.391
2017	16.644	9.110

**Sumber : Online Data Sistem (ODS) Kementerian Koperasi dan UMKM**

Pada Tabel ini perkembangan koperasi pada tahun 2013 hingga 2017 mengalami kenaikan. Hal ini merupakan keberhasilan koperasi yang terus bersinergi dengan para anggotanya dalam menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, baik anggota sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan.

Koperasi yang tidak aktif atau tidak berhasil dalam membangun koperasi yang kuat menurut Soedjono (2003) dalam Lembaga Studi Pengembangan Perkoperasian Indonesia (LSP2I, 2007), disebabkan masyarakat sendiri kurang mengetahui manfaat yang sebenarnya dari organisasi koperasi bahkan pengurus koperasi masih belum mengetahui bagaimana cara menjalankan koperasi seperti pelayanan, RAT, maupun pengembangan unit usaha koperasi.

Koperasi yang masih aktif dan terus melakukan perbaikan hingga saat ini salah satunya adalah Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti. KUD Sarwa Mukti berlokasi di jalan Kolonel Masturi Km. 16,4 Desa Jambu Dipa Kec. Cisarua Kabupaten Bandung Barat. Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti sudah berbadan hukum dengan nomor 7062/BH/PAD/518-KOP/XI/2010 tanggal 25 November 2010. Koperasi ini termasuk *Multi Purpose Cooperation* (Koperasi

Serba Usaha) yaitu badan hukum koperasi yang menjalankan beberapa fungsi, baik sebagai koperasi produksi, koperasi konsumsi maupun sebagai koperasi kredit.

Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti dikelola oleh 3 orang pengurus dan 3 orang pengawas yang merupakan anggota, 1 orang Badan Pembimbing dan pelindung (BPP), 43 karyawan, 3 orang kepala bagian, 3 orang kepala unit, 18 staff, dan 20 karyawan lapangan.

Adapun unit usaha Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti adalah :

1. Unit Usaha Sapi Perah/Susu
2. Unit Usaha Produksi Mako (Makanan Konsentrat)
3. Unit Usaha Listrik
4. Unit Usaha Waserda
5. Unit Usaha Simpan Pinjam (USP)

Dari 5 unit usaha yang dijalankan, peneliti akan memfokuskan pada unit usaha sapi perah/susu, karena unit ini adalah unit utama koperasi dan memiliki volume penjualan paling tinggi atau dominan jika dibandingkan dengan unit usaha lain. Unit ini mengalami naik turun dalam perkembangannya. Tetapi unit ini tetap bertahan karena unit ini merupakan penopang para peternak sapi perah yang meliputi 2 wilayah kerja, yaitu :

1. Wilayah kecamatan Cisarua, terdiri 8 Desa.
2. Wilayah Kecamatan Parongpong, terdiri dari 7 Desa.

Perkembangan KUD Sarwa Mukti dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. 3 Perkembangan Penjualan Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti**

Unit	Tahun (Rp)					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Unit</b>	<b>16.697.27</b>	<b>12.147.857.</b>	<b>10.078.774.</b>	<b>10.511.216.</b>	<b>15.232.988.</b>	<b>21.770.262</b>
<b>Susu</b>	<b>1.893,63</b>	<b>582,60</b>	<b>962,09</b>	<b>677,50</b>	<b>524</b>	<b>.225</b>
<b>Usaha</b>						
Mako	289.220.000	159.255.000	18.497.000	8.937.795	6.995.367	7.734.000
Waserda	397.011.839	196.536.075	134.037.656	10.601.159.972,50	369.883.580	515.813.300
Unit Listrik	4.887.999	-	-	-	-	-
USP	457.545.261,50	284.257.684,61	221.445.667,48	350.197.533,72	250.608.930,73	-

Sumber : Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun 2013-2017

Dari unit usaha yang dijalankan, terlihat bahwa unit susu adalah unit usaha yang paling tinggi jumlah penjualannya, karena memang unit ini merupakan unit utama koperasi. Seluruh anggotanya merupakan peternak sapi perah. Dalam kegiatan usahanya, koperasi menjalankan pelayanan-pelayanan kepada anggotanya dan diharapkan partisipasi aktif dari anggota yang akan menunjang roda kehidupan ekonomi koperasi agar terus berjalan.

Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota di dalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik dalam kedudukannya sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan (Ramudi Ariffin 2013:149).

Dapat disimpulkan bahwa koperasi mengacu pada prinsip identitas ganda (dual identity) Alfred Hanel dalam Ramudi Ariffin (2013:153), yaitu :

1. Sebagai pemilik

- a. Merumuskan tujuan koperasi agar sesuai dengan yang diinginkan oleh anggota
- b. Menetapkan program kerja koperasi sebagai wujud langkah-langkah yang harus ditempuh koperasi, sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan
- c. Memodali dan membiayai koperasi agar program-program yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan oleh manajemen koperasi
- d. Mengawasi atau mengendalikan jalannya koperasi agar selalu berada pada jalur norma, prinsip, program kerja dan keputusan-keputusan rapat anggota

2. Sebagai pelanggan

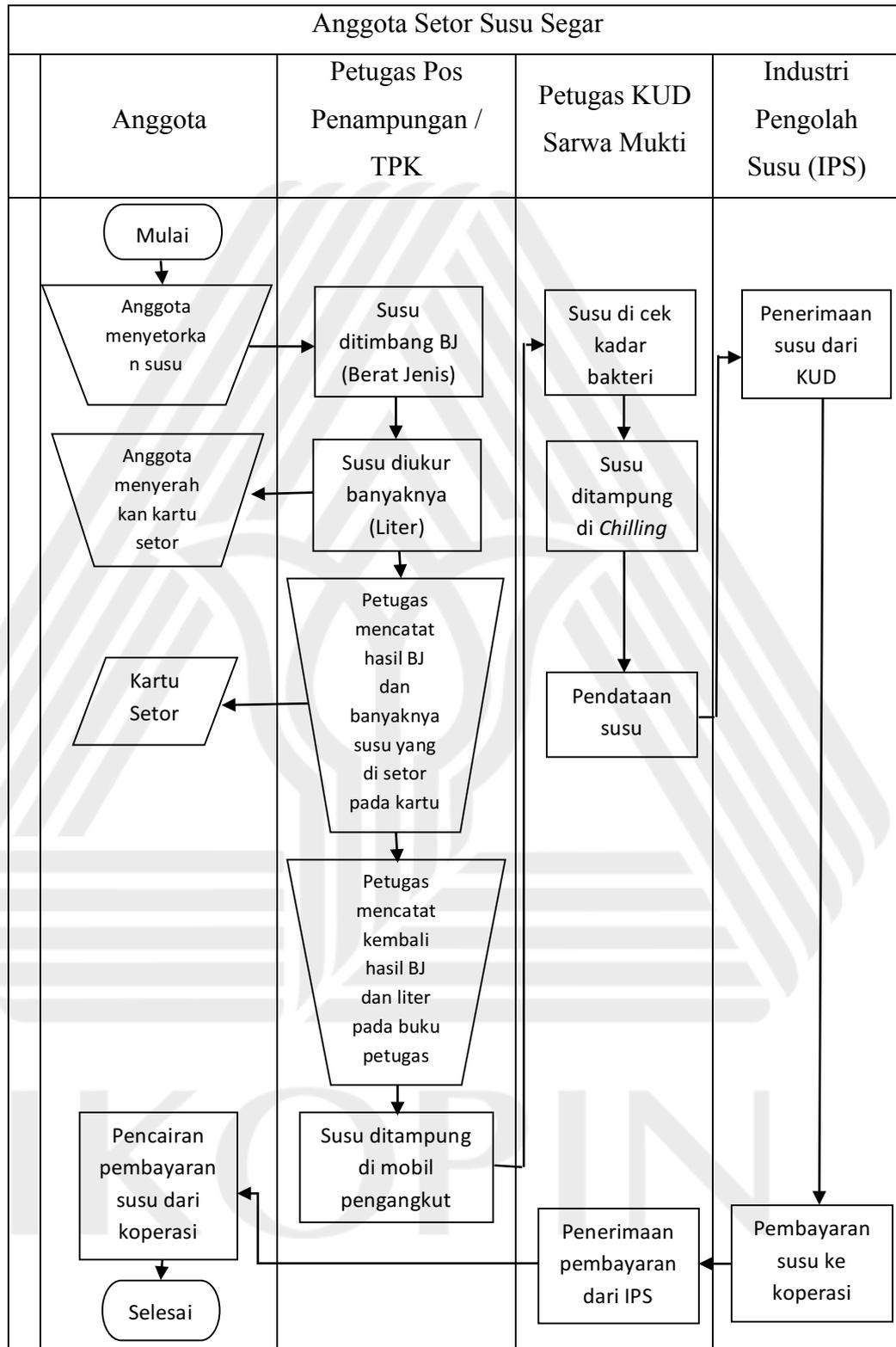
Dalam kedudukannya sebagai pelanggan atau pemakai, partisipasi anggota terhadap perusahaan koperasi adalah sebagai pemasok, pembeli, pemakai jasa, nasabah, atau pekerja tergantung jenis dan usaha koperasinya.

Pada unit susu KUD Sarwa Mukti, partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah menyetorkan susu ke koperasi, yang kemudian koperasi memasarkan susu ke Industri Pengolah Susu (IPS) sebagai bahan baku susu olahan dan produk asal susu lainnya.

Berikut prosedur setor susu dan pelayanan unit usaha sapi perah/susu terhadap anggota di KUD Sarwa Mukti yang disajikan dalam bentuk *Flow Chart*

:

**Prosedur setor susu dan juga pelayanan unit usaha sapi perah/susu di  
KUD Sarwa Mukti**



Sumber : Olah Data Dari Hasil Wawancara

Prosedur anggota setor susu tersebut memperlihatkan pelayanan yang dilakukan unit usaha sapi perah/susu di KUD Sarwa Mukti. Dalam melakukan pelayanannya, koperasi menunjuk 2-3 orang petugas di tiap pos penampungan/TPK (Tempat Pelayanan Koperasi) yang bertugas untuk mengkoordinir dan menghitung volume susu yang akan di setor ke koperasi, lewat kendaraan pengangkut susu. TPK adalah benteng pertama atau pos pertama yang akan menentukan baik buruknya kualitas susu yang akan disetorkan oleh peternak. Disini, susu di tes berat jenisnya menggunakan alat yang disebut *Laktodesimeter*, yang selanjutnya ditampung untuk diantarkan pada proses selanjutnya. Pada pagi hari berat jenis standarnya adalah 20 sedangkan sore hari 22. Maka bila ada yang melampaui batas standar, maka resikonya susu ditolak oleh TPK.

Dalam sehari, dilakukan 2 kali penarikan susu dari TPK yang berasal dari anggota. Yaitu pada pagi hari pukul 06.00 WIB, dan sore hari pukul 16.00 WIB. Penginputan data dilakukan masih secara manual dari anggota ke petugas. Tetapi selanjutnya koperasi akan menginput data menggunakan komputerisasi. Penentuan grade susu sapi perah dilakukan dengan cara pengambilan sampel susu sapi yang dicampur dengan suatu cairan kimia yang disebut *Mitilin Blue Reductase Test* dan di diamkan selama 2 jam untuk mengetahui kualitas yang terkandung dalam susu sapi tersebut. Penentuan grade ini berpengaruh pada harga beli oleh koperasi kepada anggota yaitu antara Rp. 5.000,- Rp. 5.500. Tergantung grade, semakin bagus gradenya, maka semakin tinggi harga yang dibayar koperasi kepada anggota.

Pencairan dana dari IPS ke koperasi adalah dalam waktu sebulan pada awal bulan. Tetapi pencairan dana dari koperasi ke anggota adalah 15 hari atau 2 minggu sekali pada pertengahan dan awal bulan. Tentunya pencairan tersebut setelah dipotong oleh tunggakan anggota (bila ada), juga simpanan wajib anggota yaitu sebesar Rp. 25.000,- perbulan.

Untuk mendukung pelayanan koperasi pada unit susu di KUD Sarwa Mukti terhadap anggota, koperasi juga menyediakan beberapa pelayanan yang disediakan yaitu :

1. Tempat Pelayanan Koperasi (TPK)
2. Pelayanan Keswan / Inseminasi Buatan
3. Penyediaan Makanan Konsentrat (Mako)

TPK sudah dijelaskan diatas yaitu sebagai pos pertama dalam proses penerimaan susu. Dan sudah dijelaskan langkah-langkah di TPK.

Pelayanan keswan / Inseminasi Buatan (IB) dilaksanakan dengan sistem adanya keluhan yang disampaikan oleh anggota lewat surat keterangan. Setelah surat keterangan diterima petugas keswan /IB, kemudian petugas mendatangi anggota yang membutuhkan tenaga medis. Yang nantinya keperluan obat-obatan hewan akan disuplai oleh unit waserda di KUD Sarwa Mukti.

Selain penyediaan keswan, unit usaha susu KUD Sarwa Mukti juga menyediakan makanan konsentrat (Mako) yang menjadi unit usaha yang terpisah. Penyediaan makanan konsentrat ini merupakan pelayanan koperasi untuk

menyuplai pelengkap makanan tambahan untuk sapi para anggota. Sehingga susu yang dihasilkan lebih melimpah, yang mendukung kesejahteraan anggota dan keberlangsungan koperasi.

Adapun perkembangan jumlah keanggotaan KUD Sarwa Mukti berdasarkan data yang didapat adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. 4 Perkembangan Anggota KUD Sarwa Mukti**

Tahun	Anggota Koperasi		
	Jumlah	Perkembangan	Persentase Perkembangan (%)
2013	595	-	-
2014	461	-134	- 22,52 %
2015	349	-112	- 24,29 %
2016	348	-1	- 00,28 %
2017	369	21	6,34 %
2018	597	228	38,19 %

Sumber : RAT KUD Sarwa Mukti

Dari tabel 1.4 diatas, dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota KUD Sarwa Mukti dari tahun 2013 sampai tahun 2018 berfluktuatif. Dari tahun 2013 ke tahun 2014 jumlah anggota mengalami penurunan sebanyak -134 orang atau -22,52 %. Kemudian pada tahun 2014 ke tahun 2015 penurunan mencapai -112 orang atau sekitar -24,29 %. Lalu tahun 2015 ke tahun 2016 penurunan -1 orang atau sekitar 0,28 %. Kemudian tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami peningkatan sebanyak 21 orang atau sekitar 6,34 %. Dan tahun 2018 pun mengalami peningkatan jumlah anggota sebanyak 228 atau sekitar 38,19 %.

Seiring dengan fluktuasi jumlah anggota tersebut, ternyata tingkat partisipasi anggota di unit usaha susu di KUD Sarwa Mukti mengalami fluktuasi juga. Hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. 5 Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Usaha Susu di KUD Sarwa Mukti**

Tahun	Partisipasi Anggota		
	Jumlah Susu Yang di Setor (Liter)	Perkembangan (Liter)	Persentase Perkembangan (%)
2013	3.979.049	-	-
2014	2.427.384	-1.551.665	- 38,99 %
2015	2.048.465,75	-378.918,25	- 15,61 %
2016	2.020.792,5	-27.673,25	- 1,35 %
2017	2.836.320	815.527,5	40,35 %
2018	3.923.401	1.087.081	27,70 %

Sumber : RAT KUD Sarwa Mukti

Berdasarkan data partisipasi anggota unit usaha susu KUD Sarwa Mukti yang bisa dilihat pada tabel 1.4, bahwa tingkat partisipasi anggota unit usaha susu KUD Sarwa Mukti yang dilihat dari jumlah setoran susu mengalami fluktuasi dari tahun 2013 ke tahun 2014 terjadi penurunan sebanyak -1.551.665 liter atau sekitar -38,99%. Kemudian pada tahun 2014 ke tahun 2015 penurunan sebanyak -378.918,25 liter atau sekitar -15,61%. Lalu pada tahun 2015 ke tahun 2016 penurunan sebanyak -27.673,25 liter atau sebanyak -1,35%. Dan pada tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami peningkatan sebanyak 815.575,5 liter atau sekitar 40,35% tetapi tidak sebanyak tahun 2013 yang mencapai setoran susu 3.979.049

liter. Kemudian pada tahun 2018 partisipasi anggota mengalami peningkatan kembali yaitu sebesar 1.087.081 liter atau sekitar 27,70 %. Menurut pengurus, jumlah anggota yang tidak aktif masih banyak, mengingat dulu anggota koperasi yang aktif sekitar 2000 anggota. Anggota yang tidak aktif adalah anggota tidak menyetorkan susu kepada koperasi tetapi masih terdaftar sebagai anggota koperasi. Dari sekitar 2000 anggota, 567 yang aktif dan sisanya beberapa yang keluar dari keanggotaan, dan sisanya menjadi anggota tidak aktif tetapi masih terdaftar jadi anggota.

Partisipasi dalam organisasi koperasi yang ditandai oleh hubungan identitas, dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan koperasi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan dari anggota. Karena kebutuhan yang berubah-ubah dari anggota maupun usaha koperasi dan tantangan lingkungan (khususnya kekuatan persaingan), maka pelayanan yang diberikan oleh koperasi pun harus terus menerus disesuaikan untuk meningkatkan partisipasi anggota.

Berdasarkan gambaran umum diatas, peneliti mencoba meneliti bagaimana pelaksanaan kegiatan usaha KUD Sarwa Mukti dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam kegiatan usaha koperasi untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Peneliti tertarik untuk mengambil pokok bahasan dalam penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Dalam Upaya meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh unit susu KUD Sarwa Mukti terhadap anggota
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap:
  - Pelaksanaan pelayanan di unit sapi perah/susu KUD Sarwa Mukti
  - Harapan pelayanan di unit sapi perah/susu KUD Sarwa Mukti
3. Bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan oleh unit susu KUD Sarwa Mukti untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui pelayanan

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang pelayanan unit usaha susu di Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti dalam meningkatkan partisipasi anggota.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan unit susu KUD Sarwa Mukti terhadap anggota
2. Tanggapan anggota terhadap :
  - Pelaksanaan pelayanan di unit sapi perah/susu KUD Sarwa Mukti
  - Harapan pelayanan di unit sapi perah/susu KUD Sarwa Mukti

3. Upaya-upaya yang dilakukan unit usaha susu dalam meningkatkan partisipasi anggota melalui pelayanan

#### 1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian mengenai “Analisis Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Koperasi Sebagai Pelanggan” ini diharapkan dapat berguna baik dalam kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

##### 1.4.1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis ini disesuaikan dengan pengembangan ilmu pengetahuan berupa gambaran mengenai pelayanan yang dilakukan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti.

##### 1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan serta bahan pertimbangan bagi Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti dalam membuat kebijakan dan keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan koperasi terhadap anggota dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota koperasi. Selain itu, bagi penelitian lain dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

IKOPIN

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Unit Usaha Sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti yang dilakukan berjalan dengan baik, yaitu salah satunya dengan adanya pelayanan “Jemput Bola” artinya pengambilan susu ke peternak dilakukan dengan mendatangi peternak ke kandang sapi masing-masing, bukan seperti sebelumnya yaitu petani harus berkumpul dan datang pada satu lokasi yang ditentukan oleh koperasi, yang memiliki jarak yang lumayan jauh dari beberapa peternak. Ini dilakukan untuk mempermudah peternak dalam setor susu. Juga harga yang ditawarkan oleh koperasi ke peternak tinggi dibanding pesaing lainnya. Ini dilakukan koperasi untuk meningkatkan pelayanan koperasi kepada anggota agar kepuasan anggota tercapai.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada anggota Unit Usaha Sapi Perah/Susu adalah baik, sedangkan harapan anggota adalah sangat penting. Dengan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada anggota Unit Sapi Perah/Susu sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan karena harapan anggota pada pelayanan Unit Usaha Sapi Perah/Susu sangat tinggi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan transaksinya

yaitu melakukan storan susu ke koperasi dan menjadikan anggota lebih loyal ke koperasi.

3. Upaya-upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Usaha Sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti adalah dengan mempertahankan pelaksanaan pelayanan yang dirasa sangat baik dan memperbaiki segala tanggapan yang kurang baik sehingga koperasi mampu meningkatkan kepuasan anggota melalui pelayanan yang dilakukannya.

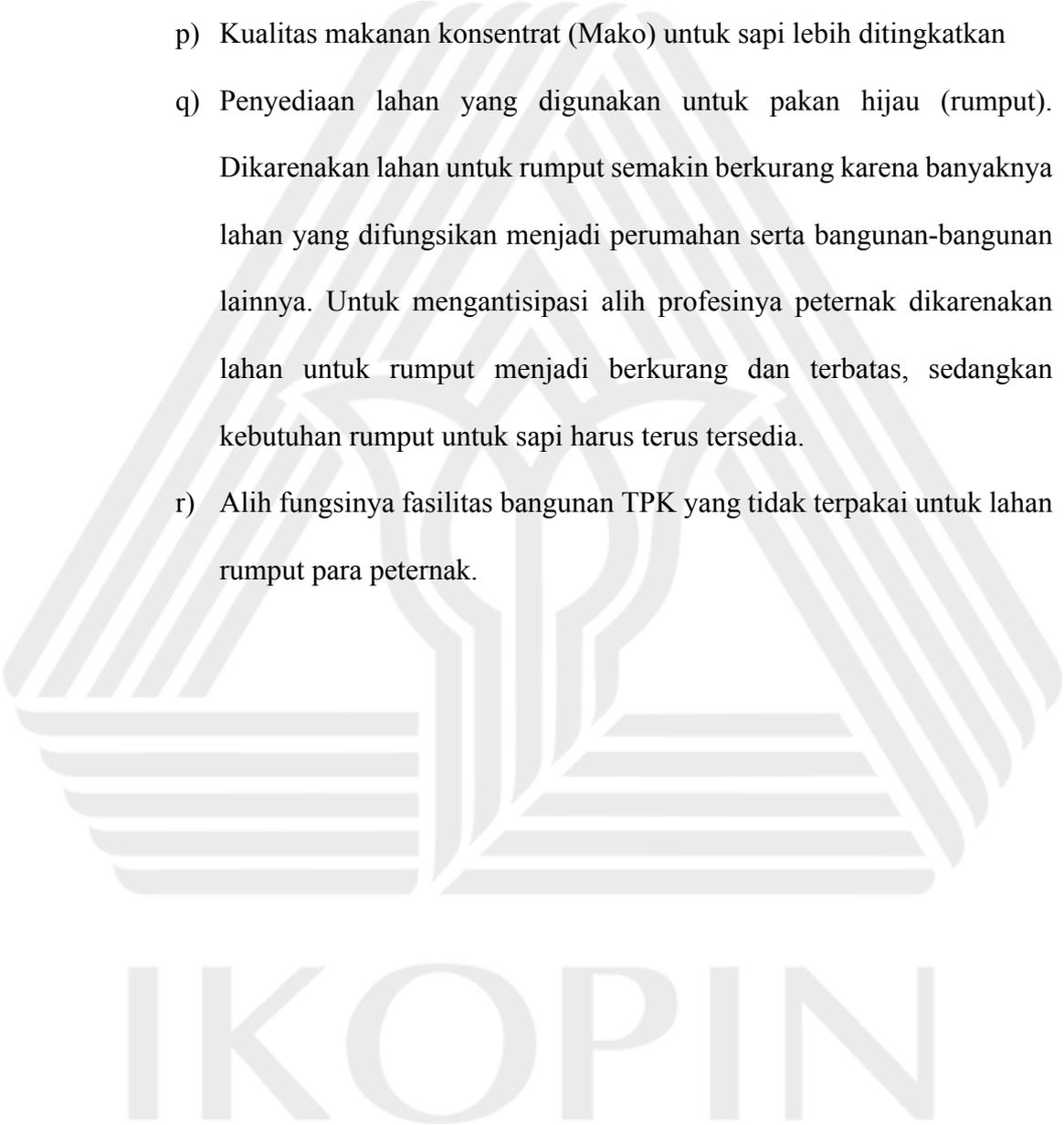
#### 4.2. Saran

Dari kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Adanya pelatihan secara berkala terhadap pengurus dan karyawan dalam meningkatkan pengelolaan anggota koperasi. Tidak hanya dalam bentuk pemberian harga beli yang tinggi untuk anggota terhadap susu mereka, tetapi pelayanan yang sangat baik yang dilakukan koperasi terhadap anggota merupakan nilai yang tidak bisa dianggap sepele. Bila koperasi tidak bisa memperbaiki pelayanannya, maka anggota bisa bergabung dengan pesaing lainnya.
2. Dilakukannya agenda rutin evaluasi secara berkala terhadap pelayanan yang dilakukan koperasi baik mingguan, bulanan dan tahunan. Dengan begitu koperasi dapat membuat dan merancang pelayanan yang sesuai dengan apa yang anggota butuhkan. Juga adanya survei kebutuhan yang anggota

butuhkan. Sehingga koperasi bisa menyajikan pelayanan serta kebutuhan anggota secara lebih tepat dan dilaksanakan secara cepat.

3. Menyediakan suplai pakan untuk sapi dengan kualitas baik.
  - p) Kualitas makanan konsentrat (Mako) untuk sapi lebih ditingkatkan
  - q) Penyediaan lahan yang digunakan untuk pakan hijau (rumput).  
Dikarenakan lahan untuk rumput semakin berkurang karena banyaknya lahan yang difungsikan menjadi perumahan serta bangunan-bangunan lainnya. Untuk mengantisipasi alih profesinya peternak dikarenakan lahan untuk rumput menjadi berkurang dan terbatas, sedangkan kebutuhan rumput untuk sapi harus terus tersedia.
  - r) Alih fungsinya fasilitas bangunan TPK yang tidak terpakai untuk lahan rumput para peternak.



IKOPIN



## DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu.2011. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi
- Ramudi, Arifin. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. IKOPIN PRESS: Jatinangor
- Kotler Keller.2007. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit PT.INDEKS, Jakarta.
- Hendar, Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia : Jakarta
- KUD Sarwa Mukti. (2014) *Laporan Penanggung jawaban Pengurus Tahun Buku 2013-2017*. Pengurus Dan Pengawas KUD Sarwa Mukti.
- Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi : Teori dan Manajemen*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Rusidi dan Ami Purnamawati. 2015. *Metode Penelitian, Sistematika Usulan Penelitian dan Skripsi*. Penerbit Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
- Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian*. Penerbit UPT IKOPIN. Sumedang.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RAD*. Bandung : Alfabeta
- Ni Made Winny Dwi Kusumarini. 2015. *Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota dan Pengaruhnya Terhadap SHU Koperasi Fungsional*. Jurnal Vol. 5 No. 1. Januari 2015:ISSN:2303-0178. Universitas Udayana.

## LAMPIRAN

### Kuesioner

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Perkenalkan nama saya Agung Syahrul Mubarak mahasiswa Institut Koperasi Indonesia. Kuesioner ini saya buat dalam rangka mengumpulkan data untuk kepentingan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”.

Keterangan pengisian kuesioner :

- Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan mengenai pengalaman anda dalam bertransaksi pada unit usaha sapi perah/susu di KUD Sarwa Mukti
- Berikan tanda ceklis pada kolom jawaban yang mencerminkan pendapat anda dalam pelaksanaan pelayanan unit sapi perah/susu serta harapan anda terhadap pelayanan di KUD Sarwa Mukti saat penyeteroran susu dengan keterangan jawaban sebagai berikut :

Pelaksanaan :

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

Harapan :

SP = Sangat Penting

P = Penting

CP = Cukup Penting

KP = Kurang Penting

TP = Tidak Penting

IKOPIN

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

- Perempuan  
 Laki-Laki

2. Usia : ..... Tahun

3. Jumlah Sapi yang dimiliki : ..... Ekor

## KUESIONER UNIT SAPI PERAH/SUSU

Apakah anda melakukan setoran rutin susu ke KUD Sarwa Mukti?

- Ya  Kadang-kadang  
 Tidak

Apakah anda juga menyetorkan susu selain ke KUD Sarwa Mukti?

- Ya  Kadang-kadang  
 Tidak

Tanggapan anda terhadap Pelaksanaan Pelayanan Unit Usaha Sapi Perah/Susu

No.	Pernyataan	Pelaksanaan				
		SB	B	CB	KB	TB
1.	Bangunan fisik unit usaha susu KUD sarwa Mukti					
2.	Perlengkapan saat pelayanan di TPK seperti <i>Milkcan</i> , alat ukur BJ (Berat Jenis) susu, ember ukur dan tong penampung susu					
3.	Tersedianya jaringan <i>Wifi</i> , telepon kantor dan					

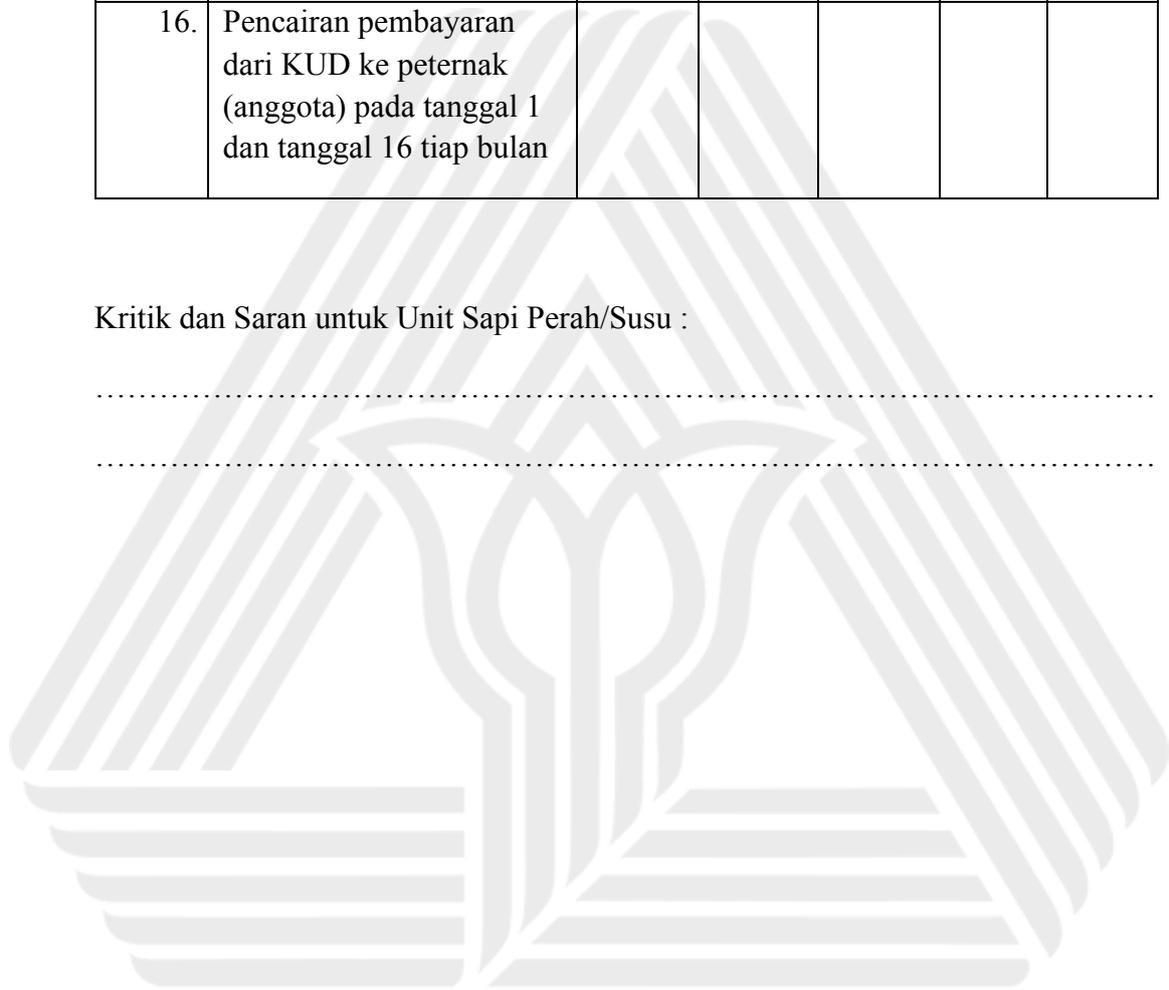
	fax. Sebagai sarana komunikasi					
4.	Penampungan di <i>Cooling Unit</i> KUD Sarwa Mukti					
5.	Penyampaian informasi yang jelas dari koperasi ke anggota					
6.	Pengecekan kualitas susu oleh petugas lapangan					
7.	Pengecekan kualitas susu oleh petugas <i>Cooling Unit</i>					
8.	Sikap kesopanan dari karyawan					
9.	Adanya SOP mengenai karyawan harus jujur dan terpercaya					
10.	Komunikasi yang baik					
11.	Perhatian kepada anggota dengan selalu menanyakan apa yang anggota butuhkan					
12.	Kecepatan pemberian pelayanan					
13.	Memberikan pengobatan kepada hewan yang sakit saat terjadi keluhan kesehatan sapi anggota					
14.	Kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugas yaitu dengan melaksanakan arahan dari pengurus					

15.	Memberikan pelayanan pengambilan susu dan kebutuhan lain yang sama kepada anggota					
16.	Pencairan pembayaran dari KUD ke peternak (anggota) pada tanggal 1 dan tanggal 16 tiap bulan					

Kritik dan Saran untuk Unit Sapi Perah/Susu :

.....

.....



IKOPIN

Tanggapan anda akan Harapan Pelayanan Unit Usaha Sapi Perah/Susu

No.	Pernyataan	Pelaksanaan				
		SB	B	CB	KB	TB
1.	Bangunan fisik unit usaha susu KUD sarwa Mukti					
2.	Perlengkapan saat pelayanan di TPK seperti <i>Milkan</i> , alat ukur BJ (Berat Jenis) susu, ember ukur dan tong penampung susu					
3.	Tersedianya jaringan <i>Wifi</i> , telepon kantor dan fax. Sebagai sarana komunikasi					
4.	Penampungan di <i>Cooling Unit</i> KUD Sarwa Mukti					
5.	Penyampaian informasi yang jelas dari koperasi ke anggota					
6.	Pengecekan kualitas susu oleh petugas lapangan					
7.	Pengecekan kualitas susu oleh petugas <i>Cooling Unit</i>					
8.	Sikap kesopanan dari karyawan					
9.	Adanya SOP mengenai karyawan harus jujur dan terpercaya					
10.	Komunikasi yang baik					

11.	Perhatian kepada anggota dengan selalu menanyakan apa yang anggota butuhkan					
12.	Kecepatan pemberian pelayanan					
13.	Memberikan pengobatan kepada hewan yang sakit saat terjadi keluhan kesehatan sapi anggota					
14.	Kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugas yaitu dengan melaksanakan arahan dari pengurus					
15.	Memberikan pelayanan pengambilan susu dan kebutuhan lain yang sama kepada anggota					
16.	Pencairan pembayaran dari KUD ke peternak (anggota) pada tanggal 1 dan tanggal 16 tiap bulan					

Kritik dan Saran untuk Unit Sapi Perah/Susu :

.....

.....

IKOPIN

## REKAPITULASI RESPONDEN

Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Unit Sapi Perah/Susu KUD Sarwa Mukti

Responden	Bukti Fisik				Ketanggapan			Jaminan		Empati		Kehandalan				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4



27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
29	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
31	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Keterangan :

**Pelaksanaan**

5 = Sangat Baik

2 = Kurang Baik

4 = Baik

1 = Tidak Baik

3 = Cukup Baik

IKOPIN





26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
30	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Keterangan :

**Harapan**

5 = Sangat Penting

2 = Kurang Penting

4 = Penting

3 = Cukup Penting

IKOPIN



**DOKUMENTASI**

IKOPIN



Kantor KUD Sarwa Mukti



Gedung *Cooling Unit* dan mobil pengangkut susu



Pelayanan IB (Inseminasi Buatan)



Tong Penampungan susu / *Cooling Unit*



Penulisan Buku Ekspedisi setoran susu oleh petugas



Penghitungan setoran Susu dari pelanggan



Setoran susu di TPK



Setoran susu di TPK & Distribusi Mako (Makanan Konsentrat)



Setoran susu di TPK