

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PINJAMAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA  
(Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam KPDG-RI Bandung, Jawa  
Barat)**

**SKRIPSI**  
**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen**

**Disusun oleh**  
**FEBY FEBRIYANI**  
**C1140115**

**Dosen Pembimbing**  
**Dra. Ucu Nurwati, M.Si**



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2018**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi** : Analisis Kualitas Pelayanan Pinjaman Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Bandung)

**Nama Mahasiswa** : Feby Febriyani

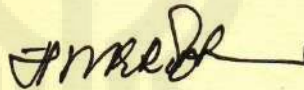
**NRP** : C1140115

**Program Studi** : S-1 Manajemen

**Konsentrasi** : Manajemen Bisnis

## MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



Dra. Ucu Nurwati, M.Si

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

## RIWAYAT HIDUP

**Feby Febriyani**, kelahiran Bandung, 10 Februari 1996. Anak ke 9 dari 9 bersaudara di keluarga Bapak H. Meme Supriatna dan almarhumah Ibu Komariah. Alamat rumah penulis di Jalan Balekambang Nomor 60 RT 002/RW 014 Kelurahan Sukamaju Kecamatan Majalaya, Bandung, Jawa Barat.

Jenjang pendidikan yang pernah di tempuh adalah sebagai berikut:

1. Sekolah Dasar Negeri Balekambang 1 2002-2008
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Majalaya 2008-2011
3. Sekolah Menengah Atas Pasundan Majalaya 2011-2014
4. Institut Manajemen Koperasi Indonesia 2014-sekarang.

Dalam skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalamnya, mengingat kemampuan dan pengalaman penulis yang masih terbatas. Namun demikian dengan dibuatnya skripsi ini semoga memberikan guna manfaat kepada Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia dalam menghadapi permasalahan yang akan dan atau sudah terjadi, sehingga dapat membantu memberi masukan meskipun masih jauh dari kata sempurna. Hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PINJAMAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA”.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).



IKOPIN

## ABSTRACT

Febby Febriyani, *Analysis Loan Service Quality in Effort to Improve the Members Satisfaction, case study on Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) Bandung located in Jalan Diponegoro No. 57 Kelurahan Cihaurgeulis, Kecamatan Cibenyng Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat. In under guidance Dra. Ucu Nurwati, M.Si.*

Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia or we can call it KPDG-RI is a Cooperative whose members are employees of Direktoratium Geologi, that formed with the aim to improving the members welfare. The business activities that carried out by KPDG-RI are Saving and Loan Unit, Minimarket Unit and Ticketing Unit. One of problems that faced by USP KPDG-RI is loan growth that correlate with the members welfare is decreased..

This research is used case study method, the collected data is analyze descriptively. The methods to gain the data are used interview, observation, liturature review and quisionare, so that will appropriate with the reseached problem. This research is used 40 sample from total 1.180 members population.

From the research result show that the cause of members unsatisfy toward service quality of KPDG-RI is a financial report record. Members assess the financial report which in RAT encounter the inappropriate in the balance sheet and balance sheet detail. If that thing is continuously, the condition will be in worst. Worrying there's made a mistake when calculate the Sisa Hasil Usaha.

Calculating the financial report accurately and cleanly from the mistake is one in expected that can help the cooperative, therefore cooperative can be able to recruit the employees who understood the financial report extemely, so that cooperative can avoid the mistake in financial report record.

*Keywords: Saving Service Quality, Members Welfare, Financial Report.*

## RINGKASAN

Febby Febriyani, **Analisis Kualitas Pelayanan Pinjaman Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota** studi kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) Bandung yang bertempat di Jalan Diponegoro No. 57 Kelurahan Cihaurgeulis, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat. Di bawah bimbingan Dra. Ucu Nurwati, M.Si.

Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia atau disingkat dengan nama KPDG-RI merupakan Koperasi yang beranggota para Pegawai Direktoratium Geologi, yang terbentuk dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Kegiatan usaha yang dijalankan oleh KPDG-RI adalah Unit Simpan Pinjam, Unit Minimarket dan Unit Ticketing. Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh USP KPDG-RI yaitu adanya perkembangan pinjaman yang mengalami penurunan yang ada hubungannya dengan kepuasan anggota.

Dari penelitian ini metode yang digunakan adalah studi kasus, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif. Agar data yang diperoleh sesuai dengan masalah yang diteliti, maka akan digunakan cara pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, studi pustaka dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 40 orang anggota dari 1.180 orang anggota.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab terjadinya ketidakpuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KPDG-RI adalah catatan laporan keuangan. Anggota menilai bahwa laporan keuangan yang ada di RAT mengalami ketidaksesuaian di neraca dan rincian neracanya. Apabila hal ini dibiarkan terus menerus maka keadaan akan semakin memburuk. Dikhawatirkan akan terjadi kesalahan saat menghitung Sisa Hasil Usaha.

Untuk itu dilakukan upaya yang diharapkan dapat membantu koperasi yaitu dengan menghitung laporan keuangan dengan akurat dan bebas dari kesalahan, kemudian koperasi diharapkan bisa merekrut pegawai yang benar-benar memahami laporan keuangan sehingga koperasi dapat menghindari kesalahan dalam pencatatan laporan keuangan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Simpanan, Kepuasan Anggota, Laporan Keuangan.



IKOPIN

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.*

Alhamdulillah, Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat hidayah karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PINJAMAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA”**.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat selesai. Untuk kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tulus kepada pria terhebat Ayahanda tercinta H. Meme Supriatna dan Ibunda Nenis yang telah memberikan dorongan dan dukungan baik moril maupun materil serta doa restu dan ikhlas yang selalu Ayah dan Ibu panjatkan, Kakak-kakak serta keponakan-keponakanku yang aku sayangi dan cintai yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si, selaku dosen pembimbingan, yang telah banyak membantu memberikan saran, ide-ide, motivasi serta dengan penuh kesabaran meluangkan waktunya dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materil. Ucapan tersebut sampaikan kepada:



1. Bapak DR. Burhanuddin Abdullah, Ir., MA Selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
2. Bapak DR. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. Selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
3. Ibu Hj. Rosti Setiawati, S.E., M.Si, selaku penelaah konsentrasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Manajemen Bisnis.
4. Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM dan Bapak H. Iwan Mulyana, SE., M.Si, selaku penelaah koperasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Perkoperasian.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
6. Seluruh Pengurus, Pengawas dan Karyawan di Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi Republik Indonesia (KPDG-RI) Bandung yang telah memberikan kesempatan baik informasi dan ilmu aplikatif yang diberikan kepada penulis.
7. Tyas, Ayu, Irna, Isti, Dimas dan Damas teman seperjuangan dan terdekat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi yang tulus.
8. Teman-teman satu bimbingan Cerlis, Man, Noval, Defita, Iman dan lain-lain yang sudah berjuang bersama serta dukungan motivai untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Damar, Tatang, Antung, Ripa, Ami, Ranti, Pewe, Ira, Miftah, Adit, Leha dan teman-teman yang lain yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman Lembaga Pers Mahasiswa I-MAGE Periode 2017-2018 terimakasih untuk canda dan tawa selama periode kepengurusan.
11. Semua pihak yang telah membantu sehingga selesainya tugas skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi penulis khususnya serta pembaca pada umumnya, penulis mengucapkan terimakasih dan berharap semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, Amin.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh*

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis

( Feby Febriyani )

IKOPIN

## DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP .....	i
ABSTRACT.....	iii
RINGKASAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>9</b>
2.1 Pendekatan Masalah .....	9
2.1.1 Pendekatan Koperasi.....	9
2.1.2 Pendekatan Manajemen .....	15
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis .....	17
2.1.4 Pendekatan Kepuasan Anggota.....	18
2.1.5 Pendekatan Kualitas Pelayanan Koperasi .....	19
2.1.6 Pendekatan Unit Simpan Pinjam.....	21
2.1.7 Pendekatan Partisipasi Anggota Sebagai Peminjam .....	22
2.1.8 Pendekatan Manajemen Keuangan .....	23
2.2 Kerangka Berpikir .....	25
2.3 Metode Penelitian.....	25

2.3.1 Metode Penelitian yang digunakan .....	25
2.3.2 Data-Data Yang Diperlukan .....	26
2.3.3 Sumber Data .....	29
2.3.4 Cara Pengumpulan Data .....	29
2.3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	30
2.3.6 Analisis Data .....	31
2.3.7 Tempat Penelitian .....	37
2.3.8 Jadwal Penelitian .....	37
<b>BAB III KEADAAN UMUM KOPERASI .....</b>	<b>38</b>
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen KPDG-RI .....	38
3.1.1 Sejarah Berdirinya KPDG-RI .....	38
3.1.2 Struktur Organisasi KPDG-RI .....	39
3.1.3 Kegiatan Usaha KPDG-RI .....	43
3.1.4 Permodalan Koperasi dan Keuangan KPDG-RI .....	44
3.1.5 Keadaan Keuangan KPDG-RI .....	46
3.2 Keadaan Umum Wilayah Kerja .....	49
3.2.1 Keadaan Fisik dan Geografis .....	49
3.2.2 Keadaan Sosial Ekonomi .....	50
3.3 Implementasi Jati Diri Koperasi di KPDG-RI .....	50
3.3.1 Implementasi Definisi Koperasi di KPDG-RI .....	50
3.3.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi di KPDG-RI .....	51
3.3.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KPDG-RI .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Hasil Pembahasan .....	55

4.1.1 Kualitas Pelayanan Pinjaman yang diberikan USP KPDG-RI Kepada Anggota.....	55
4.1.2 Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Pinjaman Yang Diberikan USP KPDG-RI.....	56
4.1.3 Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Pinjaman KPDG-RI .....	73
4.1.4 Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Pinjaman USP .....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN	



IKOPIN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Pinjaman Anggota Pada Unit Simpan Pinjam Pada KPDG-RI tahun 2013-2017 .....	4
Tabel 1.2	Hasil Wawancara pada 5 Orang Anggota KPDG-RI .....	5
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel .....	25
Tabel 2.2	Kriteria Penilaian Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan .....	32
Tabel 2.3	Contoh Desain Kuesioner .....	32
Tabel 2.4	Penilaian Tiap Indikator Sub Variabel Kualitas Pelayanan Pinjaman .....	32
Tabel 2.5	Kelas Interval Setiap Indikator .....	34
Tabel 3.1	Simpanan Tahun 2017 .....	45
Tabel 3.2	Aspek Permodalan KPDG-RI Tahun 2017 .....	46
Tabel 3.3	Perkembangan Likuiditas KPDG-RI Tahun 2013-2017 .....	47
Tabel 3.4	Perkembangan Solvabilitas KPDG-RI Tahun 2013-2017 .....	48
Tabel 3.5	Perkembangan Rentabilitas KPDG-RI Tahun 2013-2017 .....	49
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Peralatan Yang Tersedia Di Unit Simpan Pinjam .....	57
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Peralatan Yang Tersedia Di Unit Simpan Pinjam .....	58
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pegawai Yang Berpenampilan Rapi Di Unit Simpan Pinjam .....	58
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Fasilitas Fisik Sesuai Dengan Jenis Pelayanan Yang Ditawarkan Di Unit Simpan Pinjam .....	59
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Terealisasinya Janji Di Unit Simpan Pinjam .....	60
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Bersikap Simpatik Dan Sanggup Menenangkan Anggota Pada Setiap Masalah Di Unit Simpan Pinjam .....	60

Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pelayanan Yang Diberikan Dengan Benar Sejak Pertama Kali Di Unit Simpan Pinjam .....	61
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pelayanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan Di Unit Simpan Pinjam .....	62
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sistem Pencatatan Yang Akurat Dan Bebas Dari Kesalahan Di Unit Simpan Pinjam .....	62
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepastian Waktu Memberikan Pelayanan Diinformasikan Dengan Jelas Kepada Para Anggota Di Unit Simpan Pinjam .....	63
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pelayanan Yang Cepat Dari Pegawai Koperasi Di Unit Simpan Pinjam .....	64
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pelayanan Yang Cepat Dari Pegawai Koperasi Di Unit Simpan Pinjam .....	65
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pegawai Yang Selalu Bersedia Membantu Pelanggan Di Unit Simpan Pinjam .....	65
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pegawai Yang Tidak Terlalu Sibuk Sehingga Sanggup Menanggapi Permintaan Anggota Dengan Cepat Di Unit Simpan Pinjam.....	66
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pegawai Yang Terpercaya Di Unit Simpan Pinjam .....	67
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perasaan Aman Sewaktu Melakukan Transaksi Dengan Pegawai Koperasi Di Unit Simpan Pinjam .....	68
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pegawai Yang Berpengalaman Luas Sehingga Dapat Menjawab Pertanyaan Anggota Di Unit Simpan Pinjam .....	68

Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perhatian Individual Dari Koperasi Kepada Anggota Di Unit Simpan Pinjam .....	69
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Waktu Beroperasi Yang Cocok Dengan Para Anggota Di Unit Simpan Pinjam ....	70
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pegawai Yang Memberikan Perhatian Personal Di Unit Simpan Pinjam .....	70
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pegawai Yang Memahami Kebutuhan Spesifik Para Anggota Di Unit Simpan Pinjam .....	71
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Indikator Koperasi Yang Sungguh-Sungguh Memperhatikan Kepentingan Setiap Anggota Di Unit Simpan Pinjam .....	72
Tabel 4.23	Rekapitulasi Hasil Skoring Sub Variabel <i>Tangible</i> .....	73
Tabel 4.24	Rekapitulasi Hasil Skoring Sub Variabel <i>Reliability</i> .....	74
Tabel 4.25	Rekapitulasi Hasil Skoring Sub Variabel <i>Responsiveness</i> .....	75
Tabel 4.26	Rekapitulasi Hasil Skoring Sub Variabel <i>Assurance</i> .....	76
Tabel 4.27	Rekapitulasi Hasil Skoring Sub Variabel <i>Emphaty</i> .....	77



IKOPIN