ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN MANFAAT YANG DITERIMA ANGGOTA DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA , PARTISIPASI DAN VOLUME BISNIS KOPERASI

(Studi Kasus Pada KUD "Setia Manggung" Kabupaten Sumedang)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Muhammad Rizki Maulana

C.1140243

Pembimbing :

Ir.H. Nurhayat Indra, M.Sc

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL	: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN MANFAAT YANG DITERIMA ANGGOTA DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA, PARTISIPASI DAN VOLUME BISNIS KOPERASI (Studi Kasus Pada KUD Setia Manggung)
NAMA	: MUHAMMAD RIZKI MAULANA
NRP	: C1140243
PROGRAM STUDI	: S1-MANAJEMEN
KONSENTRASI	: MANAJEMEN BISNIS

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

(Ir.H Nurhayat Indra M.Sc)

Direktur Program Studi Strata 1 Manajemen

(DR. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc)

MOTTO

“(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tentram dengan mengingat Allah S.W.T Ingatlah hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tentram”.

(Ar-Rad : 28)

“Berdo’a lah untuk menjadi orang yang beruntung dan pandai bersyukur , karna tanpa keduanya kita akan merasa banyak kekurangan dan menjadi orang yang kufur nikmat. Sesungguhnya Nikmat Allah yang mana lagi yang telah engkau dustakan”.

(Ar-Rahman).

“Lihatlah ilmu Padi, semakin dia berisi semakin dia menunduk, janganlah sombong atas apa yang kamu peroleh, namun buatlah untuk menjadi lebih bermanfaat atas apa yang telah diperoleh”.

“Teman pergaulan dapat mempengaruhi tingkah perilaku seseorang , maka pandailah mendapatkan teman yang mampu membawamu kearah yang lebih baik”.

Kupersembahkan Karya Kecil (Skripsi) ini untuk :

Orang-Orang yang kusayangi yaitu Orang Tuaku , Keluarga, Serta Almamater Kampusku.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdullilah Rabbil'aalamin, Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala Berkah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah dan tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya dan kepada umatnya hingga akhir zaman, Amin.

Skripsi ini yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Manfaat Yang Diterima Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota , Partisipasi dan Volume Bisnis Koperasi**". Adapaun Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata S1 Manajemen pada Jurusan Manajemen Bisnis , Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Dalam penulisan ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan, Namun demikian, penulis tetap berusaha dengan segala kemampuan yang ada dan berkat dorongan dan bimbingan maupun motivasi dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk Itu pada kessempatan yang berbahagia ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Dr. (HC). Ir. H. Burhanuddin Abdullah, MA. Selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
2. Yang terhormat Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, M.Sc. Selaku ketua prodi S1 Institut Koperasi Indonesia.
3. Yang terhormat Yeni Wipartini, SE., M.Ti, Selaku wakil prodi S1 Institut Koperasi Indonesia.
4. Yang terhormat Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc, Selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan serta kelancaran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Yang terhormat Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si, Selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah membantu penulis dengan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Yang terhormat H. Dindin Burhanudin. SE., M.Sc, Selaku dosen Penelaah Konsentrasi yang telah membantu penulis dengan memberikan masukan dalam menyelesaikan skirpsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar Manajemen S1, Terutama dosen Manajemen Bisnis atas semua ilmu dan pengetahuan yang telah diajarkan kepada penulis.
8. Staff sekretariat terutama Bapak Endang, Bapak Didi, Bapak Ikin yang telah membantu berjalanya skripsi ini.
9. Bapak Dedi Syamsudin, S.P.d. Selaku Ketua KUD Setia Manggung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan banyak memberikan bimbingan, arahan, do'a dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Seluruh pengurus dan anggota KUD Setia Manggung yang banyak membantu dalam memperoleh data yang dibuthkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Yang tersayang Bapak dan Ibu, rasa sayang dan ucapan terimakasih dari saya yang tak akan pernah habis atas segala doa dan dukungan dari setiap perjuangan yang dihadapi.
12. Teman-teman Manajemen Bisnis Angkatan 2014 yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
13. Teman-Teman gengs GENGGONG Yaitu Beni Rafid Pratika, Iman Firmansyah, Stefan Muhammad dan Slamet Tri Rahadjo.
14. Teman seperjuangan Beni Rafid Pratika, terimakasih atas saling support dan semangatnya menghadapi waktu demi waktu yang tak terasa.

Mudah-mudahan segala kebaikan serta bantuannya, mendapat balasan dari Allah SWT. Harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Warahmatullohi Wabarakatuh.

Jatinangor, Agusutus 2018

Penulis

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Muhammad Rizki Maulana dilahirkan di Cirebon pada tanggal 06 Juli 1996 dan merupakan anak pertama dari keluarga Bapak Idin Rohidin dan Ibu Lely Suherliyah.

Penulis menempuh Pendidikan dasar di SDN 2 Kaliwulu Cirebon , selanjutnya penulis menempuh pendidikan menengah pertama di SMPN 2 Plered, selanjutnya penulis menempuh pendidikan menengah atas di SMA Yadika Kedawung Cirebon. Pada Tahun 2014 Penulis Pindah dari Cirebon Ke Bandung Untuk Meneruskan Pendidikannya Ke Jenjang Perguruan Tinggi Swasta yaitu IKOPIN (Institut Manajemen Koperasi Indonesia) sebagai Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Bisnis dengan mengikuti pembelajaran di kelas Reguler, Terimakasih Atas Segala Ilmu Dan Kenangan yang aku dapatkan dari kampusku tercinta Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

IKOPIN

ABSTRAK

Muhammad Rizki Maulana, The Analysis of Quality Service and the Benefits received by the member on improving the numbers of members, participations, and the Business Volume of Cooperative. (A Case Study on KUD Setia Manggung, Parakanmuncang Street No.247 Telp, Fax (022) 7797967 Sindangpakuon Village , Cimanggung District , Sumedang Regency. Under Supervisor Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc.

The management of quality service in an organization especially in cooperative is an important thing to be well applied in order to provide the contented service both for the members of the cooperative and the society. Managing the quality service along with the indirect promotion tools in which the management and the taking care of quality service need to be planned carefully. The plan need to be set in order to see the result of implementing the plan. The quality service is very important because it is the asset of achieving the goal, while the good management itself which include the planning will be the tool to achieve its goal. The last thing is the need of controlling which can be done by supervising the quality service in order to make sure that goal of the plan has already been succeeded. The implementation of a good quality service can improve the number of members, participations and even the business volume of cooperative. The quality service can be described as the contentment achieved by the members of the cooperative. The good quality service shows that the cooperative can compete and provide a good service which at least meet the standard compared with other

competitor and at the same time can motivate the members and non-members to maintain their transaction. Thus, cooperative can be correlated with a system which is oriented to the benefits achieved by the members as one of the parameters to improve the quality service of the cooperative itself. By this term, the cooperative members will share their experience on the quality service the had gotten from the cooperative and attract the other non-member of cooperative and the society to join the cooperative. From this point, the members are actively involved, they will also do their transaction with cooperative regularly which later give an impact into the business volume of the cooperative itself. The loan and saving unit in the KUD Setia Manggung is the business unit which particularly focused on the members who need to save or loan their money. In this case, cooperative as the agent have the responsibility to save the money before it is going to be used by the owners while the other unit are opened for both members and non-members.

Related with above explanation, the goals of this research is 1) to know the quality service provided by KUD Setia Manggung, 2) to know the participation levels of the members as the costumer and the owner of KUD Setia Manggung. 3) to know how detail the benefits achieved by the members of KUD Setia Manggung both directly and indirectly. 4) to know the development of business volume in each unit of KUD Setia Manggung. 5). To know the efforts which must be implemented by cooperative in order to increase the number of the members, participation and the business volume on KUD Setia Manggung. The Research method used in this research is descriptive qualitative. The primary data were collected by distributing the questionnaire to the members while the secondary data were collected from the interview along with the information written on the report of RAT KUD Setia

Manggung. The total despondences in this research were 31 members of cooperative.

The suggestions for this research are: 1) in order to improve the number of members along with members' participation, the quality service need to be improved especially in the indicators which mostly complained by the members as this is the main point to attract the members, non-members and the society to do their transaction in the cooperative. 2). in order to improve the members' participation, it is necessary to apply an educational training for cooperative members so the members will fully understand about the meaning of being the member of cooperative and as the costumer as well. The training is expected that the members can pay their loan on time and utilize all potentials within the cooperative. 3). In order to improve the business volume of the cooperative, the cooperation between the senior members with the ex-members for widening the network with others elements so that the cooperative can build a new unit which can be very beneficial both for the members and the society.

IKOPIN

RINGKASAN

Muhammad Rizki Maulana , Analisis Kualitas Pelayanan dan Manfaat Yang Diterima Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota, Partisipasi Dan Volume Bisnis Koperasi. (Studi Kasus pada KUD Setia Manggung, Jalan Raya Parakanmuncang No.247 Telp , Fax (022) 7797967 Desa Sindangpakuon Kecamatan Cimanggung Kabupaten Sumedang), Dibawah Bimbingan Ir.H. Nurhayat Indra, M.sc.

Pengelolaan Kualitas Pelayanan bagi sebuah organisasi termasuk didalamnya Koperasi adalah suatu hal yang penting untuk dilakukan agar Pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan memberikan rasa senang terhadap Anggota Maupun Masyarakat sekitar yang datang Ke Koperasi, Melakukan pengeloaan Kualitas Pelayanan termasuk sarana Promosi Secara tidak langsung, dimana dalam mengelola, menjaga ataupun memperbaiki kualitas pelayanan perlu dilakukan perencanaan yang matang. Kemudian setelah direncanakan maka diterapkan, agar perencanaan tersebut dapat dilihat hasilnya. Kualitas Pelayanan Sangat Penting karena merupakan tempat dalam mencapai tujuan, sedangkan manajemen yang baik yang meliputi perencanaan adalah alat untuk mencapai tujuan tersebut. Terakhir perlu adanya pengendalian yang dilakukan berupa pengawasan agar pelaksanaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kualitas pelayanan baik yang dapat meningkatkan Jumlah Anggota, Partisipasi Maupun Volume Bisnis Koperasi, Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen yang disini adalah anggota

koperasi. Kualitas Pelayanan yang baik secara tidak langsung menunjukan bahwa koperasi mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang sama atau lebih dibandingkan para pesaingnya dan secara tidak langsung merangsang anggota maupun non anggota untuk tetap bertransaksi terhadap koperasi dibandingkan kepada pihak lain. Dengan demikian koperasi yang dikaitkan sebagai suatu sistem yang berorientasi pada benefit dapat dirasakan manfaatnya oleh anggota anggota, sebagai acuan salah satu faktor pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan keperecayaan anggota terhadap koperasi, dengan begitu anggota akan mempromosikan apa yang dia rasakan kepada orang lain, sehingga masyarakat umum yang bukan anggota ingin menjadi anggota karena ingin merasakan hal yang sama seperti yang sudah menjadi anggota dan dengan kualitas pelayanan yang baik , partisipasi anggota akan lebih aktif, anggota akan senang berkunjung dan bertransaksi terhadap koperasi, dengan begitu secara tidak langsung akan meningkatkan volume bisnis yang dijalankan koperasi dari setiap unit usahanya. Unit Simpan Pinjam pada KUD Setia Manggung merupakan unit usaha yang dikhususkan bagi anggota untuk menyimpan dan meminjam dana untuk memenuhi kebutuhannya, koperasi sebagai organisasi perantara mempunyai kegiatan menampung uang yang sementara waktu belum digunakan oleh pemiliknya , sedangkan unit usaha lain terbuka untuk umum baik itu anggota maupun non anggota.

Terkait dengan penjelasan diatas maka tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh KUD Setia Manggung, 2) Untuk Mengetahui tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan dan pemilik di KUD Setia

Manggung. 3) Untuk Mengetahui sejauh mana manfaat yang dterima oleh anggota KUD Setia Manggung Baik Secara Langsung Maupun Tidak Langsung 4) Untuk Mengetahui Perkembangan volume bisnis dari setiap unit usaha KUD Setia Manggung 5) Untuk Mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan oleh koperasi dalam upaya meningkatkan jumlah anggota, partisipasi dan volume bisnis pada KUD Setia Manggung. Tipe Penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah Deskriptif, data primer diperoleh dengan membagikan sejumlah pertanyaan dalam kuisoner kepada anggota, sedangkan data sekunder diperoleh dari wawancara serta buku-buku termasuk Laporan RAT KUD Setia Manggung, yang menunjang sampel dalam penelitian ini adalah 31 orang anggota Koperasi.

Saran dalam penelitian ini adalah : 1) Untuk Meningkatkan Jumlah Anggota Sekaligus Partisipasi anggota perlu adanya Perbaikan Kualitas Pelayanan Berupa Memperbaiki indicator-indikator yang dikeluhkan oleh anggota dan yang paling adalah memperhatikan Kenyamanan Ruangan dan Kelengkapan Fasilitas penting karena memiliki penilaian yang kurang baik , agar anggota maupun masyarakat sekitar , lebih sering melakukan transaksi dikoperasi yang tentunya akan membuat koperasi lebih maju dan lebih baik untuk kedepannya. 2) Untuk meningkatan partisipasi anggota perlu Adanya Pendidikan Koperasi untuk anggota, agar anggota memahami betul makna anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan, apabila dilakukannya pendidikan koperasi anggota diharapkan anggota dapat membayar simpanan wajib tepat waktu dan memanfaatkan berbagai potensi yang ada dikoperasi.3) Untuk Meningkatkan Volume Bisnis Koperasi, Perlu adanya kerjasama yang baik dengan pihak yang sudah bekerja

sama selama ini dan memperluas jaringan kerjasama dengan berbagai pihak agar koperasi dapat membuat unit usaha baru yang sangat berpotensi dilingkungan sekitar dan sangat diperlukan oleh anggota dengan begitu Bisnis Koperasi akan dapat maju dan Berkembang karena sudah memiliki pasarnya terlebih dahulu.

IKOPIN

DAFTAR ISI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP i
ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Maksud Penelitian 9
1.3.1 Maksud Penelitian 9
1.3.2 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kegunaan Penelitian 11
1.5 Tempat Penelitian 11

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN
2.1 Pendekatan Masalah 12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian 12
2.1.1.1 Jati Diri Koperasi 14
2.1.1.2 Nilai-nilai Koperasi 16
2.1.1.3 Jenis Koperasi 19
2.1.1.4 Manfaat Ekonomi Koperasi 25
2.1.1.5 Partisipasi Anggota 26
2.1.1.6 Pendekatan Manajemen Bisnis 30
2.1.1.7 Tujuan Organisasi Bisnis 31
2.1.1.8 Fungsi Bisnis 32
2.1.1.9 Pendekatan Kualitas Pelanggan 32

2.1.2 Indikator Kualitas Layanan 34
2.1.3 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Konsumen/Anggota 38
2.1.4 Manfaat Kepuasan Konsumen/Anggota 39
2.1.5 Pendekatan Partisipasi Anggota 40
2.1.6 Pendekatan Volume Bisnis 41
2.1.7 Kerangka Berfikir 44
2.2 Metode Penelitian 45
2.2.1 Metode yang Digunakan 45
2.2.2 Data yang Diperlukan 45
2.2.3 Operasionalisasi Konsep/Variabel 46
2.2.4 Sumber Data dan Cara Menentukannya 47
2.2.5 Teknik Pengumpulan Data 48
2.2.6 Rancangan Analisis Data 48

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

3.1 Keadaan Organisasi Koperasi dan Manajemen Koperasi 57
3.1.1 Sejarah Berdirinya KUD Setia Manggung 57
3.1.2 Struktur Organisasi KUD Setia Manggung 60
3.1.2.1 Rapat Anggota 63
3.1.2.2 Pengurus 64
3.1.2.3 Pengelola 67
3.1.3 Keanggotaan KUD Setia Manggung 67
3.2 Kegiatan Usaha KUD Setia Manggung 70
3.2.1 Unit Simpan Pinjam (USP) 71
3.2.2 Unit Usaha Sarana Produksi Pertanian (Saprotan) 72
3.2.3 Unit Jasa *Payment Point Online* Bank (PPOB) 73
3.2.4 Unit Jasa Investasi UKM 74
3.3 Bidang Permodalan Dan Keuangan 75
3.3.1 Keadaan Permodalan KUD Setia Manggung 75
3.3.2 Keadaan Keuangan KUD Setia Manggung 77
3.4 Keadaan Umum Wilayah Kerja KUD Setia Manggung 88
3.4.1 Keadaan Fisik dan Geografis 88

3.4.2 Keadaan Sosial 88
3.4.3 Keadaan Ekonomi 88
3.4.3 Organisasi Pendukung 89
3.6 Implementasi Prinsip Koperasi 89
3.7 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi 91

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden 87
4.2 Kualitas Pelayanan pada KUD Setia Manggung 95
4.2.1 Kualitas Pelayanan Menurut Anggota 95
4.3 Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik Maupun Pelanggan 105
4.4 Manfaat Langsung Maupun Tidak Langsung yang dirasakan anggota 111
4.4.1 Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) 111
4.3.1 Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (MELT) 113
4.5 Perkembangan Volume Bisnis Dari Setiap Unit Usaha KUD Setia Manggung 114
4.5.1 Unit Usaha Sarana Produksi Pertanian (Saprotan) 116
4.5.2 Unit Jasa Payment Point Online Bank (PPOB) 117
4.5.3 Unit Jasa Investasi UKM 119
4.6 Upaya-Upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan Jumlah Anggota, Partisipasi Dan Volume Bisnis Koperasi 120

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 122
5.2 Saran 125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel Pelayanan Unit Usaha Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota 46
Tabel 2.2 Sistem Penilaian Skoring Mengenai Kualitas Pelayanan 50
Tabel 2.3 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .. 51
Tabel 2.4 Sistem Penilaian Skoring Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik 53
Tabel 2.5 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Partisipasi Anggota..... 54
Tabel 2.6 Perhitungan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (MELT) Anggota 55
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Dan Perkembangan Anggota KUD Setia Manggung 69
Tabel 3.2 Perkembangan Unit Simpan Pinjam Tahun 2013-2017..... 71
Tabel 3.3 Perkembangan Saprotan Tahun 2013-2017 73
Tabel 3.4 Perkembangan Unit Jasa PPOB Tahun 2013-2017..... 74
Tabel 3.5 Perkembangan Modal Sendiri KUD Setia Manggung 2013-2017..... 76
Tabel 3.6 Perkembangan Modal Asing KUD Setia Manggung 2013-2017..... 77
Tabel 3.7. Aspek Keuangan KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017..... 78
Tabel 3.8. Rasio Likuditas KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017..... 80
Tabel 3.9. Rasio Solvabilitas KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017 82
Tabel 3.10. Rasio Rentabilitas Ekonomi KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017 84
Tabel 3.11. Rasio Rentabilitas Modal Sendiri KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017 86
Tabel 3.12. Implementasi Prinsip Koperasi KUD Setia Manggung 89

Tabel 4.1. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Bukti Fisik) Kenyamanan Ruangan..... 95
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Bukti Fisik) Kelengkapan Fasilitas..... 96
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Bukti Fisik) Kerapihan Pegawai..... 97
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Daya Tanggap) Kemampuan Pegawai..... 97
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Daya Tanggap) Kecepatan Pemberian Informasi..... 98
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Empati) Memberikan Perhatian Mengenai Kebutuhan Kepada Anggota..... 99
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Empati) Memberikan Perhatian Kepada Anggota Dibanding Bukan Anggota. 100
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Jaminan) Jaminan yang diserahkan oleh anggota ke koperasi. 101
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Jaminan) Keterampilan Karyawan Dalam Melayani anggota..... 102
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Keandalan) Ketepatan dan kecepatan pelayanan..... 102
Tabel 4.11Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KUD Setia Manggung (Keandalan) Prosedur Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam..... 103
Tabel 4.12 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KUD Setia Manggung. 104
Tabel 4.13 Tanggapan Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik

Pada KUD Setia Manggung. 105
Tabel 4.14 Tanggapan Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik
Pada KUD Setia Manggung. (Simpanan Wajib)..... 105
Tabel 4.15Tanggapan Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik
Pada KUD Setia Manggung (Menghadiri Rapat
Anggota Tahunan) 106
Tabel 4.16 Tanggapan Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik
Pada KUD Setia Manggung (Menyampaikan Ide-Ide
Terhadap Koperasi)..... 107
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Sebagai Pemilik Pada
KUD Setia Manggung. 108
Tabel 4.18 Tanggapan Terhadap Partisipasi Pelanggan Pada
KUD Setia Manggung. (Memanfaatkan Berbagai Potensi
Yang Ada Dikoperasi)..... 108
Tabel 4.19 Tanggapan Terhadap Partisipasi Pelanggan Pada KUD Setia
Manggung. (Memanfaatkan jasa simpanan dan pinjaman)..... 109
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Sebagai Pemilik Dan
Pelanggan Pada KUD Setia Manggung 110
Tabel 4.21 Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) Anggota
KUD Setia Manggung 2013-2017 113

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Anggota Tahun 2013-2017 3
Gambar 1.2 Grafik Perkembangan Modal Simpanan Wajib 4
Gambar 1.3 Grafik Perkembangan Volume Bisnis (Dalam Rupiah)..... 5
Gambar 2.1 Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi..... 23
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir..... 45
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KUD Setia Manggung..... 61
Gambar 3.2 Struktur Organisasi yang disarankan..... 62
Gambar 3.3 Grafik Total Aktiva Pasiva
KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017 79
Gambar 3.4 Grafik Rasio Likuiditas
KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017 80
Gambar 3.5 Grafik Rasio Solvabilitas
KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017 82
Gambar 3.6 Grafik Rasio Rentabilitas Ekonomi
KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017..... 84
Gambar 3.7 Grafik Rasio Rentabilitas Modal Sendiri
KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017..... 86
Gambar 4.1 Perkembangan volume bisnis pada Unit Simpan Pinjam
(USP) Pada KUD Setia Manggung 2013-2017..... 115
Gambar 4.2 Perkembangan Volume Penjualan unit SAPROTAN (Sarana
Produksi Pertanian) KUD Setia Manggung 2013-2017..... 116
Gambar 4.3 Perkembangan Volume Bisnis Unit Jasa *Payment Point*
Online Bank (PPOB) KUD Setia Manggung 2013-2017 118
Gambar 4.4 Perkembangan Volume Bisnis Unit Jasa Investasi
UKM KUD Setia Manggung 2013-2017 119