

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP  
KUALITAS PRODUK PINJAMAN DI KOPERASI SERBA USAHA  
(KSU) TANDANGSARI KABUPATEN SUMEDANG**

(Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari Sumedang)

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :**

**Nindi Nur Baity**

**C1140101**

**Pembimbing:**

**Drs. Udin Hidayat, M.Ti.**



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PERBANKAN**

**PROGRAM STUDI SARJANA S1 MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2018

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Evaluasi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Produk  
Pinjaman Di Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Kabupaten  
Sumedang

(Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari,  
Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat)

Nama : Nindi Nur Baity

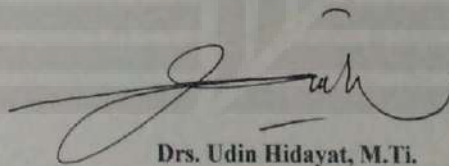
No. Pokok : C1140101

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Perbankan

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN


Pembimbing



**Drs. Udin Hidayat, M.Ti.**



Direktur Program Studi S1 Manajemen



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

## RIWAYAT HIDUP

**Nindy Nur Baity** (penulis) dilahirkan di Kabupaten Sumedang pada tanggal 10 September 1996, tepatnya di Kecamatan Jatinangor Desa Cileles. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Karnadi dan Ibu Elin Hertiyanti.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri 002 Ranai, lulus pada tahun 2008
2. SMP Negeri 1 Ranai, lulus pada tahun 2011
3. SMA Negeri 1 Ranai, lulus pada tahun 2014

Pada tahun 2014 penulis mendaftarkan diri sebagai mahasiswa di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN), dan masuk pada konsentrasi Manajemen Perbankan.



IKOPIN

## RINGKASAN

Nindi Nur Baity, evaluasi tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas produk pinjaman di koperasi serba usaha (KSU) Tandangsari kabupaten sumedang. Penelitian di Unit Simpan Pinjam Koperasi Sera Usaha (KSU) Tandangsari, Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Dosen Pembimbing Udin Hidayat.

KSU Tandangsari ini bersama KUD Tanjungsari terbentuk dari amalgamasi koperasi serba usaha dengan koperasi pertanian di wilayah kecamatan Tanjungsari.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada pengurus koperasi dan anggota dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dan *diagram kartesius* dengan membagikan kuesioner ke anggota sebanyak 64 orang untuk masing-masing produk pinjaman yang membandingkan harapan dan kenyataan.

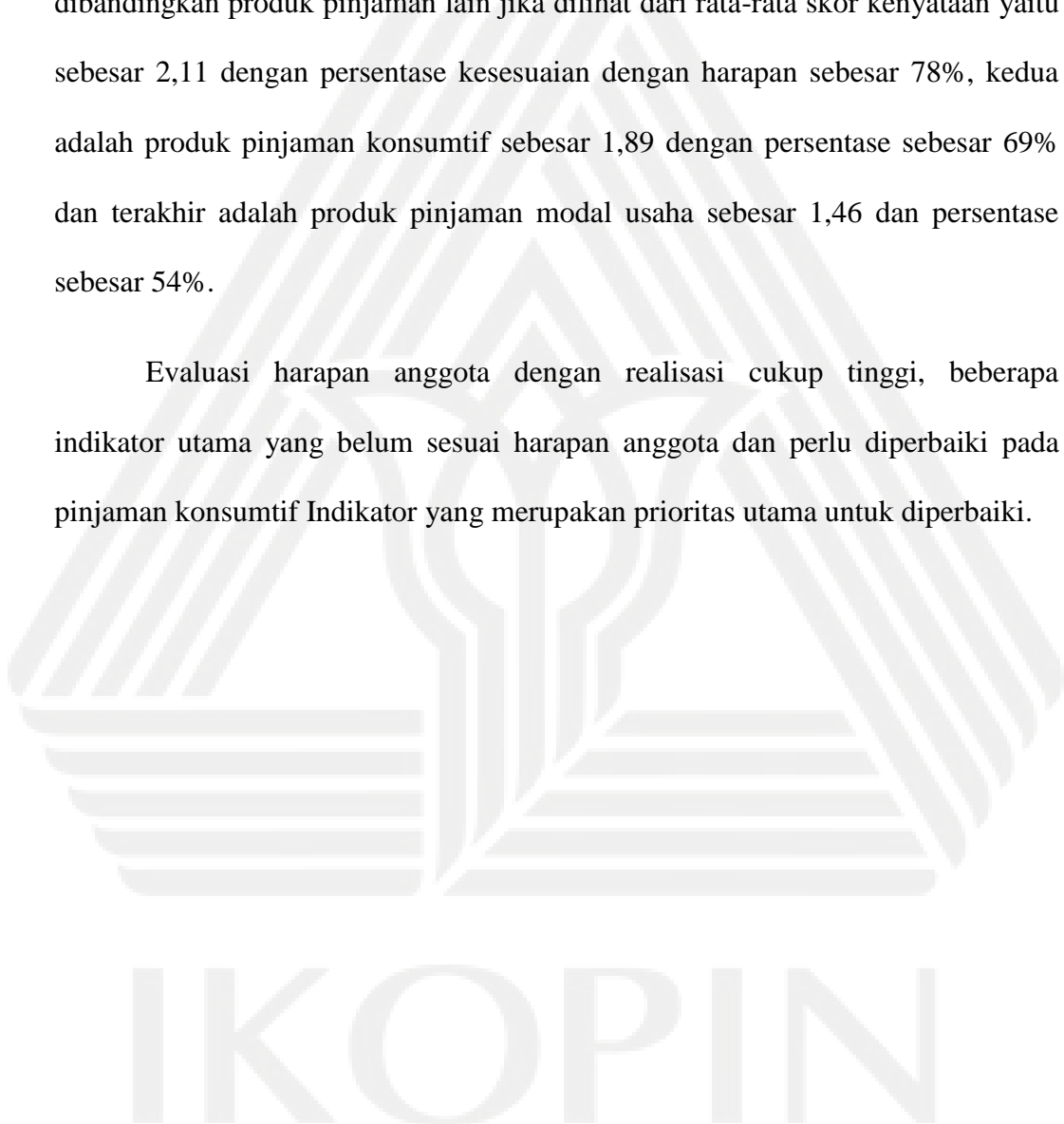
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan prosedur pinjaman dan tingkat kepuasan anggota sebagai tolak ukur untuk meningkatkan jumlah anggota di USP KSU Tandangsari diperoleh data melalui wawancara.

Tingkat kepuasan anggota KSU Tandangsari terhadap produk pinjaman dapat di ukur dari subvariabel metode pengukur tingkat kepuasan anggota terhadap produk pinjaman, pada jenis produk pinjaman konsumtif, prosedur yang

digunakan sesuai dengan ketentuan baru sekitar 60%, untuk pinjaman modal usaha hanya sekitar 46% dan pinjaman investasi sekitar 73%.

Produk pinjaman investasi menunjukkan tingkat kepuasan paling tinggi dibandingkan produk pinjaman lain jika dilihat dari rata-rata skor kenyataan yaitu sebesar 2,11 dengan persentase kesesuaian dengan harapan sebesar 78%, kedua adalah produk pinjaman konsumtif sebesar 1,89 dengan persentase sebesar 69% dan terakhir adalah produk pinjaman modal usaha sebesar 1,46 dan persentase sebesar 54%.

Evaluasi harapan anggota dengan realisasi cukup tinggi, beberapa indikator utama yang belum sesuai harapan anggota dan perlu diperbaiki pada pinjaman konsumtif Indikator yang merupakan prioritas utama untuk diperbaiki.



## ABSTRACT

*Nindi Nur Baity, the evaluation of member satisfaction on the quality of loan products in the tandangsari all-round business cooperative, sumedang regency. Research in the Savings and Loan Unit of Serba Usaha Cooperative (KSU) Tandangsari, Tanjungsari District, Sumedang Regency. Under guidance Udin Hidayat. KSU Tandangsari with KUD Tanjungsari was formed the amalgamation off busnissess cooperative with agricultural cooperative in the Tanjungsari Sub-district. In this study, the methode that used was interviewing cooperative administrators and members using simple random sampling technique and cartesius diagram by distributing 64 questionnaires to members for each loan product that compares expextions and reality. The purpose of this study was to find out how the loan procedure and the level of member satisfaction as a benchmark to increase the number of members at USP KSU Tandangsari obtained data through interviews. The level of satisfaction of KSU Tandangsari members on loan products can be measured from the subvariable method of measuring the level of member satisfaction on loan products, on types of consumer loan products, procedures used in accordance with the new provisions of around 60 percent, for business capital loans only around 46% and investment loans around 73%. Investment loan products show the highest level of satisfaction compared to other loan products when viewed from the average reality score of 2.11 with a percentage of compliance with expectations of 78%, the second is a consumptive loan product of 1.89 with a percentage of 69% and finally is a business capital loan product of 1.46 and a percentage of 54%. Evaluation of members' expectations with realization is quite high, some of the main indicators that have not match the expectations of the members and need to be corrected in the Consumer loan indicators which are the main priorities for improvement*

*Key words: members' satisfaction, loan product.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu, yang berjudul “Evaluasi tingkat kepuasan anggota terhadap produk jasa pinjaman dalam upaya meningkatkan jumlah anggota”. Studi kasus pada USP Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang, sholawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya dan umumnya sampai akhir zaman.

Adapun tujuan dari penyusunan dari skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi S1 Manajemen pada Konsentrasi Manajemen perbankan di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Didalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala ketulusan hati dan kerendahan hati mengucapkan terimakasih dan rasa hormat atas segala bantuannya baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Disini penulis sampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT atas segala izin dan rahmat-Nya
2. Kepada mama yang selalu mau disalahkan anak pertamanya, yang selalu ngasih semangat, yang selalu ngasih terbaik buat anaknya. Kepada ayah terimakasih telah memberikan dukungan moril maupun materil, kepada

adikku satu-satunya yang selalu ngasih semangat yang tiada henti dan tiada ternilai harganya.

3. Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE, M. Sc selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen
4. Drs. Udin Hidayat, M.Ti selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini
5. Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak selaku dosen penelaah Konsentrasi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyelesaian skripsi ini
6. Dadan Hamdani, SE., MM selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyelesaian skripsi ini
7. Seluruh pengurus dan karyawan serta anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang yang telah membantu dalam mendapatkan data dan informasi yang dipergunakan guna penyusunan skripsi ini
8. Taufik Achmad Hadian yang telah memberikan semangat doa dan dukungan yang tiada batas hingga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan lancar, Thanks bee.
9. Imas Siti Rosita yang telah membantu tenaga dan pikirannya agar penulis bisa menyelesaikan skripsi, thank you cuy
10. Keluarga besar yang di Bandung dan di Natuna yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis



11. Seluruh teman-teman seperjuangan bimbingan, kita punya banyak cerita, banyak perjuangan hingga kita mampu bersabar dan berusaha mendapat gelar S1 Manajemen. Sukses untuk kita kawan
12. Untuk sahabatku Hidayatulloh, Nendah Agustin, Fitria Nurfatimah, Dewi Permatasari, dan Iqbal Islamiadi yang paling hits di IKOPIN kerjanya rusuh terus. Terimakasih telah menasehati saya ketika saya salah lalu mentertawakan saya kalau saya salah. Semoga persahabatan kita langgeng hingga kakek nenek
13. Seluruh teman-teman konsentrasi perbankan dan teman-teman main saya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu  
Semoga Allah SWT meridhoi apa yang telah kalian berikan kepada penulis, dan menjadikan sesuatu yang bernilai ibadah dihadapanNya serta membalasnya dengan pahala dan kebaikan, Aamiin.

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis

IKOPIN

## DAFTAR ISI

**Halaman**

**HALAMAN JUDUL LUAR**

**HALAMAN JUDUL DALAM**

**HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

**ABSTRAK** ..... i

**KATA PENGANTAR**..... iii

**DAFTAR ISI**..... vi

**DAFTAR TABEL** .....x

**DAFTAR GAMBAR**..... xii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah .....6

1.3 Maksud Penelitian .....6

1.4 Tujuan Penelitian.....6

1.5 Kegunaan Teoritis .....7

1.6 Kegunaan Praktis.....7

## **BAB II PENDEKATAN MASALAH PENELITIAN**

2.1	Pendekatan Masalah.....	9
2.1.1	Pendekatan koperasi.....	9
2.1.2	Pendekatan Bank.....	14
2.1.3	Pendekatan Unit Simpan Pinjam.....	23
2.1.4	Pendekatan Pinjaman.....	24
2.1.5	Pendekatan Kualitas Produk.....	28
2.1.6	Pendekatan Dimensi Kualitas Produk.....	29
2.1.7	Pendekatan Prosedur.....	31
2.1.8	Prosedur Pemberian Kredit.....	33
2.1.9	Pendekatan Evaluasi.....	41
2.1.10	Pendekatan Harapan Pelanggan.....	42
2.1.11	Pendekatan Kepuasan Anggota.....	43
2.2	Metode Penelitian.....	50
2.2.1	Data Yang diperlukan.....	50
2.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	51
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	53
2.2.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	54
2.2.5	Analisis Data.....	54
2.2.7	Tempat Penelitian.....	59

2.2.8 Jadwal Waktu Penelitian .....	59
-------------------------------------	----

### **BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN**

3.1 Keadaan Organisasi Dan Manajemen KSU Tandangsari .....	60
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KSU Tandngsari.....	61
3.1.2 Struktur Organisasi KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang.....	63
3.1.3 Rapat Anggota.....	65
3.2 Keanggotaan Koperasi .....	73
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi .....	74
3.3.1 Unit Usaha Sapi Perah.....	75
3.3.2 Unit Usaha Simpan Pinjam .....	82

### **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

4.1 Pelaksanaan Prosedur .....	83
4.1.1 Prosedur Pemberian Pinjaman Modal Usaha di KSU Tandangsari.....	85
4.1.2 Prosedur Pemberian Pinjaman Konsumtif di KSU Tandangsari .....	88
4.1.3 Prosedur Pemberian Pinjaman Investasi di KSU Tandangsari .....	91
4.2 Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Produk Pinjaman .....	94
4.2.1 Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Produk Pinjaman Konsumtif ..	96
4.2.2 Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Produk Pinjaman Modal Usaha	100
4.2.3 Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Produk Pinjaman Investasi...	104

4.3	Evaluasi Harapan Kepuasan Anggota Dengan Realisasi Di KSU Tandangsari .....	110
4.3.1	Evaluasi Produk Pinjaman Konsumtif .....	111
4.3.2	Evaluasi Produk Pinjaman Modal Usaha .....	111
4.3.3	Evaluasi Produk Pinjaman Konsumtif .....	112
4.4	Manfaat Yang Diperoleh Terhadap Realisasi Harapan Kepuasan Anggota Di Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari .....	115
4.4.1	Manfaat Pinjaman Konsumtif .....	115
4.4.2	Manfaat Pinjaman Modal Usaha .....	116
4.4.3	Manfaat Pinjaman Investasi .....	116

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	118
5.2	Saran .....	119

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN - LAMPIRAN**

IKOPIN

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Pada Lima Tahun Terakhir Di KSU Tandangsari 2013-2017 .....	3
Tabel 1.2 Perkembangan Usaha KSU Tandangsari.....	4
Tabel 3.1 Perkembangan Keanggotaan KSU Tandangsari.....	74
Tabel 3.2 Perkembangan Pembelian dan Pemasaran Susu Murni Selama Tahun 2015 .....	77
Tabel 3.3 Perkembangan Pembelian dan Penjualan Pakan Ternak Konsentrat Selama Tahun 2015 .....	78
Tabel 3.4 Perkembangan Populasi Sapi Perah KSU Tandangsari Selama Tahun 2015 .....	81
Tabel 4.1 Tabel Pelaksanaan Prosedur Pemberian Pinjaman Modal Usaha di USP KSU Tandangsari .....	85
Tabel 4.2 Tabel Pelaksanaan Prosedur Pemberian Pinjaman Konsumtif di USP KSU Tandangsari .....	88
Tabel 4.3 Tabel Pelaksanaan Prosedur Pemberian Pinjaman Investasi di USP KSU Tandangsari .....	91
Tabel 4.4 Data Anggota KSU Tandangsari Sebagai Responden Berdasarkan Jenis Pinjaman Yang Pernah Di Ikuti.....	95

Tabel 4.5 Rata-Rata Hasil Kuesioner Penilaian Anggota Terhadap Produk Pinjaman Komsumtif.....	97
Tabel 4.6 Rata-Rata Hasil Kuesioner Penilaian Anggota Terhadap Produk Pinjaman Modal Usaha.....	100
Tabel 4.7 Rata-Rata Hasil Kuesioner Penilaian Anggota Terhadap Produk Pinjaman Investasi.....	104
Tabel 4.8 Evaluasi Harapan Kepuasan Anggota Dengan Realisasi Di Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	113
Tabel 4.9 Rata-Rata Penilaian Anggota Terhadap Harapan Dan Kualitas Produk.....	113



IKOPIN

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	48
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Tandangsari.....	64
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kenyataan Konsumtif.....	98
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Kenyataan Modal Usaha .....	101
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Kenyataan Investasi.....	105



IKOPIN