

ANALISIS KUALITAS KONSENTRAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Peternakan Sapi KSU Tandangsari)

Disusun Oleh:

Dede Yayat

C1180022

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis



**PROGAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
TAHUN 2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Konsentrat Dalam Upaya Meningkatkan
Kepuasan Anggota
(Studi Kasus Pada Unit Usaha Peternakan Sapi KSU
Tandang Sari)

Nama : Dede Yayat

Nrp : C1180022

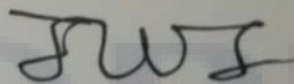
Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

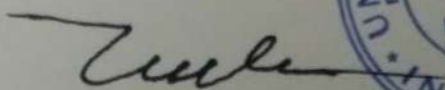
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

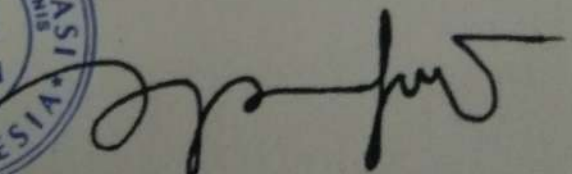


Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Ketua Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 24 Agustus 1996 di Sumedang, Jawa Barat sebagai anak tunggal dari Bapak Aep Sopandi dan Ibu Mimin, adapun pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu :

1. Tahun 2009 lulus dari SD Negeri Cikawao, Dusun Nyampay, Desa Sukawangi, Kecamatan Pamulihan, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.
2. Tahun 2012 lulus dari SMP Negeri Cikawao, Dusun Nyampay, Desa Sukawangi, Kecamatan Pamulihan, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.
3. Tahun 2015 lulus dari SMK YADIKA Tanjungsari, Desa Jatisari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan tinggi pada Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN UNIVERSITY).

IKOPIN
University

ABSTRACT

DEDE YAYAT .2022. *Analysis of the Quality of Concentrates in an Effort to Improve Member Satisfaction, Case Study on the Multipurpose Cooperative Tandangsari. Under the Guidance of Iwan Mulyana.*

The Multipurpose Business Cooperative of Tandangsari is located in Tanjungsari Market Complex No.50 Sumedang with legal entity 7251/BH/PAD/DK.10.13/III/2002 With the ratification date of March 25, 2002, the business units of KSU Tandangsari are as follows: Dairy cattle business unit, business unit savings and loans, and animal feed business unit (SAPRONAK).

The method used in this research is a qualitative case study method with a descriptive approach, which is to explain how satisfied members are regarding the quality of concentrate provided by the KSU Tandangsari animal feed business unit to members, as well as explaining the variables and indicators that enter into identification of problems and what efforts are being made to increase member satisfaction, the sample taken is as many as 93 members of cattle breeders.

This research was motivated by a decrease in the number of members and sales of animal feed (concentrate) in the KSU Tandangsari feed business unit, the factors that influenced the decline in feed sales, one of which was the quality of feed that did not meet the level of members' needs.

*The results showed that the quality level of the concentrate was said to be **"Good"** but there were several indicators that were said to be quite good, namely in terms of composition, durability and physical form of the concentrate, while the level of member satisfaction was said to be **"Good Enough"** so from these results it can be concluded that the quality of concentrate that occurs at KSU Tandangsari needs an increase because the level of needs and satisfaction of members is very high.*

Efforts have been made to increase member satisfaction as customers in the animal feed processing business unit of KSU Tandangsari, namely: improving the level of product quality in terms of composition which affects the level of concentrate resistance according to the needs and desires of members, and improvements in concentrate processing are needed to make it more efficient. good for keeping the feed consistent.

Keywords : Concentrate Quality, Member Satisfaction.

RINGKASAN

DEDE YAYAT .2022. Analisis Kualitas Konsentrat Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota, Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari. Dibawah Bimbingan Iwan Mulyana.

Koperasi Serba Usaha Tandangsari bertempat di Komplek Pasar Tanjungsari No.50 Sumedang yang berbadan Hukum 7251/BH/PAD/DK.10.13/III/2002 Dengan tanggal pengesahan 25 Maret 2002 adapun unit usaha KSU Tandangsari sebagai berikut : Unit usaha sapi perah, unit usaha simpan pinjam, dan unit usaha pakan ternak (SAPRONAK).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Studi kasus secara kualitatif dengan pendekatan deskripsi, yaitu untuk menjelaskan bagaimana kepuasan anggota mengenai kualitas konsentrat yang diberikan unit usaha pakan ternak KSU Tandangsari kepada anggota,serta menjelaskan tentang variabel-variabel beserta indikator-indikator yang masuk ke dalam identifikasi masalah dan upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota, sampel yang diambil yaitu sebanyak 93 orang anggota peternak sapi.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya penurunan dari jumlah anggota dan penjualan pakan hewan ternak (Konsentrat) di unit usaha pakan KSU Tandangsari, faktor yang memengaruhi adanya penurunan penjualan pakan yaitu salah satunya kualitas pakan yang belum memenuhi kedalam tingkat kebutuhan anggota.

Hasil penelitian menunjukan bahwa tingkat kualitas konsentrat dikatakan **“Baik”** tetapi ada beberapa indikator yang dikatakan masih cukup baik yaitu di lihat dari segi komposisi, ketahanan dan bentuk fisik dari konsentrat tersebut, sedangkan tingkat kepuasan anggota dikatakan **“Cukup Baik”** maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas konsentrat yang terjadi di KSU Tandangsari perlu adanya peningkatan karena tingkat kebutuhan dan kepuasan anggota sangat tinggi.

Upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan di unit usaha pengolahan pakan ternak KSU Tandangsari yaitu : memperbaiki tingkat kualitas produk dari segi komposisi yang memengaruhi kepada tingkat ketahanan konsentrat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota, dan perlu adanya perbaikan dalam pengolahan konsentrat agar lebih baik untuk menjaga agar pakan tetap konsisten.

Kata Kunci : Kualitas Konsentrat, Kepuasan Anggota.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhamad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. sehingga dapat menyusun laporan penelitian skripsi yang berjudul “ Analisis Kualitas Konsentrat Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” (Studi Kasus Pada Unit Pakan Ternak KSU Tandangsari) dapat diselesaikan dengan baik dan tempat waktu usulan penelitian ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata Satu (S1) untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada konsentrasi Manajemen Bisnis Program Studi manajemen di Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Selama penulisan laporan usulan penelitian ini penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan didalamnya, mengingat terbatasnya kemampuan dan pengalaman dalam penulisan, penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan usulan penelitian, penulis banyak terimakasih kepada kedua orangtua yang selalu memberikan semangat, motivasi dan do'a yang tidak pernah terputus.

Penulisan usulan penelitian ini tidak dapat diselesaikan jika tidak adanya bantuan bimbingan, semangat yang telah diberikan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs.H. Iwan Mulyana,M.Si Selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan saran,ide-ide dan semangat serta meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan laporan usulan penelitian ini.
2. Bapak Ir.H. Dady Nurpadi, M P selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu HJ. Suarny Amran, SH., MH,
Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si
Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si
Selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Burhanudin Abdullah, MA Selaku Rektor Ikopin
5. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen.
6. Seluruh dosen Universitas koperasi Indonesia yang telah memberikan pelajaran, motivasi selama dibangku kuliah.
7. Kedua orangtua yang telah mendidik dan memberikan doa dan semangat juga motivasi dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
8. Seluruh pengurus, pengawas, dan karyawan KSU Tandangsari yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk melakukan penelitian di KSU Tandangsari.

9. Kepada Bapak Cahyana selaku pengurus KSU Tandangsari yang telah banyak membantu dalam mencari data serta informasi penelitian ini.
10. Kepada rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan banyak motivasi dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan laporan ini.



Jatinangor, 26 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 . Latar Belakang Penelitian	1
1.2 . Identifikasi Masalah.....	9
1.3 . Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1 Pendekatan Masalah	12
2.1.1 Pendekatan Peerkoperasian.....	12
2.1.2 Pendekatan Manajemen	19
2.1.3 Manajemen Bisnis	21
2.1.4 Pendekatan Bisnis.....	23
2.1.5 Definisi Kualitas	24
2.1.6 Pendekatan Kualitas Pakan Hewan Ternak.....	28
2.1.7 Kepuasan Anggota.....	32
2.1.8 Metode Pengukuran Kepuasan Anggota	34
2.1.9 Penelitian Terdahulu.....	35
2.1.10 Kerangka Pikir.....	37
2.2 Metode Penelitian	38

2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	38
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasional Variabel)	38
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukan Sumber Data	41
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	42
2.2.5 Analisis Data	43
2.2.6 Tempat Lokasi Penelitian	52
2.2.7 Jadwal Penelitian	52
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	53
3.1 Keadaan Umum Organisasi	53
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi	53
3.1.2 Struktur Organisasi KSU Tandangsari.....	57
3.2 Keanggotaan Koperasi KSU Tandangsari	62
3.3 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi	63
3.3.1 Sistem Permodalan dan Keuangan di KSU Tandangsari.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Identitas Responden.....	83
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentan Usia.....	84
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	84
4.2 Kualitas Konsentrat Di KSU Tandangsari	86
4.2.1 Pembahasan Sub Variabel	88
4.3 Kepuasan Anggota Unit Usaha Sapi Perah Divisi Pakan Ternak KSU Tandangsari	98
4.3.1 Pembahasan Sub Variabel Sebagai Pelanggan.....	103
4.4 Upaya-upaya Untuk meningkatkan Kepuasan Anggota KSU Tandangsari	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perkembangan Penjualan Unit Pakan KSU Tandangsari.....	1
Tabel 2.1	Operasional Variabel Kualitas Konsentrat Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota.....	40
Tabel 2.2	Pengukuran Setiap Indikator.....	45
Tabel 2.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Variabel Kualitas Konsentrat.....	46
Tabel 2.4	Data Pengukuran Untuk Setiap Indikator.....	48
Tabel 2.5	Data Rekapitulasi Penilaian Tingkat kepuasan.....	49
Tabel 3.1	Perkembangan Keanggotaan Koperasi Serba Usaha (KSU).....	62
Tabel 3.2	Perkembangan Pembelian dan Pemasaran Susu Murni Tahun 2017-2021 Pada Koperasi Tandangsari.....	66
Tabel 3.3	Perkembangan Unit Usaha Simpan Pinjam Tahun 2017-2021 Pada Koperasi Tandangsari.....	67
Tabel 3.4	Perkembangan Produksi Dan Penjualan Pakan Ternak Tahun 2017-2021 Pada Koperasi Tandangsari.....	68
Tabel 3.5	Perkembangan Populasi Sapi Perah Tahun 2017-2021.....	70
Tabel 3.6	Perkembangan Modal Sendiri Dan modal Asing Di KSU Tandangsari Tahun 2017-2021.....	72
Tabel 3.7	Standar Penilaian Rasio Likuiditas.....	74
Tabel 3.8	Perkembangan Rasio Likuiditas KSU Tandangsari Tahun 2017 2021.....	75
Tabel 3.9	Standar Penilaian Rasio Solvabilitas.....	76
Tabel 3.10	Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Tandangsari Tahun 2017-2021.....	77
Tabel 3.11	Standar Penilaian Rasio Rentabilitas.....	78
Tabel 3.12	Perkembangan Rasio Rentabilitas KSU Tandangsari Tahun 2017-2021.....	78
Tabel 3.13	Implementasi Definisi Koperasi di KSU Tandangsari.....	79
Tabel 3.14	Implementasi Nilai-nilai KSU Tandangsari.....	80
Tabel 3.15	Implementasi Prinsip-Prinsip KSU Tandangsari.....	81
Tabel 4.1	Data Kriteria Responden KSU Tandangsari.....	83
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	85

Tabel 4.4	Tanggapan Anggota Mengenai Kemudahan Daya Cerna Hewan Terhadap Pakan Konsentrat KSU Tandangsari.....	89
Tabel 4.5	Tanggapan Anggota Terhadap Fungsi Konsentrat Bagi Hewan Ternak.....	90
Tabel 4.6	Tanggapa Anggota Mengenai Kegagalan Kualitas Konsentrat di KSU Tandangsari.....	91
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Komposisi Konsentrat di KSU Tandangsari.....	93
Tabel 4.8	Tanggapan Anggota Mengenai Daya Tahan Konsentrat di KSU Tandangsari.....	94
Tabel 4.9	Tanggapan Anggota Mengenai Kualitas Konsentrat Dalam Bentuk Fisik Ternak KSU Tandangsari.....	96
Tabel 4.10	Rekapitulasi Penilaian Kualitas Konsentrat Pada usaha Sapi Perah Unit Pakan di KSU Tandangsari.....	97
Tabel 4.11	Tanggapan Anggota Mengenai Kepuasan Secara Keseluruhan Terhadap Kualitas Konsentrat Yang Diberikan Pada Unit Pakan Hewan Ternak KSU Tandangsari.....	100
Tabel 4.12	Tanggapan Anggota Mengenai Konfirmasi Kesesuaian Harapan Pada Unit Pakan Hewan Ternak KSU Tandangsari.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	37
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSU Tandangsari.....	58
Gambar 3.2 Proses Penampungan Susu.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Kuisisioner Untuk Anggota	109
Lampiran 2. Tangapan Akan Pelaksanaan Pakan Konsentrat.....	110
Lampiran 3. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota	111
Lampiran 4. Dokumentasi.....	113

