

ANALISIS PELAYANAN UNIT WASERDA DALAM MENINGKATKAN TRANSAKSI ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli)

Disusun Oleh :

Putri Augustaliani Arifin

C1190268

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :

Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si.



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Unit Waserda Dalam
Meningkatkan Transaksi Anggota
(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi
12 Juli)

Nama Mahasiswa : Putri Augustaliani Arifin

NRP : C1190268

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan
Pembimbing

Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si.

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen

Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si.

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.

RIWAYAT HIDUP



Putri Augustaliani Arifin, dilahirkan di Kabupaten Garut pada tanggal 17 Agustus 2001 putri pertama dari empat bersaudara, serta merupakan anak dari bapak Jeje Arifin dan ibu Hertina Komalasari.

Pendidikan yang ditempuh :

1. SDN Tanjungsari 1, lulusan tahun 2013.
2. SMPN 2 Tanjungsari, lulusan tahun 2016.
3. SMA Yadika Tanjungsari Sumedang, lulusan tahun 2019.
4. Penulis mendaftarkan diri sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2019 yang kini berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia, dengan menempuh strata-1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, konsentrasi Manajemen Bisnis.

ABSTRACT

PUTRI AUGUSTALIANI ARIFIN, 2023. *Service Analysis in Increasing Member Transactions, a case study at cooperative-shop Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli under the guidance of H. Iwan Mulyana.*

The object of this research is Cooperative-shop KPDK 12 Juli. In it income Cooperative-shop KPDK 12 Juli unit experienced a fluctuation in circulation, it is an indication that there is still a low transaction of members. This condition is suspected because service is less rapid and improper.

The research is a descriptive study with a quantitative approach. The research method used was a case study, using the suspension method and a cartesian diagram. The basis for the theory is cooperation, business management, marketing, retail management and services.

The results show that the member's assessment of the implementation of service Cooperative-shop KPDK 12 Juli is as follows, which is undervalued for the completion of the goods, the proportion of the competition, the orientation, and the efficiency of the staff. While adequate measures, brand completeness, the amount of availability, store convenience, and store atmosphere are assessments. Whereas what was valued was staff hospitality, differentiated member and non-member prices, parking and time instead of closing shop. While excellent assessments were staff knowledge, quality goods, how payments were paid, and easier to reach the shop.

Whereas the member's expectations regarding cooperative-shop service that is sufficient importance were the measurement, the completeness of the mark, the amount of availability, the convenience of the store and the ambience of the store. Then what counts is pricing comparisons with competitors, member and non-member prices, and parking lots. Then considered essential were the completeness of the goods, the friendliness of the staff, the employee knowledge, the quality of the goods, the manner of payment, and the ease of reaching the shop.

To discern which indicators need to be a priority for improvement are used by cartesian diagrams. While there is priority are, completeness of goods, completeness brand, availability of amount good, price and staff dexterity. Indicators that need to be improve are, staff hospitality, staff knowledge, quality of goods and payment method.

Keyword : Service, Member Transaction, Retail, Cooperative

ABSTRAK

PUTRI AUGUSTALIANI ARIFIN, 2023. Analisis Pelayanan Unit Waserda Dalam Meningkatkan Transaksi Anggota, Studi kasus pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli di bawah bimbingan H. Iwan Mulyana.

Objek dari penelitian ini adalah Unit Waserda KPDK 12 Juli. Pendapatan Unit Waserda KPDK 12 Juli mengalami penurunan yang fluktuatif, hal ini merupakan pertanda bahwa masih rendahnya transaksi anggota. Kondisi ini terjadi diduga karena pelayanan kepada pelanggan kurang cepat dan tepat.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus dengan metode skoring dan diagram kartesius. Landasan teori yang digunakan adalah perkoperasian, manajemen bisnis, pemasaran, manajemen ritel dan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan penilaian anggota pada pelaksanaan pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli, yang kurang baik adalah kelengkapan jenis barang, perbandingan harga dengan pesaing, tata letak, dan kecekatan pegawai. Dinilai cukup baik adalah kelengkapan ukuran, kelengkapan merek, jumlah ketersediaan barang, kenyamanan toko, dan suasana toko. Dinilai baik adalah keramahan pegawai, pembedaan harga anggota dan non-anggota, tempat parkir dan waktu bukan dan tutup toko. Dinilai sangat baik adalah pengetahuan pegawai, kualitas barang, cara pembayaran, dan kemudahan menjangkau toko.

Sedangkan harapan anggota mengenai pelayanan unit waserda, yang dinilai cukup penting adalah kelengkapan ukuran, kelengkapan merek, jumlah ketersediaan barang, kenyamanan toko dan suasana toko. Indikator yang dinilai penting adalah perbandingan harga dengan pesaing, pembedaan harga anggota dan non-anggota, dan tempat parkir. Indikator sangat penting adalah kelengkapan jenis barang, keramahan pegawai, pengetahuan pegawai, kualitas barang, cara pembayaran, dan kemudahan menjangkau toko.

Untuk mengetahui indikator pelayanan yang perlu dijadikan prioritas perbaikan digunakan diagram kartesius. Indikator prioritas perbaikan adalah kelengkapan jenis barang, jumlah ketersediaan barang, perbandingan harga dengan pesaing, dan kecekatan pegawai. Sedangkan yang perlu dipertahankan adalah keramahan pegawai, pengetahuan pegawai, kualitas barang dan cara pembayaran.

Kata Kunci : Pelayanan, Transaksi Anggota, Ritel, Koperasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juni 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023 ini ialah pelayanan toko, dengan judul “Analisis Pelayanan Unit Waserda Dalam Meningkatkan Transaksi Anggota”.

Adapun maksud dan tujuan skripsi adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen, Konsentrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Koperasi Indonesia. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu saran dan kritik atas skripsi ini akan membantu membuat skripsi ini lebih baik.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak mungkin dilaksanakan tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada pihak yang terkait sehingga skripsi ini dapat diselesaikan yaitu kepada :

1. Kepada Bapak Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memotivasi dan banyak memberi saran dengan ketulusan, kesabaran dan perhatian kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Kepada Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.S. selaku dosen penguji koperasi yang telah memberikan saran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

3. Kepada Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, M.P. selaku dosen penguji konsentrasi yang telah memberikan saran yang bermanfaat dalam menyempurnakan skripsi saya.
4. Kepada Bapak/Ibu dosen pengajar yang telah memberikan mata kuliah untuk menunjang proses belajar dan membimbing penulis selama perkuliahan di Universitas Koperasi Indonesia.
5. Penghargaan penulis sampaikan kepada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli, Bapak Koman Irawan selaku pengurus KPDK 12 Juli, Bapak Ade Rukmana, STP.,MM. selaku manajer KPDK 12 Juli, Ibu Lilis Yustiamara selaku administrasi KPDK 12 Juli, Bapak Hudri, S.Pd. selaku pengelola unit waserda, Ibu Linda Susanti selaku karyawan unit waserda, beserta anggota KPDK 12 Juli yang telah mengizinkan penulis penelitian dan memberikan bantuan selama pengumpulan data.
6. Kepada Bapak Jeje Arifin, Ibu Hertina Komalasari, Sazkia, Audrey, Devano, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.
7. Kepada teman-teman Manajemen B Angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan dan berbagi ilmu dalam perkuliahan.
8. Kepada teman-teman Manajemen Bisnis B Angkatan 2019 yang telah berbagi ilmu pembelajaran bisnis selama perkuliahan.
9. Kepada Fitra Muhamad Taofik yang telah berusaha bersama-sama menyelesaikan skripsi, memberikan dukungan dan kasih sayangnya.

10. Kepada Neisha, Maria, Nadia, Putri Sephia, Ahmalia, Dea Aulia, Bella, Boi, Mutiara Fauziah, Penti, Rosdiana, Melinda, Anggita, dan Desiti (Kelompok Belajar Skripsi) yang telah memberikan dukungan dan berbagi ilmu dalam perkuliahan.

11. Kepada teman-teman sebimbingan Wulan, Siti Munawaroh, Danis dan Ihsan yang telah bersama-sama berusaha untuk menyelesaikan skripsi.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya serta bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Semoga bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapat balasan yang berkali lipat ganda dari Allah SWT.

Jatinangor, Juli 2023

Putri Augustaliani Arifin

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	27
2.1.3 Pendekatan Pemasaran.....	33
2.1.4 Manajemen Ritel.....	34
2.1.5 Pendekatan Pelayanan.....	43
2.2 Metode Penelitian.....	47
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	47
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	47

2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	49
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	50
2.2.5 Analisis Data	52
2.2.6 Tempat Penelitian.....	62
2.2.7 Jadwal Penelitian	62

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli.....	63
3.1.1 Sejarah Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli	63
3.1.2 Struktur Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli	65
3.1.3 Keanggotaan KPDK 12 Juli.....	73
3.2 Kegiatan Usaha KPDK 12 Juli	74
3.3 Keadaan Permodalan dan Keuangan KPDK 12 Juli	77
3.3.1 Keadaan Permodalan KPDK 12 Juli.....	77
3.3.2 Keadaan Keuangan KPDK 12 Juli.....	79
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi	84

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden dan Informan	87
4.2 Pelaksanaan Pelayanan oleh Unit Waserda KPDK 12 Juli	88
4.2.1 Tepat Jenis.....	88
4.2.2 Tepat Jumlah	89
4.2.3 Tepat Harga	90
4.2.4 Tepat Tempat.....	91
4.2.5 Tepat Waktu.....	92
4.3 Penilaian Anggota Mengenai Pelaksanaan Pelayanan dan Transaksi Anggota Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	93
4.3.1 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli	93
4.3.2 Pelaksanaan Transaksi Anggota	104
4.4 Penilaian Harapan Anggota Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli	105

4.5 Upaya-Upaya Unit Waserda KPDK 12 Juli Dalam Meningkatkan Transaksi Anggota	115
--	-----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	121
---------------------------	------------

5.2 Saran-saran.....	122
-----------------------------	------------

DAFTAR PUSTAKA.....	125
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	127
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Rentabilitas KPDK 12 Juli	4
Tabel 1. 2 Perkembangan Transaksi Unit Waserda KPDK 12 Juli	5
Tabel 1. 3 Perbandingan Target dan Realisasi Penjualan dan PHU Unit Waserda KPDK 12 Juli	5
Tabel 1. 4 Transaksi Unit Waserda KPDK 12 Juli	6
Tabel 2. 1 Fungsi Koperasi Produsen dan Kemungkinan Dampak Ekonomis Terhadap Anggota	18
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 2. 3 Pengukuran Untuk Setiap Indikator	52
Tabel 2. 4 Kelas Interval Kuesioner Anggota Aktif	54
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Pelayanan yang Dilaksanakan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	54
Tabel 2. 6 Skala Interval Seluruh Indikator Pelaksanaan.....	56
Tabel 2. 7 Skala Interval Transaksi Anggota.....	56
Tabel 2. 8 Penilaian Responden Mengenai Harapan Pelayanan yang Harus Dilakukan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	57
Tabel 2. 9 Kelas Interval Harapan Anggota	58
Tabel 2. 10 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Harapan Pelayanan yang Harus Dilakukan Unit Waserda KPDK 12 Juli	59
Tabel 2. 11 Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Medium.....	60
Tabel 2. 12 Tingkat Kesesuaian Antara Pelaksanaan dengan Harapan.....	60
Tabel 3. 1 Pekerjaan Karyawan KPDK 12 Juli	72
Tabel 3. 2 Perkembangan Jumlah Anggota KPDK 12 Juli	73
Tabel 3. 3 Pendapatan dan Pengeluaran Unit Simpan Pinjam KPDK 12 Juli.....	75
Tabel 3. 4 Pendapatan dan Pengeluaran Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	76
Tabel 3. 5 Pendapatan Fotocopy KPDK 12 Juli.....	76
Tabel 3. 6 Pendapatan Jasa (Pulsa dan Bank) KPDK 12 Juli.....	77
Tabel 3. 7 Perkembangan Modal Sendiri KPDK 12 Juli	78
Tabel 3. 8 Standar Pengukuran Rasio Keuangan Koperasi.....	79
Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio Likuiditas KPDK 12 Juli	80
Tabel 3. 10 Perkembangan Rasio Solvabilitas KPDK 12 Juli	82
Tabel 3. 11 Perkembangan Rasio Rentabilitas KPDK 12 Juli	83
Tabel 3. 12 Implementasi Definisi KPDK 12 Juli.....	84
Tabel 3. 13 Implementasi Prinsip-Prinsip koperasi pada KPDK 12 Juli	84
Tabel 3. 14 Implementasi Nilai-Nilai KPDK 12 Juli	86
Tabel 4. 1 Identitas Responden	87
Tabel 4. 2 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kelengkapan Jenis Produk	93
Tabel 4. 3 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kelengkapan Ukuran Produk	94

Tabel 4. 4 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kelengkapan Merek Produk.....	94
Tabel 4. 5 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Keramahan Pegawai.....	95
Tabel 4. 6 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Pengetahuan Pegawai.....	95
Tabel 4. 7 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Ketersediaan Produk	96
Tabel 4. 8 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kualitas Produk	96
Tabel 4. 9 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Harga Produk	97
Tabel 4. 10 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Sistem Pembayaran	97
Tabel 4. 11 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Pembedaan Harga Anggota dan Non-Anggota	98
Tabel 4. 12 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kemudahan Menjangkau.....	98
Tabel 4. 13 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Tempat Parkir.....	99
Tabel 4. 14 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Tata Letak.....	99
Tabel 4. 15 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kenyamanan.....	100
Tabel 4. 16 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Suasana	100
Tabel 4. 17 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kecekatan dan Kecepatan Pelayanan.....	101
Tabel 4. 18 Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Ketepatan Jam Buka dan Tutup.....	101
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli .	102
Tabel 4. 20 Kuesioner Anggota Pasif Mengenai Pelaksanaan Pelayanan.....	103
Tabel 4. 21 Pelaksanaan Transaksi Anggota KPDK 12 Juli Mengenai Frekuensi Belanja Anggota	104
Tabel 4. 22 Pelaksanaan Transaksi Anggota KPDK 12 Juli Mengenai Jumlah Transaksi Anggota.....	104
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Pelaksanaan Transaksi Anggota	105
Tabel 4. 24 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kelengkapan Jenis Produk	105
Tabel 4. 25 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kelengkapan Ukuran Produk	106
Tabel 4. 26 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kelengkapan Merek Produk.....	106

Tabel 4. 27 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Keramahan Pegawai	107
Tabel 4. 28 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Pengetahuan Pegawai	107
Tabel 4. 29 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Ketersediaan Produk	108
Tabel 4. 30 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kualitas Produk	108
Tabel 4. 31 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Harga Produk	109
Tabel 4. 32 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Sistem Pembayaran	109
Tabel 4. 33 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Perbedaan Harga Anggota dan Non-Anggota.....	110
Tabel 4. 34 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kemudahan Menjangkau Toko.....	110
Tabel 4. 35 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Tempat Parkir	111
Tabel 4. 36 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Tata Letak Barang	111
Tabel 4. 37 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kenyamanan (Fasilitas).....	112
Tabel 4. 38 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Suasana	112
Tabel 4. 39 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Kecekatan dan Kecepatan Pelayanan.....	113
Tabel 4. 40 Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli Mengenai Jam Buka dan Tutup Toko.....	113
Tabel 4. 41 Rekapitulasi Harapan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	114
Tabel 4. 42 Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli dan Harapannya	115
Tabel 4. 43 Upaya Perbaikan Pelayanan Pada Kuadran I	118
Tabel 4. 44 Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Kuadran II.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Empat Fungsi Dasar Manajemen	28
Gambar 2. 2 Diagram Cartesius	61
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KPDK 12 Juli	65
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Penilaian Pelaksanaan dan Harapan Anggota Menganai Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Panduan Wawancara Untuk Pengurus Unit Waserda KPDK 12 Juli	127
Lampiran 2 : Kuesioner Untuk Anggota Pasif Kpdk 12 Juli Mengenai Penilaian Pelayanan.....	130
Lampiran 3 : Kuesioner Untuk Anggota Aktif KPDK 12 Juli Mengenai Penilaian Pelayanan.....	132
Lampiran 4 : Data Kuesioner Pelaksanaan Pelayanan dan Transaksi Anggota Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	140
Lampiran 5 : Data Kuesioner Harapan Anggota Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli	142
Lampiran 6 : Gambar Keadaan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	143
Lampiran 7 : Laporan Neraca KPDK 12 Juli.....	146
Lampiran 8 : Laporan PHU KPDK 12 Juli	152
Lampiran 10 : RAPBK KPDK 12 Juli Tahun 2022	158