

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Waserda KPDK 12 Juli)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

Ayu Rofikoh Firdaus

C1180370

Dosen Pembimbing :

Drs. Deddy Supriyadi, SE. M.Sc



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya
Meningkatkan Kepuasan Anggota**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Waserda KPDK 12 Juli)

Nama Mahasiswa : AYU ROFIKOH FIRDAUS

NRP : C1180370

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Strata 1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing

Drs. Deddy Supriyadi, M,Sc

**Dekan Fakultas Ekomomi dan
Bisnis**

**Ketua Program Studi Sarjana
Manajemen**

Dr. Heri Nugraha.,SE.,M.Si

Dr. Ami Purnamawati,Dra.,M.Si

RIWAYAT HIDUP

Ayu Rofikoh Firdaus, dilahirkan di Bandung pada tanggal 10 juni 1999 merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari Bapak Yuana dan Ibu Anita Taurisia. Adapun penulis telah menempuh Pendidikan antara lain :

1. SD Negeri Permata Hijau Lulus pada Tahun 2011
2. SMP Negeri 1 Rancaekek Lulus pada Tahun 2014
3. SMK Guna Dharma Nusantara Lulus pada Tahun 2017

ABSTRACT

Ayu Rofikoh Firdaus. 2023. *Analysis of Service Quality in Efforts to Increase Member Satisfaction (Case Study on Cooperative Service Employee Cooperatives (KPDK) July 12 under the guidance of Mr. Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc.*

The Cooperative Service Employee Cooperative (KPDK) on July 12 has four business units, namely the Savings and Loans Unit, Waserda Unit, Photocopying Unit, Photocopying Service Unit and Vehicle Rental Business Unit. The Cooperative Service Employee Cooperative (KPDK) July 12 also has 335 members whose members are all cooperative service employees. Along with the development of the July 12 KPDK Cooperative era, it is necessary to pay attention to and develop the quality of service, especially in the Waserda Unit. This is one way to increase member satisfaction, especially member satisfaction as a customer.

This study aims to determine the best quality of service provided by the management of the KPDK Cooperative Service Employees Cooperative (KPDK) July 12 through members' responses as respondents using a questionnaire to analyze and find out good and effective service quality that can increase member satisfaction, as well as what efforts just what was done to increase member satisfaction as customers of the Cooperative Service Employee Cooperative (KPDK) 12 July.

The results of the study show that the Waserda Unit Service in an effort to increase Member Satisfaction still has unfavorable criteria which causes the Quality of Service of the Waserda Unit at the July 12 KPDK Cooperative to be low.

Keywords: *Service Quality, Waserda Unit, Member Satisfaction, Customers.*

RINGKASAN

Ayu Rofikoh Firdaus. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli dibawah bimbingan Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc.

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli memiliki empat unit usaha yaitu Unit Simpan Pinjam, Unit Waserda, Unit fotocopy, Unit jasa fotocopy dan unit usaha rental kendaraan. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli juga memiliki anggota 335 orang yang mana anggotanya merupakan seluruh pegawai dinas koperasi. Seiring perkembangan zaman Koperasi KPKD 12 Juli perlu memerhatikan dan mengembangkan kualitas pelayanan terutama di Unit waserda. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan anggota terutama kepuasan anggota sebagai pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terbaik yang diberikan oleh pengurus Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli melalui tanggapan anggota sebagai responden dengan menggunakan kuesioner untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan yang baik dan efektif yang dapat meningkatkan kepuasan anggota, serta Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan unit waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Pelayanan unit waserda dalam Upaya meningkatkan Kepuasan Anggota masih ada yang memiliki kriteria kurang baik sehingga menyebabkan Kualitas Pelayanan Unit Waserda pada Koperasi KPKD 12 Juli rendah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Unit Waserda, Kepuasan Anggota, Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” studi kasus pada Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli yang berlokasi di Kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Jl. Soekarno Hatta No. 705, Sekejati, Kec. Buah Batu, Kota Bandung. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis di Universitas Koperasi Indonesia. Penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orangtua terkasih yang telah mendidik dan membesarkan saya atas Doa, dukungan, motivasi yang telah diberikan kepada saya.
2. Suami tersayang M. Ilham yang telah memberi dukungan serta doa yang telah diberikan kepada saya.
3. Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran serta bimbingannya dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku Dosen penguji konsentrasi yang telah memberikan masukan dan arahnya.
5. Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS selaku Dosen penguji koperasi yang telah memberikan masukan dan arahnya.
6. Segenap pengurus dan anggota KPDK 12 Juli atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
7. Bapak/Ibu Dosen pengajar IKOPIN yang telah memberikan saya ilmu pengetahuan serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
8. Terimakasih kepada saudara-saudara saya tercinta (Andika nur aziz, Fauzan ariyana)
9. Terimakasih kepada teman seperjuangan saya selama penulisan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jatinangor, 15 Juli 2023

Ayu Rofikoh Firdaus

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT	iii
RINGKASAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I 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	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1 Pendekatan Masalah	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	11
2.2 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	21
2.2.1 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	22
2.3 Pendekatan Kepuasan Pelanggan	27
2.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Anggota.....	28
2.3.2 Strategi Kepuasan Konsumen	28
2.4 Kerangka Pemikiran	29
2.5 Metode Penelitian	30
2.5.1 Penelitian yang Digunakan (Operasional Variabel)	30
2.5.2 Sumber Data.....	32
2.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32

2.5.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	33
2.5.5	Analisis Data	34
2.5.6	Tempat Penelitian	41
2.5.7	Jadwal Waktu Penelitian.....	41
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		43
3.1	Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.	43
3.1.1	Sejarah Berdirinya Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli	43
3.1.2	Struktur Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli	44
3.3	Keanggotaan Koperasi	58
3.4	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli	59
3.4.1	Unit Simpan Pinjam.....	59
3.4.2	Unit Waserda.....	60
3.4.3	Unit Fotocopy.....	61
3.4.4	Unit Rental Kendaraan.....	62
3.5	Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli	63
3.5.1	Keadaan Permodalan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli	64
3.5.2	Keadaan Keuangan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli	65
3.6	Implementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli	69
3.6.1	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli	69
3.6.2	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi KPKD 12 Juli.	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		75
4.1	Identitas Responden.....	75
4.1.1	Profil Responden di Unit Waserda KPKD 12 Juli	75
4.2	Kualitas Pelayanan Pada Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli	76
4.2.1	Pembahasan Sub Variabel Bukti Fisik (Tangible)	76

4.2.2	Pembahasan Sub Variabel Keandalan (<i>Realibity</i>).....	79
4.2.3	Pembahasan Sub Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	81
4.2.4	Pembahasan Sub Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	84
4.2.5	Pembahasan Sub Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	86
4.3	Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kepuasan Pelayanan KPDK 12 Juli. 90	
4.3.1	Pembahasan Sub Variabel Sebagai Pelanggan.....	90
4.4	Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli Dalam Memperbaiki Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN		100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Dinas Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Badan Hukum : 3827/BH/DK.10/1 Tanggal 2 September 1968 Periode Tahun 2019 s.d 2021	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapatan Pada Unit Usaha KPDK 12 Juli.....	4
Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Anggota KPDK 12 Juli Tahun 2017 Sampai 2021.....	5
Tabel 1. 3 Perkembangan PARTisipasi Transaksi Atau Pembelian Anggota Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli	6
Tabel 1. 4 Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) KPDK 12 Juli	7
Tabel 2. 1 Operasional Variabel	31
Tabel 2. 2 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Diunit Waserda KPDK 12 Juli	36
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai tingkat kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan Diunit Waserda KPDK 12 Juli	38
Tabel 2. 4 Hasil Tingkat Kepuasan Anggota Pada Unit Waserda KPD 12 Juli.....	39
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Tingkat Kepuasan Unit Waserda KPDK 12 Juli	41
Tabel 3. 1 Uraian Pekerjaan Karyawan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli	56
Tabel 3. 2 Perkembangan Jumlah Anggota Keanggotaan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli tahun 2017 - 2021 Keanggotaan Jenis Anggota	58
Tabel 3. 3 Pendapatan Unit Simpan Pinjam.....	60
Tabel 3. 4 Pendapatan Unit Waserda	61
Tabel 3. 5 Pendapatan Unit Fotocopy.....	62
Tabel 3. 6 Pendapatan Unit Rental Kendaraan.....	63
Tabel 3. 7 Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Tahun 2017-2021.....	65
Tabel 3. 8 Standar Pengukuran Rasio Keuangan Koperasi.....	66
Tabel 3. 9 Rasio Likuiditas Koperasi KPDK 12 Juli Tahun 2017 -2021	67
Tabel 3. 10 Rasio Solvabilitas Koperasi KPDK 12 Juli Tahun 2017 - 2021.....	68
Tabel 3. 11 Rasio Rentabilitas Koperasi KPDK 12 Juli Tahun 2017 - 2021.....	68
Tabel 3. 12 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi KPDK 12 Juli	69

Tabel 3. 13 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi KPDK 12 Juli.....	73
Tabel 4. 1 Profil Responden Diunit Waserda KPDK 12 Juli.	75
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Sarana Yang digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	77
Tabel 4. 3 Tanggapan Anggota Terhadap Peralatan Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli	78
Tabel 4. 4 Tanggapan Anggota Terhadap Teknologi Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli	78
Tabel 4. 5 Tanggapan Anggota Terhadap Kemudahan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	80
Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	80
Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota Terhadap Waktu Operasional Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli	81
Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	82
Tabel 4. 9 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Barang Di Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	83
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Kejelasan Informasi Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	84
Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Kenyamanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	85
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Kesopanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	85
Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Kepercayaan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	86
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Kesabaran dalam Pelayanan Di unit Waserda KPDK 12 Juli	87
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Ketelitian Dalam Pelayanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	87
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Membangun Minat Anggota Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	88

Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terhadap Produk dan Jasa yang Diberikan Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli	91
Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Mengenai Konfirmasi Kesesuaian Harapan Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli	92
Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota Mengenai Minat Pembelian Ulang Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli	92
Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Mengenai Kesiediaan Pelanggan Untuk merekomendasikan Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli	93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan perekonomian di Indonesia yang semakin berkembang dan pertumbuhan ekonomi yang selalu mengalami perubahan dalam sektor ekonomi sosial. Pemerintah mempunyai peranan penting di dalam kegiatan ekonomi nasional. Dalam usahanya pemerintah terus-menerus berusaha untuk melakukan pembangunan di segala bidang terutama di bidang perekonomian. Bidang ini mempunyai pengaruh yang sangatlah besar, karena keberhasilan bidang ekonomi merupakan cerminan tercapainya serta terwujudnya tujuan pembangunan nasional. Salah satu tercapainya pembangunan nasional yaitu menciptakan kehidupan masyarakat yang sejahtera. Pendirian Koperasi merupakan salah satu usaha untuk melaksanakan pembangunan di bidang perekonomian.

Koperasi merupakan badan usaha sekaligus gerakan ekonomi rakyat dalam rangka mewujudkan masyarakat makmur dan berkeadilan, berlandaskan pada pancasila UUD 1945 Bab XIV Pasal 33 Ayat 1 yang menyebutkan bahwa:

“ Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar asas kekeluargaan”

Koperasi bisa menjadi tumpuan utama dalam membangun perekonomian, karena Koperasi merupakan soko guru perekonomian Indonesia. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pada Bab 1 (Ketentuan Umum) Pasal 1 ayat 1 menyebutkan arti Koperasi sebagai berikut :

“ Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkam atas asas kekeluargaan”

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pembinaan terhadap koperasi harus terus terarah, agar koperasi dapat menerapkan prinsip-prinsip secara nyata benar.

Sehingga koperasi dapat sejajar dengan badan usaha lain. Salah satu tugas koperasi adalah meningkatkan kemampuan ekonomi anggotanya dengan cara memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan kebutuhan anggota sebagai pelanggan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus di pandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, perusahaan harus mengarahkan kepentingan pelanggan dengan memedulikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam koperasi juga dapat meningkatkan kepercayaan anggota. Kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005:195), sedangkan menurut Kotler (2003:61) mendefinisikan.

“Kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”.

Dari pengertian tersebut dapat diketahui peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk akan kurang diperhatikan oleh anggota. Anggota akan mempertahankan hubungannya dengan koperasi dan akan berkontribusi secara aktif jika seluruh intensif yang diterima lebih besar atau setidaknya setara dengan kontribusi yang diberikan. Dengan itu Koperasi harus melakukan kegiatan yang mampu memberikan pelayanan optimal yang dapat meningkatkan kepuasan anggota. Koperasi masuk ke Jawa Barat pada tanggal 12 Juli 1947. Gerakan koperasi di Indonesia mengadakan Kongres Koperasi pertama kalinya di tasikmalaya. Hari itu di tetapkan sebagai hari Koperasi Indonesia. Kota Bandung adalah salah satu bagian dari Jawa Barat dan memiliki adil besar dalam membangun kopersdi di Jawa Barat. Salah satu koperasi yang masih aktif di kota Bandung salah satunya adalah Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Jawa Barat.

Pada Juli Tahun 1968, Pegawai Departemen Koperasi Republik Indonesia mendirikan Koperasi yang di beri nama KPDK 12 Juli (Koperasi Pegawai Departemen Koperasi 12 Juli) yang memiliki badan hukum nomer 3827/BH/IX-19/12-67, Tanggal 02 September 1968. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK)

12 Juli merupakan koperasi yang beranggotakan Pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli melayani anggotanya setiap hari senin sampai jumat pada pukul 08.00-16.00 WIB. Selain itu Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli Jawa Barat yang memiliki 4 Unit Usaha yaitu :

1. Unit Simpan pinjam

Unit koperasi yang bergerak dalam bidang usaha dan pembentukan modal melalui tabungan-tabungan para anggota secara teratur dan terus menerus untuk kemudian di pinjamkan kepada para anggota dengan cara mudah, murah, dan cepat untuk tujuan produktif dan kesejahteraan.

2. Unit Warung serba ada

Toko yang menyediakan barang yang di perlukan tiap hari atau kebutuhan pokok Misalnya: barang-barang pangan seperti beras, gula, garam, minyak, dan sebagainya. Barang-barang sandang seperti kain batik, tekstil, barang pembantu sehari-hari bisa disebut Warung Serba ada.

3. Unit Photocopy

KPDK 12 Juli Jawa Barat ada unit photocopy yang bergerak dalam bidang kegiatan ekonomi pembuatan buku percetakan dan penjualan alat tulis kerja.

4. Unit Jasa Rental Kendaraan

Koperasi KPDK 12 Juli menyediakan unit yang melayani dengan jasa yaitu penyediaan rental kendaraan bagi semua anggota dan masyarakat lainnya.

Koperasi KPDK 12 Juli masih terus aktif hingga sekarang dan terus berkontribusi untuk mencapai dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

Berikut perbandingan pendapatan pada unit usaha yang ada di KPDK 12 Juli dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapatan Pada Unit Usaha KPDK 12 Juli

Tahun	Unit Simpan Pinjam (Rp)	Unit Waserda (Rp)	Unit Fotocopy (Rp)	Unit Rental Kendaraan (Rp)	Total Pendapatan (Rp)
2017	629.800.286	38.398.793	19.203.000	2.869.000	690.271.079
2018	765.699.180	45.119.058	15.333.575	6.060.000	832.211.813
2019	772.112.450	396.039.000	23.811.850	1.700.000	1.193.663.300
2020	534.546.581	253.660.500	24.957.750	-	813.164.831
2021	318.152.412	152.902.000	2.402.000	-	473.456.412

Sumber : Laporan RAT KPDK 12 Juli tahun 2017-2021

Berdasarkan Tabel 1.1 menjelaskan perkembangan pendapatan Unit Usaha KPDK 12 Juli pada 5 tahun terakhir. Data di atas terlihat bahwa unit usaha waserda mengalami penurunan. Hal ini disebabkan adanya dampak pandemi Covid-19 mengakibatkan terjadinya pengurangan transaksi penjualan secara drastis. Dimana waserda KPDK 12 Juli merupakan bentuk layanan koperasi yang mengandalkan partisipasi anggotanya dalam membeli kebutuhan suatu barang, makanan, minuman dan lain sebagainya.

Koperasi KPDK 12 Juli memiliki jumlah anggota sebanyak 335 orang anggota. Dari 335 orang anggota terdiri 225 orang laki-laki dan 110 orang perempuan, sedangkan anggota aktif sebanyak 250 orang, anggota pasif atau tidak aktif sebanyak 85 orang. Koperasi KPDK 12 Juli sudah memberikan manfaat kepada para anggotanya agar selalu berkembang usaha anggota dan juga pengurus. Selain itu pada koperasi KPDK 12 Juli, jika dilihat dari nilai bisnisnya, pelayanannya dapat digunakan supaya memperluas pasar. Berikut tabel perkembangan jumlah anggota koperasi KPDK 12 Juli selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Anggota KPDK 12 Juli Tahun 2017 Sampai 2021

Tahun	Jumlah Anggota Awal Tahun	Perkembangan		Jumlah Anggota Akhir Tahun (Orang)	N/T (%)
		Anggota Masuk (Orang)	Anggota Keluar (Orang)		
2017	214	66	34	246	1,90
2018	246	49	27	268	14,95
2019	268	133	30	371	8,94
2020	371	10	46	335	38,43
2021	335	3	27	335	-9,7

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban KPDK 12 Juli Tahun 2017 sampai 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 bahwasannya dilihat dari perkembangan jumlah anggota mengalami penurunan pada tahun terakhir ini. Terlihat pada tabel diatas bahwasannya terdapat 164 orang yang mengundurkan diri atau keluar dari keanggotaan koperasi, hal ini terjadi dikarenakan faktor usia yang sudah tua dari para anggota tersebut dan anggota (pegawai) yang sudah tidak bertugas lagi di KPDK 12 juli. Akan tetapi dilain sisi keanggotaan yang keluar, ada juga yang tertarik dari calon anggota baru untuk bergabung dengan koperasi KPDK 12 juli dengan peserta anggota baru yang dinyatakan masuk menjadi anggota KPDK 12 juli dari tahun 2017-2021 sebanyak 261 orang. Hal ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan unit usaha koperasi. Usaha bisnis retail yang dijalankan antara lain unit usaha Waserda, unit Fotocopy, Unit Simpan pinjam, dan Unit Rental Kendaraan.

Pada observasi yang akan dilakukan, peneliti akan fokus pada unit waserda saja. Dilihat dari jumlah perkembangan dari 5 tahun terakhir berdampak positif terhadap partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan yang tersedia pada koperasi. Akan tetapi pada unit waserda partisipasi anggota mengalami penurunan, hal ini dapat dilihat dari perkembangan partisipasi anggota diunit waserda KPDK 12 juli pada tabel 1.3 berikut ini.

Tabel 1. 3 Perkembangan PArtisipasi Transaksi Atau Pembelian Anggota Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli

Tahun	Jumlah Anggota KPDK 12 Juli (Orang)	Jumlah Anggota yang Berpartisipasi (Orang)	Jumlah Orang Yang Tidak Berpartisipasi (Orang)	Persentasi Jumlah Anggota Yang Bertransaksi (%)
2017	214	160	54	74,77
2018	246	84	162	34,15
2019	268	90	178	33,58
2020	371	150	221	40,43
2021	335	135	150	35,18

Sumber : Laporan RAT KPDK 12 Juli Tahun Buku 2017-2021

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah anggota yang berpartisipasi mengalami fluktuasi. Pada tahun 2018 jumlah partisipasi anggota mengalami penurunan sebanyak 34,15%, dan di tahun 2019 menurun sebesar 33,58%, namun pada tahun 2020 ada peningkatan dalam partisipasi anggota yakni sebesar 40,43%, dan ditahun 2021 partisipasi keanggotaan juga mengalami peningkatan sebesar 35,18%. Partisipasi anggota ini bahwasannya dilakukan transaksi dalam unit Waserda sebagai bentuk kontribusi anggota khususnya untuk perkembangan kelancaran unit waserda. Mengacu survei kepada pengurus dan peneliti mendapatkan beragam informasi mengenai keluhan-keluhan terhadap pelayanan yang diterima di Unit Waserda antara lain :

1. Pelayanan yang kurang baik, dikarenakan masih banyak kekurangan dalam kelengkapan ketersediaan produk yang tidak bervariasi.
2. Tidak adanya perbedaan dari harga dengan kompetitor lain baik koperasi maupun toko swasta.
3. Kurangnya respon karyawan pada saat anggota membutuhkan bantuan.

Berdasarkan acuan indikator keluhan anggota diatas, hal tersebut membuat anggota lebih tertarik untuk melakukan kegiatan transaksi diluar koperasi, dikarenakan produk-produk yang ditawarkan kompetitor lebih lengkap dan bervariasi, respon yang cepat dari karyawan ketika melayani transaksi dan kenyamanan ruangan tersebut. Rendahnya aktivitas partisipasi dari anggota dalam bertransaksi di Unit Waserda di duga ada keabnormalan dalam sistem pelayanan, hal ini diasumsikan sangat penting karena pelayanan yang diberikan oleh Unit Waserda saling terkait dengan rendahnya partisipasi anggota, sehingga perlu mencari solusi yang tepat untuk memecahkan permasalahan pada rendahnya partisipasi anggota dan membuat pembenahan kualitas pelayanan agar partisipasi anggota mau memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Unit Waserda.

Dalam pengertian tujuan Koperasi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab II Pasal (3), yang menyatakan :

“ Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

Berkaitan dengan tingkat partisipasi anggota di Unit Waserda KPDK 12 Juli, berikut manfaat yang didapatkan oleh anggota dapat dilihat pada tabel perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) KPDK 12 Juli periode 2017-2021 :

Tabel 1. 4 Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) KPDK 12 Juli

Tahun	Sisa Hasil Usaha (SHU)	Persentase Perkembangan (%)
2017	Rp.104.171.903	-
2018	Rp. 112.086.916	7,60%
2019	Rp. 80.132.865	-28,51%
2020	Rp.100.456.200	25,36%
2021	Rp.125.436.200	24,87%

Sumber : Laporan RAT KPDK 12 Juli Tahun 2017 sampai 2021

Dari tabel 1.4 Diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) KPDK 12 Juli mengalami perkembangan yang fluktuatif. Perkembangan SHU mengalami penurunan pada tahun 2019 dengan nilai persentase perkembangan sebesar -28,51%. Penurunan SHU pada tahun 2019 diduga diakibatkan oleh menurunnya partisipasi anggota.

Aktivitas yang dijalani oleh Unit Waserda pada Koperasi KPDK 12 Juli antara lain menyediakan kebutuhan pokok bagi anggotanya, kebutuhan pokok merupakan kebutuhan utama yang harus dipenuhi oleh setiap orang. Pada Unit Waserda ini, koperasi menyediakan bahan baku berupa kebutuhan sehari-hari seperti beras, telur, minyak goreng, mie instan, dan kebutuhan pokok lainnya. Dalam memenuhi kebutuhan pokok para anggota semakin lama semakin bertambah, pelayanan yang diberikan kepada anggota juga harus lebih ditingkatkan dalam segala aspek yang mendorong partisipasi anggota dapat memanfaatkan pelayanan yang diberikan secara baik, sehingga target sasaran mutu pada kapasitas usaha dapat tercapai dan koperasi mampu mengatasi permasalahan yang terjadi saat ini dan bisa meningkatkan partisipasi anggota dimasa yang akan datang.

Dalam penelitian terdahulu yang berkaitan adalah penelitian yang dilakukan oleh Asty Setia Fpanny yang dipublikasikan di jurnal of management pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Asty Setia Fpanny menunjukkan bahwa tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan rendah diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan beserta karyawan masih kurang optimal.

Berdasarkan penjelasan yang terdapat pada latar belakang, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota**” (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis akan mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada unit waserda koperasi pegawai dinas koperasi (KPDK) 12 juli ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota pada unit waserda koperasi dinas koperasi (KPDK) 12 juli?
3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan pada unit waserda koperasi pegawai dinas koperasi (KPDK) 12 juli untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan ?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data serta informasi secara rinci berkaitan kualitas pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota pada koperasi KPDK 12 juli.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Kualitas pelayanan pada unit waserda koperasi pegawai dinas koperasi (KPDK) 12 juli.
2. Tingkat kepuasan anggota pada unit waserda koperasi dinas koperasi (KPDK) 12 juli.
3. Upaya yang harus dilakukan pada unit waserda koperasi pegawai dinas koperasi (KPDK) 12 juli untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada penerapan ilmu pengetahuan tentang teori-teori manajemen bisnis yaitu mengenai kualitas pelayanan koperasi kepada anggotanya. Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi penulis maupun pembaca baik dalam kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.

1. Bagi peneliti, pada observasi yang dilakukan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan secara teori maupun implementasinya dalam upaya yang berkaitan dengan ilmu bisnis.
2. Bagi peneliti lain, diharapkan menjadi salah satu referensi yang berguna mengenai topik dengan masalah kualitas pelayanan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi koperasi dan dapat dijadikan sebagai usulan oleh koperasi dalam meningkatkan kepuasan anggota. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.

BAB II

PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang di hubungkan dengan judul penelitian tersebut, maka untuk memecahkan masalah yang terjadi akan di uraikan pendekatan-pendekatan yang berhubungan dengan pembahasan masalah.

2.1.1 Pendekatan Perkoperasian

Koperasi sebagai badan usaha merupakan organisasi ekonomi yang berwatak sosial yang harus mampu menjalankan kegiatannya secara seimbang, baik dari segi memperhatikan nilai-nilai kemasyarakatannya maupun berdiri sendiri menjalankan kelangsungan hidupnya guna mensejahterakan para anggotanya.

Menjadi suatu badan ekonomi yang anngotannya terdiri dari kumpulan orang-orang, koperasi pada dasarnya merupakan suatu wadah yang mempersatukan orang-orang untuk kepentingan dan kebutuhan bersama dan bertujuan melayani kepentingan dan kebutuhan bersama dari anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai tujuan ekonomi tersebut, organisasi koperasi melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sehingga pengelolaan koperasin dapat membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan anggota untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi sosialnya. Sedangkan definisi perkoperasian Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yaitu **“Segala sesuatu yang menyangkut kehidupan berkoperasi”**

2.1.1.1 Jati Diri Koperasi

Koperasi dapat dilihat dari asal katanya berasal dari *Co* yang berarti bersama dan *Operation* yang berarti bekerja. Maka dapat di artikan adalah bekerja sama. Koperasi juga di definisikan sebagai perkumpulan atau organisasi yang beranggotakan badan-badan yang secara sukarela bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan atas asas kekeluargaan. Secara garis besar Koperasi mempunyai peran yang

cukup besar dalam menyusun usaha bersama dari orang-orang yang mempunyai kemampuan ekonomi terbatas. Jati diri Koperasi adalah kesatuan dari definisi, nilai-nilai dan prinsip-prinsip Koperasi yang tidak dapat dipisahkan karena sudah melekat sehingga harus menjadi acuan bagi setiap gerakan Koperasi dalam melakukan aktivitas organisasinya.

2.1.1.2 Definisi Koperasi

Koperasi merupakan organisasi ekonomi yang terdapat perusahaan koperasi untuk mencapai tujuan koperasi. Organisasi merupakan sekumpulan orang-orang yang berinteraksi satu sama lain menurut cara yang sesuai dan terikat oleh sistem keanggotaan bersama (Ramudi Arifin,2013:86).

Definisi Koperasi menurut Undang-Undang Perkoperasian Republik Indonesia Nomer 25, Tahun 1992, Pasal 1 adalah :

“ Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”.

Menurut Kongres ICA (*international Cooperative Alliance*), 1995 mendefinisikan bahwa:

“ Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi-aspirasi ekonomi dibidang ekonomi,sosial dan budaya melalui perusahaan yang dimiliki bersama dan dikendalikan secara demokratis”.

Berdasarkan definisi Koperasi terdapat 5(lima) unsur yaitu sebagai berikut :

1. Koperasi adalah badan usaha, jadi koperasi harus memperoleh laba. Laba itu di anggap penting demi perkembangan kegiatan koperasi, namun laba bukan dari tujuan koperasi.

2. Koperasi adalah kumpulan orang atau badan hukum Koperasi. Pembentukan memberikan jumlah anggota yang terdapat di Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian di Bab IV yaitu minimal 20 orang untuk Koperasi Primer dan tiga badan hukum koperasi untuk koperasi sekunder. Adapun persyaratan yang lainnya meliputi anggota-anggotanya memiliki kepentingan ekonomi yang sama.
3. Koperasi Indonesia adalah yang bekerja berdasarkan prinsip-prinsip Koperasi. Ini merupakan jati diri Koperasi.
4. Koperasi Indonesia adalah gerakan ekonomi rakyat, artinya kegiatan usaha Koperasi tidak semata-mata ditujukan kepada anggota, tetapi kepada masyarakat umum.
5. Koperasi Indonesia berasaskan kekeluargaan. Artinya, keputusan yang berkaitan dengan usaha dan organisasi dilandaskan dengan musyawarah dan mufakat.

2.1.1.3 Nilai- Nilai Koperasi

Nilai koperasi merupakan nilai yang disepakati organisasi yang dianut oleh anggota koperasi. Menurut ICA (*International Cooperative Alliance*) Tahun 1995 dalam Hendar (2010:10) yaitu sebagai berikut :

1. Menolong diri sendiri, artinya kerjasama antar anggota untuk memecahkan masalah bersama. Masalah bersama tidak mungkin di selesaikan secara individu, maka dari itu koperasi sebagai menolong diri sendiri melalui kerjasama.
2. Tanggung jawab, maksudnya seluruh kegiatan koperasi mampu memecahkan permasalahan bersama.
3. Demokrasi, salah satu cita-cita yang diinginkan untuk pengelolaan koperasi dan dikendalikan oleh anggota.
4. Kebersamaan, nilai yang berkaitan perlakuan kepada para anggota yang tidak memandang besar dan kecilnya simpanan anggota.

5. Keadilan, merupakan cita-cita yang diilhami oleh kenyataan timbulnya ketidakadilan dalam kehidupan anggota karena berlakunya sistem liberalis kapitalisme yang tidak bersifat sosial.
6. Solidaritas, unsur yang berkaitan dengan kerjasama antar orang yang di bangun berdasarkan kesetiakawanan semangat bersama.
7. Kejujuran, nilai kejujuran ini harus terdapat dalam koperasi. Koperasi harus jujur kepada anggotannya baik menyangkut soal kualitas barang yng dijual maupun soal ketepatan timbangan. Dengan hal ini akan menumbuhkan kepercayaan anggota terdapat koperasinya.
8. Keterbukaan, koperasi harus memniliki nilai keterbukaan agar koperasi tidak ada yang bersifat rahasia.
9. Tanggung jawab sosial, sifat sosial koperasi ini di artikan sebagai koperasi tidak tinggal diam melainkan merasa memiliki tanggung jawab dalam ikut serta menyelesaikan masalah-masalah aktual yang dihadapi masyarakat secara seutuhnya.
10. Kepedulian terhadapt orang lain, artiya koperasi peduli terhadap orang-orang yang tinggal disekitar koperasi.

2.1.1.4 Prinsip-Prinsip Koperasi

Adapun prinsip koperasi indonesia yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab II pasal 5 yaitu:

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
Koperasi merupakan organisasi swadaya dengan keanggotaan secara sukarela, terbuka bagi semua orang yang mampu dan membutuhkan layanananya serta bersedia menerima tanggung jawab keanggotaan, tanpa diskriminasi atas dasar gender, sosial, ras, politik atau agama.
2. Pengelolaan dilakukan secara demokratis.

Koperasi merupakan organisasi yang mengarah bahwa pengelolaan koperasi dilakukan atas kehendak dan keputusan para anggota. Anggota itulah yang memegang dan melaksanakan kekuasaan tertinggi dalam koperasi.

3. Pembagian sisa hasil usaha (SHU).

Dibagikan secara adil sesuai dengan besar jasa masing-masing anggota dalam koperasi keuntungan yang diperoleh disebut sebagai sisa hasil usaha (SHU). SHU adalah selisih antara pendapatan yang diperoleh dengan biaya-biaya yang dikeluarkan dalam pengelolaan usaha. Pendapatan koperasi diperoleh dari pelayanan anggota dan masyarakat.

4. Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal.

Pemberian modal dalam koperasi pada dasarnya dipergunakan untuk kemanfaatan anggota dan bukan hanya sekedar mencari keuntungan. Terbatas yang dimaksud adalah tidak melebihi suku bunga yang berlaku dipasar.

5. Kemandirian.

Kemandirian terhadap koperasi dimaksudkan bahwa koperasi harus mampu berdiri sendiri dalam hal pengambilan keputusan usaha dan keorganisasian. Kemandirian juga terkandung pula arti kebebasan yang bertanggung jawab, otonomi, swadaya dan keberanian mempertanggung jawabkan segala tindakan atau perbuatan sendiri dalam pengelolaan usaha dan organisasi.

6. Pendidikan perkoperasian.

Merupakan suatu prinsip koperasi yang sangat berguna dalam meningkatkan kemampuan, pengetahuan anggota koperasi, dan mempererat solidaritas dalam mewujudkan tujuan koperasi.

7. Kerjasama antar koperasi.

Kerjasama antar koperasi dimaksudkan untuk saling memanfaatkan kelebihan dan menghilangkan kelemahan masing-masing, sehingga mendapatkan hasil akhir secara optimal. Kerjasama antar koperasi dilakukan ditingkat lokal, nasional, internasional.

2.1.1.5 Bentuk dan Jenis Koperasi

Dalam menjalankan bisnisnya, terdapat beberapa bentuk dan jenis koperasi. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang perkoprasian pasal 15 dan yaitu :

“Koperasi dapat berbentuk Koperasi Primer atau Koperasi Sekunder”

1. Koperasi Primer, di bentuk oleh sekurang-kurangnya 20 orang Koperasi primer yaitu koperasi yang didirikan dan beranggotakan orang-seorang dengan jumlah minimal 20 orang.
2. Koperasi Sekunder, dibentuk sekurang-kurangnya oleh 3 koperasi. Koperasi Sekunder yaitu koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan badan hukum koperasi, baik badan hukum koperasi primer maupun badan hukum koperasi sekunder.

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) termasuk Koperasi Primer karena anggotanya terdiri dari orang seorang dan bukan beranggotakan badan hukum koperasi. Dalam menjalankan usahanya, KPDK 12 Juli memiliki beberapa unit usaha yaitu : Unit warung serba ada (waserda), Unit simpan pinjam dan Unit Fotocopy. Berdasarkan jumlah usaha, koperasi dibagi menjadi 2 jenis:

1. Koperasi Tunggal Usaha (*Single Purpose*), koperasi yang memiliki hanya satu bidang usaha.
2. Koperasi Serba Usaha (*Multi Purpose*), koperasi yang memiliki lebih dari satu bidang usaha untuk kebutuhan para anggotanya.

Dapat dilihat dari jenis usahanya, KPDK 12 Juli termasuk kedalam Koperasi Serba Usaha (*Multi Purpose*) dikarenakan memiliki dari satu unit usaha.

Selanjutnya jenis-jenis Koperasi menurut penjelasan pasal 16 Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992, tentang perkoperasian adalah sebagai berikut:

1. Koperasi konsumen

Koperasi yang anggotanya terdiri dari para konsumen akhir atau pemakai barang dan jasa. Kegiatan koperasi konsumen adalah melakukan pembelian bersama.

2. Koperasi produsen

Koperasi yang anggotanya terdiri dari para produsen barang dan memiliki usaha rumah tangga. Usaha koperasi jenis ini adalah menyelenggarakan fungsi penyedia bahan atau sarana produksi, pemrosesan dan pemasaran barang yang dihasilkan anggota selaku konsumen.

3. Koperasi pemasaran

Koperasi yang beranggotakan para pengusaha kecil (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah atau UMKM) dengan menjalankan kegiatan pengadaan bahan baku dan penolong untuk para anggotanya.

4. Koperasi simpan pinjam

Koperasi yang beranggotakan masyarakat baik selaku konsumen maupun produsen barang. Kegiatan koperasi simpan pinjam adalah menyelenggarakan fungsi penghimpun dana dan menyediakan pinjaman atau modal untuk kepentingan anggota, baik selaku konsumen maupun produsen.

5. Koperasi jasa

Koperasi yang berkegiatan untuk mengadakan fungsi pelayanan jasa tertentu untuk kepentingan anggota.

Koperasi KPDK 12 Juli merupakan salah satu jenis koperasi konsumen, berdasarkan usahanya dimana koperasi ini memiliki beberapa unit usaha, diantaranya :

- 1) Unit Waserda
- 2) Unit Simpan Pinjam
- 3) Unit Jasa Fotocopy
- 4) Unit Jasa Rental Kendaraan

2.1.1.6 Fungsi dan Tujuan Koperasi

A. Fungsi Koperasi

Fungsi dalam koperasi adalah meningkatkan kepentingan perekonomian para anggota melalui pengadaan barang dan jasa, yang tidak tersedia di pasar, atau ditawarkan dengan harga, mutu atau syarat yang lebih menguntungkan daripada pasar atau oleh badan-badan resmi.

Supaya dapat menyediakan barang dan jasa sesuai kebutuhan secara efisien, maka koperasi harus meningkatkan potensi pelayanan yang bermanfaat bagi para anggotanya, antara lain :

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi.
2. Berperan serta secara aktif dalam mempertinggi kualitas kehidupan ekonomi.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Berdasarkan fungsi dan peran koperasi, manfaat koperasi dapat dibagi menjadi dua wilayah yaitu:

1. Manfaat Koperasi Di Bidang Ekonomi

Berikut beberapa manfaat koperasi di bidang ekonomi :

- 1) Meningkatkan pendapatan anggotanya, dari laba bersih yang diperoleh koperasi di distribusikan Kembali kepada anggota sesuai dengan jasa.
- 2) Penawaran barang dan jasa dengan harga lebih murah. Barang dan jasa yang ditawarkan oleh koperasi lebih murah daripada yang ditawarkan di toko-toko. Hal ini dimaksudkan bahwa barang dan jasa mampu dibeli kurang mampu anggota koperasi.

- 3) Tumbuh mencari motif manusiawi. Kegiatan koperasi tidak hanya untuk keuntungan tapi dilayani dengan baik tujuan anggotanya.
 - 4) Menumbuhkan sikap kejujuran dan keterbukaan dalam pengelolaan koperasi. Setiap anggota berhak menjadi pengurus koperasi dan berhak mengetahui laporan keuangan koperasi.
 - 5) Untuk melatih orang untuk menggunakan pendapatan mereka lebih efektif dan digunakan untuk hidup hemat.
2. Manfaat Koperasi di Bidang Sosial

Dalam bidang sosial koperasi memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

- 1) Mempromosikan pembentukan kehidupan yang damai dan tenang dari masyarakat.
- 2) Mempromosikan pembentukan aturan yang manusia dibangun bukan pada materi hubungan tapi lebih rasa kekeluargaan.
- 3) Mendidik anggota untuk memiliki semangat kerja sama dan semangat persaudaraan.

B. Tujuan Koperasi

Berdasarkan bab 2 pasal 2 tentang perekoperasian Undang-Undang RI No.25 Tahun 1992 yang berbunyi :

“Koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”.

C. Jenis-Jenis Koperasi

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25/1992 Tentang Perkoperasian Pasal 16, jenis Koperasi didasarkan pada kesamaan kegiatan dan kepentingan ekonomi anggotanya. Sedangkan, menurut Ramudi Ariffin

(2013;60), berdasarkan pendekatan fungsi kegiatan, maka koperasi dapat dikategorikan antara lain:

1) Koperasi Pengadaan

Koperasi pengadaan adalah koperasi yang kegiatannya mengadakan barang/jasa yang dibutuhkan oleh anggota. Dibeberapa negara lain disebut sebagai supply cooperative bagi koperasi yang anggotanya pada produsen dan disebut sebagai consumers cooperative jika anggotanya adalah para konsumen.

2) Koperasi Konsumen

Koperasi konsumen memiliki kedudukan anggota dalam organisasi koperasi, mengacu pada prinsip identitas ganda. Maksudnya dalam tubuh organisasi terdapat hubungan yang saling menunjang. Hubungan tersebut adalah hubungan kepemilikan, yaitu anggota sebagai pemilik dan anggota sebagai pelanggan. Koperasi konsumen adalah koperasi yang anggotanya para konsumen yang kegiatannya adalah membeli barang atau jasa dari pasar. Koperasi ini adalah menunjang perekonomian konsumen sebagai anggota koperasi, yaitu :

- a. Memperoleh sumber-sumber barang atau jasa yang memberika konsumsi lebih tinggi.
- b. Memperoleh harga beli yang lebih menguntungkan konsumen.
- c. Memperoleh syarat-syarat pembelian yang lebih meringankan.
- d. Penyediaan barang yang cukup dan kontinyu
- e. Mendapatkan informasi-informasi tentang produk baru, harga dan sebagainya.

3) Koperasi Jasa

Koperasi jasa sering diartikan secara membingungkan di dalam praktik. Untuk memperjelasnya, dapat diuraikan kemungkinannya sebaga berikut :

- a. Anggota koperasi adalah produsen jasa, maka koperasi yang mereka dirikan adalah koperasi pengadaan jasa, tergolong ke

dalam jenis koperasi pemasaran, bila fungsi koperasi adalah memasarkan jasa tersebut.

- b. Anggota Koperasi adalah konsumen jasa, berarti koperasi yang mereka dirikan adalah koperasi pengadaan jasa, tergolong kedalam koperasi pengadaan. Jadi, jasa diproduksi oleh anggota atau jasa ditawarkan oleh pasar, bukan dihasilkan atau ditawarkan oleh koperasi.

2.2 Pendekatan Manajemen Bisnis

Manajemen dapat diartikan sebagai suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan para manajer dalam sebuah organisasi, agar tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.

Dari uraian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen itu adalah merupakan proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Menurut Malayu Hasibuan (2011:2) mengemukakan bahwa :

“ Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”.

Sedangkan menurut GR. Terry (dalam Malayu Hasibuan 2011;2) :

“ Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”.

Dari kedua pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan dari kesamaan-kesamaan yang terdapat dalam definisi di atas yakni bahwa manajemen selalu diterapkan dan dihubungkan dengan usaha suatu organisasi bahkan Koperasi. Kemudian memiliki

tujuan tertentu yang akan dicapai oleh kelompok atau organisasi yang bersangkutan terutama dalam bisnis yang tidak ingin mengalami kerugian.

2.2.1 Pendekatan Kualitas Pelayanan

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2006) pelayanan sebagai berikut :

“Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mewujudkan kepemilikan apapun”.

Menurut Moenir (2008) pelayanan sebagai berikut :

“Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.

Dari pengertian di atas peneliti sampai pada pemahaman bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan harapan konsumen.

Suatu permasalahan yang terjadi di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 juli yaitu tingkat pelayanan pada peralatan pendukung masih kurang, jadi dapat mengakibatkan turunnya hasil penjualan dan kapasitas penjualan mengalami penurunan yang signifikan. Maka dari itu, pelayanan sangat berpengaruh pada keberhasilan koperasi. Koperasi yang bisa disebut berhasil ialah koperasi yang mampu bertahan hidup dengan kekuatannya sendiri dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya, sehingga anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2.2.1.2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan koperasi bisa menjadi sesuatu yang sangat berguna jika didasari untuk kepentingan anggota dan kinerja koperasi. Maka koperasi harus memperhatikan hal hal yang dianggap penting oleh anggotanya.

Kualitas pelayanan adalah suatu sektor keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011;44) Kualitas pelayanan adalah:

“Seberapa jauh perbedaan-perbedaan antara kenyataan Koperasi dalam memajukan atas layanan yang mereka terima atau peroleh”.

Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Sementara itu menurut Tjiptono (2005) kualitas layanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Untuk mengukur kepuasan konsumen ialah dengan *Servqual* , merupakan alat yang sangat efektif mengukur kelima dimesi dari kepuasan pelanggan. Lima dimensi menyimpulkan bahwa terdapat lima indikator pokok *Service Quality (SERVQUAL)* sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*Tangibility*)

Bukti fisik perusahaan dalam meunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Kehandalan (*Realibity*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam unsur ini, pemasar harus dituntut untuk menyediakan produk atau jasa yang handal. Produk dan jasa jangan sampai mengalami kerusakan atau kegagalan. Dengan kata lain, produk dan jasa selalu dalam keadaan baik.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan para staff untuk membantu para pelanggan (anggota) dan memberikan pelayanan yang tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. Empati (*Empathy*)

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan(anggota). Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, sangat penting untuk para karyawan atau pengurus koperasi untuk memperhatikan para pelanggannya (anggota).

Dalam kualitas pelayanan yang prima terdapat jenis-jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Mudah dan cepat, dalam prinsipnya sistem pelayanan harus di desain sederhana, agar mudah dipahami oleh pelanggan maupun karyawan sendiri.
2. Keterbukaan, yaitu membuat pelanggan merasa diperhatikan secara tulus tanpa pamrih dan terbuka.
3. Perhatian pada kebutuhan, yaitu perlu menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Dan perlu kesabaran serta pemahaman yang bisa memberikan respon jitu kepada pelanggan.
4. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

2.2.1.3 Karakteristik Pelayanan

Menurut Fitzsimmons (2006) memaparkan adanya lima karakteristik pelayanan, antara lain :

1. Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan ; kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan disekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
2. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*Simultaneity*) ; fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan.
3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*Service Pershability*) ; pelayanan merupakan komunitas yang cepat habis.
4. Tidak berwujud (*Intangibility*) ; pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
5. Beragam (*Heterogenity*) ; kombinasi dari sifat yang tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan dapat menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen.

2.2.1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012:182), ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan, yaitu :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi konsumen seperti keamanan transaksi(pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketetapan waktu, dan lain-lain.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya yaitu melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi suatu bumerang untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan.

4. Mendidik konsumen tentang layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien.

5. Menumbuhkan budaya kualitas.

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah.

6. Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan.

7. Menindak lanjuti layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Service quality information system adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal. Bertujuan untuk

memahami suara konsumen mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan.

2.3 Pendekatan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Apabila hasil kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Jika hasil kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan sangat amat puas atau senang (kotler 2006;177).

a. Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan anatar kinerja yang dirasakan dengan harapan, jadi tingkat kepuasan adalah sebagaimana yang dirasakan oleh setiap orang yang berbeda dirasakan dengan harapan yang sama.

b. Kepuasan

Menurut Tjiptono (2002;30-32) kepuasan anggota dibagi menjadi dua model yaitu model kognitif dan model efektif.

1). Model kognitif

Model kognitif ini adalah penilaian pelanggan didasarkan pada perbedaan antara suatu perkumpulan dari kombinasi aribut dipandang ideal untuk individu dan persepsinya pada kombinasi yang sebenarnya dengan kata lain penilaian tersebut didasarkan dengan selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan aktual.

2). Model Afektif

Prinsip ini mengemukakan bahwasannya penilaian individu pada suatu produk dan jasa tidak sesuai semata-mata perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi, perilaku belajar, emosi, perasaan spesifik, kepuasan, dl maksud dari fokus ini adalah agar dapat dijelaskan dan mengukur tingkat kepuasan dalam suatu kurun waktu tertentu.

2.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Anggota

Metode Rangkuti (2006:24), metode pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan metode survey. Adapun pengukurannya dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas.
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa pantas yang mereka rasakan.
3. Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
4. Responden diminta meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Adapun menurut Tjiptono (2011,453), yaitu:

1. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pelanggan ditanya langsung seberapa puas mereka terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan.
2. Konfirmasi harapan meliputi tingkat kesesuaian antara kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.
3. Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan jika pelanggan puas maka mereka akan merekomendasikan kerabat atau keluarga untuk menggunakan jasa perusahaan.

2.3.2 Strategi Kepuasan Konsumen

Usaha mewujudkan kepuasan konsumen tidak lah mudah. Tetapi usaha untuk senantiasa memperbaiki kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Performa suatu perusahaan berpengaruh besar terhadap minat konsumen

sehingga diperlukan suatu strategi yang jitu untuk melakukan hal tersebut. Maka dari itu, strategi kepuasan konsumen menimbulkan pesaing dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2012:177) tentang kepuasan konsumen yaitu:

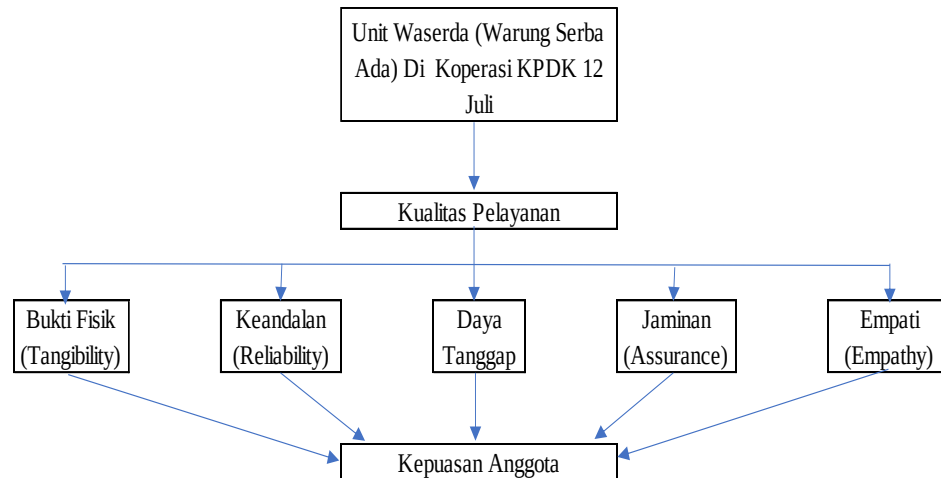
“feeling excited or upset someone who emerged after comparing the performance of the product are considered against the expected performance”.

Pengertian di atas adalah kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Koperasi KPDK 12 Juli, dimana selalu terjadi transaksi penjualan terhadap konsumen ataupun anggota yang ada di Koperasi KPDK 12 Juli, karena para konsumen membutuhkan bahan pokok yang tersedia di Koperasi KPDK 12 Juli untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dalam kehidupan sekarang ini, persaingan antara toko pesaing dengan unit waserda semakin ketat dan semakin terbuka karena toko pesaing sudah marak diluar lingkungan Koperasi KPDK 12 Juli, maka dari itu kepuasan anggota menjadi prioritas utama dalam keberlangsungan transaksi di unit waserda. Anggota akan sangat selektif dalam memilih antara toko biasa dan unit waserda untuk persoalan tempat yang nyaman, aman, harga yang murah, kualitas pelayanan, kelengkapan produk yang dijual, serta bisa memuaskan pelanggan atau anggota.

Dalam menyikapi hal tersebut, unit waserda Koperasi KPDK 12 Juli harus lebih peka terhadap keinginan atau harapan dari konsumen atau anggota. Selain itu, pihak pengelola harus mampu mengkoordinasikan serta menerapkan strategi dalam memasarkan produk yang dijual. Berikut dibawah ini kerangka pemikiran sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

2.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus yaitu metode yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dari suatu peristiwa. Di sisi lain, data yang terhimpun di koperasi KPDK 12 Juli hanya terhimpun sampai 2021. Metode ini merupakan salah satu metode deskriptif, yaitu proses pengumpulan data melalui gambaran keadaan subjek atau objek penelitian.

2.5.1 Penelitian yang Digunakan (Operasional Variabel)

Operasionalisasi Variabel adalah suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut, Sugiyono (2014).

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Menurut Sumbernya :

- a. Data Primer, yaitu data yang di dapat langsung dari sumbernya, yaitu pengawas, karyawan, dan konsumen koperasi.
 - b. Data Sekunder, yaitu data yang sudah di peroleh dari berbagai data dalam bentuk sudah di publikasikan dan akan di dimanfaatkan oleh peneliti.
2. Menurut Sifatnya :
- a. Data Kuantitatif adalah data yang dapat di ukur dengan angka atau bilangan.
 - b. Data Kualitatif adalah data yang menjelaskan suatu fenomena dan tidak dapat diukur menggunakan angka.

Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Hardiansyah,2011)	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	• Kesesuaian Sarana yang digunakan (Gedung) • Kesesuaian Peralatan yang digunalan • Kesesuaian teknologi
	2. <i>Realibility</i> (Keandalan)	• Kesesuaian kemudahan pelayanan • Kesesuaian pengetahuan karyawan • Kesesuaian waktu operasional pelayanan
	3. <i>Responsiviness</i> (Daya tanggap)	• Kesesuaian kecepatan pelayanan • Kesesuaian barang • Kesesuaian kejelasan informasi
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	• Kesesuaian nyaman • Kesesuaian kesopanan • Kesesuaian kepercayaan
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	• Kesesuaian kesabaran dalam pelayanan

Variabel	Sub Variabel	Indikator
		• Kesesuaian ketelitian dalam pelayanan • Kesesuaian membangun minat anggota
Kepuasan anggota (Tjiptono 2011:453)	Sebagai pelanggan	• Kepuasan secara keseluruhan terhadap produk atau jasa yang diberikan • Konfirmasi kesesuaian harapan • Minat pembelian ulang • Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data

2.5.2 Sumber Data

Data yang diperlukan berasal dari beberapa sumber yaitu meliputi:

- Informan, adalah sumber data primer yang memberikan informasi mengenai diri/keadaan oranglain, atau memberikan informasi mengenai situasi atau kondisi lingkungannya.
- Responden, adalah orang memberikan data/informasi tentang keadaan dirinya. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah pengurus dan anggota koperasi pegawai dinas koperasi (KPKD) 12 juli,
- Catatan-catatan atau dokumen, adalah pengumpulan data yang bersifat teoritis dan berhubungan dengan pembahasan masalah penelitian yang diperoleh dari literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data menggunakan data dan informasi dengan cara Teknik pengumpulan data. Adapun Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara adalah Teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang terkait langsung dengan objek penelitian. Pihak terkait dimaksud yaitu informan.
2. Observasi adalah Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung dan mencatat kejadian-kejadian terhadap objek yang diteliti.
3. Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden.
4. Studi Pustaka adalah Teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2.5.4 Teknik Pengambilan Sampel

Cara mengambil sampel ataupun menentukan ukuran sampel disebut Teknik pengambilan sampel. Batasan dalam penelitian disebut Teknik dalam menentukan sampel. Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi KPDK 12 juli. Jumlah populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini sebanyak 335 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011;81). Maka demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi KPDK 12 juli yang berjumlah 335 orang anggota. Dalam penelitian ini menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan Teknik slovin menurut Sugiyono (2011; 87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian nya mudah di generalisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Teknik pengemabilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Simple random sampling*. Metode ini yaitu bentuk sampling probabilitas yang sifatnya sederhana, tiap sampel yang berukuran sama memiliki suatu probabilitas (peluang) atau sama untuk memilih populasi.

Rumus sampel :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{335}{1+335(0,10)^2} = \frac{335}{4,35} = 77,01 \text{ dibulatkan menjadi } 77$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka peneliti akan mengambil sampel sebanyak 77 orang responden

Keterangan :

n = jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir; e = 0,1

Dalam rumus Slovin ada beberapa ketentuan :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat di ambil dari Teknik Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

2.5.5 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data kedalam kategori dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Penelitian ini dilakukan pada seluruh anggota koperasi KPDK 12 juli. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu sebagai suatu cara melakukan pengamatan dimana indicator mengenai variable adalah jawaban-jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan kepada responden baik secara lisan

maupun tertulis, dalam arti bahwa informasi dikumpulkan langsung dari responden dengan menggunakan kuisioner (Singarimabun dan Effendi,1995).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah pengelolaan data dengan menggunakan system persentase dari setiap jawaban responden mengenai pertanyaan masing-masing variable, yang di klasifikasikan kedalam kriteria penilaian dari kuesioner, hasil wawancara dan hasil observasi yang digunakan. Untuk memperkuat metode tersebut maka penulis menganalisis dengan rumus slovin untuk mengetahui tingkat sampel.

1. Untuk menjawab identifikasi masalah yang pertama, Bagaimana kualitas pelayanan pada unit waserda, akan dijawab melalui wawancara dengan responden dan melakukan pengamatan secara langsung (observasi) serta dikelola secara deskriptif berdasarkan isi jawaban kuesioner. Jawaban tersebut diolah ke metode skoring dengan skala ordinal dan dibagi ke dalam 5 kriteria :

- a. Nilai 5 = Kriteria sangat baik
- b. Nilai 4 = Kriteria baik
- c. Nilai 3 = Kriteria cukup baik
- d. Nilai 2 = Kriteria kurang baik
- e. Nilai 1 = kriteria tidak baik

Sudjana (2002;50) mengemukakan dari jumlah data yang diperoleh berdasarkan kebutuhan masing-masing indicator variable tersebut, kemudian di presentasikan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Jumlah presentase jawaban

F = Frekuensi presentase Responden

N = jumlah responden

Kemudian untuk mengetahui batas interval yang digunakan menganalisis lebih lanjut, data yang dihasilkan dari kuesioner diolah, dan untuk menentukan kelas interval tiap-tiap variable dan indikator-indikator digunakan rumus interval :

$$I = \frac{(SKt \times n) - (SKr \times n)}{K}$$

Keterangan :

I = Batas interval

SKr = Skor terendah

K = Kriteria Penelitian

SKt = Skor tertinggi

n = Jumlah Responden

Tabel 2. 2 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Diunit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Skor Kenyataan
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5			
Baik	4			
Cukup Baik	3			
Kurang Baik	2			
Tidak baik	1			
Jumlah		77	100	

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di unit waserda, dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 77 orang anggota digunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} I &= \frac{(5 \times 77) - (1 \times 77)}{5} \\ &= \frac{385 - 77}{5} \\ &= 62 \end{aligned}$$

Dengan hasil batas interval kelas sebesar 62 maka kriteria nilai yang digunakan untuk mengukur setiap indikator variable kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

77 – 139 = Tidak Baik
 139 – 201 = Kurang Baik
 201 – 263 = Cukup Baik
 263 – 325 = Baik
 325 – 387 = Sangat Baik

Maka hasil tanggapan responden terhadap lima belas (15) Indikator kualitas pelayanan pada unit waserda, dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{(SKt \times ji \times n) - (SKr \times ji \times n)}{K}$$

Keterangan :

I : Batas interval
 N : Jumlah responden
 K : Kriteria Penelitian
 Ji : Jumlah indikator
 SKr : Skor terendah
 SKt : Skor tertinggi

Jadi, rekapitulasi skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 I &= \frac{(5 \times 15 \times 77) - (1 \times 15 \times 77)}{5} \\
 &= \frac{(5775) - (1155)}{5} \\
 &= 924
 \end{aligned}$$

Dengan demikian batas kelas interval untuk lima belas (15) indikator variabel partisipasi sebagai pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1155 – 2079 : Tidak Baik
- 2079 – 3003 : Kurang Baik
- 3003 – 3927 : Cukup Baik
- 3927 – 4851 : Baik
- 4851 – 5775 : Sangat Baik

Selanjutnya hasil dari rekapitulasi lima belas (15) indikator yang ada, akan ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 2. 3 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai tingkat kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan Diunit Waserda KPDK 12 Juli

No	Indikator	Nilai		Kriteria
		Harapan	Kenyataan	
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Sumber: hasil Pengolahan data

Untuk menjawab identifikasi masalah yang kedua bagaimana tingkat kepuasan anggota pada unit waserda koperasi dinas koperasi (KPDK) 12 juli, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 4 Hasil Tingkat Kepuasan Anggota Pada Unit Waserda KPD 12 Juli

Skala Penilaian	Skor	Responden		Jumlah Skor	Kriteria Penilaian
		Frekuensi	Persentase		
Sangat Baik	5				
Baik	4				
Cukup Baik	3				
Tidak Baik	2				
Sangat Tidak Baik	1				
Jumlah		77	100		

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang diberikan kepada anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 I &= \frac{(5 \times 77) - (1 \times 77)}{5} \\
 &= \frac{385 - 77}{5} \\
 &= 62
 \end{aligned}$$

Dengan hasil batas interval kelas sebesar 62 maka kriteria nilai yang diperlukan untuk mengukur setiap indikator variabel tingkat kepuasan anggota adalah sebagai berikut :

77 – 139 = Tidak Baik

139 – 201 = Kurang Baik

201 – 263 = Cukup Baik

263 – 325 = Baik

325 – 387 = Sangat Baik

Dilihat hasil tanggapan responden 2 indikator, dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(SKt \times ji \times n) - (SKr \times ji \times n)}{K}$$

Keterangan :

I : Batas interval

N : Jumlah responden

K : Kriteria Penelitian

Ji : Jumlah indikator

SKr : Skor terendah

SKt : Skor tertinggi

Berdasarkan rumus diatas yang telah dibuat, rekapitulasi skor yang digunakan yaitu :

$$\begin{aligned} & \frac{(5 \times 2 \times 77) - (1 \times 2 \times 77)}{5} \\ &= \frac{770 - 154}{5} \\ &= 123 \end{aligned}$$

Demikian diperoleh batas interval untuk dua (2) indikator variabel kepuasan anggota adalah sebagai berikut:

154 — 277 = Tidak baik

277 — 400 = Kurang Baik

400 — 523 = Cukup Baik

523 — 646 = Baik

647 — 770 = Sangat Baik

Maka hasil dari rekapitulasi dua (2) indikator yang ada, akan ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 2. 5 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Tingkat Kepuasan Unit Waserda KPDK 12 Juli

No	Indikator	Nilai		Kriteria
		Harapan	Kenyataan	
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
Jumlah				
Rata-Rata				

Sumber: Hasil Pengolahan data

Untuk menjawab masalah ketiga, upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan pada unit waserda koperasi pegawai dinas koperasi (KPDK) 12 juli untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan, akan di Analisa dari hasil identifikasi masalah yang pertama dan kedua, kemudian memberikan alternative pemecahan masalah dengan panda dari literature.

2.5.6 Tempat Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli yang terletak di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Jalan Soekarno Hatta No.705 Sekejati Buah Batu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat (40286).

2.5.7 Jadwal Waktu Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan antara lain :

1. Tahap Persiapan : Agustus – September 2022
2. Tahap Pengumpulan Data : September – Oktober 2022
3. Tahap Pengolahan Data : Oktober – November 2022
4. Tahap Penulisan Skripsi : Juni – Juli 2023

BAB III

KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.

Deskripsi mengenai keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli Kota Bandung akan diuraikan melalui beberapa hal yang terakait diantaranya sejarah berdirinya Koperasi, Struktur Organisasi Koperasi dan Manajemen, Keanggotaan, Kegiatan Usaha, Status Permodalan dan Keuangan, serta organisasi yang berhubungan dengan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli).

3.1.1 Sejarah Berdirinya Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli Kota Bandung merupakan Koperasi fungsional di mana para anggotanya terdiri dari seluruh karyawan kantor Pegawai Dinas KUMKM Provinsi Jawa Barat dibentuk pada tanggal 02 September 1968 yang ditandatangani oleh lima wakil anggota dan telah disahkan pendiriannya oleh kepala direktorat Koperasi Provinsi Jawa Barat dengan nomor 3827/BH/DK.10/1 dengan tujuan pendiriannya adalah untuk mensejahterakan anggota (Pegawai) dan untuk menciptakan lapangan pekerjaan. Terdapat beberapa kali pergantian Badan Hukum pada saat pertama kali berdiri Badan Hukum Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli adalah No.3827B/BH/PAD/KWK.10/V/21 tanggal 10 April 1988. Kemudian diubah menjadi No.3827/BH/PAD/KWK.10/V/98 tanggal 17 Mei 1996. Pada tahun 1998 diubah kembali menjadi No.3827/BH/PAD/KWK.10/X/1997 tanggal 28 Oktober 1997. Kemudian pada tahun 2004 kembali diubah menjadi No. 518/PAD.20-DISKOP/2004 tanggal 29 Juni 2004. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli didirikan berdasarkan kepada adanya persamaan kepentingan ekonomi dari para anggotanya yang mana para anggota Koperasi Pegawai Dinas Koprasi (KPKD) 12 Juli merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS) lingkungan Dinas

KUMKM Provinsi Jawa Barat dengan tujuan mensejahterakan anggota. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli memiliki empat Unit Usaha diantaranya :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Waserda
3. Unit Fotocopy
4. Unit Rental Kendaraan

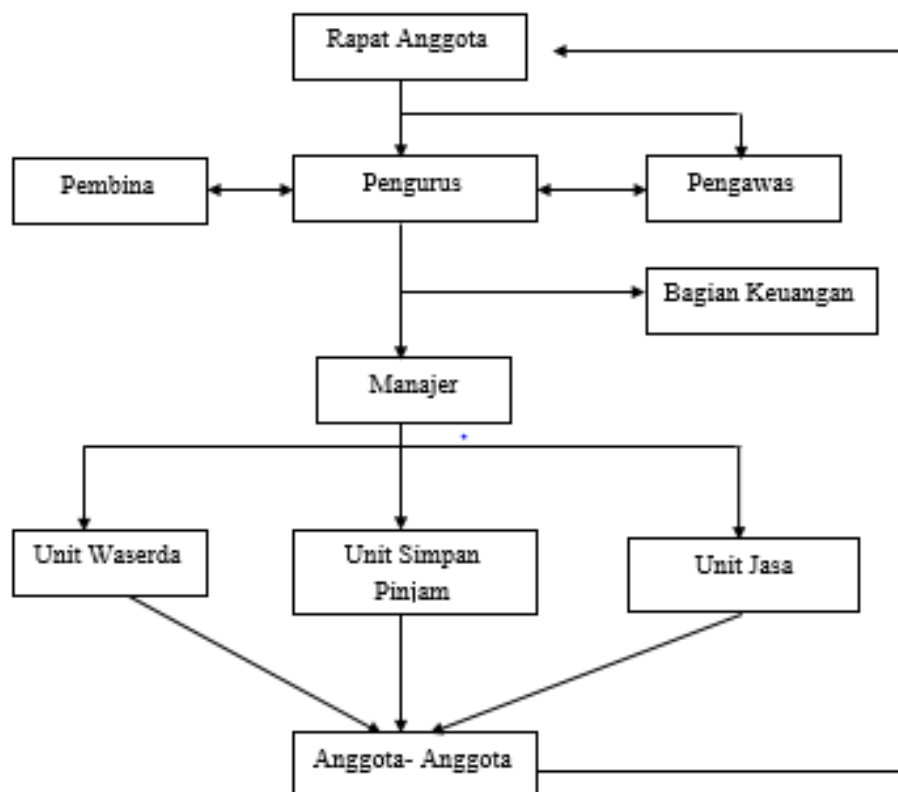
Dalam menjalankan usahanya Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli aktivitas usaha yang dilakukan oleh Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli pernah mengalami pasang surut, namun berkat pembinaan dari berbagai jajaran yang terkait, berkat kerja keras, usaha dari para anggota, dan perangkat organisasinya maka Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli dapat mempertahankan dan juga dapat mengembangkan usahanya sampai saat ini.

3.1.2 Struktur Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli

Suatu Lembaga atau Perusahaan, dalam menjalankan dan mencapai tujuan usahanya diperlukan adanya wadah untuk mengkoordinir seluruh kegiatan yang ada. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha ini diharapkan dapat terarah dan tidak menyimpang dari yang telah ditentukan, maka diperlukan adanya struktur organisasi agar dalam pembagian tugasnya sesuai dengan yang ditetapkan dan dapat dilihat dengan jelas fungsi dan bagian-bagian yang ada di Koperasi tersebut sehingga dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan bagian-bagiannya.

Dalam upaya meningkatkan kepentingan dan kemajuan usahanya Koperasi dapat menunjukan dewan penasihat atau dewan pembina. Demikian pula halnya

dengan struktur organisasi Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Dinas Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat Badan Hukum : 3827/BH/DK.10/1 Tanggal 2 September 1968 Periode Tahun 2019 s.d 2021

Dalam hal ini, memerlukan adanya struktur organisasi sebagai mekanisme kerja yang jelas dalam struktur organisasi dengan perangkat organisasi yang ada dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian BAB VI Pasal 21 menyebutkan bahwa perangkat organisasi Koperasi terdiri :

1. Rapat Anggota
2. Pengawas
3. Pengurus

Berikut penjelasan dari masing-masing perangkat organisasi Koperasi adalah berikut :

1. Rapat Anggota

Rapat Anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi didalam pengambilan keputusan di koperasi, sebagai pelaksanaan prinsip demokrasi, transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola koperasi. Semakin banyak anggota yang terlibat maka akan semakin baik dan dapat menghasilkan keputusan sesuai dengan kebutuhan anggota koperasi. Rapat Anggota dilaksanakan paling sedikit satu kali selama satu tahun tutup buku. Rapat Anggota yang dilaksanakan pada setiap tahunnya seringkali disebut dengan Rapat Anggota Tahunan (RAT).

RAT berisikan laporan pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas untuk satu tutup buku. Laporan pertanggungjawaban pengurus memuat tentang aspek organisasi, usaha dan laporan keuangan, sementara Laporan pertanggungjawaban pengawas meliputi laporan hasil pengawasan baik secara periodik maupun berkala atau tahunan.

Adapun ketentuan Rapat Anggota menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 23 menyatakan bahwa: “Rapat Anggota menetapkan :

- a. Anggaran Dasar;
- b. Kebijakan umum dibidang Organisasi, Manajemen, dan Usaha Koperasi;
- c. Pemilihan, pengangkatan, pemberhentian pengurus dan pengawas;
- d. Rencana kerja, Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi (RAPBK), serta pengesahan laporan keuangan;
- e. Pengesahan pertanggungjawaban pengurus dalam pelaksanaan tugasnya;

- f. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU);
- g. Penggabungan, peleburan, pembagian, dan pembubaran Koperasi”.

Pasal 24 menyatakan bahwa :

“(1) Keputusan Rapat Anggota diambil berdasarkan musyawarah untuk mencapai mufakat.

(2) Apabila tidak diperoleh keputusan dengan cara musyawarah, maka pengambilan keputusan dilakukan dengan cara berdasarkan suara terbanyak.

(3) Dalam melakukan pemungutan suara, setiap orang mempunyai hak satu suara.

(4) Hak suara dalam Koperasi Sekunder dapat diatur dalam Anggaran Dasar dengan mempertimbangkan jumlah anggota dan jasa usaha Koperasi anggota secara berimbang”.

2. Pengawas

Pengawas Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Jawa Barat berjumlah tiga orang yang terdiri dari ketua, dan 2 (dua) orang Anggota. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 39 ayat 1 dan ayat 2 mengenai tugas dan wewenang pengawas adalah sebagai berikut:

(1) Pengawas bertugas :

- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan Koperasi.
- b. Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya.

(2) Pengawas berwenang :

- a. Meneliti catatan yang ada pada Koperasi.

- b. Membuat segala keterangan yang diperlukan.

Berikut ini adalah susunan pengawas Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli selama periode 2019-2021 :

Ketua : Dr. Daniar Ahmad N

Anggota : 1. H. Surya Lesmana

2. Saipul Gozali

A. Ketua

Tugas :

1. Memimpin rapat *intern* pengawas.
2. Menginformasikan hasil pemeriksaan dalam rapat pengurus.
3. Memonitor pelaksanaan program kerja setiap tahun anggaran.
4. Melakukan peneguran terhadap pelanggaran dan kebijakan yang dilakukan pengurus dan karyawan.

B. Sekretaris

Tugas :

1. Mencatat dan mendokumentasikan hasil pemeriksaan.
2. Membuat konsep laporan pertanggungjawaban pengawas.
3. Menyimpan dokumen-dokumen keputusan dan kebijakan pengurus untuk bahan pengurus dalam RAT.
4. Mendokumentasikan laporan keuangan, hasil pemeriksaan RAT.
5. Membuat daftar hadir dan mempersiapkan agenda rapat *intern* dan perlengkapannya.

C. Anggota Pengawas

Tugas :

1. Melakukan pemeriksaan kas.
2. Memeriksa dan mencocokkan catatan simpanan dan pinjaman antara buku anggota dan kartu simpanan dan pinjaman anggota (KSPA).
3. Memeriksa dan mencocokkan catatan dari unit usaha WASERDA sampai ke unit jasa yang terdapat pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.

D. Kewenangan Pengawas

1. Melaksanakan pemeriksaan terhadap pelaksanaan fungsi dan tanggung jawab pengurus.
2. Melakukan peneguran terhadap pelanggaran kebijakan yang dilakukan oleh pengurus.
3. Meminta dilaksanakan audit oleh pihak yang berkompeten (*auditor public* dan puskopdit).
4. Menyampaikan hasil pemeriksaan kepada sidang RAT.

E. Tanggung Jawab Pengawas

1. Terlaksananya sistem pengawasan terhadap jalannya organisasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Pengawasan *intern*.
3. Terbantunya fungsi dan tanggung jawab pengurus, sehingga tidak terjadinya penyimpangan dan pelanggaran terhadap kebijakan organisasi.

3. Pengurus

Pada intinya keberadaan pengurus Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli Jawa Barat tidak jauh berbeda dengan struktur kepengurusan yang ditetapkan oleh Koperasi secara umum, yaitu terdiri dari Ketua, Sekretaris, dan Bendahara. Pengurus merupakan kepanjangan tangan dari anggota, sehingga secara ideal pengangkatan pengurus berasal dari orang-orang atau wakil anggota sesuai dengan kesepakatan anggota yang diambil melalui Rapat Anggota. Disamping itu, pengangkatan pengurus juga didasarkan atas nilai-nilai kepercayaan, kemampuan, serta kejujuran dalam menjalankan amanat anggota yaitu menjalankan Koperasi dengan baik dan terarah.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 30 ayat 1 dan 2 mengenai tugas dan wewenang pengurus sebagai berikut :

1. Pengurus bertugas :
 - a. Mengelola Koperasi dan usahanya.
 - b. Mengajukan rancangan rencana kerja serta rancangan rencana anggaran pendapatan dan belanja Koperasi (RAPBK).
 - c. Menyelenggarakan rapat anggota.
 - d. Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
 - e. Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib.
 - f. Memelihara daftar buku anggota dan pengurus.
2. Pengurus berwenang :
 - a. Mewakili Koperasi di dalam dan di luar pengadilan.
 - b. Memutuskan penerimaan dan penolakan anggota baru serta pemberhentian anggota sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar.

- c. Melakukan tindakan dan upayah bagi kepentingan dan kemanfaatan Koperasi sesuai dengan tanggung jawab dan keputusan Rapat Anggota.

Susunan kepengurusan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Jawa Barat berdasarkan keputusan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tahun buku 2019 sampai dengan 2021 adalah sebagai berikut :

Ketua : Koman Irawan, S.Sos.,MM

Sekretaris : Drs. Otong Hardadi R

Bendahara : Hernawan Kerta Madya

Pengurus Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli memiliki tugas, kewenangan, dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Ketua

Tugas Ketua :

1. Memimpin organisasi Koperasi.
2. Mengajukan rancangan Rencana Kerja, Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi (RKRAPBK) melalui Rapat Anggota.
3. Mengajukan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas melalui Rapat Anggota.
4. Secara berkala, menyelenggarakan rapat-rapat pengurus dan mengundang pengelola untuk membahas perkembangan organisasi dan usaha Koperasi.

Kewenangan Ketua :

1. Memberikan keputusan akhir terhadap usulan-usulan atau pelaksanaan tugas-tugas dan kebijakan-kebijakan seluruh anggota pengurus.
2. Menentukan tugas, wewenang dan tanggung jawab seluruh anggota pengurus.
3. Memimpin rapat pengurus.

4. Memutuskan keputusan-keputusan strategi pengurus yang tidak dapat dilakukan oleh pengurus lainnya.

Tanggung Jawab Ketua :

1. Bertanggung jawab secara personal atas segala kerugian yang diderita oleh Koperasi sebagai akibat dari kebijakan yang tidak diputuskan melalui rapat pengurus.
2. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan fungsi dan kepengurusan dibidang pemasaran unit usaha Koperasi

B. Wakil Ketua

Tugas Wakil Ketua :

1. Menganalisis pasar melalui analisis SWOT.
2. Menawarkan produk-produk Koperasi melalui pameran, brosur, profil, dan sebagainya kepada khalayak umum guna untuk memperluas pasar.
3. Mengadakan kerjasama antar Lembaga Koperasi atau Lembaga lainnya yang dapat memperluas wilayah pemasaran.

Kewenangan Wakil Ketua :

1. Memimpin, mengelola dan memutuskan terhadap fungsi dan tugas pengurus dalam memasarkan unit-unit usaha Koperasi.
2. Menggantikan fungsi jabatan ketua dalam hal berhalangan melaksanakan wewenangnya.

C. Sekretaris

Tugas Sekretaris :

1. Membuat notulen setiap rapat, baik rutin (bulanan) maupun rapat khusus.
2. Membuat konsep surat-surat organisasi : surat keluar, keputusan, undangan dan lain-lain.
3. Mengagendakan surat keluar dan masuk.

4. Menyimpan arsip-arsip surat.
5. Menyiapkan surat perlengkapan yang berhubungan dengan anggota.
6. Membuat dan menyiapkan buku-buku :buku induk, anggota, daftar pengurus, daftar pengawas, keputusan organisasi, daftar barang inventaris.
7. Menyimpan dan mengamankan : dokumentasi, buku tamu, stempel organisasi, buku laporan RAT yang sudah di sahkan.
8. Menandatangani surat-surat keluar sesuai dengan ketentuan.
9. Mempersiapkan agenda rapat dan perlengkapan yang diperlukan.
10. Menyimpan dokumen-dokumen keputusan dan kebijakan pengurus untuk bahas informasi pada RAT.
11. Membuat data keanggotaan secara periodik ke buku induk.
12. Membuat surat keterangan pengangkatan.
13. Membuat surat kerja sama MOU (Memorandum of Understanding).

Kewenangan Sekertaris :

1. Mengatur administrasi organisasi dan perkantoran.
2. Mengendalikan fungsi administrasi organisasi sesuai dengan visi dan misi organisasi.
3. Mencatat rancangan program kerja organisasi.

Tanggung Jawab Sekertaris :

1. Terlaksananya fungsi administrasi organisasi dengan baik dan benar.
2. Terlaksananya sistem administrasi organisasi sesuai dengan kebijakan dan sistem yang berlaku.
3. Ikut serta jika ada perubahan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.
4. Menyiapkan secara rutin untuk penilaian kesehatan untuk satu tahun sekali.
5. Mendistribusikan hasil keputusan pada RAT.

D. Bendahara

Tugas **Bendahara** :

1. Menyelenggarakan dan memelihara daftar barang inventaris Koperasi dan persediaan barang-barang produksi/administrasi.
2. Membuat dan memelihara rancangan Anggaran pendapatan serta belanja Koperasi.
3. Memelihara dan mengajukan laporan keuangan, pembelian, data pemasok dan inventaris secara tertib dan benar.
4. Menganalisa dan mengupayakan sumber-sumber keuangan Koperasi secara efektif dan efisien.
5. Mengajukan usulan pembahasan/pengurangan pengelola Koperasi sesuai dengan target usahanya.

Kewenangan Bendahara :

1. Membawahi fungsi dan tugas pengurus dalam logistik dan produksi atas setiap unit usaha Koperasi.
2. Membawahi fungsi dan tugas pengurus dalam bidang keuangan dan pembelian.
3. Melakukan pembelian barang-barang keperluan produksi dan administrasi Koperasi sesuai dengan yang ditetapkan.
4. Mencari dan menemukan calon-calon pemasok secara efektif dan efisien.
5. Mengajukan usulan pengadaan barang-barang keperluan produksi dan administrasi

Tanggung Jawab Bendahara :

1. Bertanggung jawab secara personal atas segala kerugian yang di derita oleh Koperasi sebagai akibat dari kebijaksanaan yang tidak diputuskan melalui Rapat Pengurus.

2. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas kepengurusan di bidang keuangan dan pembelian barang di seluruh unit Koperasi.

E. Pembina

Dalam memenuhi pelayanan kepada para anggota, KPDK 12 Juli mengangkat pengelola, yang saat ini sudah memiliki pengelola sebanyak 9 orang. Untuk meningkatkan kompetensi dan pelayanan kepada anggota, ke 9 orang pengelola/karyawan tersebut telah diikut sertakan pada berbagai pelatihan, baik yang diselenggarakan oleh UPT P3W Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Provinsi Jawa Barat, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung maupun Dekopinda Kota Bandung.

F. Manager dan karyawan

Manajer adalah orang yang bertanggung jawab atas jalannya usaha Koperasi sehari-hari, tanggung jawab didasarkan kepada tugas yang dibebankan dan wewenang yang dilimpahkan oleh pengurus. Sedangkan karyawan dapat diartikan sebagai setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi lainnya. Oleh karena itu, fungsi manajer dan karyawan dalam Koperasi sangat menentukan. Adapun tugas manajer dan karyawan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Uraian Pekerjaan Karyawan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
1.	Ade Rukmana, S.TP.,MM	Manajer	1. Memimpin dan melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan oleh pengurus. 2. Memimpin dan melaksanakan administrasi usaha dan keuangan .Koperasi sesuai dengan ketentuan dan prinsip akuntansi. 3. Melaksanakan pengendalian, penggunaan atau pengeluaran keuangan Koperasi.
2.	Ferry Firdaus	Kasir Unit Simpan Pinjam	1. Mencatat transaksi Penerimaan dan Pengeluaran pendapatan.
3.	Lilis Yustiamara	Administrasi Unit Simpan Pinjam	1. Membuat kas harian. 2. Membuat jurnal. 3. Membuat buku besar. 4. Membuat neraca saldo 5. mengarsipkan surat-surat permohonan dan perjanjian pinjaman anggota.
4.	Fahmi Mubarok	Administrasi Umum	1. Melaksanakan pembukuan terhadap transaksi yang terjadi setiap hari secara teratur berdasarkan bukti. 2. Menyusun laporan keuangan berdasarkan pengetahuan manajer umum dan pengurus Koperasi. 3. Mengarsipkan bukti-bukti transaksi dan melampirkannya dalam pembuatan pembukuan

No.	Nama	Jabatan	Uraian Pekerjaan
5.	Agi Setiawan, S.IP	Kepala Cabang Coopmart	1. Bertanggung jawab memasarkan barang UMKM binaan Koperasi. 2. Membantu manajer dalam mengkoordinasikan kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran barang yang ada di Waserda/Coopmart. 3. Bertanggung jawab kepada manajer atas pelaksanaan tugasnya. 4. Membuat laporan pertanggung jawaban keuangan kepada bendahara.
6.	Linda Susanti	Pramuniaga	1. Melayani pembeli dari anggota maupun non anggota. 2. Mengurus kegiatan Waserda.
7.	Enur Nuryaman	Staff Coopmart	1. Melayani pembeli dari anggota maupun non anggota. 2. Mengurus kegiatan Coopmart.
8.	Ahmad Junaedi	Staff Fotocopy dan Rental	1. Melayani pegawai Dinas pada saat fotocopy dan rental.
9.	Hudri, S.Pd	Kepala Unit Rental/ Perdagangan Umum	1. Melayani pegawai Dinas pada saat fotocopy dan rental kendaraan. 2. Membantu manajer dalam mengkoordinasikan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan fotocopy dan rental kendaraan. 3. Menghimpun data dalam rangka penyusunan rencana kebutuhan fotocopy dan rental kendaraan.

Sumber: Laporan RAT KPDK 12 Juli

Dari 9 (sembilan) orang karyawan tersebut, 2 (dua) diantaranya telah memiliki standar kompetensi yang dikeluarkan oleh LSP (Lembaga Sertifikasi

Profesi) yaitu Ade Rukmana S.Tp.,MM (Manajer) dan Hudri, S.Pd. (Manajer Retail) yang diadakan oleh Kementerian Koperasi dan UKM RI.

3.3 Keanggotaan Koperasi

Keanggotaan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli bersifat sukarela dan terbuka, berdasarkan pada kesamaan kepentingan dan berstatus sebagai pemilik dan pengguna jasa Koperasi. Di samping itu mereka mempunyai kewajiban dan hak yang sama terhadap Koperasi. Secara keseluruhan dapat dilihat perkembangan jumlah anggota Keanggotaan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli dari tahun 2015-2019.

Tabel 3. 2 Perkembangan Jumlah Anggota Keanggotaan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli tahun 2017 - 2021 Keanggotaan Jenis Anggota

Tahun	Keanggotaan				
	Jenis Anggota				
	Jumlah anggota di awal tahun (orang)	Anggota masuk (orang)	Anggota keluar (orang)	Anggota meninggal (orang)	Jumlah anggota akhir tahun (orang)
2017	214	66	34	0	246
2018	246	49	27	0	268
2019	268	133	30	0	371
2020	371	10	46	0	335
2021	335	3	27	0	335

Sumber : Laporan RAT Koperasi KPDK 12 Juli Tahun 2017-2019

Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli adalah sebagai berikut :

1. Merupakan anggota Dinas Koperasi yaitu terdiri dari anggota biasa dan luar biasa.
2. Mengisi formulir pengajuan anggota baru dengan benar dan jelas, dilengkapi salinan KTP dan persyaratan lainnya.
3. Bersedia membayar Simpana Pokok, Simpanan Wajib dan Dana Ta'awun.

4. Bersedia menyimpan rutin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tidak menjadi anggota Koperasi lain, atau harus ada rekomendasi tertulis dari Koperasi sebelumnya.
6. Mematuhi Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta pola kebijakan yang berlaku.
7. Setelah persyaratan semua lengkap dan melakukan pembayaran, selanjutnya wajib mengisi daftar buku anggota, menandatangani dan sidik jari.
8. Setelah mengisi daftar buku anggota, menandatangani dan sidik jari calon anggota Koperasi yang mendaftar dinyatakan sebagai calon anggota Koperasi. Dalam kurun waktu 3 bulan dengan secara rutin membayar kewajiban (Simpanan Wajib dan dana Ta'awun) maka baru disebut sebagai anggota Koperasi.

Perekrutan anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli sudah sesuai dengan Anggaran Dasar yang telah ditentukan pada implementasinya anggota telah membayar simpanan pokok atau simpanan wajib, dan juga anggota sering bertransaksi di Koperasi.

3.4 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli

Berdasarkan tujuan sebuah lembaga badan usaha Koperasi yang berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Bab II Pasal 3 yang berbunyi Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Maka Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli memiliki beberapa unit usaha yaitu :

3.4.1 Unit Simpan Pinjam

Unit Simpan Pinjam yang dimiliki oleh Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli diperuntukkan untuk anggota Koperasi.

Untuk Pinjaman anggota terdapat beberapa jenis pinjaman yang disediakan oleh Koperasi yaitu :

- Pinjaman Sementara yaitu kurang dari 30 hari kalender, dengan jelas 0,10% per hari kalender.
- Pinjaman Jangka Pendek/Jangka Panjang yaitu antara 1 sampai 30 bulan dengan jasa 10% flat per tahun
- Dalam memberikan pinjaman modal usaha yaitu antara 6 sampai 12 bulan dengan jasa nagi hasil. Anggota dikenakan biaya provisi dan administrasi dimana biaya provisi dan administrasi per plafond pinjaman 1-2% per bulan.

Data dan informasi yang berkaitan dengan Unit usaha Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli periode 2017-2021 sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Pendapatan Unit Simpan Pinjam

Tahun	Pendapatan (Rp)	Persentase (%)
2017	Rp.629.800.286	17,85
2018	Rp. 765.669.180	21,58
2019	Rp. 772.112.450	20,83
2020	Rp. 534,546,581	15,67
2021	Rp. 318,152,412	10,45

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi KPDK 12 Juli

Dari data di atas terlihat bahwa pendapatan unit usaha simpan pinjam mengalami penurunan. Hal ini karena tahun 2021 adanya beban-beban koperasi semuanya menjadi beban unit simpan pinjam, selain tingkat NPL(Non Performing Loan) yang tinggi akibat ketidaklancaran anggota dalam mengembalikan pinjamannya.

3.4.2 Unit Waserda

Unit Waserda di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli ini dikelola oleh dua orang karyawan dan dilengkapi dengan peralatan komputer kasir yang cukup memadai. Hal ini telah diusahakan akan tetapi belum optimal, karena instruktur resmi yang mempunyai kompetensi di bidang tersebut tidak melanjutkan dalam memberikan bimbingan kepada petugas Unit Waserda Koperasi Pegawai

Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli tanpa pemberitahuan. Data dan informasi yang berkaitan dengan perdagangan umum (Waserda) sebagai berikut :

Tabel 3. 4 Pendapatan Unit Waserda

Tahun	Pendapatan	Persentase (%)
2017	Rp. 233.984.150	0
2018	Rp. 45.199.058	-29,35
2019	Rp. 54.698.650	13,32
2020	Rp.253,660,500	20,06
2021	Rp.152,902,000	18,44

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi KPKD 12 Juli

Dari data di atas terlihat bahwa pendapatan dari unit usaha waserda tersebut mengalami penurunan. Hal ini disebabkan adanya dampak pandemi Covid-19. Situasi pandemi covid-19 mengakibatkan terjadinya pengurangan transaksi penjualan secara drastis. Dimana Waserda KPKD 12 Juli merupakan bentuk layanan koperasi yang mengandalkan partisipasi anggotanya dalam membeli kebutuhan suatu barang, makanan, minuman, dan lain sebagainya. Sementara dengan adanya Covid-19 berdampak pada adanya kebijakan pemerintah untuk membatasi aktivitas perkantoran, misalnya dengan diberlakukannya program PPKM, dan sejenisnya.

3.4.3 Unit Fotocopy

Kegiatan unit fotocopy di KPKD 12 Juli memudahkan pegawai dinas koperasi untuk memfotocopy dan juga menjilid dokumen agar efektif. Berikut data pendapatan unit fotocopy koperasi KPKD 12 juli pada tahun 2017 sampai 2021.

Tabel 3. 5 Pendapatan Unit Fotocopy

Tahun	Pendapatan	Persentase (%)
2017	Rp. 40.254.500	-46,70
2018	Rp. 15.333.575	-61,90
2019	Rp. 23.811.850	55,29
2020	Rp. 24.957.750	54,00
2021	Rp. 2.402.000	-31,69

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan KPDK 12 Juli tahun 2017-2021

Dapat dilihat tabel di atas mengenai pendapatan unit usaha fotocopy koperasi KPDK 12 Juli menyatakan bahwa penurunan sangat drastis pada tahun 2021 yaitu Rp. 2.402.000 dimana pada tahun sebelumnya meningkat dari tahun 2019 ke 2020 yaitu sebanyak Rp. 24.957.750. Hal ini disebabkan pada Tahun 2021 walaupun sudah diberlakukan new normal namun kegiatan kantor dibatasi dengan pertemuan/rapat-rapat secara online.

3.4.4 Unit Rental Kendaraan

Koperasi KPDK 12 Juli memulai usaha rental kendaraan pada tahun 2015 yang digunakan untuk kebutuhan anggota. Tidak ada persyaratan untuk menggunakan jasa rental ini namun pada unit usaha ini hanya anggota koperasi KPDK 12 Juli saja yang bisa menggunakan jasa rental. Jika non anggota ingin menggunakan jasa rental kendaraan ini maka non anggota harus mendapatkan rekomendasi dari anggota koperasi KPDK 12 juli sebagai jaminan. Berikut ini pendaptan unit jasa rental kendaraan pada tahun 2017 sampai 2020:

Tabel 3. 6 Pendapatan Unit Rental Kendaraan

Tahun	Pendapatan	Persentase (%)
2017	Rp. 2.869.000	-87,64
2018	Rp. 6.060.000	111,22
2019	Rp. 1.700.000	-71,94
2020	-	-
2021	-	-

Sumber : Laporan Rapat Anggota KPDK 12 Juli

Pada tabel di atas, pendapatan unit kendaraan hanya aktif sampai tahun 2019, dikarenakan adanya covid-19 di tahun 2020 dan 2021 Tahun 2021 walaupun sudah diberlakukan new normal namun kegiatan kantor dibatasi dengan pertemuan/rapat-rapat secara online.

3.5 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli

Untuk memelihara tingkat kesehatan kondisi keuangan koperasi, pengurus telah berupaya melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Melaksanakan penagihan terhadap piutang macet
2. Melaksanakan efisiensi terkait pengeluaran atau beban-beban koperasi
3. Mencari sumber modal dalam upaya peningkatan pelayanan kepada anggota melalui pinjaman kepada Koperasi dan Bank.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab VII tentang permodalan pada pasal 41 dan 42 menyatakan sebagai berikut :

- Pasal 41 :
 1. Modal Koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman.
 2. Modal sendiri dapat berasal dari :
 - a. Simpanan Pokok
 - b. Simpanan Wajib
 - c. Dana Cadangan
 - d. Hibah
 3. Modal Pinjaman dapat berasal dari :
 - a. Anggota
 - b. Koperasi lainnya dan atau anggota lainnya
 - c. Bank dan Lembaga Keuangan lainnya
 - d. Sumber lain yang sah
- Pasal 42 :
 1. Selain modal yang dimaksud dalam pasal 42, Koperasi dapat pula melakukan pemupukan modal yang juga berasal dari modal penyertaan.
 2. Ketentuan mengenai pemupukkan modal yang berasal dari modal penyertaan diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

3.5.1 Keadaan Permodalan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 41 dinyatakan bahwa modal Koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman. Modal sendiri dapat berasal dari simpanan pokok, simpanan wajib, dan dana cadangan, Sisa Hasil Usaha dan hibah. Sedangkan modal pinjaman dapat berasal dari anggota, Koperasi lainnya, Bank atau Lembaga Keuangan lainnya, penerbit obligasi, surat hutang, dan sumber lainnya yang sah.

Permodalan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli bersumber dari modal sendiri dan modal asing. Modal sendiri yang dimiliki Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli terdiri dari simpanan pokok, simpanan wajib,

simpanan khusus anggota, simpanan hari Koperasi, donasi, dan dana cadangan. Modal sendiri yang dimiliki Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli mengalami kenaikan dari tahun ke tahun hal ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota dalam memberikan modal kepada Koperasi mengalami peningkatan yang baik. Adapun perkembangan modal sendiri Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli dalam laporan RAT tahun 2017 sampai 2021 sebagai berikut :

Tabel 3. 7 Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Tahun 2017-2021

Tahun	Modal Sendiri
2017	Rp. 3.377.596.117
2018	Rp. 3.285.242.708
2019	Rp. 3.331.043.479
2020	Rp.3.402.011.322
2021	Rp. 3.440.432.878

Sumber: Laporan Rapat Anggota Koperasi KPDK 12 Juli

Berikut dalam modal pinjaman yang dimiliki oleh koperasi KPDK 12 Juli ialah bersumber dari simpanan anggota tidak aktif, aktif, simpan sukarela simpanan berjangka ta'awun, pinjaman dari bank BJB serta dari LPDB. Modal pinjaman koperasi KPDK 12 Juli terdapat peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini menyatakan keputusan koperasi terhadap modal semakin meningkat, modal ini digunakan untuk pengembangan usaha maupun untuk memenuhi kebutuhan anggota di unit usaha simpan pinjam untuk memberikan kredit kepada anggota.

3.5.2 Keadaan Keuangan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli

Dalam keadaan keuangan koperasi dapat diukur dengan mengolah data-data keuangan padad neraca maupun laporan rugi atau laba. Hasil pengukuran keadaan keuangan ini dapat diketahui keadan keuangan koperasi KPDK 12 Juli. Keadaan keuangan dapat diukur dengan menggunakan berbagai alat analisis rasio keuangan yaitu rasio likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas.

Tabel 3. 8 Standar Pengukuran Rasio Keuangan Koperasi

Jenis Rasio	Standar	Kriteria
Rasio Likuiditas (Current Ratio)	200% - 250%	Baik Sekali
	175% - < 200% atau > 250% - 275%	Baik
	150% - < 175% atau 275% - 300%	Cukup Baik
	125% - < 150% atau 300% - 325%	Kurang Baik
	< 125% - > 325%	Tidak Baik
Rasio Solvabilitas	> 200%	Baik Sekali
	150% - < 200%	Baik
	100% - < 150%	Cukup Baik
	70% - 100%	Kurang Baik
	>70%	Tidak Baik
Rasio Rentabilitas	>21%	Baik Sekali
	15% s/d <21%	Baik
	9% s/d <15%	Cukup Baik
	3% s/d <9%	Kurang Baik
	<3%	Tidak Baik

Sumber : Peraturan Menteri KUKM RI No.06/Per/M.KUKM/V/2006

1. Rasio Likuiditas

Likuiditas merupakan alat untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya yang segera harus dipenuhi. Likuiditas berhubungan dengan masalah kepercayaan kredit pendek kepada perusahaan, artinya semakin tinggi likuiditas semakin percaya para kreditor jangka pendek. Likuiditas perusahaan ditunjukkan oleh besarnya kecilnya aktiva lancar atau aktiva yang mudah dijadikan uang tunai, seperti kas, surat berharga, piutang, dan persediaan. Dengan demikian untuk menghitung besarnya likuiditas pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung akan menggunakan perhitungan *Current Ratio* (CR) yaitu perbandingan antara aktiva lancar dengan hutang lancar dengan rumus :

$$Likuiditas = \frac{Aktiva Lancar}{Hutang Lancar} \times 100\%$$

Berikut ini adalah tabel perkembangan likuiditas Koperasi KPDK 12 Juli:

Tabel 3. 9 Rasio Likuiditas Koperasi KPDK 12 Juli Tahun 2017 -2021

Tahun	Aktiva Lancar (Rp)	Hutang Lancar (Rp)	Current Ratio (%)	Kriteria
2017	4.435.571.278	1.071.303.015	414	Tidak Baik
2018	5.445.819.198	2.402.626.548	200	Cukup Baik
2019	2.155.801.896	1.353.147.335	159	Cukup Baik
2020	4.150.198.449	2.061.565.587	201	Cukup Baik
2021	2.070.340.888	2.244.163.640	92	Tidak Baik

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan KPDK 12 Juli

Dapat diketahui tabel di atas menjelaskan likuiditas pada tahun 2017 adalah 414% artinya setiap Rp 1 Hutang Lancar dijamin dengan Rp. 4,14 Aktiva Lancar, likuiditas pada tahun 2018 sebesar 200% artinya setiap Rp 1 Hutang Lancar dijamin dengan Rp. 2,00 Aktiva Lancar. Di tahun 2019 sebesar 159% artinya setiap Rp 1 Hutang Lancar dijamin dengan Rp. 1,59 Aktiva Lancar. Pada tahun 2020 sebesar 201% artinya setiap Rp 1 Hutang Lancar dijamin dengan Rp. 2,01 Aktiva Lancar. Dan di tahun 2021 sebesar 92% artinya Rp 1 Hutang Lancar dijamin dengan Rp. 9,2 Aktiva Lancar.

2. Rasio Solvabilitas

Analisis ini digunakan dengan metode solvabilitas, merupakan rasio untuk mengukur sejauh mana aktiva perusahaan dibiayai dengan hutang. Artinya berapa besar beban hutang yang ditanggung perusahaan dibandingkan dengan aktivanya. Analisis solvabilitas ini merupakan perbandingan antara jumlah modal sendiri dengan jumlah seluruh hutang yang dinyatakan dengan persentase (%). Perhitungan solvabilitas ini menggunakan *Debt to Asset Ratio* (DAR) yaitu perbandingan antara total utang dengan total aktiva dengan rumus dibawah ini :

$$\text{Solvabilitas} = \frac{\text{Total Aktiva}}{\text{Total Hutang}} \times 100\%$$

Berikut ini tabel perkembangan solvabilitas Koperasi KPDK 12 Juli

Tabel 3. 10 Rasio Solvabilitas Koperasi KPDK 12 Juli Tahun 2017 - 2021

Tahun	Modal Sendiri (Rp)	Total Hutang (Rp)	Debt to Assets Ratio (%)	Kriteria
2017	3.377.596.117	1.071.303.015	315	Baik
2018	3.285.242.708	2.402.626.548	136	Cukup Baik
2019	3.331.043.479	1.353.147.335	246	Cukup Baik
2020	3.402.011.322	2.061.565.587	165	Cukup Baik
2021	3.440.432.878	2.244.163.640	153	Cukup Baik

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan KPDK 12 Juli

Dilihat pada tabel 3.10, dapat diketahui pada tahun 2017 adalah sebesar 315% artinya setiap 1,00 total hutang dijamin 315 total aktiva. Tahun 2018 adalah sebesar 136% artinya setiap 1,00 total hutang dijamin 136 total aktiva. Di tahun 2019 adalah sebesar 246% artinya setiap 1,00 total hutang dijamin 246 total aktiva. Pada tahun 2020 adalah sebesar 165% artinya setiap 1,00 total hutang dijamin 165 total aktiva. Dan tahun 2021 adalah sebesar 153% artinya setiap 1,00 total hutang dijamin 153 total aktiva.

3. Rasio Rentabilitas

Rasio Rentabilitas merupakan kemampuan perusahaan menghasilkan laba dengan menggunakan total asset (kekayaan) yang dipunyai perusahaan setelah disesuaikan dengan biaya – biaya untuk mendanai asset tersebut.

$$\text{Rentabilitas} = \frac{SHU}{\text{Modal Sendiri}} \times 100\%$$

Berikut adalah tabel perkembangan rentabilitas koperasi KPDK 12 Juli.

Tabel 3. 11 Rasio Rentabilitas Koperasi KPDK 12 Juli Tahun 2017 - 2021

Tahun	SHU (Rp)	Modal Sendiri	Rentabilitas	Kriteria
2017	3.377.596.117	2.104.171.903	20,60	Baik
2018	3.285.242.708	1.112.086.916	1,99	Tidak Baik
2019	3.331.043.479	2.800.132.865	15,18	Baik
2020	3.402.011.322	3.100.456.239	10,97	Cukup Baik
2021	3.440.432.878	2.080.438.920	16,53	Baik

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan KPDK 12 Juli

Berdasarkan tabel 3.11, nilai rasio rentabilitas jika mengacu pada kriteria penilaian koperasi berdasarkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan

UKM Republik Indonesia Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006 tentang pedoman penelitian Koperasi berprestasi/ Koperasi Award kondisi rentabilitas pada koperasi KPDK 12 Juli , termasuk kriteria baik sekali. Artinya kemampuan koperasi dalam sisa hasil usaha dari modal sendiri yang dimiliki masih optimal. Meskipun begitu, bagi koperasi yang paling penting adalah pelayanan kepada anggota.

3.6 Implementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli

Implementasi jati diri koperasi adalah suatu penjelasan operasional dari nilai-nilai dan prinsip-prinsip Koperasi yang dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan koperasi. Jati diri koperasi sebagai identitas, ciri-ciri. Karakteristik koperasi sebagai suatu organisasi atau perkumpulan dan badan usaha yang membedakannya dengan badan usaha Non-Koperasi.

3.6.1 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli

Implementasi prinsip koperasi pada koperasi KPDK 12 Juli dapat dijelaskan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3. 12 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi KPDK 12 Juli

No.	Prinsip Koperasi	Pelaksanaan		Implementasi
		Sudah	Belum	
1.	Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka	✓		Keanggotaan di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli terbuka terhadap siapa pun selama memenuhi Anggaran Dasar Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli tidak memperdulikan suku, agama, ras, dan antar golongan. Dan anggota dapat mengundurkan diri dari keanggotaannya sesuai dengan Anggaran Dasar.

No.	Prinsip Koperasi	Pelaksanaan		Implementasi
		Sudah	Belum	
2.	Pengelolaan dilakukan secara demokratis	✓		Rapat Anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam organisasi Koperasi begitupun pada saat pelaksanaan Rapat Anggota semua anggota memiliki hak suara dan hak bicara yang setara. Para pengelola koperasi melaksanakan kegiatannya berdasarkan hasil putusan Rapat Anggota pada saat pengesahan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Koperasi.
3.	Pembagian SHU dilakukan secara adil dan sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota	✓		Setiap anggota yang berpartisipasi aktif dalam usaha koperasi akan mendapatkan SHU yang sebanding dengan besarnya jumlah transaksi anggota terhadap unit-unit usaha Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli, semakin besar nilai partisipasinya maka SHU nya akan semakin besar begitupun sebaliknya
4.	Pemberian balas jasa yang terbatas dengan modal	✓		Modal digunakan oleh Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli fokus untuk melayani anggota, unit simpan pinjam Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli memberikan jasa simpanan berjangka sebesar 6% pertahun dan simpanan sukarela sebesar 3 % dan dengan porsi bunga sebesar

No.	Prinsip Koperasi	Pelaksanaan		Implementasi
		Sudah	Belum	
				itu koperasi masih mampu untuk menutupi biaya operasional walaupun bunga pinjamannya lebih rendah yaitu 10% dibandingkan dengan perbankan yang mencapai 13% pertahunnya. Hal ini karena Koperasi mengutamakan benefit dari pada profit.
5.	Kemandirian	✓		Kemandirian pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli dapat diketahui dari keadaan permodalan koperasi yaitu modal sendiri berasal dari simpanan pokok dan simpanan wajib yang dibayarkan rutin setiap bulan oleh anggota koperasi. Besarnya modal sendiri milik Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli adalah 76% dari total modal yang dimiliki oleh Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli hal ini menunjukkan bahwa koperasi sudah dikatakan mandiri
6.	Pendidikan Koperasi	✓		Anggota-anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli merupakan para praktisi Koperasi yang memiliki pengetahuan tentang perkoperasian, namun hal tersebut tidak membuat pengurus Koperasi tidak melakukan pendidikan agar para anggota selalu terdorong

No.	Prinsip Koperasi	Pelaksanaan		Implementasi
		Sudah	Belum	
				untuk berpartisipasi di Koperasi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pengurus yaitu melalui percakapan daring dengan anggota. Anggota dilibatkan pada saat evaluasi kinerja koperasi yang dilakukan setiap semester dan adanya pelatihan untuk petugas Koperasi.
7.	Kerja sama antar Koperasi	✓		Sejak berdiri hingga sekarang Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli telah menjalin kerjasama dengan koperasi-koperasi baik kerjasama vertikal maupun kerjasama horizontal. Pada kerjasama vertikal, koperasi bekerjasama dengan Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia (PKPRI). Sedangkan dalam kerjasama horizontal, koperasi bekerjasama dengan Koperasi Penjamin Kredit (KPK), Koperasi Jasa Audit (KJA).

3.6.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi KPDK 12 Juli.

Menurut hasil Kongres *International Cooperatives Alliance* (ICA) di Manchester tahun 1995, dalam Hendar (2010:10) pada KPDK 12 Juli.

Tabel 3. 13 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi KPDK 12 Juli

No.	Nilai-Nilai Koperasi	Pelaksanaan		Keterangan
		Sudah	Belum	
1.	Menolong diri sendiri	✓		Dalam menjalankan kegiatannya KPDK 12 Juli membiayai kebutuhan dan kepentingan anggota menggunakan modal sendiri dan modal pinjaman.
2.	Tanggung jawab sendiri	✓		Anggota memiliki tanggung jawab untuk berpartisipasi terhadap kegiatan usaha koperasinya
3.	Demokrasi	✓		KPDK 12 Juli dimana setiap anggota hanya mempunyai satu hak suara dalam pemungutan suara tidak terbatas akan modal yang dimilikinya pada koperasi. “AD/ART KPDK 12 Juli”.
4.	kebersamaan	✓		KPDK 12 Julo dilayani tanpa adanya perbedaan atau tidak ada perbedaan dalam pelayanan kepada anggota.
5.	Keadilan	✓		KPDK 12 Juli memperlakukan anggota secara adil. Salah satu contohnya adalah dalam memperoleh pembagian sisa hasil usaha berdasarkan transaksi anggotanya.

No.	Nilai-Nilai Koperasi	Pelaksanaan		Keterangan
		Sudah	Belum	
6.	Kesetiakawanan	✓		KPDK 12 Juli yakni seperti bekerjasama dalam setiap cara kegiatan untuk menyediakan barang-barang dan jasa dengan mutu terbaik bagi anggota.
7.	Kejujuran	✓		KPDK 12 Juli telah melakukan transparansi mengenai segala bentuk kegiatan koperasi yang dilaporkan pada saat RAT.
8.	Keterbukaan	✓		KPDK 12 Juli yakni tercermin dalam RAT seperti penyampaian laporan pertanggungjawaban pengurus kepada anggota dalam Rapat Anggota.
9.	Tanggung Jawab Sosial	✓		KPDK 12 Juli selalu memberi bantuan kepada masyarakat sekitar atau wilayah sekitar, contohnya pembangunan masjid dan juga perbaikan jalan
10.	Solidaritas	✓		Di mana ada karyawan, anggota, pengurus dan pengawas yang sedang mengalami musibah Koperasi selalu memberi bantuan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Waserda koperasi KPDK 12 Juli. Pembahasan dilakukan secara deskriptif dari masing-masing indikator sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan.

4.1 Identitas Responden

Dari 77 orang responden yang diwawancarai melalui kuisisioner kategori umur, pendidikan terakhir dan jenis kelamin yang didapatkan gambaran profil responden sebagai berikut :

4.1.1 Profil Responden di Unit Waserda KPDK 12 Juli

Tabel 4. 1 Profil Responden Diunit Waserda KPDK 12 Juli.

No	Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Umur		
	23-35	30	38,96%
	35-50	35	45,45%
	Lebih dari 50	10	12,99%
2	Pendidikan Terakhir		
	SMA	10	12,99%
	DIPLOMA	18	23,38%
	S1	26	33,77%
	S2	23	29,87%
3	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	28	36,36%
	Perempuan	49	63,64%

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dilihat dari tabel diatas, didapatkan angka 45,45% umur anggota signifikan ada pada rentang angka 35-50 tahun. Dilihat dari pendidikan terakhir berpendidikan S1 diangka 33,77%, jika dilihat dari jenis kelamin keanggotaan di unit waserda KPDK 12 Juli rata-rata perempuan dengan angka persentasi sebesar 63,64%. Dapat

disimpulkan bahwa rata-rata anggota di unit waserda KPDK 12 Juli berusia 35-50 tahun dan dari segi kelas pendidikan S1 kebanyakan dari jenis kelamin perempuan.

4.2 Kualitas Pelayanan Pada Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli

Dalam suatu kualitas mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu produk karena sangat berperan terhadap kenyamanan dan juga kepuasan pada konsumen, adanya suatu kualitas yang baik sangat berperan besar terhadap perkembangan satu organisasi dan perusahaan atau suatu koperasi seperti hal nya yang terjadi di koperasi. Unit Waserda koperasi KPDK 12 Juli yang berusaha menciptakan suatu kualitas pelayanan yang cukup baik kepada para anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Pada kegiatannya KPDK 12 Juli memberikan suatu pelayanan kepada anggota yaitu dengan memenuhi setiap kebutuhan anggotanya, oleh karena itu agar anggota merasa puas dan memiliki loyalitas yang tinggi untuk berpartisipasi koperasi harus memberikan suatu kualitas yang tinggi kualitas pelayanan pada Unit waserda KPDK 12 Juli dapat dilihat dari uraian berikut ini :

4.2.1 Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa dapat mempengaruhi keyakinan dan persepsi konsumen. Harapan konsumen dapat meningkat dengan melihat bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pelanggan adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

a. Sarana Yang digunakan (Gedung)

Untuk mendukung tujuan organisasi, sarana digunakan untuk dapat menunjang proses pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu menghemat waktu. Untuk mengetahui sarana yang digunakan unit waserda KPDK 12 Juli dapat dilihat dari tabel hasil tanggapan responden.

Tabel 4. 2 Tanggapan Anggota Terhadap Sarana Yang digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	12	16	60
Baik	4	12	16	48
Cukup Baik	3	40	52	120
Kurang Baik	2	13	17	26
Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		77	100	254

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa sarana yang digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Cukup Baik** menurut pendapat responden (anggota). Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya benda-benda yang mendukung kegiatan transaksi seperti: interior/Gedung, komputer, mesin-mesin (fotocopy) yang ada di unit waserda. Sehingga dengan adanya sarana yang memadai dapat membantu anggota dalam proses transaksi agar lebih efektif dan efisien.

b. Peralatan yang digunakan

Peralatan yang digunakan Unit Waserda pada KPDK 12 Juli yang saat ini masih kurang, karena koperasi harus mampu menyediakan peralatan yang menunjang kegiatan koperasi. Hal ini untuk koperasi agar mampu menyelesaikan pekerjaan dengan mudah dan dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat agar tujuan organisasi dapat terwujud.

Tabel 4. 3 Tanggapan Anggota Terhadap Peralatan Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	2	3	10
Baik	4	19	25	76
Cukup Baik	3	20	26	60
Kurang Baik	2	33	43	66
Tidak Baik	1	3	4	3
Jumlah		77	100	215

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari tabel diatas diketahui bahwa peralatan yang digunakan Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Jul berada dalam kategori **Baik** menurut pendapat anggota. Hal ini dilihat dari peralatan yang digunakan, sehingga dengan peralatan yang memadai anggota dapat memanfaatkan dan menggerakkan peralatan yang disediakan Koperasi agar Koperasi dapat berkembang secara baik.

c. Teknologi

Untuk memajukan pelayanan terhadap anggota, koperasi harus melakukan inovasi teknologi. Dukungan teknologi informasi saat ini sudah menggunakan akun sosial media. Berdasarkan hasil wawancara, bahwa koperasi KPDK 12 Juli saat ini sudah memiliki blog, facebook dan instagram.

Tabel 4. 4 Tanggapan Anggota Terhadap Teknologi Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	5	7,5	25
Baik	4	18	23,9	72
Cukup Baik	3	36	46,8	108
Kurang Baik	2	18	23,4	36
Tidak Baik	1	0	0	0

Jumlah	77	100	241
---------------	----	-----	-----

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa teknologi yang di gunakan di unit waserda koperasi KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Cukup Baik**. Hal ini diketahui menurut pendapat anggota bahwa penggunaan teknologi di unit waserda KPDK 12 Juli sudah mengikuti perkembangan teknologi. Ini dibuktikan unit waserda KPDK 12 Juli membagikan aktivitas koperasinya dengan menggunakan media sebagai sarana mempromosikan koperasi.

4.2.2 Keandalan (Realibity)

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Hubungan keandalan dengan kepuasan pelanggan adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pelanggan terhadap keandalan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah.

a. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan dalam pelayanan dimaksudkan untuk memudahkan anggota memilih produk yang dibutuhkan. Hal yang di maksudkan kemudahan ialah dalam mencari barang, maka dilakukan dengan penataan barang sesuai dengan jenisnya.

Tabel 4. 5 Tanggapan Anggota Terhadap Kemudahan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	3	3,9	15
Baik	4	10	13,0	40
Cukup Baik	3	35	45,5	105
Kurang Baik	2	29	37,7	58
Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		77	100	218

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa kemudahan pelayanan yang dilakukan karyawan dalam melayani dan kemudahan anggota dalam mendapatkan barang/produk berada dalam kategori **Cukup Baik** menurut pendapat para responden (anggota) Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli.

b. Pengetahuan Karyawan

Untuk mendukung perkembangan dan kemajuan koperasi, karyawan harus memiliki pengetahuan serta keterampilan khusus dan dapat menggunakannya untuk kepentingan dan kemajuan koperasi.

Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	0	0	0
Baik	4	6	7,8	24
Cukup Baik	3	32	41,6	96
Kurang Baik	2	20	26,0	40
Tidak Baik	1	19	24,7	19
Jumlah		77	100	179

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa tanggapan Pengetahuan karyawan Unit waserda Koperasi KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Cukup Baik**. Hal ini

dilihat dari pengetahuan karyawan, sikap profesional serta kepribadian yang positif karyawan dengan pengolahan SDM dengan cara yang tepat dan menyelesaikan tugas-tugas nya serta kemampuan dan keterampilan dalam memahami prosedur pelaksanaan tugas atau pekerjaannya dalam membangun Koperasi.

c. Waktu Operasional Pelayanan

Untuk mendukung dan kemajuan koperasi, waktu operasional pelayanan harus tertib dan efektif agar pekerjaan dapat terselesaikan tepat waktu dan tujuan koperasi dapat terwujud. Unit waserda KPDK 12 juli melayani anggotanya setiap hari senin sampai jumat pada pukul 08.00-16.00 WIB.

Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota Terhadap Waktu Operasional Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	14	18,2	70
Baik	4	25	32,5	100
Cukup Baik	3	28	36,4	84
Kurang Baik	2	6	7,8	12
Tidak Baik	1	4	5,2	4
Jumlah		77	100	270

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa waktu operasional unit waserda koperasi KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Baik**. Waktu operasional pelayanan di unit waserda berjalan efektif dan efisien, hal ini menurut para responden para karyawan sudah menerapkan kedisiplinan waktu.

4.2.3 Daya Tanggapan (*Responsiviness*)

Daya tanggap adalah kemauan untuk membangun pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pelanggan adalah daya

tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pelanggan juga semakin tinggi. Jika persepsi daya tanggap buruk maka kepuasan pelanggan juga semakin rendah.

a. Kecepatan Pelayanan

Untuk mendukung dan kemajuan koperasi, kecepatan dalam pelayanan yang sangat penting dilakukan oleh para karyawan koperasi. Dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan unit waserda dapat mempermudah.

Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	7	9,1	35
Baik	4	5	6,5	20
Cukup Baik	3	18	23,4	54
Kurang Baik	2	30	39,0	60
Tidak Baik	1	17	22,1	17
Jumlah		77	100	186

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa kecepatan pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Kurang Baik**. Hal ini dapat dilihat dari kecepatan dalam melayani dengan salah satu anggota.

b. Kesesuaian Barang

Kesesuaian barang di unit waserda harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota, agar pelanggan tidak berbelanja kebutuhan mereka di luar koperasi.

Tabel 4. 9 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Barang Di Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	7	9,1	35
Baik	4	12	15,6	48
Cukup Baik	3	37	48,1	111
Kurang Baik	2	10	13,0	20
Tidak Baik	1	11	14,3	11
Jumlah		77	100	225

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari tabel 4.9 diketahui bahwa kesesuaian barang yang tersedia di Unit Waserda KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Cukup Baik**. Hal ini menunjuka bahwa barang atau produk yang tersedia di unit waserda belum sesuai dengan kebutuhan atau keinginan anggota. Sehingga banyak anggota yang berbelanja kebutuhan mereka di luar koperasi. Unit waserda harus memperhatikan lagi hal apa yang di inginkan pelanggan atau anggota.

c. Kesesuaian Kejelasan Informasi

Kesesuaian kejelasan informasi sangat utama pada unit waserda kpdk 12 juli. Pelanggan akan loyal terhadap unit waserda apabila koperasi tidak sungkan memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang apa yang dibutuhkan pelanggan atau anggota.

Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Kejelasan Informasi Di Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	11	14,3	55
Baik	4	19	24,7	76
Cukup Baik	3	33	42,9	99
Kurang Baik	2	10	13,0	20
Tidak Baik	1	4	5,2	4
Jumlah		77	100	254

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari tabel 4.10 dapat di jelaskan bahwa kejelasan informasi yang diberikan unit waserda berada dalam kategori **Cukup Baik**. Hal ini harus lebih diperhatikan lagi mengenai kejelasan informasi yang akan disampaikan kepada anggota. Oleh karena itu penyampaian informasi yang di sampaikan harus jelas dan berdasarkan fakta, supaya anggota dapat menanggapi informasi secara baik dan jelas.

4.2.4 Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan

a. Kesesuaian Kenyamanan

Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Kenyamanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	5	6,5	25
Baik	4	8	10,4	32
Cukup Baik	3	32	41,6	96
Kurang Baik	2	20	26	40
Tidak Baik	1	12	15,6	12
Jumlah		77	100	205

Sumber: hasil pengolahan data

Dari tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa kenyamanan unit waserda KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Cukup Baik**. Hal ini dibuktikan dengan adanya jalan menuju ruangan manajer dan juga ruangan pengurus dan karyawan harus masuk melewati Unit waserda. Hal ini dapat mengganggu kenyamanan anggota maupun non anggota saat berbelanja.

b. Kesesuaian Kesopanan

Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Kesopanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	19	24,7	95
Baik	4	29	37,7	116
Cukup Baik	3	25	32,5	75
Kurang Baik	2	4	5,2	8
Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		77	100	294

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari tabel 4.12 dapat dilihat bahwa kesopanan karyawan unit waserda KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Baik**. Hal ini dapat dibuktikan melalui rasa keramah-tamahan dan sopan santun yang baik saat melayani anggota.

c. Kesesuaian Kepercayaan

Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Kepercayaan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	13	16,9	65
Baik	4	16	20,8	64
Cukup Baik	3	29	37,7	87
Kurang Baik	2	19	24,7	38
Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah		77	100	254

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari tabel 4.13 disimpulkan bahwa kepercayaan karyawan unit waserda koperasi KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Cukup Baik**. Hal ini karyawan memberikan kepercayaan dan harapan positif kepada anggota koperasi sebagai pelanggan unit waserda dalam membangun minat anggota untuk terus bertransaksi di unit waserda.

4.2.5 Empati (*Empathy*)

Empati adalah ketetapan mempedulikan serta perhatian secara pribadi ke pelanggan seperti kesbaran dalam pelayanan dan perhatian dalam pelayanan menjadikan pelanggan tertarik kepada perusahaan, perhatian kepada pelanggan dan kebutuhan pelanggan.

a. Kesabaran dalam Pelayanan

Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Kesabaran dalam Pelayanan Di unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	18	23,4	90
Baik	4	29	37,7	116
Cukup Baik	3	18	23,4	54
Kurang Baik	2	7	9,1	14
Tidak Baik	1	5	6,5	5
Jumlah		77	100	279

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan hasil tabel 4.14 disimpulkan bahwa kesabaran karyawan dalam melayani anggota saat bertransaksi di unit waserda KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Baik**. Hal ini karyawan unit waserda sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan penuh kesabaran saat menghadapi berbagai keluhan dari anggota.

b. Kesesuaian Ketelitian dalam Pelayanan

Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Ketelitian Dalam Pelayanan Di Unit Waseda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	15	19,5	75
Baik	4	25	32,5	100
Cukup Baik	3	20	26,0	60
Kurang Baik	2	14	18,2	28
Tidak Baik	1	3	3,9	3
Jumlah		77	100	266

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa ketelitian karyawan dalam melayani anggota unit waserda berada dalam kategori **Baik**. Hal ini

karyawan unit waserda sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan harus dipertahankan dalam hal ketelitian dalam pelayanan pada saat memperhatikan pelanggan mengambil barang yang tersusun di rak.

c. Kesesuaian Membangun Minat Anggota

Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Membangun Minat Anggota Di Unit Wasera KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Baik	5	10	13	50
Baik	4	25	32,5	100
Cukup Baik	3	21	27,3	63
Kurang Baik	2	10	13	20
Tidak Baik	1	11	14,3	11
Jumlah		77	100	244

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa membangun minat anggota unit waserda KPDK 12 Juli berada dalam kategori **Baik**. Hal ini karena koperasi sudah memberikan yang terbaik untuk anggota dengan cara seperti: memberikan promo, memberikan pelayanan dengan produk yang baik dan murah, serta produk yang bervariasi agar dapat menggairahkan minat anggota untuk berbelanja di unit waserd KPDK 12 Juli.

Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden dari Variabel Kualitas Pelayanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli

No	Sub Variabel	Indikator	Jumlah Skor	Kriteria
1	Bukti Fisik (Tangibles)	Kesesuaian Sarana yang digunakan	254	Cukup Baik
		Kesesuaian Peralatan yang digunakan	215	Baik
		Kesesuaian Teknologi	241	Cukup Baik
2	Keandalan (Reability)	Kesesuaian Kemudahan pelayanan	218	Cukup Baik

No	Sub Variabel	Indikator	Jumlah Skor	Kriteria
		kesesuaian Pengetahuan Karyawan	179	Cukup Baik
		Kesesuaian waktu operasional	270	Baik
3	Daya Tanggap (Responsiviness)	Kesesuaian kecepatan pelayanan	186	kurang baik
		kesesuaian barang	225	Cukup Baik
		kesesuaian kejelasan informasi	254	Cukup Baik
4	Jaminan (Assurance)	Kesesuaia kenyamanan	205	Cukup Baik
		kesesuaian kesopanan	294	Baik
		kesesuaian kepercayaan	254	Cukup Baik
5	Empati (Emphaty)	Kesesuaian kesabaran dalam pelayanan	279	Baik
		Kesesuaian ketelitian dalam pelayanan	266	Baik
		Kesesuaian membangun minat anggota	244	Baik
Total			3.584	Cukup Baik

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari tabel 4.17 disimpulkan bahwa, tanggapan responden untuk unsur-unsur kualitas pelayanan dalam kriteria tanggapan baik. Dan tanggapan anggota untuk unsur-unsur kualitas pelayanan dengan jumlah skor 3.584. Hal ini di duga karena semua unsur kualitas pelayanan di unit waserda KPDK 12 Juli sudah dilaksanakan dengan Cukup baik. Artinya unit waserda KPDK 12 Juli sudah melaksanakan tugasnya dengan Cukup baik dengan apa yang di harapkan anggota.

4.3 Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kepuasan Pelayanan KPDK 12 Juli.

Kepuasan anggota dapat dilihat dari seberapa penting mereka menilai atribut kepuasan yang diberikan Koperasi tersebut. Tingkat harapan anggota seharusnya diiringi dengan kepuasan anggota yang dihasilkan Koperasi KPDK 12 Juli.

Terpenuhnya harapan dari anggota akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan anggota terhadap kualitas pelayanan dari pihak koperasi sehingga anggota mau berpartisipasi sebagai pelanggan. Dalam upaya mengukur tingkat kepuasan anggota Unit Waserda KPDK 12 Juli akan diketahui melalui tanggapan dan penilaian anggota sebagai pelanggan koperasi. Berikut merupakan uraiannya :

4.3.1 Sebagai Pelanggan

Anggota koperasi pada dasarnya memiliki dua identitas ganda, yaitu pemilik sekaligus pengguna pada organisasi tersebut. Kedudukan anggota sebagai pengguna, yaitu melakukan transaksi dan memakai produk atau jasa yang disediakan koperasi, artinya pada posisi ini anggota merupakan pelanggan yang harus mendapatkan penawaran produk yang baik dari koperasi. Sebagai pelanggan, anggota bisa merasa puas atau tidak puas terhadap produk yang diberikan oleh koperasi. Ada beberapa indikator yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melihat kepuasan anggota sebagai pelanggan, yaitu kepuasan secara keseluruhan terhadap produk atau jasa yang diberikan, dan konfirmasi harapan dari anggota sebagai responden.

Untuk mengetahui kepuasan anggota sebagai pelanggan pada Unit Waserda KPDK 12 Juli melalui beberapa indikator dapat dilihat dari tanggapan serta penilaian anggota.

a. Kepuasan Secara Keseluruhan Terhadap Produk dan Jasa yang Diberikan

Indikator pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota sebagai pelanggan pada unit waserda koperasi KPDK 12 Juli adalah kepuasan secara keseluruhan terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh koperasi. Kepuasan

anggota menjadi factor yang sangat penting untuk kemajuan usaha dan organisasi koperasi.

Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terhadap Produk dan Jasa yang Diberikan Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Puas	5	19	24.7	95
Puas	4	29	37.7	116
Cukup Puas	3	25	32.5	75
Kurang Puas	2	4	5.2	8
Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		77	100	294

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari hasil tanggapan anggota sebagai responden mengenai tingkat kepuasan dari produk dan jasa yang terjadi di Unit Waserda KPDK 12 Juli diketahui bahwa sebanyak 24,7% menjawab sangat puas, 37,7% menjawab puas, 32,5% menjawab cukup puas, 5,2% menjawab kurang puas. Atas dasar hasil tersebut dapat di nilai Puas oleh para responden.

b. Konfirmasi kesesuaian harapan

Untuk mengetahui kepuasan anggota sebagai pelanggan dapat dilihat dari konfirmasi kesesuaian harapan pelanggan. Artinya, kepuasa pelanggan di tunjukan dengam adanya kesesuaian antara harapan serta kenyataan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota sebagai pelanggan. Untuk melihat konfirmasi kesesuaia harapan anggota sebagai pelanggan pada unit waserda KPDK 12 juli dapat dilihat dari tanggapan dan penilaian dari anggota.

Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Mengenai Konfirmasi Kesesuaian Harapan Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Puas	5	13	16,9	65
Puas	4	16	20,8	64
Cukup Puas	3	29	37,7	87
Kurang puas	2	19	24,7	38
Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		77	100	254

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari hasil tanggapan anggota sebagai responden mengenai konfirmasi kesesuaian harapan yang terjadi di Unit Waserda KPDK 12 Juli diketahui bahwa sebanyak 17% menjawab sangat puas, 21% menjawab puas, 37% menjawab cukup puas, 25% menjawab kurang puas. Atas dasar hasil tersebut dapat di nilai Cukup puas oleh para responden.

c. Minat Pembelian Ulang

Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota Mengenai Minat Pembelian Ulang Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Puas	5	5	6,5	25
Puas	4	8	10,4	32
Cukup Puas	3	32	41,6	96
Kurang Puas	2	20	26	40
Tidak Puas	1	12	15,6	12
Jumlah		77	100	205

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari hasil tanggapan anggota sebagai responden mengenai minat pembelian ulang yang terjadi di Unit Waserda KPDK 12 Juli diketahui bahwa sebanyak 6,5% menjawab sangat puas, 10,4% menjawab puas, 41,6% menjawab

cukup puas, 26% menjawab kurang puas, dan 15,6% menjawab tidak puas. Atas dasar hasil tersebut dapat di nilai Cukup puas oleh para responden.

d. Kesiediaan Pelanggan untuk merekomendasikan

Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Mengenai Kesiediaan Pelanggan Untuk merekomendasikan Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli

Kriteria	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Sangat Puas	5	0	0	0
Puas	4	6	7,8	24
Cukup Puas	3	32	41,6	96
Kurang Puas	2	20	26,0	40
Tidak puas	1	19	24,7	19
Jumlah		77	100	179

Sumber: Hasil Pengolahan data

Dari hasil tanggapan anggota sebagai responden mengenai kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan yang terjadi di Unit Waserda KPDK 12 Juli diketahui bahwa sebanyak 7,8% menjawab puas, 41,6% menjawab cukup puas, 26% menjawab kurang puas, dan % menjawab tidak puas. Atas dasar hasil tersebut dapat di nilai Cukup puas oleh para responden.

**Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden dari Variabel
Kepuasan Pelanggan pada Unit Waserda KPDK 12 Juli.**

No	Sub Varian	Indikator	Jumlah Skor	Kriteria
1	Sebagai Pelanggan	Kepuasan secara keseluruhan terhadap produk atau jasa yang diberikan	294	Puas
		Konfirmasi Kesesuaian harapan	254	Cukup Puas
		Minat pembelian ulang	205	Cukup Puas
		Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan	179	Cukup Puas
Total			932	Cukup Puas

4.4 Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Unit Waserda Koperasi KPDK 12 Juli Dalam Memperbaiki Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota

Dilihat dari hasil pembahasan identifikasi masalah mengenai tanggapan dan harapan anggota tentang kualitas pelayanan unit waserda KPDK 12 Juli serta didukung pengamatan peneliti di lapangan dan data wawancara dengan pengurus, maka dapat diambil beberapa alternatif upaya-upaya yang dilakukan Unit Waserda KPDK 12 juli, yaitu :

1. Unit waserda KPDK 12 juli harus mengadakan peningkatan dalam kualitas pelayanan, dengan lebih mengutamakan kenyamanan dan memberikan pelayanan kepada anggota maupun non anggota, dapat membangun minat anggota untuk bertransaksi di unit waserda tersebut.
2. Koperasi harus memperhatikan kualitas pelayanan yang meliputi sarana yang digunakan, peralatan, waktu operasional pelayanan, kesesuaian barang, kejelasan informasi dan juga ketelitian dalam pelayanan. Karena dari tanggapan anggota unsur pelayanan itu penting tetapi pelaksanaannya rendah, maka koperasi bisa mengupayakan misalnya: pengurangan keuntungan koperasi jika itu

memungkinkan bagi koperasi, adapun cara lainnya mendorong saluran distribusi sehingga pembelian barang langsung ke Gudang barang tersebut, bisa juga dengan memberikan promosi kepada anggota jika membeli barang banyak bisa mendapatkan potongan harga atau diskon. Semua cara itu salah satu bisa untuk meningkatkan kepuasan anggota.

3. Koperasi harus lebih memperhatikan keadaan dan suasana toko, khususnya mengenai keluasan toko, kebersihan toko, agar penataan barang dapat terusun dengan rapih dan menarik, sehingga terciptanya kenyamanan bagi anggota(konsumen) pada saat berbelanja dan bertransaksi di unit waserda kpdk 12 juli, sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam pembelian di unit waserda.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sesuai fenomena yang terjadi di lapangan sebelumnya mengenai analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di unit waserda koperasi KPDK 12 Juli maka akan di simpulkan sebagai berikut :

1. Hasil kualitas pelayanan pada unit waserda yang dilakukan anggota terdapat 9 indikator dan dilihat dari rekapitulasi dari penilaian anggota mengenai kualitas pelayanan di unit waserda dengan kriteria baik yaitu indikator sarana yang digunakan, teknologi, kemudahan pelayanan, pengetahuan karyawan, waktu operasional, kenyamanan, kesopanan, kesabaran, dan ketelitian dalam pelayanan. 1 indikator yang memiliki kriteria sangat baik yaitu membangun minat anggota. 5 indikator yang memiliki kriteria cukup baik yaitu peralatan yang digunakan, keepatan pelayanan, kesesuaian barang, kejelasan informasi, kepercayaan. Hal ini perlu diperhatikan lagi oleh anggota koperasi karena apabila tidak di tangani dengan serius dapat memberikan dampak negative pada kualitas pelayanan, sedangkan untuk indikator yang memiliki kriteria cukup baik perlu ditingkatkan lagi atau di pertahankan.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa penilaian tingkat kepuasan anggota yaitu baik.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulka bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh koperasi KPDK 12 juli untuk meningkatkan kepuasan anggota harus memperhatikan tingkat kualitas pelayanan pada Unit waserda di koperasi KPDK 12 Juli.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya koperasi KPDK 12 Juli terus melakukan perbaikan dan evaluasi pada beberapa indikator kualitas pelayanan yang belum maksimal.
2. Perlu di tingkatkan lagi upaya dalam mencapai kepuasan anggota dengan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan anggota. Hal tersebut dapat dicapai dengan meminta kritik dan saran kepada anggota mengenai penilaian terhadap koperasi melalui pengumpulan data seara berkala dari anggota.
3. Dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota perlu di berikan suatu bentuk pelayanan yang langsung dapat dinikmati oleh anggota. Contohnya : teknologi yang canggih, kemudahan pelayanan, pengetahuan karyawan, waktu operasional. Hal tersebut dapat memberi peluang besar bagi kepuasan anggota melalui kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeng Kasmiri. 2011. *Manajemen Bisnis (Suatu Pengantar)*. Jatinangor. IKOPIN PRESS.
- Andang K. Ardiwidjaya. 2001. *Koperasi (Teori dan Praktek)*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Anogara dan Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bob Foster. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung : Alfabeta
- Citra Umbara. 2011. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian*.
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga
- Hendar dan Kusnadi. 2005. *Ekonomi Koperasi (Untuk Perguruan Tinggi)*. Jakarta Lembaga Penerbit Fakultas Ilmu Ekonomi UI.
- Hardiansyah. 2011. *"SERVQUAL: A-multi plan-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality"*. Yogyakarta; Gaya Media.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke Sebelas. Jakarta: PT. Gramedia.
- Malayu S P Hasibuan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Mochamad Hatta. 1999. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: Erlangga.
- Pandji Anogara. 2009. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ramudi Arifin. 2003. *Ekonomi Koperasi*. Bandung: IKOPIN PRESS.
- Ramudi Arifin. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Jatiangor: IKOPIN PRESS.
- Rusidi, Ami Purnawati. 2015. *Metode Penelitian dan Sistematika Usulan Penelitian dan Skripsi*. Jatinangor: IKOPIN.
- Sadono Sukino. 2004. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono dan Chandra. (2005) dan Kotler. (2003). Kepuasan Pelanggan.

Jurnal

Diana, F. N. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Koperasi PRIMKOPPOL MAPOLDA KALSEL* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Eliyawati, W., Sutjipta, N., & Putra, I. G. S. A. (2016). **Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat**. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 4(1), 68-80.

Fauziyah, D., & Fahreza, M. (2022). **Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota pada Unit Koperasi Kredit**. *Koalisi: Cooperative Journal*, 2(1), 43-52.

Maspuhah, H. (2019). **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan STIE Mandala Jember**. *Journal of Applied Business and Economic*, 5(3), 215-229.

Utami, D. R. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA (Study Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma)* (Doctoral dissertation, Institut Manajemen Koperasi Indonesia).

Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi KPDK 12 Juli

Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Pegawai dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2017.

Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Pegawai dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2018.

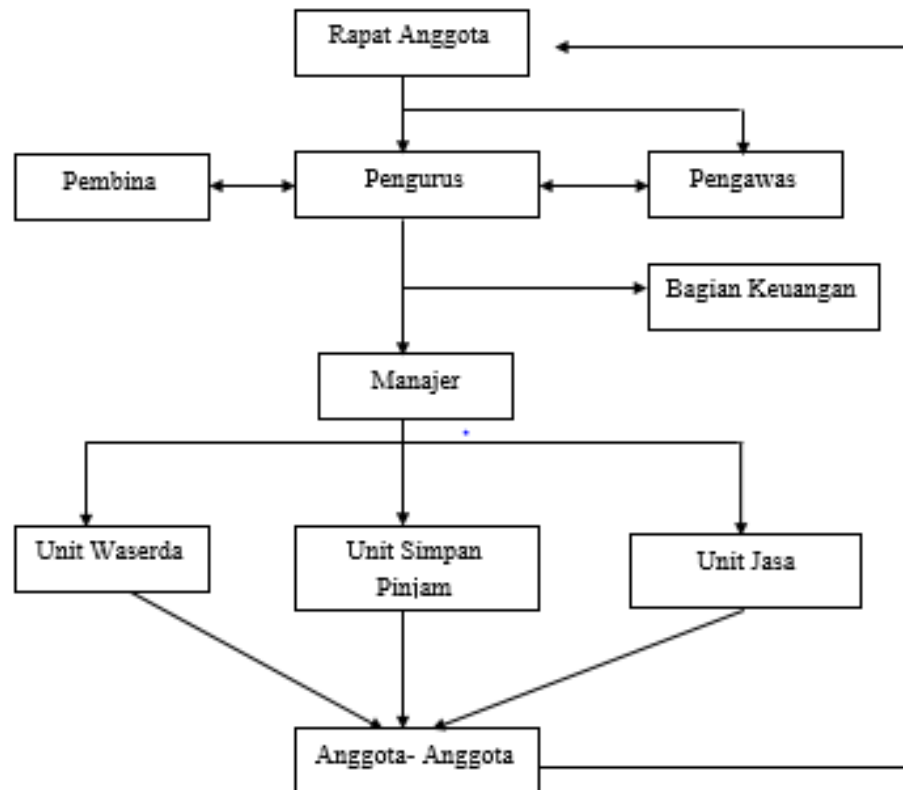
Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Pegawai dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2019.

Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Pegawai dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2020.

Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Pegawai dinas Koperasi 12 Juli Tahun 2021

LAMPIRAN

Struktur Organisasi Koperasi Yang disarankan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.



KUESIONER ANGGOTA

Assalamualaikum saya Ayu Rofikoh Firdaus jurusan Manajemen Bisnis Ikopin University. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” pada Unit Waserda. Untuk itu, saya memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sesungguhnya. Atas perhatian dan kerjasamanta saya mengucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Jenis Kelamin :

Usia :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda ceklis pada salah satu jawaban di bawah ini yang sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu dan isilah alasannya.
2. Jawaban yang diisi dengan sebenar-benarnya akan membantu dalam proses penelitian ini.
3. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu yang telah meluangkan waktunya untuk mendukung kelancaran penelitian ini.

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)		SS	S	CS	TS	STS
1	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar sarana yang digunakan untuk kenyamanan bertransaksi					
2	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
	peralatan sudah memenuhi kebutuhan anggota					
3	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar teknologi yang digunakan memadai dalam proses pelayanan					
<i>Reability (Keandalan)</i>						
1	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada anggota					
2	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota					
3	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar menggunakan waktu operasional dalam proses pelayanan					
<i>Responsiviness (Daya Tanggap)</i>						
1	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar kecepatan dan ketepatan pelayanan saat bertransaksi					
2	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar barang yang disediakan sesuai dengan kebutuhan anggota					
3	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar memberikan kejelasan informasi yang diberikan kepada anggota					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
1	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar memberikan kenyamanan kepada anggota saat bertransaksi					
2	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
	kesopanan yang diberikan kepada anggota saat bertransaksi					
3	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar kepercayaan produk yang diberikan sesuai dengan harapan					
<i>Empathy (Empati)</i>						
1	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar kesabaran karyawan menghadapi keluhan anggota					
2	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar ketelitian saat transaksi					
3	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar memenuhi barang sesuai kebutuhan anggota yang berdampak minat anggota					

Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Penyataan	Pilihan Jawaban				
Sebagai Pelanggan		SS	S	CS	TS	STS
1	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar kepuasan secara keseluruhan terhadap produk atau jasa yang diberikan					
2	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar konfirmasi kesesuaian harapan					
3	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar minat pembelian ulang					
4	Koperasi KPDK 12 Juli (Unit Waserda) mendukung agar kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan					

NO	KUALITAS PELAYANAN															KEPUASAN ANGGOTA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
7	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
8	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3
9	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3
10	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3
11	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3
12	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3
13	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3
14	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	3
15	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	3
16	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3
17	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3
18	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3
19	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3
20	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
21	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
23	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
24	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
25	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
27	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
31	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
32	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
33	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
34	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
35	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
36	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
37	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
38	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
39	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2
40	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2
41	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
42	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
43	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
44	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
45	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
46	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	2
47	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	2
48	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2
49	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
50	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
51	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
52	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
53	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
54	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
55	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
56	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
57	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
58	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
59	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1
60	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1
61	3	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1
62	3	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1
63	3	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1
64	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1
65	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1
66	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	1
67	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1
68	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1
69	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1
70	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1
71	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1
72	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	1	1
73	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	1
74	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
75	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
76	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
77	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
JUMLAH	254	213	241	218	179	270	186	225	254	205	294	254	279	266	244	294	254	205	179
KRITERIA	CB	B	CB	CB	CB	B	KB	CB	CB	CB	B	CB	B	B	B	P	CP	CP	CP
TOTAL	3582															932			
RATA-RATA	238.8															233			