

**ANALISIS KINERJA PENGURUS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari, kecamatan
Tanjungsari Kabupaten Sumedang Jawa Barat)

Disusun Oleh :

Martha F. Wamir

C1210446

Dosen Pembimbing :

Siti Maryam, SE.,M.Si

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana manajemen
Kosentrasi Manajemen Bisnis



**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS KINERJA PENGURUS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA (Studi kasus
pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari, Kecamatan
Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat).

Nama : Martha F. Wamir

NIM : C1210446

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEB)

Program Studi : Sarjana Manajemen

Kosentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Siti Maryam, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP

Martha F. Wamir seorang penulis dilahirkan di Marlasi Kecamatan Aru Utara, Kabupaten Kepulauan Aru Tanggal 14 Februari 2003 Penulis merupakan anak ke dua dari enam bersaudara, putri dari Bapak Benony Wamir dan Ibu Asseng.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis sebelumnya:

1. Pada Tahun 2015 penulis lulus SD Negeri 1 Marlasi, Kecamatan Aru Utara, Kabupaten Kepulauan Aru
2. Pada Tahun 2018 penulis lulus SMP Negeri 4 Marlasi, Kecamatan Aru Utara, Kabupaten Kepulauan Aru,
3. Pada Tahun 2021 penulis lulus SMA Negeri 6 Marlasi, Kecamatan Aru Utara, Kabupaten Kepulauan Aru.
4. Pada tahun 2021 mulai terhitung penulis tercatat sebagai Mahasiswa Institut manajemen koperasi indonesia (IKOPIN) dan pada tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen pada Kosentrasi Manajemen Bisnis.

ABSTRACT

Martha F. Wamir. 2025. "Analysis of Management Performance in Efforts to Improve Member Satisfaction: A Case Study at Koperasi Produsen KSU Tandangsari." Supervised by Siti Maryam

This study was conducted at Koperasi Produsen KSU Tandangsari, located in Tanjungsari District, Sumedang Regency, West Java, with Legal Entity Rights No. 7521/BH/PAD/DK.10.13/III/2002. The core issue faced by the cooperative is the dissatisfaction among members regarding the price received for milk. This dissatisfaction is primarily due to high handling and operational costs, which hinder the cooperative from offering optimal pricing to its members. In addition, the interest rates on savings and loan services are relatively low, which stems from the cooperative's limited internal capital. As a result, the cooperative is unable to provide loans at lower interest rates. Moreover, the loan disbursement process is often delayed due to inefficient administrative systems and limited human resources handling the loan services and Management for the board of the Tandangsari KSU Producers Cooperative needs to continuously improve service quality through professional human resource management, the implementation of a more efficient administrative system, and transparency in financial management.

The purpose of this study is to evaluate the performance of the management at Koperasi Produsen KSU Tandangsari, assess member satisfaction with the quality of services provided, and identify the necessary efforts that must be undertaken by the cooperative to enhance member satisfaction. The research method employed is descriptive quantitative analysis, which involves examining, understanding, and optimally portraying the phenomena and issues identified in the study.

The findings indicate that the performance of the management, assessed using 10 indicators, falls within the "very good" category. Similarly, member satisfaction, evaluated using 7 indicators, is also categorized as "very good." There is a clear correlation between management performance and member satisfaction; when the management performs well, member satisfaction increases, aligning with the cooperative's goals and expectations.

Keywords: Management Performance, Service Quality, Member satisfaction

ABSTRAK

Martha F. Wamir. 2025. "Analisis kinerja pengurus dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota" Studi kasus pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari. dibawah bimbingan Siti Maryam

Koperasi Produsen KSU Tandangsari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumdang Jawa Barat. dengan Hak Badan Hukum: 7521/BH/PAD/DK.10. 13/III/2002. Permasalahan yang terjadi yaitu harga penerimaan susu yang diberikan kepada anggota masih belum memuaskan anggota hal ini disebabkan oleh tingginya biaya penanganan dan operasional koperasi, sehingga koperasi belum dapat memberikan harga yang optimal kepada anggota. dan untuk jasa (Bunga) simpan pinjam yang relatif Rendah kondisi ini terjadi karena keterbatasan modal sendiri yang dimiliki koperasi, sehingga koperasi tidak mampu menyalurkan pinjaman dengan bunga rendah, selain itu untuk proses pencairan pinjaman yang lambat, keterlambatan ini disebabkan oleh sistem administrasi yang belum efisien serta keterbatasan sumber manusia yang menangani pelayanan pinjaman dan Manajerial bagi pengurus Koperasi Produsen KSU Tandangsari perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang profesional, penerapan sistem administrasi yang lebih efisien, serta transparansi dalam pengelolaan keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pengurus pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari, Bagaimana kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Produsen KSU Tandangsari dan upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh Koperasi Produsen KSU Tandangsari guna meningkatkan kepuasan anggota. metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kuantitatif dengan mempelajari, memahami, dan gambaran secara optimal atau fenomena yang terjadi permasalahan dalam penelitian yang ada diidentifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kriteria kinerja pengurus pada koperasi Produsen KSU Tandangsari dengan menggunakan 10 indikator termaksud dalam kriteria "sangat baik" demikian juga dengan kepuasan anggota menggunakan 7 indikator termasuk dalam kriteria "sangat baik" adapun hubungan kinerja pengurus dengan kepuasan anggota saling berkaitan karena jika kinerja pengurus sudah baik maka kepuasan anggota akan meningkat dan berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan koperasi.

Kata Kunci: Kinerja pengurus, Kualitas pelayanan, Kepuasan anggota

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Penulis panjatkan hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena Rahmat dan karunia-nya Yang melimpah, Kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis kinerja pengurus dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar serjana pada program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.**

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Siti Maryam,SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta masukan, semangat yang sangat berarti dalam penelitian skripsi.
2. Ibu Dr. Ami Purnamawati,Dra.,M.Si selaku Penelaah/Penguji koperasi atas bimbingan dan arahnya.
3. Ibu Hj. Suarny Amran,SH.,MH.,MKn selaku penelaah/penguji konsentrasi atas bimbingan dan arahnya.
4. Bapak Dr. Heri Nugraha,SE.,M.Si selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan dan semangat atas jalannya penelitian dan penulisan skripsi ini.

5. Seluruh dosen IKOPIN yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan yang sangat berguna bagi penulis selama menempuh pendidikan.
6. Seluruh staf dan karyawan IKOPIN yang telah memberikan pelayanan selama masa perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh keluarga besar wamir yang selalu memberikan doa dan semangatnya untuk penulis.
8. Seluruh dosen IKOPIN yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan yang sangat berguna bagi penulis selama menempuh pendidikan.
9. Seluruh staf dan karyawan IKOPIN yang telah memberikan pelayanan selama masa perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi.
10. Pihak pengurus Koperasi Produsen KSU Tandangsari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. yang telah membantu penulis dalam segala hal yang berkaitan dengan penelitian.
11. Kepada PEMDA ARU Yang telah memberikan beasiswa kepada penulis, mendukung dan mempercayakan penulis untuk menyelesaikan pendidikan di IKOPIN.
12. Bapak Benony dan Ibu Asseng selaku orang tua Penulis, kakak perempuan, serta adik ketiga, keempat, kelima dan terakhir penulis yang penulis cintai dan sayangi, yang selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis dalam bentuk moril maupun material mulai dari kasih sayang, doa dan pengorbanan lainnya yang tidak henti dengan penuh kesabaran luar biasa. Semoga dengan hasil penulisan skripsi ini menjadi persembahan

terbaik dan membanggakan untuk keluarga khususnya ibu dan bapak penulis.

13. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas Manajemen G dan konsentrasi Bisnis Angkatan 2021.
14. Sahabat tercinta sekaligus keluarga baru (Rahmi, Yulianti, Adriana, Triven, Wahit, rinda, Mayawi, ocha, Gres, Apriayani, Windayani, Jesen, Frejon ,Matius, Maria, Arnol, achel, Teri, Ama, Saiba, Siti, sacna).
15. Keluarga rantau marlasi (gabi, hengki ,uli, herodia, isro, ulfa, julina, enda dan lisa. Terimakasih karena telah menemani dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
16. Kekasih tercinta Izak nawima terimakasih karena slalu ada, setia menemani dalam keadaan susah maupun senang, menghibur dikala ada keluh kesah selama penyusunan skripsi ini.
17. Sahabat perjuangan”Blok Barat”(kaka orpa, kaka yoke, kaka enca, kaka vena, kaka yuli, yana, maya, gres, dan ocha) yang slalu menghibur dan memberi semangat kepada penulis.
18. Seluruh kakak-kakak tingkat (orpa, yoke, ona, itha,) yang slalu memberi semangat selama penyusunan skripsi.
19. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah mendoakan dengan tulus dan ihklas serta dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Penilis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. oleh karena itu dengan segala bentuk kritik dan saran sangat

dinantikan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini, untuk perbaikan di masa yang akan datang. akhirnya dengan segala kerendahan hati, Penulis mohon maaf sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan besar harap penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Juli 2025

penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
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.....	10
1.4.1. Kegunaan Teoritis	10
1.4.2. Kegunaan Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH & METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	21
2.1.3 Pendekatan Kinerja Pengurus	27

2.1.4 Pendekatan Kepuasan anggota.....	30
2.2 Metode Penelitian.....	34
2.2.1 Metode Penelitian yang digunakan	34
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	35
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukan Sumber Data.....	37
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	38
2.2.5 Analisis Data	39
2.2.6 Tempat Penelitian.....	49
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	49
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	50
3.1 Kadaan Umum Organisasi Koperasi Produsen KSU Tandangsari.....	50
3.1.1. Sejarah terbentuknya Koperasi Produsen KSU Tandangsari	50
3.1.2. Sruktur Organisasi Koperasi Produsen KSU Tandangsari	54
3.2 Keanggotaan Koperasi Produsen KSU Tandangsari	63
3.3 Kegiatan usaha dan permodalan Koperasi Produsen KSU Tandangsari	66
3.4 Implementasi Jatidiri Pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari	104
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi.....	104
3.4.2 Implementasi prinsip koperasi	106
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Identitas Responden	66
4.2 Kinerja Pengurus Pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari	67
4.2.1 Individu (personal).....	68
4.2.2 Kepemimpinan.....	73
4.2.3 Kelompok.....	75

4.2.4. Sistem.....	76
4.2.5 Situasi.....	78
4.3 Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Koperasi Produsen KSU Tandang Sari.....	81
4.3.1 Kesesuaian harapan dan kenyataan.....	82
4.3.2 Kepuasan terhadap pengurus.....	84
4.3.3 Loyalitas Anggota	87
4.4 Upaya- upaya yang harus dilakukan oleh pengurus Koperasi Produsen KSU Tandang Sari guna meningkatkan kepuasan anggota.....	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Simpulan	112
5.2 Saran-Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Keuangan Koperasi KSU Tandangsari 2022-2024.....	5
Tabel 1. 2 Perkembangan Anggota Koperasi KSU Tandangsari.....	7
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 2. 2 Pengukuran Untuk Setiap Indikator Kinerja Pengurus	40
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Untuk Indikator.....	41
Tabel 2. 4 Pengukuran untuk setiap Indikator kepuasan Anggota	43
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Hasil Responden Untuk Indikator kepuasan Anggota.....	44
Tabel 2. 6 Tingkat kesesuaian	46
Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi.....	64
Tabel 3. 2 Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Produsen Ksu Tandangsari Tahun 2024.....	98
Tabel 3. 3 Perkembangan Modal Asing Koperasi Produsen KSU Tandangsari 2024	99
Tabel 3. 4 perkembangan Rasio likuiditas Koperasi Produsen KSU Tandangsari tahun 2020-2024.....	100
Tabel 3. 5 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Produsen KSU Tandangsari 2020-2024	101
Tabel 3. 6 Perkembangan Rasio rentabilitas Koperasi Produsen KSU Tandangsari 2020-2024	102
Tabel 3. 7 Implementasi Definisi Koperasi Produsen KSU Tandangsari	106
Tabel 3. 8 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Produsen KSU Tandangsari	108
Tabel 3. 9 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	111
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan Penelitian	67
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Penelitian	67
Tabel 4. 3 Tanggapan Terhadap Keahlian Pengurus Dalam Mengelola Koperasi	69
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Pengurus Dalam Mengelola Koperasi.....	70
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Keterampilan Pengurus Koperasi....	71

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Kinerja Pengurus Koperasi	72
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Pengurus	73
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Pengarahan Pengurus Anggota Koperasi	74
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Dukungan Yang Diberikan Rekan Kerja Koperasi.....	75
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Yang Disediakan Pengurus Koperasi.....	76
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Metode Kerja Pengurus Berjalan Sesuai Dengan Prosedur	77
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Perubahan Lingkungan Baik Eksternal/Internal Telah Berjalan	79
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Penilaian Terhadap Kinerja Pengurus di Koperasi Produsen KSU Tandangsari	80
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Yang Diterima Sesuai Harapan Anggota	82
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Janji Pelayanan Sesuai Dengan Realisasi.....	83
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Transparansi Dan Komunikasi Pengurus	84
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Pengurus Dalam Menyelesaikan Keluhan	85
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pengurus Dalam Memberikan Pelayanan	86
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Anggota Untuk Tetap Menjadi Bagian Koperasi	87
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Anggota Merekomendasikan Koperasi Kepada Orang Lain.....	88
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Kepuasan Anggota Koperasi Produsen KSU Tandangsari	89

Tabel 4. 22 Akumulasi Ekspektasi Skor Menentukan Titik X Dan Y	90
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	48
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Produsen Ksu Tandangsari.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Kinerja Pengurus Pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari.....	112
Lampiran 2 : Struktur Organisasi Koperasi Produsen KSU Tandangsari.....	114
Lampiran 3 : Hasil Kuisisioner.....	115
Lampiran 4 : Laporan Keuangan Koperasi Produsen KSU Tandangsari.....	117