

**ANALISIS KINERJA USAHA SUSU SAPI PERAH DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Unit Susu KUD Mandiri Bayongbong Kab Garut)

**SKRIPSI**

(Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen)

**Disusun Oleh :**

**Kiki Badru Nurjaman**

**C.1140324**



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

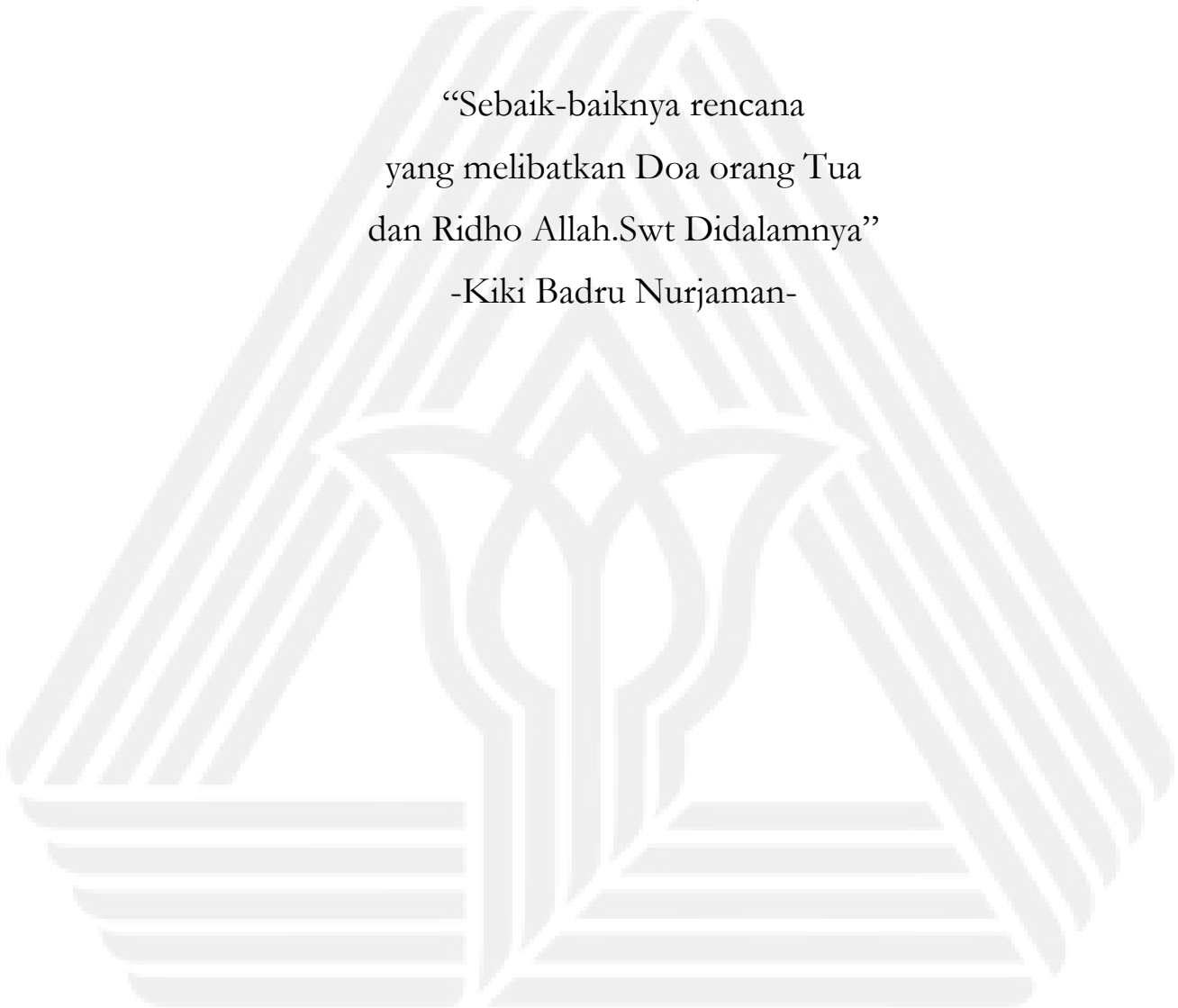
**2018**

“Yang kita yakini adalah yang kita usahakan”

-Kiki Badru Nurjaman-

“Sebaik-baiknya rencana  
yang melibatkan Doa orang Tua  
dan Ridho Allah.Swt Didalamnya”

-Kiki Badru Nurjaman-



IKOPIN

Skripsi ini saya persembahkan  
untuk kedua orang tua ku mamah dan bapak  
kakak dan adikku

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Usaha Susu Sapi Perah Dalam  
Upaya Meningkatkan Pendapatan Koperasi

Nama Mahasiswa : Kiki Badru Nurjaman

Nomor Pokok : C 1140324

Program Studi : S1-Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

Pembimbing,



**Ir. Nanik Risnawati, MS**

Direktur Program Studi,



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

## ABSTRACT

**Kiki Badru Nurjaman (2018)**, Analysis of the Performance of Dairy Cow Business in an Effort to Increase Cooperative Income (Case Study at KUD Mandiri Bayongbong, Kab. Garut) under the guidance of Mrs. Ir.Nanik Risnawati., MS.

The independent village cooperative unit (KUD) of Bayongbong is a multi-purpose cooperative that aims to meet the needs of its members in order to improve their welfare. In running the business, the cooperative has several units which are the milk, the animal feed (Top Feed), the electricity account service, the savings and loans, the Indonesian credit program (KCK), the multi-storey stalls, the livestock feed, and the SP-PUK.

This study aims to find out the dairy cow business performance of KUD Mandiri Bayongbong in an effort to increase cooperative income. This is a descriptive research. The subjects of this study were the Management, Employees and Members of KUD of Bayongbong. The object of this study is the dairy cow business performance of KUD Mandiri Bayongbong using the Balanced Scorecard which is seen from the Learning and Growth Perspective, Internal Business Process Perspective, Customer Perspective and Financial Perspective.

The result shows that the learning and growth perspective with a total score of 88 is in good criteria. This matter needs to be improved regarding employee education and training. It should be evaluated because of education and training. The internal business process perspective with a total score of 1020 is categorized as good enough. Therefore, the cooperative needs to evaluate so that the internal

business process can achieve its goal, the customer perspective criteria which are quite good. This needs to be improved from the dairy cow business unit which is about service satisfaction and financial perspective. The result of the achievement of financial performance at KUD Mandiri Bayongbong on the liquidity ratio is in the healthy criteria in the 2017 solvency ratio, which is included in the criteria, Fairly healthy, while being viewed from the profitability ratio in 2017, the criteria is less healthy.

Based on the results of the analysis, it can be suggested that KUD Mandiri Bayongbong as a cooperative organization should not only assess the performance of the financial aspects but also the non-financial because the cooperative focus on service is in an effort to meet the needs of its members. Therefore, it is recommended that the cooperative uses a balanced scorecard to assess its performance and there needs to be improvement in each perspective so that the cooperative does not see only from finance but also from all perspectives to increase cooperative income.

IKOPIN

## RINGKASAN

**Kiki Badru Nurjaman (2018)**, Analisis Kinerja Usaha Sapi Perah Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Koperasi (Studi Kasus Pada KUD Mandiri Bayongbong Kabupaten Garut) dibawah bimbingan Ibu Ir.Nanik Risnawati.,MS.

Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong merupakan salah satu koperasi multi purpose yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya dalam rangka untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Dalam menjalankan usahanya KUD Mandiri Bayongbong memiliki beberapa usaha yaitu unit Susu, unit Makan Ternak (*Top Feed*), unit Pelayanan Rekening Listrik, unit Simpan Pinjam Unit usaha KCK, unit Waserda, unit Makan Ternak dan unit SP-PUK.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Usaha Susu Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong dalam upaya Meningkatkan Pendapatan Koperasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Responden penelitian ini adalah Pengurus, Karyawan dan Anggota KUD Mandiri Bayongbong. Objek penelitian ini adalah Kinerja Usaha Susu Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong yang di analisis menggunakan Balanced scorecard dilihat dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Perspektif Proses Bisnis internal, Perspektif Pelanggan dan Perspektif Keuangan .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan total skor 88 berada dikriteria Baik, dari 8 indikator yang diteliti yang mempunyai kriteria kurang baik adalah pendidikan dan pelatihan karyawan, oleh karena itu hal tersebut perlu diperbaiki dengan mengadakan pendidikan dan

pelatihan. Perspektif proses bisnis internal dengan total skor 1020 berada dikriteria cukup baik, Oleh karena itu koperasi perlu melakukan evaluasi agar proses bisnis internal dapat seperti apa yang jadi tujuan usaha koperasi, perspektif pelanggan kriteria cukup baik. Hal ini perlu diperbaiki dari unit usaha susu sapi perah yaitu mengenai kepuasan pelayanan dan perspektif keuangan hasil pencapaian kinerja keuangan di KUD Mandiri Bayongbong pada rasio likuiditas berada pada kriteria sehat pada rasio solvabilitas tahun 2017 masuk kriteria Cukup sehat sedangkan dilihat dari rasio rentabilitas tahun 2017 masuk kriteria Kurang sehat .

Berdasarkan hasil analisis dapat disarankan bahwa KUD Mandiri Bayongbong sebagai sebuah organisasi KUD Mandiri sebaiknya tidak hanya menilai kinerja dari aspek keuangan saja namun juga aspek non keuangannya karena fokus koperasi kepada pelayanan dalam usaha memenuhi kebutuhan anggota, oleh karena itu disarankan koperasi menggunakan balance scorecard untuk menilai kinerjanya. perlu ada perbaikan tiap perspektif agar koperasi tidak melihat hanya dari keuangan akan tetapi melihat dari seluruh perspektif untuk meningkatkan pendapatan koperasi

IKOPIN

## **RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI :**

Nama : KIKI BADRU NURJAMAN

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 15 Maret 1995

Alamat : Kp. Babakan Kaca-Kaca wetan RT 01 RW 16  
Desa Cicalengka Wetan Kecamatan Cicalengka  
Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

- 2002 – 2003 : TK Al Muslinat Cicalengka
- 2003 – 2008 : SD Negeri 2 Cicalengka
- 2008 - 2010 : SMP Negeri 1 Cicalengka
- 2010 - 2014 : Pondok Pesantren AL-Basyariah Bandung
- 2014 - 2018 : Institut Manajemen Koperasi Indonesia fakultas  
Manajemen jurusan Manajemen Bisnis

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

- 2012 – 2013 : Bagian Keuangan organisasi santri pondok pesantren  
Al-Basyariah (OSPA)
- 2015 – 2016 : Himpunan Mahasiswa Manajemen
- 2016 : Panitia Kongres KM Institut Koperasi Indonesia
- 2016 : Panitia PK2MB Institut Koperasi Indonesia



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan Syukur Penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) tepat pada waktunya. Dengan menyelesaikan tugas akhir Skripsi berjudul : **“Analisis Kinerja Usaha Susu Sapi Perah Dalam upaya meningkat Pendapatan Koperasi” studi kasus di KUD Mandiri Bayongbong Garut**

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan juga sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh selama kurang lebih empat tahun menempuh perkuliahan di IKOPIN, khususnya dalam ilmu Manajemen dan Manajemen Bisnis. Selama menempuh pendidikan di IKOPIN sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik dalam bentuk dukungan moril maupun materil. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada.

Yang terkhusus, teristimewa, yang tercinta dan selalu yang pertama Allah SWT yang menjadi sumber kekuatan, dan selalu setia memberikan berkat yang melimpah setiap hari disepanjang hidup penulis, melalui malaikat-Nya di dunia yaitu Ibunda Edah Jubaedah dan Bapak Uweh kurnadi yang selalu memberikan

kasih sayang, doa, semangat, dukungan moril dan materil yang tak pernah putus kepada penulis dari terlahir ke dunia sampai saat ini kepada penulis.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan beribu terima kasih kepada orang-orang yang juga sangat membantu penulis dalam memberikan dukungan, bimbingan, dan berbagai bantuan dalam menyelesaikan pendidikan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang antara lain kepada :

1. Yang terhormat Ibu Ir. Nanik Risnawati, M.Si., Selaku Dosen Pembimbing terimakasih atas bimbingan dan arahannya.
2. Yang terhormat Ibu Dr. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc., selaku Dosen Penelaah Koperasi atas bimbingan dan arahannya.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Dadan Hamdani M.M., selaku Dosen Penelaah konsentrasi atas bimbingan dan arahannya.
4. Yang terhormat Bapak DR. (HC) Ir. Burhanudin Abdullah, MA.,selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).
5. Yang Terhormat Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc., selaku ketua prodi Manajemen.
6. Terimakasih kepada Kementrian Koperasi dan Umkm Indonesia atas bantuan Beasiswa yang diberikan kepada Penulis.
7. Bapak Drs. Wahyudin, M.Ti., selaku dosen wali yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis.
8. Terimakasih kepada keluarga tercinta kak Eli, kak Tatang, Kak Rita, Kak Nanang, Kak Beni, Kak Imas, Kak Rani dan Kak Tomi yang senantiasa memberikan materil dan moril juga Do'a juga Adik penulis tercinta Nurizal

dan Ilham juga keponakan penulis Dicky, Tasya Nadia, Nabila, Alzeta dan Alzena, yang selalu memberikahkan dukungan dan do'a kepada penulis.

9. Terimakasih kepada seluruh Dosen, karyawan dan Satpam Institut Koperasi Indonesia.
10. Terimakasih kepada seluruh pengurus, pengawas, karyawan dan Anggota di Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong atas kesempatan, baik informasi dan ilmu aplikatif yang diberikan kepada penulis.
11. Terimakasih kepada Guru Spiritual Penulis Buya. Drs. KH. Saeful Azhar, pimpinan pondok pesantren Al-Basyariah Cigondewah Bandung. KH. AA.Rahmatulloh pimpinan Majelis Ayat Kursi Cianjur Yang senantiasa mendidik, mendoakan dan memberikan pengetahuan Ilmu ke agama yang luas bagi penulis.
12. Terimakasih kepada Om Edy dan Tante tercinta Almarhumah Nia atas bantuan dan dukungan kepada penulis semoga Allah SWT senantiasa memberikan segala kebaikan Buat mereka.
13. Terimakasih kepada sahabat baik penulis Rizki M. Zein, SE., Ropil, dan keluarganya yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
14. Terimakasih kepada Keluarga Besar Maxternal Abdillah, SM., Gugun, SM., Arahman. SM., Iqbal, SM., Deni, SM., Dekho, SM., Bang Jali, SE., Bang Aa,Supriatna, SE., Mas Kersa, SE., Bang Busro,SE., Asteria,Segera SM., Kitna, Amd., RianTV, Segera SM Biale, S.DJ Zada, SM., Sutan, Segera SM., Abdul calon SM terimakasih telah menjadi kawan sahabat dan keluarga kedua yang baik bagi penulis.

15. Terimakasih kepada Sahabat dan Teman terbaik penulis Novitayani, SM., Indri, SM., Yulia, SM., Alvan, SM., Damar, SM., Imam, SM., Nazib, SM., Antung, SM., Gusti, SM., Rinaldi, SM., Lizma, SM., Sidiq,segera SM., Habib, SM., Fahmi, SM., Budi, SM., Davi, SM., Petet, SM., Rizal, Cahya, SM., Ingge, SM.,Okta, SM., Geral.,segera SM., Alam al-azhari. SM., Darisma SM., telah menjadi teman terbaik selama di Jatinangor.
16. Terimakasih kepada kak Faris, Teh Arika, Nunung, Antung dan Iqbal yang menjadi teman konsultasi dan bantuannya selama penulis melakukan penelitian.
17. Seluruh keluarga besar Hima Es-one Masa Bakti 2015-2016 IKOPIN terimakasih untuk ilmu yang kalian bagi dan pengalaman organisasi
18. Terimakasih kepada Seluruh mahasiswa kelas E 2014, Mahasiswa konsentrasi manajemen bisnis dan seluruh angkatan 2014
19. Terimakasih kepada keluarga besar sadaya baraya 27 atas pengalaman kehidupan waktu penulis mengenyam pendidikan pesantren di pondok pesantren Al-Basyariah Bandung.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan .....	11
1.4.2 Aspek Guna laksana.....	12
1.5 Tempat Penelitian.....	12
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>13</b>
2.1 Pendekatan Masalah .....	13
2.1.1 Pendekatan Koperasi .....	13
2.1.2 Pendekatan Koperasi Produsen .....	19
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	22
2.1.4 Konsep Balance Scorecard .....	27
2.1.5 Pendekatan Pendapatan .....	43
2.2 Metode Pnelitian.....	45
2.2.1 Data Yang Diperlukan .....	45
2.2.2 Sumber Data Dan Cara Menentukannya.....	46

2.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	47
2.2.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	47
2.2.5	Operasionalisasi Variabel.....	48
2.2.5	Analisis Data.....	50
2.2.6	Jadwal Waktu Penelitian .....	61
<b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>		<b>62</b>
3.1	Keadaan Organisasi dan Manajemen .....	62
3.1.1	Sejarah Terbentuknya KUD Mandiri Bayongbong .....	62
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi.....	73
3.1.3	Manajemen Keanggotaan Koperasi .....	82
3.1.4	Partisipasi Anggota .....	85
3.1.5	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	86
3.1.6	Keadaan Permodalan dan Keuangan KUD Mandiri Bayongbong ...	97
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>108</b>
4.1	Performa Usaha Unit Susu Sapi Perah dari Fungsi Bisnis .....	108
4.1.1	Performa Produksi Unit Susu .....	108
4.1.2	Performa Pemasaran Unit Susu.....	111
4.1.3	Performa Sumber daya Manusia Unit Susu.....	114
4.1.4	Performa Keuangan .....	117
4.2	Performa Bisnis Unit Usaha Susu menggunakan Balance scorecard... ..	119
4.2.1	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	119
4.2.2	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	128
4.2.3	Perspektif Pelanggan .....	138
4.2.4	Perspektif keuangan.....	147
4.2.5	Kinerja komperinsif KUD Mandiri Bayongbong ukur dengan Balance scorecard.....	153
4.3	Upaya-upaya untuk Meningkatkan Pendapatan Koperasi.....	154
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>158</b>
5.1	Kesimpulan.....	158
5.2	Saran-saran .....	159
5.3	Peneliti lain.....	161

**DAFTAR PUSTAKA..... 158**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 160**



**IKOPIN**

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Hal
1.1-1	Populasi Ternak Sapi perah Koperasi menurut Kecamatan Kab.Garut 2016.....	3
1.1-2	Perkembangan Kontribusi SHU Unit Usaha Koperasi KUD Mandiri Bayongbong 2013-2017 .....	6
1.1-3	Perkembangan Volume Penjualan Unit Susu KUD Mandiri Bayongbong 2013-2017 .....	7
1.1-4	Perkembangan Populasi-Sapi Perah Laktasi Unit Susu KUD Mandiri Bayongbong 2013-2017 .....	8
2.1-1	Status Ganda Anggota Koperasi Di Dalam Berbagai Jenis Koperasi.....	18
2.1-2	Fungsi-Fungsi Pelayanan Koperasi Produsen Dan Kemungkinan Dampak Ekonominya Terhadap Anggota .....	21
2.1-3	Perbedaan Sistem Manajemen Strategik dalam Manajemen Tradisional dan Manajemen Kontemporer.....	39
2.2-1	Operasionalisasi Variabel .....	49
2.2-2	Skala Interval untuk Setiap Indikator Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	51
2.2-3	Format Tanggapan Responden Terhadap Setiap Indikator dalam Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	52
2.2-4	Skala Interval untuk Setiap Indikator Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	53
2.2-5	Format Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	53
2.2-6	Skala Interval untuk Setiap Indikator Perspektif Proses Bisnis Internal	54
2.2-7	Format Tanggapan Responden Terhadap Setiap Indikator dalam Perspektif Proses Bisnis Internal .....	54
2.2-8	Skala Interval untuk Setiap Indikator Perspektif Proses Bisnis Internal	55
2.2-9	Format Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal .....	56



2.2-10	Skala Interval untuk Setiap Indikator Perspektif Pelanggan.....	57
2.2-11	Format Tanggapan Responden Terhadap Setiap Indikator dalam Perspektif Pelanggan.....	57
2.2-12	Skala Interval untuk Setiap Indikator Perspektif Pelanggan.....	58
2.2-13	Format Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Perspektif Pelanggan.....	58
2.2-14	Format Perhitungan Rasio Likuiditas .....	59
2.2-15	Format Perhitungan Rasio Solvabilitas.....	60
2.2-16	Format Perhitungan Rasio Rentabilitas Modal Sendiri .....	60
3.1-1	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi KUD Mandiri Bayongbong.....	66
3.1-2	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong 2013-2017 .....	85
3.1-3	Perkembangan Penjualan dan Kontribusi SHU Unit Usaha Susu Sapi Perah Terhadap SHU Koperasi Periode 2013-2017 .....	88
3.1-4	Perkembangan Penjualan dan Kontribusi SHU Unit -Makanan Ternak Terhadap SHU Koperasi Periode 2013-2017 .....	90
3.1-5	Perkembangan Pendapatan dan Kontribusi SHU Unit Usaha Listrik Terhadap SHU Koperasi Periode 2013-2017 .....	91
3.1-6	Perkembangan Pendapatan dan Perkembangan Pendapatan Kontribusi SHU Unit Usaha Simpan Pinjam Terhadap SHU Koperasi Periode 2013- 2017.....	93
3.1-7	Perkembangan Pendapatan dan Kontribusi SHU Unit Usaha SP PUK Terhadap SHU Koperasi Periode 2013-2017 .....	94
3.1-8	Perkembangan Pendapatan dan Kontribusi SHU Unit Usaha SP KCK Terhadap SHU Koperasi Periode 2013-2017 .....	95
3.1-9	Perkembangan Penjualan Kontribusi SHU Unit Usaha Waserda Terhadap SHU Koperasi Periode 2013-2017.....	96
3.1-10	Perkembangan Pendapatan dan Kontribusi SHU Unit Usaha Makanan Ternak (Top Feed) Terhadap SHU Koperasi Periode 2013-2017 .....	97
3.1-11	Permodalan KUD Mandiri Bayongbong tahun 2013-2017 .....	99

3.1-12	Perhitungan Rasio Likuiditas KUD Mandiri Bayongbong periode 2013-2017.....	100
3.1-13	Perhitungan Rasio Solvabilitas KUD Mandiri Bayongbong Periode 2013-2017 .....	102
3.1-14	Perhitungan Rasio Rentabilitas Return On Aset KUD Mandiri Bayongbong Periode 2013-2017.....	104
3.1-15	Perhitungan Rentabilitas Aset Turn Over Koperasi KUD Mandiri Bayongbong periode 2013-2017.....	106
4.1-1	Perkembangan Kuantitas sapi KUD Mandiri Bayongbong .....	108
4.1-2	Perkembangan Jumlah Susu Sapi ditolak IPS periode 2013-2017 .....	110
4.1-3	Perkembangan Pembelian dan Penjualan Susu kepada IPS .....	113
4.1-4	Perkembangan Kehadiran Anggota dalam Pendidikan dan Pelatihan yang diselenggarakan KUD Mandiri Bayongbong.....	117
4.1-5	Kontribusi SHU Unit Susu Terhadap SHU KUD Mandiri Bayongbong Periode 2013-2017 .....	118
4.2-1	Pernyataan Responden Mengenai Keterlibatan Dalam pengambilan keputusan Keputusan pada KUD Mandiri Bayongbong.....	120
4.2-2	Pernyataan Responden Mengenai Kesesuaian kompetensi dengan pekerjaan pada KUD Mandiri Bayongbong .....	121
4.2-3	Pernyataan Responden Mengenai kompensasi kepada karyawan pada KUD Mandiri Bayongbong.....	122
4.2-4	Pernyataan Responden Mengenai Pendidikan dan pelatihan karyawan pada KUD Mandiri bayongbong.....	123
4.2-5	Pernyataan Responden Mengenai Pelaksanaan Saran karyawan pada KUD Mandiri bayongbong .....	124
4.2-6	Pernyataan Responden.mengenai Ketersediaan Informasi pada KUD Mandiri bayongbong.....	125
4.2-7	Pertayataan Responden Mengenai Kompetensi Pengurus pada KUD Mandiri bayongbong.....	126
4.2-8	Pernyataan Responden Mengenai Kelangsungan Kegiatan Usaha pada KUD Mandiri bayongbong .....	127

4.2-9	Format Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	128
4.2-10	Pernyataan Responden Mengenai Ketersediaan Produk Baru pada KUD Mandiri bayongbong.....	129
4.2-11	Pernyataan Responden Mengenai Sarana Fasilitas Kerja pada KUD Mandiri bayongbong.....	130
4.2-12	Pernyataan Responden Mengenai Informasi Produk pada KUD Mandiri bayongbong.....	131
4.2-13	Pernyataan Responden Mengenai kesuaian Produk pada KUD Mandiri bayongbong.....	132
4.2-14	Pernyataan Responden Mengenai Evaluasi Perbaikan Operasi KUD Mandiri bayongbong.....	133
4.2-15	Pernyataan Responden Mengenai Kuantitas Produk dengan Kebutuhan Anggota KUD Mandiri bayongbong .....	134
4.2-16	Pernyataan Responden Mengenai Keluhan dari Anggota KUD Mandiri bayongbong.....	135
4.2-17	Pernyataan Responden Mengenai Tindak Lanjut Keluhan KUD Mandiri bayongbong.....	136
4.2-18	Format Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja perspektif Proses Bisnis Internal.....	137
4.2-19	Pernyataan Responden Mengenai Lokasi KUD Mandiri Bayongbong	139
4.2-20	Pernyataan Responden Mengenai Kesesuaian Produk dengan Kebutuhan Anggota KUD Mandiri bayongbong .....	140
4.2-21	Pernyataan Responden Mengenai Perbandingan Harga KUD Mandiri bayongbong.....	141
4.2-22	Pernyataan Responden Mengenai Keramahan Sikap Pengurus Karyawan KUD Mandiri bayongbong .....	142
4.2-23	Pernyataan Responden Mengenai Kualitas Produk KUD Mandiri bayongbong.....	143
4.2-24	Pernyataan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan KUD Mandiri bayongbong.....	144

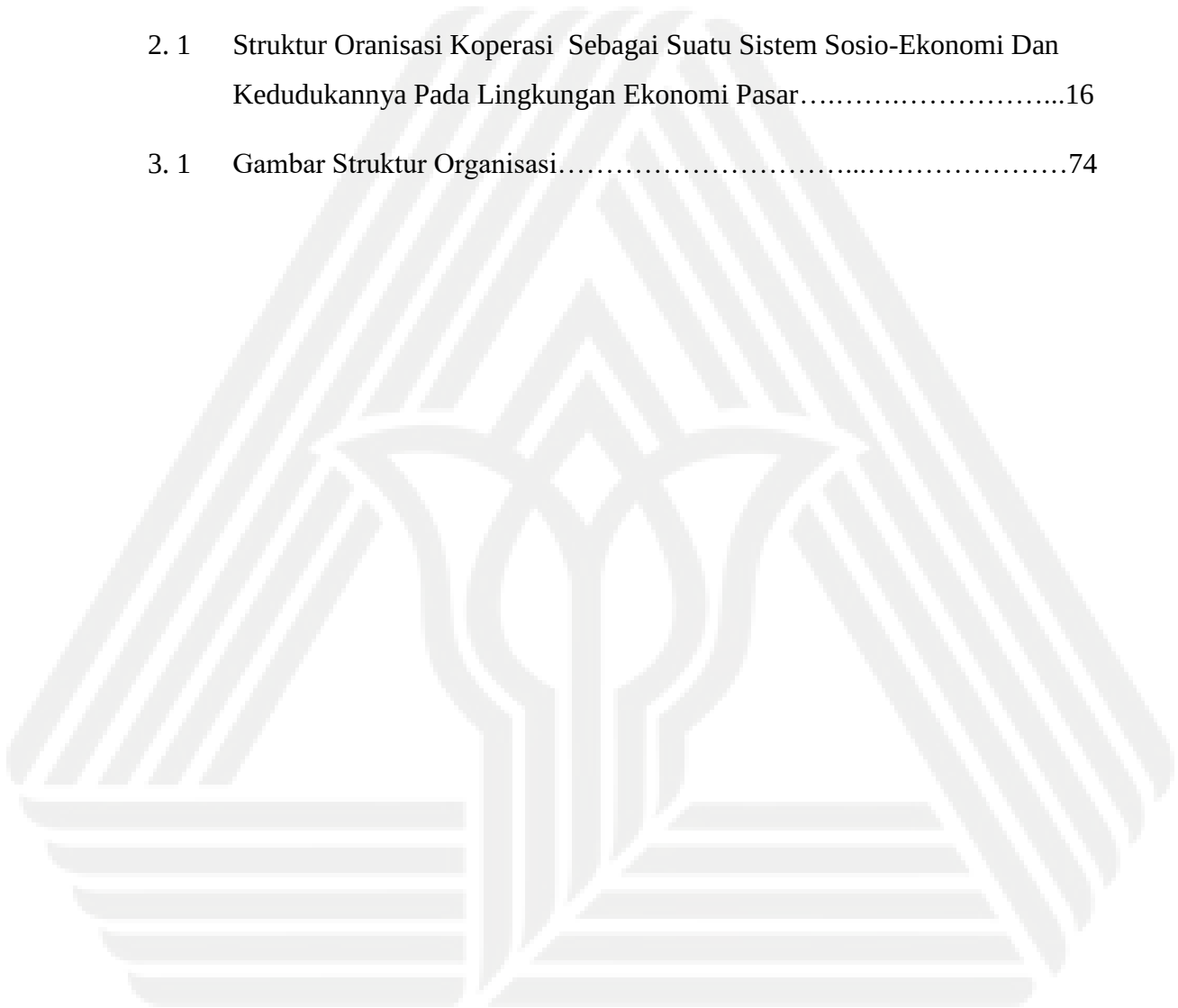
4.2-25	Pernyataan Responden Mengenai Kenyamanan Fasilitas KUD Mandiri bayongbong.....	145
4.2-26	Pernyataan Responden Mengenai Nama Baik KUD Mandiri Bayongbong.....	146
4.2-27	Format Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Perspektif Pelanggan.....	147
4.2-28	Perkembangan Rasio Likuiditas KUD Mandiri bayongbong Tahun 2013-2017.....	148
4.2-29	Perkembangan Rasio Solvabilitas KUD Mandiri bayongbong Tahun 2013-2017 .....	150
4.2-30	Perkembangan Rentabilitas Modal Sendiri KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2013-2017 .....	151
4.2-31	Kinerja komprehnsif KUD Mandiri Bayongbong .....	153



IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
2. 1	Struktur Oranisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio-Ekonomi Dan Kedudukannya Pada Lingkungan Ekonomi Pasar.....	16
3. 1	Gambar Struktur Organisasi.....	74



# IKOPIN