

**ANALISIS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM  
SURYA ABADI MANDIRI MEDAN KRIO KECAMATAN  
SUNGGAL KABUPATEN DELI SERDANG TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI**

**S K R I P S I**

Oleh :

**JUM'ADIL MULIA**

**1504300289**

**AGRIBISNIS**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2020**

**ANALISIS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM  
SURYA ABADI MANDIRI MEDAN KRIO KECAMATAN  
SUNGGAL KABUPATEN DELI SERDANG TERHADAP  
KEPUASAAN ANGGOTA KOPERASI**

**SKRIPSI**

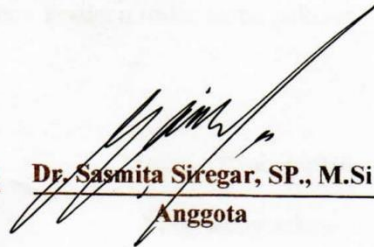
Oleh :

**JUM'ADIL MULIA  
1504300289  
AGRIBISNIS**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Strata 1 (S1) pada  
Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**Komisi pembimbing**

  
**Assoc. Prof. Dr. Ir. Mhd Bunari Sibuea, M.Si**  
**Ketua**

  
**Dr. Sasmita Siregar, SP., M.Si**  
**Anggota**

**Disahkan Oleh :**

**Dekan**

  
**Assoc. Prof. Ir. Asmitanarni Munar, M.P.**

**Tanggal Lulus : 17 Oktober 2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Jum'adil Mulia

NPM : 1504300289

Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM SURYA ABADI MANDIRI MEDAN KRIO KECAMATAN SUNGGAL KABUPATEN DELI SERDANG TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul Analisis Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi adalah berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiarisme), maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Medan, Oktober 2020

Yang menyatakan



Jum'adil Mulia

## Ringkasan

Jum'adil Mulia. Judul penelitian “**Analisis Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi**”. Dibimbing oleh: Dr. Ir. Mhd Buhari Sibuea, M.Si selaku ketua komisi pembimbing dan Sasmita Siregar S.P., M. Si., selaku anggota komisi pembimbing. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2019 di Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Desa Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

Tujuan penelitian untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelaksanaan pelayanan, dan serta menetapkan solusi kebijakan yang harus diterapkan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap anggota. Dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) kedua metode ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan dan untuk menentukan kebijakan serta peningkatan mutu pelayanan menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri dapat dinyatakan dalam kategori sangat penting dan sangat puas akan tetapi ada beberapa atribut yang mesti harus ditingkatkan lagi secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja KSP Surya Abadi Mandiri sudah dapat memuaskan para anggotanya. Akan tetapi ada beberapa atribut yang dinggap harus ditingkatkan. Dari hasil penilain metode *Important Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa KSP Surya Abadi Mandiri harus memperhatikan pelayanan pada kuadran Prioritas Utama (A) sebanyak 4 atribut . Dan pada hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu mendapatkan nilai sebesar 89,41 dengan nilai tersebut dapat dinyatakan bawah anggota sangat puas akan kinerja koperasi. Dan untuk kebijakan dan solusi bagi beberapa atribut yang harus ditingkatkan yaitu dengan memberikan para pengurus pelatihan dengan begitu dapat menambah wawasan sehingga pengurus lebih cepat dalam menanggapi dan memberikan solusi kepada anggota .

**Kata kunci:** KSP Surya Abadi Mandiri, pelayanan, Important Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI), kepuasan

## SUMMARY

**Jum'adil Mulia.** The research title is "**Analysis of Services for Savings and Loans Cooperative Surya Abadi Mandiri Medan Krio Sunggal Subdistrict, Deli Serdang Regency on Cooperative Member Satisfaction**". Supervised by: Mr. Dr. Ir. Mhd Buhari Sibuea, M.Si as chairman of the supervisory commission and Mrs. Sasmita Siregar S.P., M. Si., As a member of the supervisory commission. The research was conducted from October to December 2019 at the Surya Abadi Mandiri Savings and Loan Cooperative, Desa Medan Krio Medan Krio, Kecamatan Sunggal , Kabupaten Deli Serdang .

The purpose of this study is to measure and analyze the level of satisfaction of cooperative members with service delivery, and to determine policy solutions that must be implemented by the Surya Abadi Mandiri Medan Krio Savings and Loan Cooperative in order to improve service to members. By using the Important Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods, these two methods aim to assess how much service is provided and to determine policies and improve service quality using the variable description analysis method. The results of the research most of the members show that the service of KSP Surya Abadi Mandiri can be stated in the very important and very satisfied category, but there are several attributes that must be improved, in general it can be said that the performance of KSP Surya Abadi Mandiri has been able to satisfy its members. However, there are several attributes that need to be improved again from the results of the Important Performance Analysis (IPA) method which shows that KSP Surya Abadi Mandiri must pay attention to the services of the Main Priority (A) quadrant as many as 4 attributes. And on the results of the Customer Satisfaction Index (CSI), which is getting a value of 89.41 with this value can be stated that the members are very satisfied with the performance of the cooperative. And for policies and solutions for some members that must be improved, namely by providing training administrators so that they can add insights so that administrators can respond more quickly and provide solutions to members.

**Keywords:** KSP Surya Abadi Mandiri, services, Important Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI), satisfaction

## **RIWAYAT HIDUP**

JUM'ADIL MULIA lahir pada tanggal 10 Mei 1996 di Lhokseumawe, anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Syarifuddin (alm) dan Ibu Suryani. Penulis telah menempuh jenjang pendidikan formal sebagai berikut :

1. Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 3 Lhokseumawe, masuk pada tahun 2002 dan lulus pada tahun 2008.
2. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Ulumuddin Boarding School Lhokseumawe, masuk pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2011.
3. Pendidikan Sekolah Menengah Atas di Madrasah Aliyah Negeri Lhokseumawe, masuk pada tahun 2011 dan lulus pada tahun 2014.
4. Pada Tahun 2015 melanjutkan Pendidikan Strata 1 pada Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Di PT. Simpang Ampat yang terletak Di Kabupaten Deli Serdang.
6. Melaksanakan Penelitian Skripsi di KSP Surya Abadi Mandiri Desa Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2019.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Ibunda Suryani serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dorongan moril serta materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Assoc. prof . Ir. Asritanarni Munar, M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Muhammad Thamrin, S.P., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Si selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Akbar Habib, S. P., M. P., selaku Sekretaris Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. DR. Ir. Muhammad Buhari sibuea, M.Si selaku ketua komisi pembimbing yang telah mencurahkan perhatiannya untuk membimbing dengan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dr. Sasmita Siregar, S.P., M.Si selaku anggota komisi pembimbing yang telah mencurahkan perhatiannya untuk membimbing dengan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata hanya kepada ALLAH lah penulis serahkan semua ini. Semoga masih ada kesempatan penulis untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dan semoga amal baik mereka dibalas oleh ALLAH SWT.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala berkat, rahmat, nikmat dan karunia-Nya yang telah dianugerahkan-Nya kepada penulis, shalawat dan salam semoga tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahumma sholli 'ala Muhammad wa'ala aali muhammad, assalamu'alaika ya Rasulullah. Atas semua yang telah dilalui penulis sangat bersyukur dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul. Analisis Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi. Adapun skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada dan penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bertujuan untuk penyempurnaan skripsi ini kearah yang lebih baik. Semoga kita semua dalam lindungan Allah Subhana Wata'ala.

Medan, Oktober 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
RIWAYAT HIDUP .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah .....	5
Tujuan Penelitian .....	5
Kegunaan Penelitian .....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
Landasan Teori .....	7
Kerangka Pemikiran .....	16
METODELOGI PENELITIAN .....	19
Metode Penelitian .....	19
Metode Penentuan Lokasi .....	19
Metode Pengambilan Sampel .....	19
Metode Pengumpulan Data .....	21
Metode Analisis Data .....	22
Defenisi dan Batasan Oprasional .....	30
DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN .....	32
Luas Dan Letak Geografis .....	31
Sarana dan Prasarana .....	33
Karakteristik Anggota Koperasi .....	33
Jenis Kelamin Anggota Koperasi .....	34
Usia Anggota Koperasi .....	34
Status Pernikahan .....	35

Pendidikan Anggota Koperasi .....	36
Rata-rata Pendapatan Per Bulan .....	37
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	39
KESIMPULAN DAN SARAN .....	70
Kesimpulan.....	71
Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Skor Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja.....	25
2	Nilai Dan Kreteria Costumer Satisfaction Index (CSI).....	28
3	Penggunaan Lahan Di Desa Sei Mencirim .....	33
4	Sarana Dan Prasarana .....	33
5	Metode Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	54
6	Metode Analisis Costumer Satisfaction Index (CSI) .....	67

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran.....	18
2.	Diagram Kartesius Metode IPA.....	26
3.	Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.	Penyebaran Responden Berdasarkan Usia.....	35
5.	Penyebaran Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	35
6.	Penyebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
7.	Penyebaran Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan.....	37
8.	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan (Kerapian Pengurus Koperasi).....	40
9.	Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan Dan Kenyamanan Ruang Koperasi.....	40
10.	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Mendapatkan Dana Pinjaman.....	41
11.	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Melaksanakan Rapat Anggota Tahunan.....	42
12.	Tanggapan Responden Terhadap Pemenuhan Jumlah Pinjaman Anggota.....	43
13.	Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Koperasi Strategis Untuk Ditempuh.....	44
14.	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Persyaratan Memperoleh Pinjaman.....	44
15.	Tanggapan Responden Terhadap Kejujuran Pengurus Dalam Hal Audit Keuangan.....	45
16.	Tanggapan Responden Terhadap Transparansi Laporan Sisa Hasil Usaha.....	46
17.	Tanggapan Responden Terhadap Pembagaian Sisa Hasil Usaha.....	47
18.	Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Pengurus Dalam Melayani Anggota.....	48

19. Tanggapan Responden Terhadap Keterampilan Dan Pengatahuan Karyawan .....	49
20. Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan Anggota.....	50
21. Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan Anggota .....	51
22. Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Bingkisan Hari Raya.....	52
23. Tanggapan Responden Terhadap Besar Bunga Pinjaman .....	53
24. Diagram Kartesius Antara Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Pada Atribut Pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Kuisisioner Penelitian.....	74
2	Data Output Uji Tingkat Kepentingan Dengan Excel .....	83
3	Data Output Uji Tingkat Kinerja Dengan Excel .....	85
4	Surat Pelaksanaan Penelitian .....	87

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Koperasi adalah suatu bentuk lembaga kerjasama dalam lapangan perekonomian. Kerjasama ini diadakan karena adanya kerjasama jenis kebutuhan hidup mereka. Kebutuhan yang dimaksud adalah yang berhubungan langsung dengan persusahaan ataupun universitas, sekolah dan usaha yang dijalani. Untuk mencapai tujuan itu maka dibutuhkan sebuah kerjasama yang akan berlangsung secara terus menerus. Oleh karena itu dibentuknya suatu perkumpulan sebagai kerjasama. Keberhasilan suatu koperasi dalam mencapai tujuannya tergantung dari aktivitas para anggotanya, apakah mereka mampu melaksanakan kerjasama, memiliki kemauan dalam bekerja dan mentaati segala ketentuan dari garis kebijakan yang sudah ditetapkan dalam rapat anggota. Dengan demikian usaha meningkatkan taraf hidup mereka tergantung dari aktivitas mereka.

Koperasi Simpan Pinjam merupakan suatu lembaga keuangan dan termasuk sebagai lembaga intermediary, meskipun demikian lembaga keuangan ini memiliki sifat yang khusus sesuai dengan prinsip prinsip koperasi. Menurut Permen Kop & UMKM Nomor 15/Per/M.KUKM/2015 khususnya pasal 19 disebutkan bahwa Kegiatan usaha simpan pinjam meliputi: menghimpun simpanan dari anggota; memberikan pinjaman kepada anggota, calon anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain dan atau anggotanya; dan mengelola keseimbangan sumber dana dan penyaluran pinjaman. Calon anggota koperasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan wajib menjadi anggota koperasi. Kegiatan usaha simpan

pinjam dengan koperasi lain dilakukan melalui kemitraan yang dituangkan dalam perjanjian tertulis(Purwantini, 2016)

Tujuan utama dari kegiatan koperasi ini juga memiliki kekhususan, yaitu untuk 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 serta Undang-Undang Dasar 1945 (UU No.25/1992 pasal 3). Hal ini menjadikan koperasi dipandang sebagai soko guru ekonomi di Indonesia, serta diharapkan dapat bersaing dengan badan usaha lainnya. Untuk mencapai tujuan tersebut koperasi menyelenggarakan berbagai usaha yang bermanfaat bagi anggotanya. Dari berbagai jenis tuntutan tersebut muncul lah berbagai jenis koperasi yang sesuai dengan kondisi dan keadaan di sekitarnya. Bagi sebuah koperasi asas gotong royong sangat penting karena dalam sebuah koperasi terdapat sebuah semangat kerja sama dan tanggung jawab bersama tanpa memikirkan kepentingan pribadi melainkan hanya kepentingan para anggota. Asas kekeluargaan ini juga mencerminkan adanya kesadaran bagi para anggota untuk mengerjakan segala sesuatu dalam koperasi dari semua untuk semua.

Seperti yang diketahui, Koperasi yang memiliki fungsi dan peran berbeda dengan sektor swasta, bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya melalui pelayanan yang diberikan oleh pengurus kepada anggota. Identitas ganda yang dimiliki anggota yaitu sebagai pemilik sekaligus pengguna atau pelanggan, mengharuskan koperasi tetap menjaga hubungan puas diantara anggota dan melaksanakan tugas untuk menjalankan usaha yang diamanatkan oleh anggota kepada pengurus koperasi agar dapat memenuhi kebutuhan anggota.( Trisnawati,2011)



Simpan pinjam adalah sebuah kegiatan pemberian atau meminjamkan dana oleh anggota koperasi kepada anggota koperasi lainnya yang membutuhkan dalam suatu keperluan dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan dalam RAT. Maka dari itu suatu lembaga koperasi simpan pinjam sangat penting dalam memperhatikan pelayanannya terhadap anggota. Karena suatu mutu pelayanan yang puas akan dapat memberikan dampak yang puas pula terhadap sebuah lembaga koperasi simpan pinjam.

Salah satu jenis koperasi yang ada dan berkembang di masyarakat yaitu Koperasi Simpan Pinjam (KSP). Dilihat dari namanya Koperasi Simpan Pinjam (KSP) ini bergerak di bidang jasa keuangan. Dalam bidang jasa keuangan ini, koperasi berperan sebagai penerima dan penyalur dana anggotanya. Sebagai penerima, koperasi menerima simpanan wajib serta simpanan sukarela dari anggota mereka, sedangkan sebagai penyalur, koperasi meminjamkan dana kepada anggota yang membutuhkan dengan beberapa ketentuan atau syarat yang berlaku di koperasi tersebut.

Kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kinerja berada dibawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, anggota puas. Jika kinerja melebihi harapan, anggota amat puas atau senang. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan dan nilai anggota Perusahaan yang berhasil bertahan dalam perdagangan adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan

kepada konsumen dan pelayanan yang lebih puas dari pesaingnya.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sekarang sudah menjadi hal yang penting bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan pelanggan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk atau jasa yang ada.

Bahwa KSP Surya Abadi Mandiri ini memiliki jumlah anggota yang demikian banyak, menyebar di berbagai tempat di Kecamatan sunggal desa medan krio dan di dalam konsep lembaga keuangan seperti ini dimana juga telah ada lembaga keuangan seperti bank serta industri keuangan selain bank yang pasti lebih kuat dan lebih puas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam keadaan demikian itulah, maka saya bermaksud ingin mengetahui seberapa besar respon anggota koperasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Tingkat respon tersebut akan menjadi rujukan penting agar dapat mendalami daya tahan KSP dan arah perkuatannya. Sehingga sangat membutuhkan pengukuran tingkat kepuasan bagi para anggota dalam suatu koperasi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran dan fungsi suatu koperasi berjalan dalam memberikan pelayanan yang terpuas kepada para anggotanya. Konsep kepuasan yang paling mendasar adalah dengan memahami kepentingan dan harapan setiap anggota. Karena kepuasan setiap anggota menjadi prioritas utama dari sebuah koperasi, oleh karena itu hasil yang di dapat dari pengukuran terhadap tingkat kepuasan anggota akan sangat berguna bagi koperasi untuk mengetahui hal-hal

yang harus dipertahankan atau diperpuasi, sehingga kerjasama antara pengurus dan anggota akan terus berjalan dengan puas.

### **1.1. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelaksanaan pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio ?
2. Kebijakan apa yang harus diterapkan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio dalam rangka mempertahankan serta peningkatan pelayanan terhadap anggota?

### **1.2. Tujuan Penelitian**

1. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelaksanaan pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio.
2. Menetapkan solusi kebijakan yang harus diterapkan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap anggota.

### **1.3 Kegunaan penelitian**

1. Sebagai informasi bagi para anggota koperasi yang ingin mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Desa Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.
2. Sebagai bahan masukan bagi Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Desa Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang agar dapat

mengetahui pelayanan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh para pengurus koperasi.

3. Sebagai langkah awal bagi peneliti dalam penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Koperasi**

Koperasi adalah badan usaha yang bukan kumpulan modal merupakan sesuatu badan usaha unik karena dimiliki oleh banyak individu. Koperasi merupakan kumpulan dari individu-individu yang memiliki kesamaan visi, misi dan didasari oleh jiwa kerjasama untuk mencapai satu tujuan tertentu. Dalam operasinya kebijakan-kebijakan yang di ambil dalam koperasi dilakukan secara demokratis demi kepentingan mencapai tujuan dan keinginan bersama.(Sibuea, 2016).

Koperasi merupakan wadah bagi sekelompok orang dalam melakukan kerjasama ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan bersama yang dijalankan sesuai ketentuan yang ditetapkan. Dalam koperasi, aktivitas ekonomi dilakukan secara bersama dan saling tolong menolong untuk kepentingan dan tujuan bersama. Koperasi menjadi lembaga yang mempersatukan dan memperkokoh kedudukan dan status anggotanya khususnya dalam bidang ekonomi dan sosial(Lubis. 2011).

Terdapat beberapa definisi koperasi yang selama ini dikenal Koperasi adalah suatu perserikatan dengan tujuan bersama yang terdiri dari mereka-mereka yang lemah dan selalu berusaha untuk tidak memikirkan diri mereka sendiri, sehingga masing-masing dari mereka sanggup menjalankan kewajibannya dan mendapatkan imbalan yang pantas atas kerja mereka terhadap organisasi (Hendrojogi, 2004).

Pengertian koperasi menurut UU No.25 Tahun 1992 Pasal 1 “Koperasi

adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”. Pengertian ini berbeda dengan pengertian koperasi lainnya. Pada dasarnya koperasi bukanlah suatu badan usaha tetapi koperasi adalah perkumpulan yang didalamnya terdapat satu atau lebih unit usaha yang dijalankan oleh anggotanya. Perbedaan pengertian koperasi tersebut menyebabkan koperasi kehilangan arah dan tujuannya bahkan tidak sesuai dengan jati diri dan koridor koperasi sehingga koperasi di Indonesia sampai saat ini sulit untuk berkembang (Permana, 2011).

## **2.1 Prinsip Koperasi**

Prinsip-prinsip koperasi adalah suatu pedoman yang harus ada dalam sebuah koperasi yang menjadi penuntun pelaksanaan nilai-nilai koperasi. Pada dasarnya, prinsip-prinsip koperasi merupakan jati diri atau ciri khas dari koperasi. Adanya prinsip koperasi ini menjadikan watak koperasi sebagai organisasi yang berbeda dengan organisasi-organisasi yang lain. Prinsip koperasi yang mendunia telah dirumuskan dalam Rapat Anggota ICA bulan September 1995 adalah :

- 1) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.

Anggota koperasi tidak dapat dipaksakan oleh siapapun. Keputusan seseorang untuk menjadi anggota koperasi harus berdasarkan pada kesadaran dan kesiapan untuk menanggung resiko yang timbul dari keputusannya tersebut. Keanggotaan koperasi tidak dilakukan pembatasan atau diskriminasi dalam bentuk apapun.

- 2) Pengelolaan Dilakukan Secara Demokratis.

Pengelolaan koperasi dilakukan atas kehendak dan keputusan para

anggota dan terhadap seluruh anggotanya, koperasi wajib melaksanakan manajemen yang terbuka.

### 3) Partisipasi Anggota Dalam Kegiatan Ekonomi

Para anggota memberikan kontribusi permodalan koperasi secara adil dan melakukan pengawasan secara demokratis terhadap modal tersebut. Paling tidak sebagian modal tersebut merupakan modal milik bersama koperasi. Salah satu modal koperasi bisa berasal dari sisa hasil usaha yang didapatkan anggota berdasarkan besarnya kontribusi yang dilakukannya untuk koperasi. Modal yang didapat dari sisa hasil usaha berguna untuk mengembangkan koperasi mereka dan mendukung kegiatan lainnya yang disahkan dalam rapat anggota.

### 4) Otonomi dan Kemandirian

Koperasi dapat berdiri sendiri tanpa tergantung pada pihak lain, yang dilandasi oleh kepercayaan pada pertimbangan, keputusan, kemampuan dan usaha sendiri. Prinsip kemandirian mengharuskan para anggota untuk berpartisipasi sebesar-besarnya terhadap koperasi, puas (Hendorojogi, 2004).

Koperasi simpan pinjam merupakan sebuah lembaga keuangan. Koperasi ini adalah salah satu jenis koperasi yang bergerak dalam jasa keuangan yang menjalankan usahanya yaitu dengan cara menghimpun dana dalam bentuk tabungan, deposito dan menyalurkannya dengan prosedur yang mudah dan cepat. Koperasi simpan pinjam memegang peran penting sebagai alternative lembaga keuangan yang efektif untuk menjangkau kalangan usaha mikro,kecil dan menengah. Koperasi merupakan usaha bersama yang dilakukan masyarakat untuk mencapai tujuan kesejahteraan seluruh anggota koperasi.(Najib, 2014)

Anggota merupakan kekuatan utama yang dimiliki koperasi. Salah satu ciri khas yang dimiliki anggota koperasi adalah identitas ganda (*double identity*). Anggota dalam suatu koperasi berperan sebagai pemilik dan sekaligus pengguna atau pelanggan. Perbedaan ini terlihat dengan adanya unit usaha ekonomi yang dimiliki dan diawasi bersama secara demokratis dengan tujuan melayani kebutuhan anggota. Anggota akan terus mempertahankan keanggotaannya dan terus mengadakan transaksi dengan koperasi apabila memperoleh manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, yaitu memperoleh barang dan jasa dengan harga, mutu, dan syarat-syarat yang lebih menguntungkan daripada yang diperoleh dari non-koperasi (Pratama, L. 2017)

## **2.2 Pelayanan Koperasi**

Koperasi melakukan pelayanan kepada non anggota sudah menjadi *trend* cukup luas sekarang ini. Sejumlah bukti empirik menunjukkan bahwa koperasi yang maju adalah yang melayani lebih banyak kepada anggota. Jadi koperasi harus melakukan suatu revitalisasi agar kembali lagi kepada nilai-nilai kualitas pelayanannya yaitu:

1. Kepemimpinan: pemimpin koperasi harus *visioner* dan mampu menuntun koperasi dalam menetapkan arah, nilai-nilai koperasi dan kinerja yang diharapkan. Selain itu pemimpin koperasi harus memahami bagaimana berkomunikasi dengan anggota, karyawan dan mengulang kinerja koperasi yang dipimpin. Pemimpin dituntut menciptakan suatu kondisi kondusif menjadi mendorong kinerja koperasi yang optimal.
2. Fokus Sumber Daya Manusia (SDM): semua pengelola, karyawan dan anggota harus fokus pada kinerja yang akan dicapai, dan dapat menyesuaikan diri terhadap



perubahan lingkungan dan organisasi. Fokus SDM ini mencakup tiga hal yaitu sistem kerja, pembelajaran dan motivasi kerja, kesejahteraan dan kepuasan pekerja.

3. Fokus pelanggan (*customer and market focus*): koperasi harus mampu merumuskan kepada pelanggan dan menjadi suatu koperasi yang berkinerja puas.

Koperasi harus memahami harapan pelanggan dan pasar.

4. Data, Informasi dan Analisa: data dan analisa bertujuan untuk memperbaiki kinerja dan daya saing koperasi. Kunci manfaat penggunaan data dan informasi terletak pada bagaimana membuat data dan informasi tersedia dan akurat. Penilaian dikelompokkan dalam dua hal yaitu pengukuran dan analisis kinerja koperasi dan manajemen pengetahuan.

5. Hasil Usaha (*business result*): kunci penilaian seberapa puas hasil usaha yang dicapai adalah evaluasi dari pelanggan (anggota) terhadap barang dan jasa, kinerja keuangan, pemasaran, struktur pengawasan, pengendalian, tanggung jawab sosial yang sudah dilaksanakan oleh koperasi dibandingkan dengan pesaingnya atau koperasi lain yang sejenis. (Trisnawati, 2011)

### **2.3Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah terhadap suatu ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada

konsumen. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002).

### ***Important Performance Analysis (IPA)***

*Important Performance Analysis (IPA)* adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja aktual (Supranto, 2001). Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui urutan prioritas atribut-atribut yang menjadi prioritas perpuasan berdasarkan persentase perbandingan antara nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut dimensi kualitas,

### ***Customer Satisfaction Index (CSI)***

*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan variabel-variabel yang diukur (Irawan, 2003). Indeks kepuasan pelanggan (CSI) dapat dihitung dengan tahapan berikut : Perhitungan keseluruhan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dilihat pada nilai rata-rata pada kolom Kepentingan (I) dan kolom Kepuasan(P) yang sebelumnya dijumlahkan terlebih dahulu sesuai dengan atributnya sehingga diperoleh (Y). Pada kolom Skor (S) didapatkan dari kolom Kepentingan (I) dikalikan dengan kolom Kepuasan (P) peratribut dan hasilpenjumlahan dari per atribut didapatkan (T).

## **Penelitian Terdahulu**

Pratama, L.(2017) “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota dan Strategi Pengembangan Koperasi (Studi Kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta) “. Tujuan penelitian adalah (1) mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja koperasi kredit (Kopdit) Sehati, (2) mengetahui kepuasan anggota Kopdit Sehati, (3) menyusun alternatif strategi pengembangan Kopdit Sehati. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis deskriptif, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang anggota koperasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kinerja Kopdit Sehati (3,98) masih belum memenuhi tingkat kepentingan yang diharapkan oleh anggota (4,14). Berdasarkan matriks IPA didapatkan atribut prioritas untuk diperpuasi yaitu pelayanan Kopdit menggunakan media teknologi informasi, tersedianya brosur informasi, Kopdit memiliki manajer yang profesional, Inovasi produk yang ditawarkan, pendidikan untuk anggota dan menjalin komunikasi dengan anggota secara puas. Berdasarkan perhitungan CSI, tingkat pelayanan Kopdit Sehati 79,78%. Hal ini menunjukkan tingkat indeks kepuasan anggota Kopdit Sehati berada pada rentang 0,66- 0,80, yang berarti anggota merasa puas terhadap kinerja pelayanan Kopdit Sehati.

Tofani, W.P.(2012). meneliti tentang “Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Guru Dan Pegawai (Kogupe) Sekolah Menengah Atas Negeri (Sman) 46 Jakarta . Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar anggota menilai pelayanan Kogupe berada pada katagori penting dan puas. Akan tetapi, rata-rata nilai kesesuaian pelayanan Kogupe tersebut sebesar 92,06 persen. Hal ini berarti bahwa secara umum kinerja pelayanan

Kogupe belum dapat memenuhi semua keinginan anggotanya. Pada hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 74,98 persen atau dengan kata lain anggota sudah puas. Dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa Kogupe harus memperhatikan pelayanan pada kuadran Prioritas Utama (A) sebanyak 4 atribut pelayanan dan juga memperhatikan kemampuan Kogupe untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari anggota (dimensi *assurance*).

Bunga.(2018) “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Gardu Tani Di Desa Ketapang, Kecamatan Susukan, Kabupaten Semarang” Jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Slovin sebanyak 77 orang. teknik analisis data menggunakan analisis IPA (Important Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index). Berdasarkan analisis IPA, atribut yang masih perlu ditingkatkan koperasi seperti kelengkapan fasilitas koperasi (Atribut Bukti Nyata), ketepatan waktu dalam mendapatkan uang hasil penjualan (Atribut Keandalan), keterampilan atau pengetahuan pengurus (Atribut Jaminan), sanksi untuk anggota yang tidak mematuhi peraturan koperasi (Atribut Daya Ketanggapan) dan bantuan sosial seperti biaya rumah sakit bila ada anggota yang sakit (Dimensi Perhatian). Perhitungan CSI keseluruhan mencapai nilai 77,40 % dalam rentang skala 61-80 % anggota merasa puas terhadap kinerja yang diberikan koperasi.

Suwandi (2018)” Respon Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam “Dalam keadaan demikian itulah, maka kajian ini bermaksud hendak mengetahui seberapa tinggi respon anggota koperasi terhadap layanan koperasi. Tingkat respon tersebut menjadi rujukan penting untuk mendalami daya tahan

KSP/USP dan arah perkuatannya. Hasil analisis data menunjukkan adanya keragaan (performance) respon anggota terhadap aktivitas pelayanan KSP/USP Koperasi, puas pada aktivitas penghimpunan dana, pengolahan dana maupun penyaluran dana. Respon anggota secara keseluruhan aktivitas KSP/USP adalah 'puas', meskipun demikian masih terdapat (sedikit) persolan yang dihadapi oleh KSP/USP, yaitu ternyata masih ada tanggapan: Anggota ataupun non anggota yang belum percaya untuk menyimpan dananya di KSP/USP Koperasi, Anggota dan non anggota yang masih menganggap proses pengelolaan dana dan pengawasan oleh KSP/USP belum memadai. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KSP/USP dianggap belum memadai untuk memberikan kepercayaan anggota Anggota dan non anggota berpendapat menikmati adanya kenyamanan ketika bertransaksi di KSP/USP Koperasi, sekalipun sarana dan prasarana belum memadai.

## **Kerangka Pemikiran**

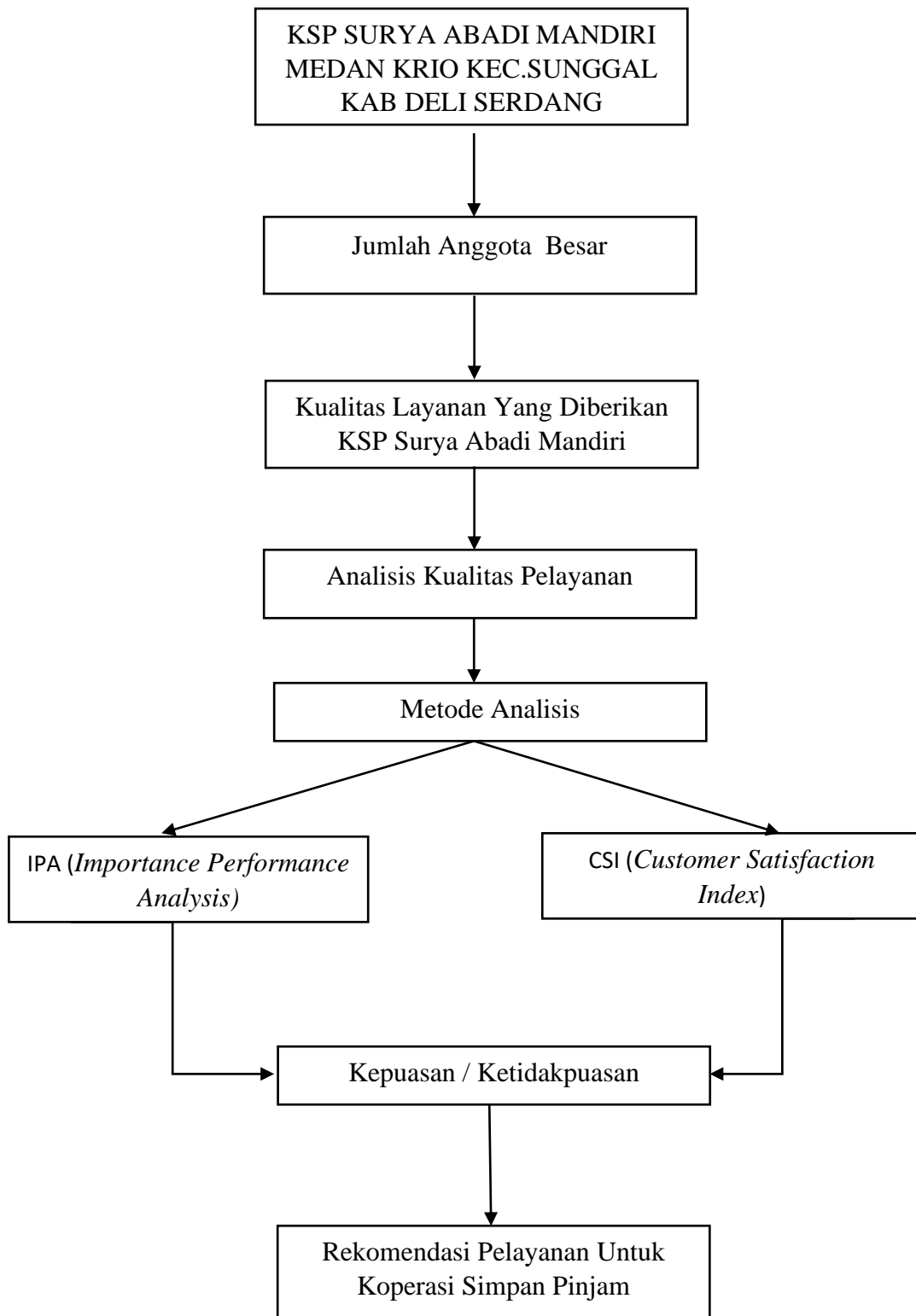
KSP Surya Abadi Mandiri merupakan koperasi Simpan Pinjam di kawasan Kabupaten Deli Serdang yang bergerak dalam bidang simpan pinjam. Dan koperasi ini memiliki jumlah anggota yang begitu besar sehingga kualitas pelayanan yang puas sangat dibutuhkan agar dapat mempertahankan kepuasan dari para anggota. Maka pengukuran tingkat kepuasan para anggota sangat dibutuhkan dalam suatu koperasi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran dan fungsi suatu koperasi berjalan dalam memberikan pelayanan yang terpuas kepada para anggotanya.

Untuk mencapai optimalisasi kinerja pelayanan, hendaknya KSP Surya Abadi Mandiri mengutamakan pelayanan yang diberikan agar dapat memuaskan kebutuhan anggotanya. Semakin puas suatu pelayanan maka akan semakin meningkatnya kepuasan kepada anggota atas kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri. Persepsi pelayanan yang puas dapat diukur menurut sudut pandang anggotanya lewat survei kepuasan anggota. Analisis kualitas pelayanan ini terdiri dari data karakteristik responden dan data penilaian responden atas kualitas pelayanan.

Pengukuran kepuasan anggota KSP Surya Abadi Mandiri terhadap pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri dapat dilakukan dengan metode analisis CSI. Sedangkan untuk menganalisis kepuasannya digunakan metode IPA yang bermanfaat bagi koperasi untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya perpuasan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen KSP Surya Abadi Mandiri dalam rangka meningkatkan kepuasan anggotanya.

Maka dari hasil metode yang digunakan dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan koperasi terhadap para anggota. Dan dari hasil survey yang telah dilakukan maka dapat ditentukanlah rekomendasi pelayanan yang harus di tingkatkan dan dipertahankan oleh koperasi agar bisa memberikan pelayanan terpuas kepada para anggota .

Bagan dari kerangka pemikiran penelitian tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran



## METODE PENELITIAN

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus (case study) yaitu penelitian yang dilakukan didasarkan atas kejadian atau fenomena yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Tujuan dari studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara detail tentang latar belakang, sifat-sifat khas dari kasus atau status individu, yang kemudian sifat-sifat khas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

### Metode Penentuan Lokasi

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan secara purposive (sengaja) berdasarkan pertimbangan bahwa Koperasi Surya Abadi Mandiri adalah salah satu koperasi yang mampu berkembang dan maju di Sumatera Utara .

### Metode Penarikan Sampel

Penelitian dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* atau penarikan sample secara acak. Mengingat populasi koperasi sebanyak 1.680 anggota koperasi dapat ditentukan secara tepat, maka untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus Slovin sebagai berikut  $n = N / ( 1 + N e^2 )$  (Umar, 2007) .

Dimana :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan sebesar 10% atau 0,1.

$$n = N / ( 1 + N e^2 )$$

$$n = 1680 / (1 + (1680 \times 0,1^2))$$

$$n = 1680 / (1 + (1680 \times 0,01))$$

$$n = 1680 / (1 + 16,8)$$

$$n = 1680 / 17,8$$

$$n = 94,382$$

Untuk menentukan sampel terhadap kepuasan anggota melalui rumus Slovin,  $n = N / ( 1 + N e^2 )$  dari populasi 1.680 anggota koperasi dan tingkat kesalahan sebesar 10%, maka dari hasil tersebut dapat diperoleh 94 sampel anggota koperasi aktif yang sedang melakukan pinjaman.

### **Variabel**

Menurut Sugiyono (2010), variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Variabel penelitian kemudian dijabarkan menjadi aspek-aspek atau bagian-bagian dari variabel, tergantung dari bagian yang dikelompokkan yang ada di

dalamnya atau aspek yang mana yang dapat dikajian dalam teori yang telah dirumuskan oleh peneliti (Riduwan, 2009).

Terdapat lima variabel atau dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (Jaminan)

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

5. *Empathy* (Kepedulian)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang puas, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

### **Metode Pengumpulan data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder puas yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Data primer merupakan data deskriptif yang diperoleh dari hasil survei pengamatan langsung di lapangan dengan pihak anggota koperasi sebagai responden dalam penelitian ini dengan

cara wawancara terbuka, in-depth interview dan pengisian kuesioner. Syarat responden yang dapat diwawancarai yaitu merupakan anggota aktif dari koperasi. Survei dilakukan dengan mengambil contoh dari sebagian unit observasi (sampling). Data Sekunder diperoleh dari instansi terkait yaitu Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri dan dinas koperasi ,petugas koperasi serta instansi lainnya puas data ataupun dokumen yang sesuai dengan pembahasan penelitian ini. Sumber lain juga dapat diperoleh dari berbagai jurnal , makalah , studi literatur, penelitian terdahulu, dan pengunduhan dari internet yang berkaitan dengan penelitian.

### **Metode Analisis Data**

Permasalahan penelitian dianalisis secara deskriptif untuk menjelaskan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSP Surya Abadi Mandiri. Pengolahan data dilakukan dengan komputer menggunakan Microsoft Exel. Data yang diperoleh dari jawaban responden kemudian diolah dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan KSP Surya Abadi Mandiri.

#### **A. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Setiawan, 2005).

IPA adalah alat analisis yang menggambarkan antara kinerja dengan harapan konsumen. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu tingkat kinerja

pengurus koperasi yang dapat memberikan kepuasan kepada para anggota koperasi (dinotasikan X) dan tingkat harapan anggota koperasi (dinotasikan Y). Adapun rumus yang digunakan menurut Martilla dan James dalam Supranto (2011) adalah sebagai berikut:

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

keterangan:

Tk = Tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan

X = Jumlah skor penilaian tingkat kinerja

Y = Jumlah skor penilaian kepentingan konsumen

1. Tingkat kesesuaian nasabah > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan Pelayanan belum memuaskan.(Noor,2014)

Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut :

0 – 32 % Nasabah Sangat Tidak Puas

33 – 65% Nasabah Tidak Puas

66 – 99% Nasabah Kurang Puas

Pada analisis *Importance Performance Analysis* dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, (Supranto, 2011) sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan atau kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

keterangan:

X = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut mutu pelayanan Koperasi Simpan Pinjam menggunakan IPA dan CSI, analisis IPA mengacu pada Supranto (2011).

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* dari skala 1 hingga 5. Hasil peng-olahan data dipresentasikan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran I, II, III, IV.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ )

dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja pelayanan semua faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi pelayanan. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

keterangan:

$\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan

K = Jumlah atribut yang mempengaruhi pelayanan

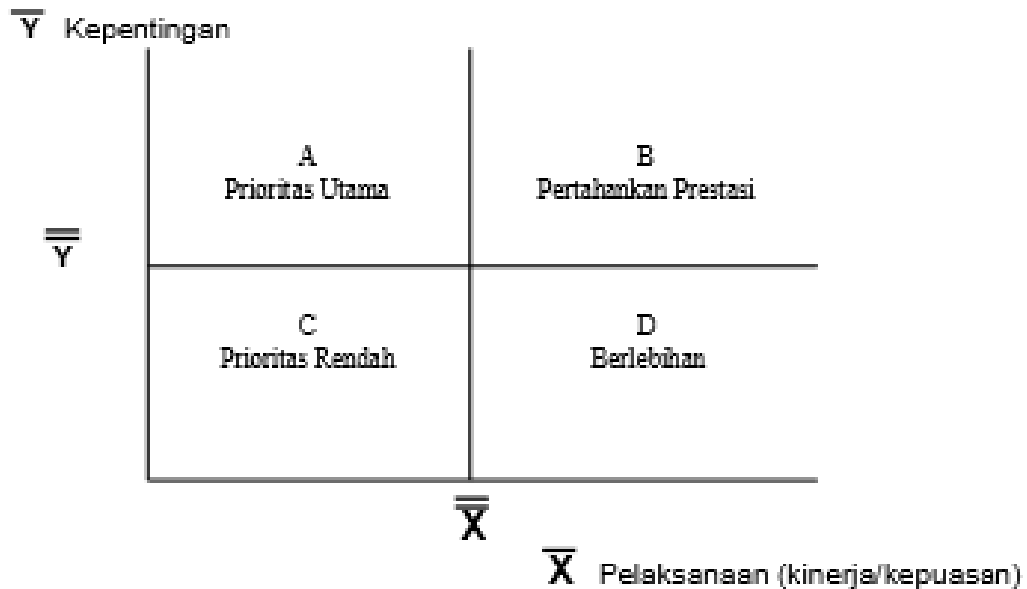
Pembagian *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar berikut.

Hasil perhitungan digambarkan dalam diagram kartesius yang masing-masing atribut diposisikan berdasarkan bobot rata-rata, dimana bobot rata-rata penilaian kinerja (X), menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu (X), sedangkan posisi atribut pada sumbu (Y) ditunjukkan oleh bobot rata-rata tingkat kepentingan responden (Y).

Tabel 1. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja (Supranto, 2011)

Bobot	Kepentingan (Y)	Kinerja(X)
1	Tidak Penting	Tidak Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Hubungan antara tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan diilustrasikan dalam diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius Metode IPA (Supranto, 2011)

keterangan:

1. Kuadran A (prioritas utama) menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.
2. Kuadran B (pertahankan prestasi) menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C (prioritas rendah) menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.



4. Kuadran D (berlebihan) menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

### **B. Customer Satisfaction Index (CSI)**

Menurut Ihsani dalam Sisilia Bay (2009) terdapat empat langkah dalam perhitungan Customer Satisfaction index (CSI), yaitu:

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS). Nilai ini bersala dari rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap anggota :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n yi}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{n}$$

Keterangan: n = jumlah responden

Yi = Nilai kepentingan atribut ke – i

Xi = Nilai kinerja atribut ke – i

2. Membuat Weight Factors (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.  $\frac{MSI}{\sum_{p=1}^p MIS} \times 100\%$

Keterangan: p = jumlah atribut kepentingan

I = Atribut ke – i

3. Membuat Weight Score (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata – rata tingkat kepuasan (Mean Satisfaction Score = MSS)

$$WS = WF \times MSS$$

Dimana : i = Atribut aspek kemampuan kelompok ke – i

#### 4. Menentukan Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index (CSI) fungsi dari weighted average (WA) dibagi highest scale (HS/skala maksimum yang dipakai dalam riset ini skala 5 dikalikan 100%).

$$CSI = \frac{WS_i}{5} \times 100\%$$

keterangan:

CSI = customer satisfaction index

WA = weighted average

5 = highest scale

Skala kepuasan pelanggan/anggota yang umum dipakai dalam interpretasi index adalah skala nol sampai satu. Seperti dijabarkan dalam Tabel 2. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan anggota dengan kriteria seperti pada Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Nilai dan Kriteria CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-100,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas

Sumber: Bay, S (2009)

Untuk menyelesaikan rumusan masalah yang kedua agar dapat menentukan kebijakan yang harus diterapkan guna mempertahankan serta

meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota itu dengan analisis deskripsi variabel.

#### Analisis Deskripsi Variabel

analisis deskripsi variabel dimana analisis ini berguna di dalam penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan dan menguraikan objek setiap masing-masing variabel dengan sejelas mungkin. Sehingga dapat menentukan yang mana saja yang perlu di tingkatkan.

## **Definisi dan Batasan Operasional**

1. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.
2. Koperasi simpan pinjam adalah sebuah lembaga keuangan. Koperasi ini merupakan salah satu jenis koperasi yang bergerak dalam bidang jasa keuangan.
3. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Dari pelayanan yang puas maka akan didapat kepuasan oleh para anggota.
4. Pengukuran kepuasan pelayanan terhadap para anggota koperasi menggunakan dua alat ukur seperti metode IPA dan CSI sebagai metode untuk menentukan tingkat kepuasan secara menyeluruh.
5. Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya.
6. Customer satisfaction Index(CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

7. Hasil yang sudah didapat dari dua metode di atas maka dapat ditentukanlah tingkat kepuasan anggota.
8. Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.
9. Tempat penelitian adalah di Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

## DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN

### Letak dan Luas Daerah

Desa Sei Mencirim, Kecamatan Sunggal terletak 43 Km dari Ibukota Kabupaten Deli Serdang dan Km dari Medan Ibukota Provinsi Sumatera Utara. Desa Sei Mencirim terletak 20-22 mdpl, dengan suhu udara rata-rata 27-32°C, dengan kelembapan 65-85%. Desa Sei Mencirim mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Sei Semayang dan Medan Krio.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Telaga Sari, Pancur Batu dan Suka Maju.
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Medan Krio/Suka Maju.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Binjai Timur dan Kutalimbaru

Luas Wilayah Desa Sei Mencirim secara keseluruhan adalah 1083,53 ha (9,78 km<sup>2</sup>). tanaman yang banyak dibudidayakan adalah tanaman padi, jagung, semangka, jambu biji merah dan jambu biji putih. Penggunaan lahan di desa sei mencirim dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa penggunaan tanah yang paling luas adalah untuk pemukiman, yaitu 288,5 Ha atau 26,63% dari luas desa secara keseluruhan. Sedangkan penggunaan lahan terkecil adalah lapangan olahraga dengan luas 1 Ha atau 0,09%.

Tabel 3. Penggunaan Lahan di Desa Sei Mencirim

No	Jenis lahan	Luas (Ha)	Persentase
1	Perladangan	209,334	19,32
2	Pemukiman	288,5	26,63
3	Kuburan	2,270	0,21
4	Sawah irigasi	178	16,43
5	Sawah tadah hujan	262	24,18
6	Perkebunan Negara	125	11,54
7	Lapangan olahraga	1	0,09
8	Rumah ibadah	1,5	0,14
9	Lainnya	15,926	1,47
	Jumlah	1083,53	100,00

Sumber: Kantor kepala desa sei mencirim tahun 2019

### Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasana merupakan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Hal tersebut untuk mendukung setiap kegiatan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam hal fasilitas umum. Di desa mencirim ada beberapa sarana dan prasarana yang disediakan pemerintahan setempat. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan prasarana	Jumlah
1	Kantor	7
2	TK	12
3	SD/MI	8
4	SLTP	2
5	SLTA	1
6	Masjid	15
7	Musholla	6
8	Gereja	3
9	Puskemas	1
10	Posyandu	11

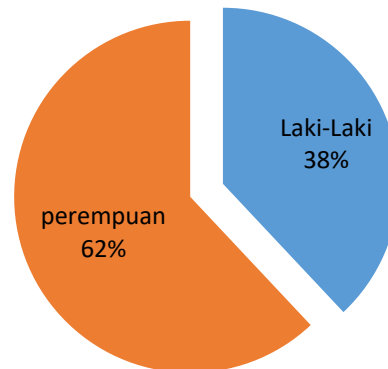
Sumber : Kantor Kepala Desa Sei Mencirim 2019

### Karakteristik Anggota

Berdasarkan dari hasil kuesioner dapat diketahui karakteristik responden yang menjadi anggota KSP Surya Abadi Mandiri sebagai berikut:

### Jenis Kelamin

Karakteristik anggota KSP Surya Abadi Mandiri berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar anggota adalah wanita, yang terlihat pada Gambar di bawah ini.



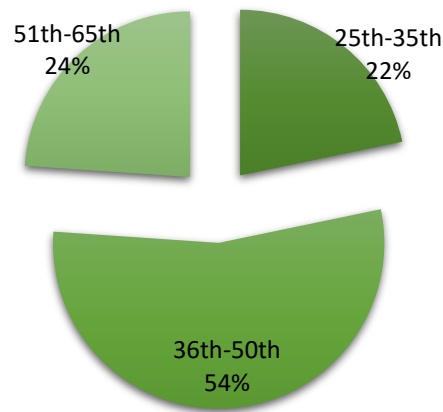
*Gambar 3. Penyebaran responden berdasarkan jenis kelamin*

Pada Gambar 3. dapat dilihat bahwa dari 94 orang anggota yang menjadi responden, sebanyak 38% atau (36 orang) responden diantaranya berjenis kelamin pria dan sebanyak 62 % atau (58 orang) responden lainnya berjenis kelamin wanita. Selisih keduanya besar, namun banyaknya jumlah responden.

### Usia

Menurut Sumarwan (2003), usia seseorang terbagi menjadi tiga kelompok yakni usia pertama (25 siklus hidup dewasa lanjut, kelompok usia kedua (36 batas siklus hidup separuh baya. Kedua kelompok tersebut memiliki produktifitas tinggi. Sedangkan kelompok usia ketiga (51tahun) merupakan katagori tua serta memiliki tingkat produktifitas rendah. Karakteristik anggota berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar anggota.



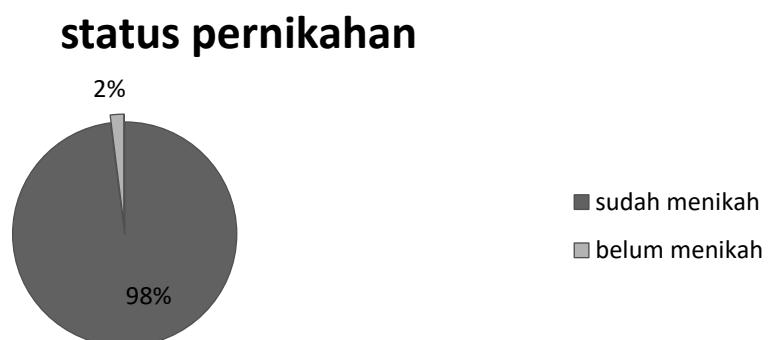


Gambar 4. Karakteristik Anggota Berdasarkan Usia

Pada Gambar 4. dapat dilihat bahwa dari 94 orang anggota yang menjadi responden, sebanyak 54 % (51 orang) responden diantaranya berusia dari 36 tahun hingga 50 tahun. Kemudian, sebanyak 24% (22 orang) responden lainnya berusia dari 51 tahun hingga 65 tahun. Sisanya, sebanyak 22% (21 orang) responden lainnya berusia dari 25 tahun hingga 35 tahun. Dominasi usia responden yang berkisar 36 tahun hingga 50 tahun.

### Status Pernikahan

Karakteristik anggota KSP Surya Abadi Mandiri berdasarkan status pernikahan menunjukkan bahwa sebagian besar anggota sudah menikah, dapat dilihat pada Gambar 5

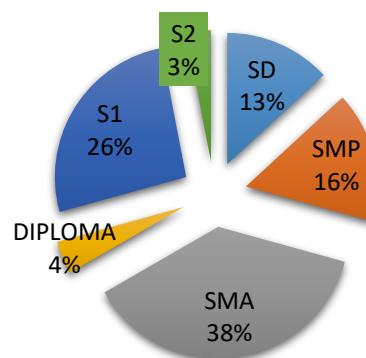


Gambar 5. Karakteristik Anggota Berdasarkan Status Pernikahan

Pada Gambar 5. dapat dilihat bahwa dari 94 anggota yang menjadi responden, sebanyak 2% 1 responden diantaranya belum menikah. Sedangkan sebanyak 98% (93 orang) responden lainnya sudah menikah. Dominasi responden yang sudah menikah karena pada umumnya mereka yang sudah menikah memiliki pola pikir yang lebih dewasa dibandingkan dengan responden yang belum menikah lebih banyak hal dan urusan yang harus dipertimbangkan dan direncanakan.

### **Pendidikan Terakhir**

Karakteristik anggota KSP Surya Abadi Mandiri berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa sebagian besar anggota memiliki pendidikan terakhir yakni Sarjana (S1), yang terlihat pada Gambar 6 .



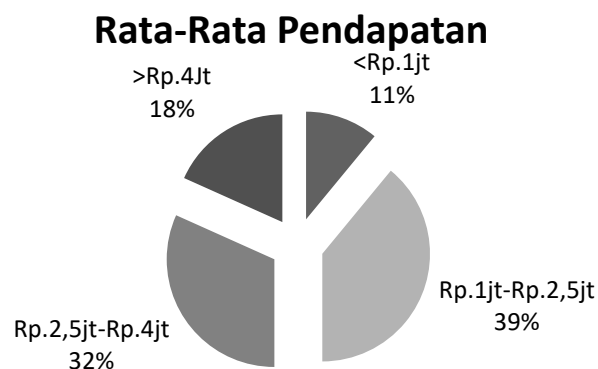
Gambar 6 . Karakteristik Anggota Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pada Gambar 6. dapat dilihat bahwa dari 94 orang anggota yang menjadi responden, sebanyak 13% (12 orang) responden diantaranya dengan pendidikan terakhir SD. responden dengan pendidikan terakhir SMP itu sebanyak 16% (15 orang ). Sebanyak 37% (35 orang) responden lainnya dengan pendidikan terakhir SMA. Sebanyak 4% (4orang) responden lainnya. dengan pendidikan terakhir Diploma. Kemudian, sebanyak 26% (25 orang) responden lainnya dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1). Adapun sisanya, sebanyak 3% (3 orang)

responden lainnya dengan pendidikan terakhir Pascasarjana (S2). Dominasi responden dengan pendidikan terakhir yakni SMA menunjukkan bahwa mereka memiliki pemikiran yang dewasa. Hal tersebut dapat berdampak pada pengetahuan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan KSP Surya Abadi Mandiri.

### Rata-rata Pendapatan

Karakteristik anggota KSP Surya Abadi Mandiri berdasarkan rata-rata pendapatan menunjukkan bahwa sebagian besar anggota memiliki pendapatan rata-rata lebih dari Rp. 1.000.000 per bulan, yang terlihat pada Gambar 7.



Gambar 7 : Penyebaran Responden Terhadap Rata Rata Pendapatan

Pada Gambar 7 dapat dilihat bahwa dari 94 orang anggota yang menjadi responden, ada juga responden yang memiliki pendapatan rata-rata di bawah Rp. 1.000.000 per bulan itu sebanyak 11% (10 orang). Adapun sebanyak 39% (37 orang) responden memiliki rata-rata Rp.1.000.000 - Rp.2.500.000/bulan. Sebanyak maka dapat dilihat pada pendadapatan responden ini yang paling mendominasi dari yang lainnya. Dan 32% (30 orang) responden memiliki rata-rata pendapatan mulai dari Rp. 2.500.000-Rp.4.000.000/bulan. Adapun sisanya, sebanyak 18% (17 orang) responden memiliki rata-rata 4.000.000/bulan. menunjuk ekonomi yang mapan. Oleh karenanya,

kebanyakan anggota yang meminjam dan menyimpan di KSP Surya Abadi Mandiri menginginkan pelayanan yang maksimal.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota**

Setiap anggota KSP Surya Abadi Mandiri yang ingin melakukan peminjaman memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan koperasi dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Harapan anggota dapat dilihat dari seberapa penting mereka menilai atribut pelayanan yang diberikan koperasi tersebut. Tingkat pengharapan hendaknya diiringi dengan tindakan/kinerja yang dihasilkan oleh KSP Surya Abadi Mandiri. Terpenuhinya harapan dari anggota akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan anggota terhadap kualitas kinerja dari pihak koperasi. Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap 16 atribut pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri dianalisis dengan menggunakan metode kisaran skala. Adapun kisaran skala yang dinilai yakni mulai dari skala sangat tidak penting atau sangat tidak puas hingga skala sangat penting atau sangat puas.

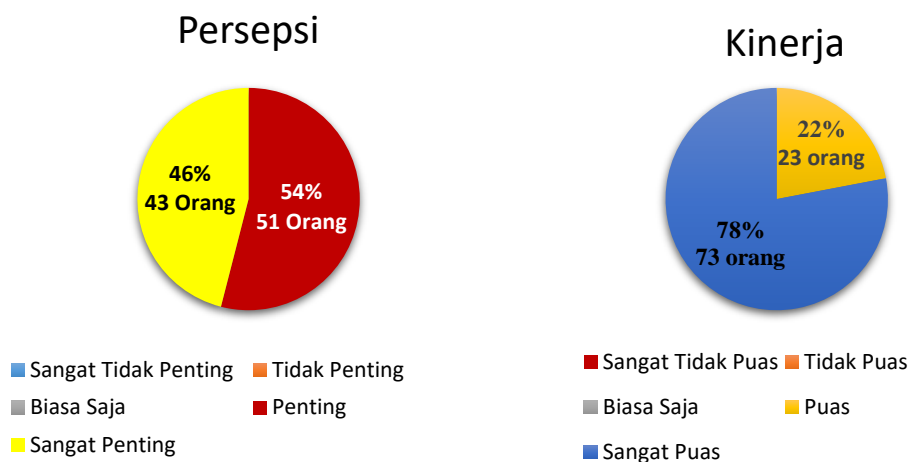
#### **1. Deskripsi Tangible (Bukti Fisik)**

Dalam mendeskripsikan dimensi tangible (bukti fisik) maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan anggota koperasi simpan pinjam Surya Abadi Mandiri dengan bukti secara fisik yaitu sebagai berikut:

a. Tanggapan responden mengenai penampilan (kerapian) pengurus dan karyawan koperasi.

Tanggapan responden mengenai penampilan (kerapian) pengurus dan karyawan koperasi akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 8. Penampilan (Kerapian) Pengurus dan Karyawan Koperasi



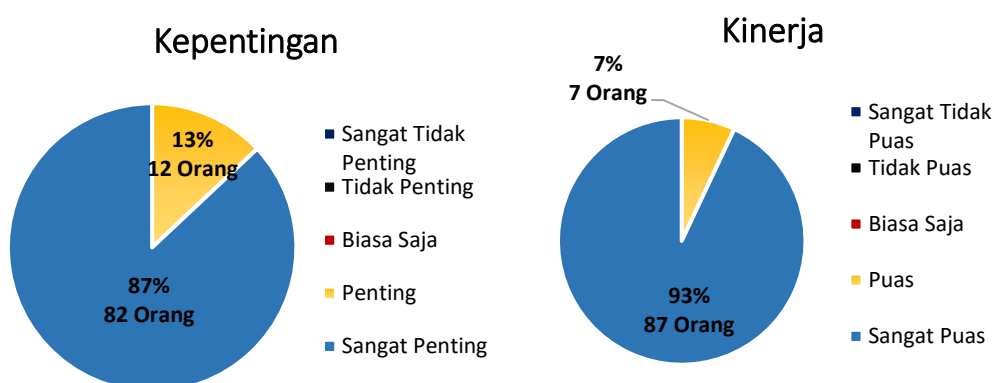
Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 8 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 78% responden yang menyatakan sangat puas terhadap penampilan (kerapian) karyawan koperasi. Sedangkan pada harapan layanan, sebanyak 54% responden yang menyatakan bahwa penampilam (kerapian) anggota koperasi penting.

b. Tanggapan responden mengenai kebersihan serta kenyamanan ruang koperasi.

Tanggapan responden tentang kebersihan serta kenyamanan ruang koperasi akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 9. Kebersihan Serta Kenyamanan Ruang Koperasi



Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 9 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 93% responden yang menyatakan sangat puas dalam penilaian kebersihan serta kenyamanan ruang koperasi. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 87% responden yang menyatakan bahwa kebersihan serta kenyamanan ruang koperasi sangat penting.

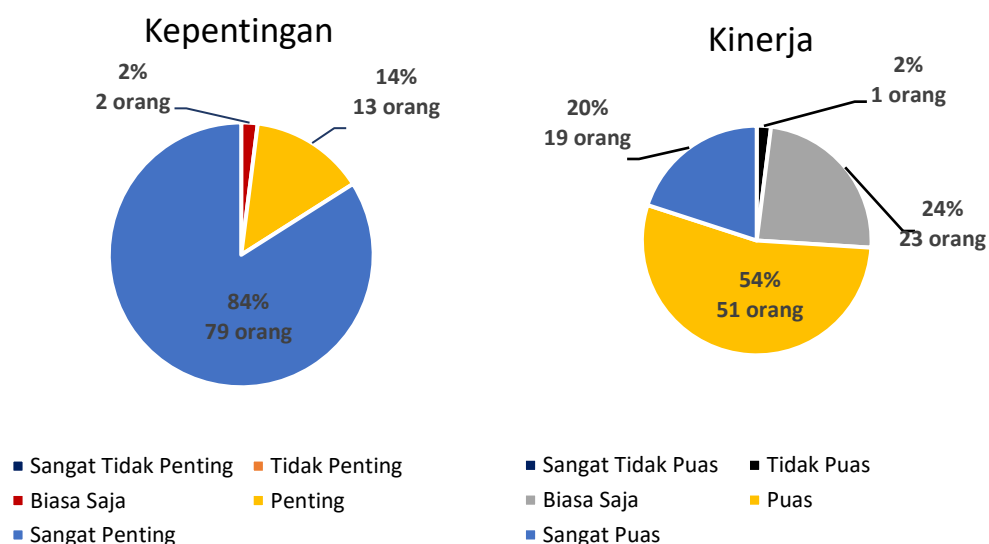
## 2. Deskripsi Reliability (Kehandalan)

Dalam mendeskripsikan dimensi reliability (kehandalan), pertanyaannya berhubungan dengan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan. Pertanyaan yang termasuk dalam dimensi reliability adalah sebagai berikut :

### a. Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu mendapatkan dana pinjaman.

Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu mendapatkan dana pinjaman akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 10. Ketepatan Waktu Dalam Mendapatkan Dana Pinjaman



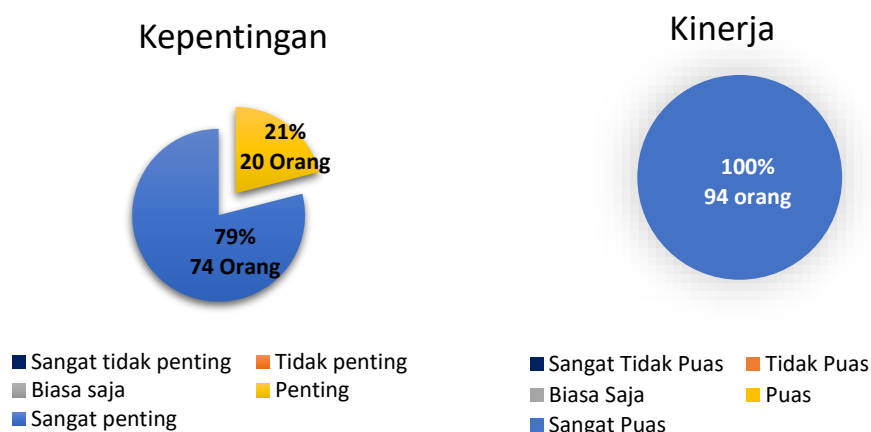
Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 10 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 54% responden yang menilai puas terhadap ketepatan waktu dalam mendapatkan Dana pinjaman. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 84% responden yang menyatakan bahwa ketepatan waktu dalam mendapatkan dana pinjaman sangat penting.

b. Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT).

Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu Dalam Pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT) akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 11. Ketepatan Waktu Dalam Melaksanakan Rapat Anggota Tahunan(RAT)



Sumber : Data diolah tahun 2019

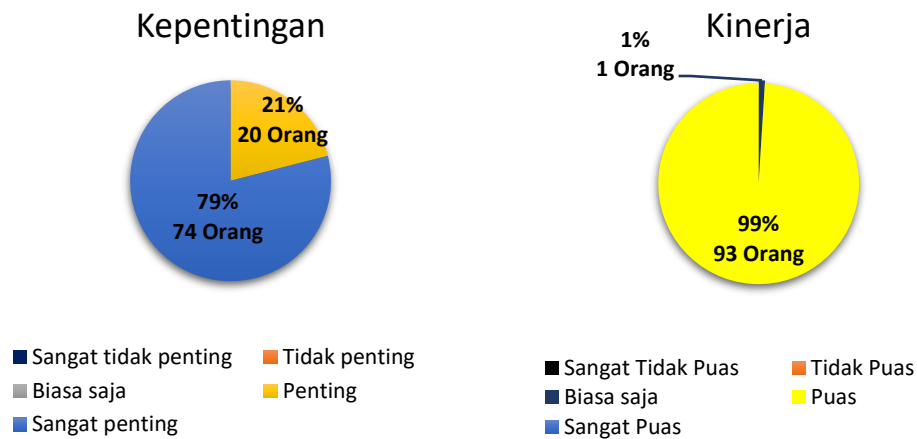
Berdasarkan Gambar 11 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 100% responden menilai sangat puas terhadap pelaksanaan rapat anggota tahunan (RAT) tepat pada waktunya. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 79% responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan rapat anggota tahunan (RAT) tepat pada waktunya sangat penting.

c. Tanggapan responden mengenai pemenuhan jumlah pinjaman anggota.



Tanggapan responden mengenai pemenuhan jumlah pinjaman anggota akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 12. Menegenai pemunuan Jumlah Pinjaman Anggota



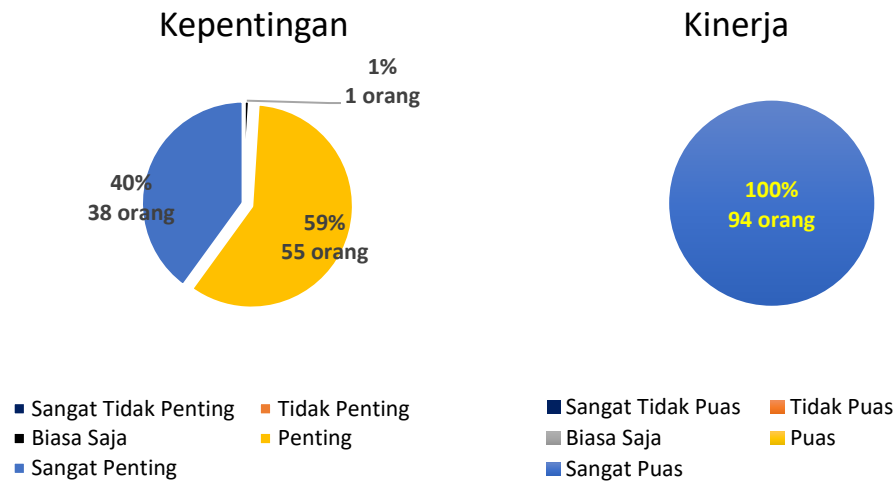
Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 12 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 99% responden yang menilai puas dalam atribut pemenuhan jumlah pinjaman. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 79% responden yang menyatakan bahwa pemenuhan jumlah pinjaman anggota sangat penting.

d. Tanggapan responden terhadap lokasi koperasi koperasi strategis untuk ditempuh.

Tanggapan responden terhadap lokasi koperasi strategis untuk ditempuh akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 13. Lokasi Koperasi Strategis Untuk Ditempuh



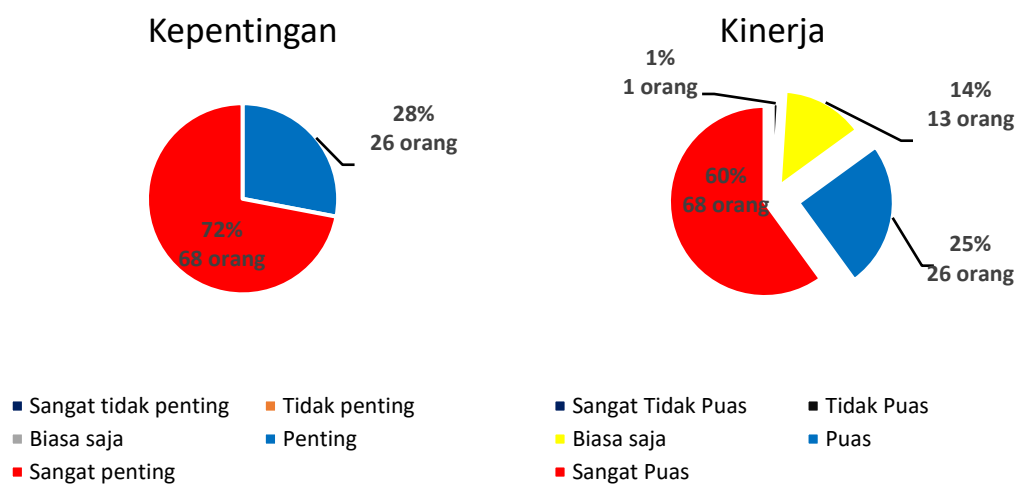
Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 13 dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 100% responden yang menilai sangat puas terhadap lokasi koperasi strategis untuk ditempuh. Sedangkan pada kepentinganm layanan,sebanyak 59% responden yang menyatakan bahwa lokasi koperasi strategis untuk ditempuh penting.

e. Tanggapan responden terhadap kemudahan persyaratan memperoleh pinjaman.

Tanggapan responden terhadap kemudahan persyaratan memperoleh pinjaman akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 14. Kemudahan Persyaratan Memperoleh Pinjaman



Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 14 di atas dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 60% responden yang menilai sangat puas terhadap kemudahan persyaratan memperoleh pinjaman. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 72% responden yang menyatakan bahwa kemudahan persyaratan memperoleh pinjaman sangat penting.

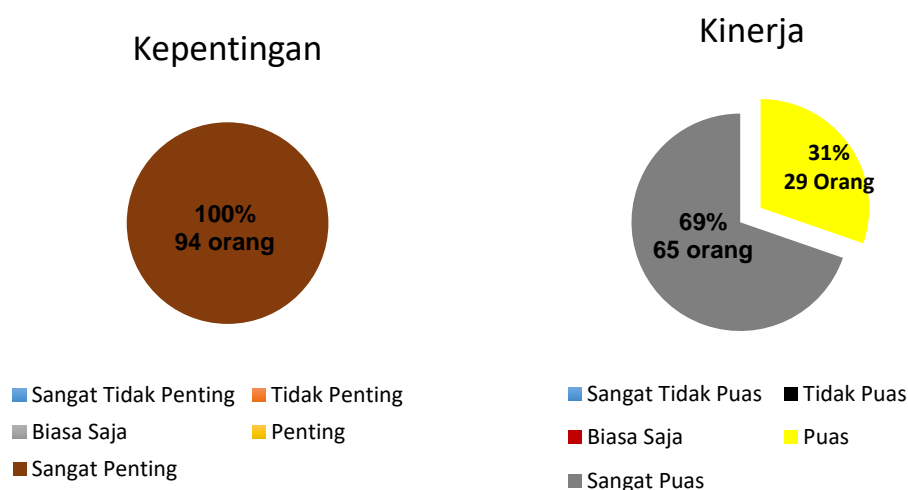
### 3. Deskripsi Assurance (Jaminan)

Pada dimensi assurance (jaminan), pertanyaannya berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan pengurus koperasi dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi ,dan tidak ada keraguan, serta memiliki sifat dapat dipercaya. Pertanyaan yang tergolong dalam dimensi Assurance adalah sebagai berikut:

#### a. Tanggapan responden terhadap kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan .

Tanggapan responden terhadap kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 15. Kejujuran Pengurus Dalam Hal Audit Keuangan



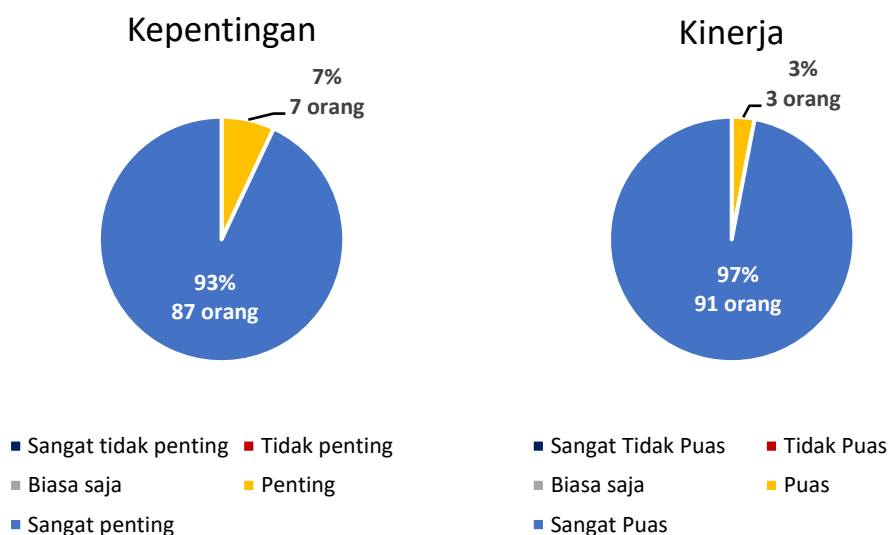
Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 15 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 69% responden yang menilai sangat puas terhadap kejujuran anggota dalam hal audit keuangan. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 100% responden yang menyatakan bahwa kejujuran anggota dalam hal audit keuangan sangat penting.

b. Tanggapan responden terhadap transparansi laporan sisa hasil usaha.

Tanggapan responden terhadap transparansi laporan sisa hasil usaha akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 16. Transparansi Laporan Sisa Hasil Usaha



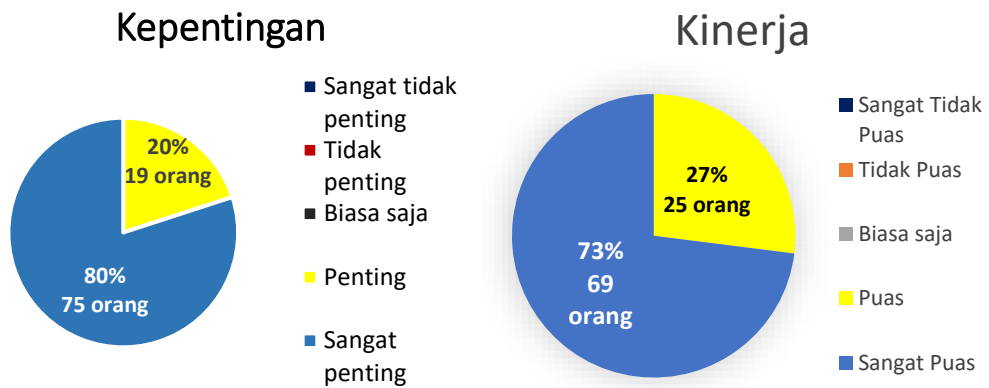
Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 16 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 97% responden yang menilai sangat puas terhadap transparansi laporan sisa hasil usaha. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 93% responden yang menyatakan bahwa transparansi laporan sisa hasil usaha sangat penting.

c. Tanggapan responden terhadap pembagian sisa hasil usaha (SHU) untuk anggota.

Tanggapan responden terhadap pembagian sisa hasil usaha (SHU) untuk anggota akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 17. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) Untuk Anggota



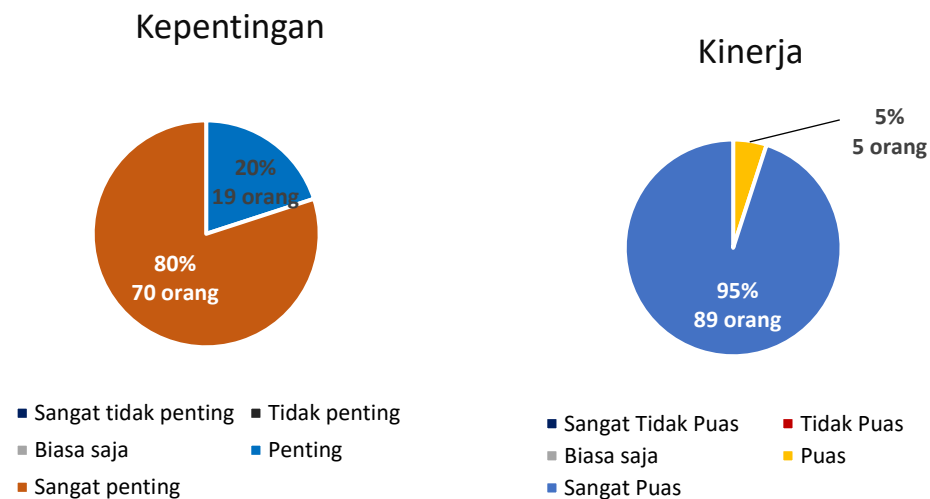
Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 17 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 73% responden menilai sangat puas terhadap pembagian sisa hasil usaha untuk anggota. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 80% responden yang menyatakan bahwa pembagian sisa hasil usaha untuk anggota sangat penting.

d. Tanggapan responden terhadap keramahan pengurus dan karyawan melayani anggota.

Tanggapan responden terhadap keramahan pengurus dan karyawan melayani anggota akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 18. Keramahan Pengurus dan Karyawan Melayani Anggota



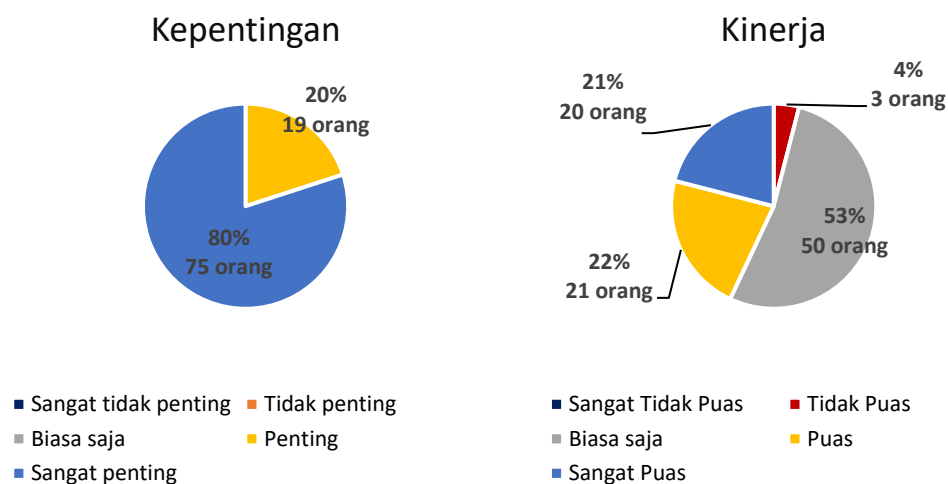
Sumber: Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 18 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 95% responden atau sebanyak 89 responden yang menilai sangat puas terhadap keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani anggota. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 80% responden atau 87 responden yang menyatakan bahwa keramahan pengurus dan karyawan dalam melayani anggota sangat penting.

e. Tanggapan responden terhadap keterampilan dan pengetahuan karyawan koperasi.

Tanggapan responden terhadap keterampilan dan pengetahuan karyawan akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 19. Keterampilan dan Pengetahuan Karyawan



Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 19 diatas dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 53% responden yang menilai biasa saja terhadap keterampilan dan pengetahuan karyawan koperasi. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 80% responden yang menyatakan bahwa keterampilan dan pengetahuan karyawan koperasi sangat penting.

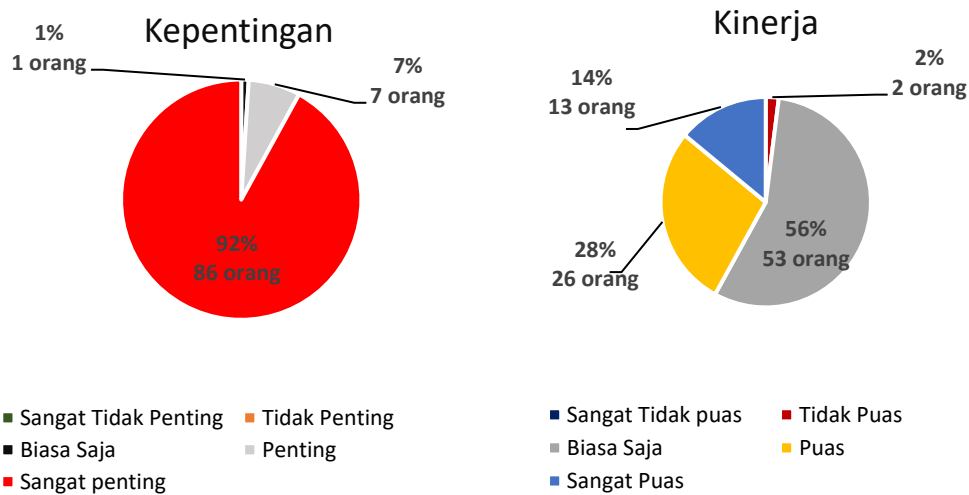
### 3. Deskripsi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam mendeskripsikan dimensi responsiveness (daya tanggap) maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menanggapi keluhan anggota. Pertanyaan yang tergolong dalam dimensi Responsiveness adalah sebagai berikut:

#### a. Tanggapan responden terhadap kecepatan menanggapi keluhan anggota.

Tanggapan responden terhadap kecepatan karyawan menanggapi keluhan anggota akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 20. Kecepatan Karyawan Menanggapi Keluhan Anggota



Sumber : Data diolah tahun 2019

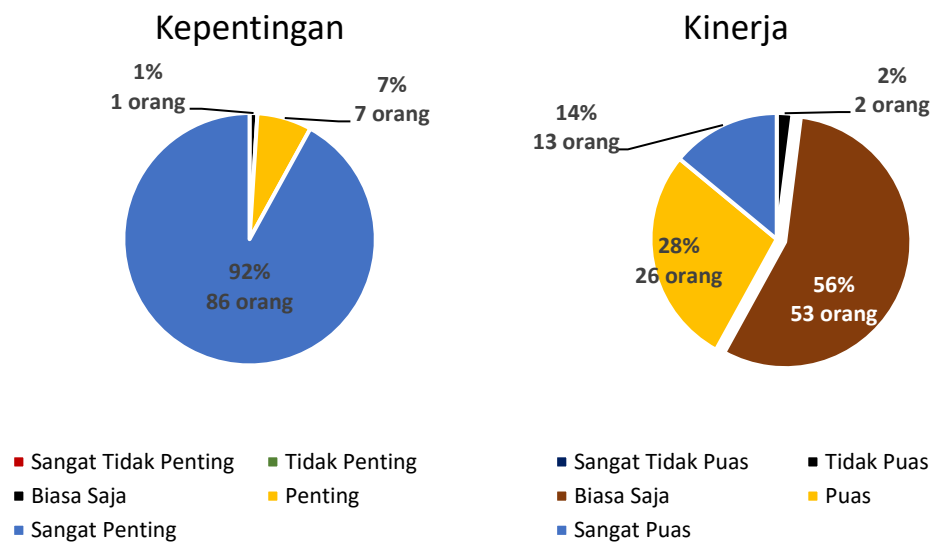
Berdasarkan Gambar 20 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 56% responden atau sebanyak 53 orang yang menyatakan biasa saja terhadap kecepatan karyawan menanggapi keluhan anggota. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 92% responden atau sebanyak 86 orang yang menyatakan bahwa kecepatan karyawan menanggapi keluhan anggota sangat penting.

b. Tanggapan responden terhadap ketepatan menanggapi keluhan anggota.

Tanggapan responden terhadap ketepatan karyawan menanggapi keluhan anggota akan dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Gambar 21. Ketepatan Karyawan Menanggapi Keluhan Anggota





Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 21 dapat dilihat bahwa pada kinerja layanan, sebanyak 56% responden yang menyatakan biasa saja terhadap kecepatan karyawan menanggapi keluhan anggota. Sedangkan pada kepentingan layanan, sebanyak 92% responden yang menyatakan bahwa kecepatan karyawan menanggapi keluhan anggota sangat penting.

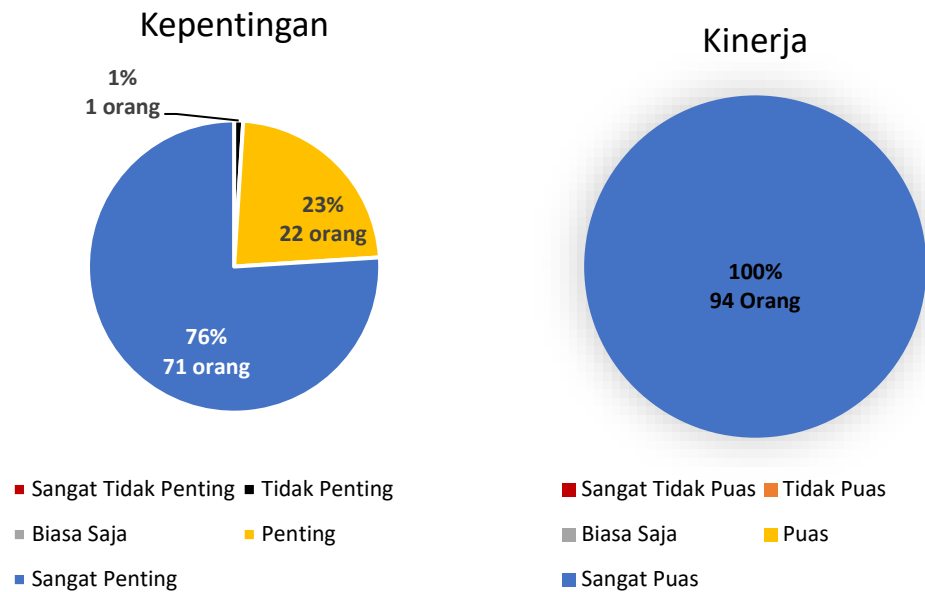
#### 5. Deskripsi Empaty (Kepedulian)

Dalam mendeskripsikan dimensi empathy (kepedulian) maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan yang berhubungan dengan kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pertanyaan yang tergolong dalam dimensi Empaty adalah sebagai berikut :

a. Tanggapan responden terhadap pemberian bingkisan hari raya.

Tanggapan responden terhadap pemberian bingkisan hari raya akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 22. Bingkisan Hari Raya



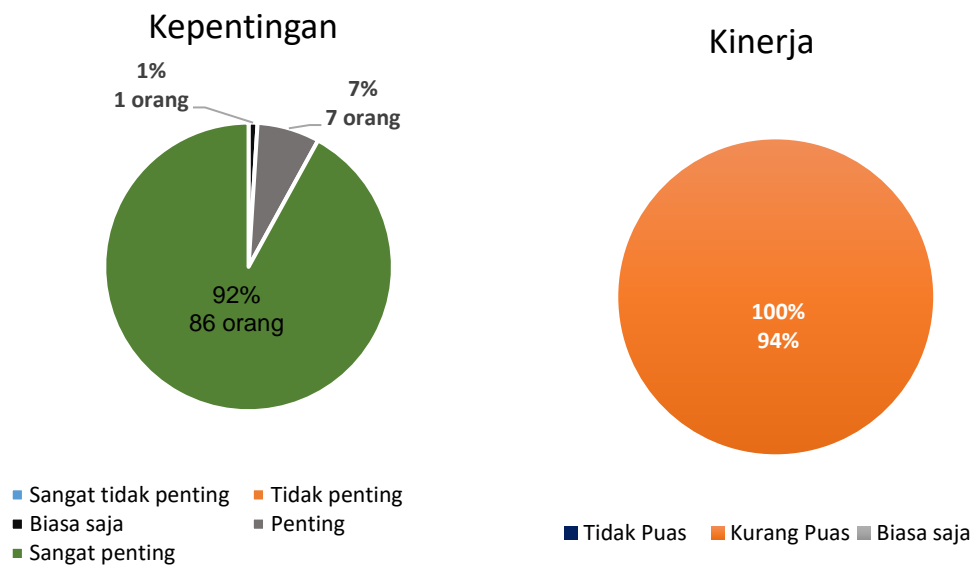
Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 22 dapat dilihat bahwa pada kepentingan layanan, sebanyak 76% responden yang menyatakan sangat penting pemberian bingkisan hari raya. Sedangkan pada kinerja layanan, sebanyak 100% responden yang menyatakan bahwa pemberian bingkisan hari raya sangat puas.

b. Tanggapan responden terhadap besar bunga pinjaman.

Tanggapan responden terhadap besar bunga pinjaman akan dijelaskan dalam gambar berikut ini:

Gambar 23. Besar Bunga Pinjaman



Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan Gambar 23 dapat dilihat bahwa pada persepsi layanan, sebanyak 92% responden yang menyatakan sangat penting besar suku bunga pinjaman. Sedangkan pada kinerja layanan, sebanyak 100% responden yang menyatakan bahwa besar suku bunga pinjaman dinilai kurang puas.

### **Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode IPA digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. Analisis kuadran yang dibagi menjadi empat kuadran yang meliputi kuadran I prioritas utama, kuadran II pertahankan prestasi, kuadran III prioritas rendah serta kuadran IV berlebihan.

Analisis kuadran merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y), dimana x merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan seluruh factor

dan y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Tabel 5. Metode Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

No.	Atribut	Tingkat kesesuaian (TK%)	Rata-rata (X%)	Rata-rata (Y%)
1	Penampilan(kerapian) pengurus dan karyawan koperasi	107.3	4.79	4.46
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan koperasi	101.6	4.95	4.87
3	Ketepatan waktu mendapatkan dana pinjaman	81.4	3.94	4.84
4	Pelaksanaan rapat anggota tahunan (RAT) tepat pada waktunya	104.3	5.00	4.79
5	Pemenuhan jumlah pinjaman anggota	83.1	3.99	4.80
6	Lokasi koperasi yang strategis untuk ditempuh	109.3	4.80	4.39
7	Kemudahan persyaratan memperoleh dana pinjaman	93.3	4.37	4.68
8	Kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan	94.2	4.71	5.00
9	Transparansi laporan hasil usaha	100.6	4.97	4.94
10	Pembagian sisa hasil usaha (SHU) untuk anggota	98.0	4.70	4.80
11	Keramahan pengurus dan karyawan melayani anggota	103.54	4.96	4.79
12	Keterampilan dan pengetahuan karyawan koperasi	75.4	3.62	4.80
13	Kecepatan menanggapi keluhan anggota	70.81	3.47	4.90
14	Ketepatan menanggapi keluhan anggota	74.33	3.62	4.87
15	Bingkisan hari raya	106.15	5.00	4.71
16	Besar suku bunga pinjaman	98.125	4.71	4.80

Sumber : data yang diolah 2019

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa dalam metode IPA pada atribut “Penampilan(kerapian) pengurus dan karyawan koperasi” dengan nilai rata-rata kinerja sebesar 4.79 dapat dinyatakan kinerja atribut ini sangat puas dimana para anggota koperasi berpakaian rapi seperti memakai seragam,berpakaian rapi, memakai dan memakai sepatu. Dan pada atribut kedua yaitu kebersihan dan kenyamanan ruangan koperasi dengan nilai rata-rata 4.95 dapat dinyatakan bahwa kinerja pada atribut ini sangat puas karena koperasi memiliki ruangan berukuran besar dan bersih. Pada atribut ketepatan waktu mendapatkan dana pinjaman dengan nilai rata-rata kinerja sebesar 3.94 dapat diartikan bahwa kinerja atribut ini cukup puas dimana anggota harus menunggu 3 hari sampai 1 minggu.

Dan pada atribut berikutnya yaitu pelaksanaan rapat anggota tahun (RAT) tepat pada waktunya dengan nilai rata-rata kinerja sebesar 5.00 dalam hal ini dinyatakan bahwa anggota sangat puas terhadap kinerja koperasi dimana setiap tahun selalu tepat waktu. Untuk atribut pemenuhan jumlah pinjaman anggota mendapatkan nilai rata-rata kinerja sebesar 3.99 bahwa dapat diartikan kinerja pada atribut ini puas dimana dana tersedia dan dapat memenuhi seluruh jumlah dana yang diminta.

Pada atribut lokasi koperasi yang strategis untuk ditempuh dengan nilai rata-rata kinerja 4.80 dapat dinyatakan bahwa kinerja pada atribut ini sangat puas dimana lokasi koperasi sangat strategis, sangat dekat dari jangkauan anggota. Dan pada atribut kemudahan persyaratan memperoleh pinjaman mendapatkan nilai rata-rata kinerja 4.37 maka pada atribut ini para anggota sangat puas terhadap kinerja koperasi dimana prosedur mudah diikuti dan dapat selesai dalam waktu beberapa jam.

Untuk atribut berikutnya yaitu kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan memperoleh skor rata-rata kinerja sebesar 4.71 maka anggota koperasi menyatakan sangat puas terhadap kinerja pengurus koperasi dimana pengurus selalu bersikap jujur, terdapat bukti audit keuangan dan menjadi teladan bagi anggota. Pada atribut transparansi laporan hasil usaha mendapatkan nilai rata-rata kinerja sebesar 4.97 dapat diartikan bahwa anggota koperasi sangat puas terhadap kinerja pengurus koperasi dimana hasil usaha selalu dipublikasikan, dan diajarkan cara meng audit. Dan untuk atribut pembagian sisa hasil usaha (SHU) untuk anggota memperoleh nilai rata-rata kinerja sebesar 4.70 dapat diartikan bahwa anggota koperasi sangat puas terhadap kinerja pengurus koperasi dimana SHU selalu dibagikan setiap akhir tahun buku.

Pada atribut berikutnya yaitu keramahan pengurus dan karyawan melayani anggota mendapatkan nilai rata-rata kinerja sebesar 4.96 bahwa dapat diartikan anggota koperasi sangat puas terhadap kinerja pengurus koperasi dimana selalu tersenyum dan menyapa, serta menanyakan keperluan anggota. Untuk atribut keterampilan dan pengetahuan karyawan koperasi dengan nilai rata-rata 3.62 dapat diartikan bahwa anggota koperasi cukup puas terhadap kinerja karyawan koperasi dimana berpengetahuan tapi kurang terampil.

Dan pada atribut kecepatan dalam menanggapi keluhan anggota mendapatkan nilai rata-rata kinerja sebesar 3.47 dapat diartikan bahwa anggota koperasi cukup puas terhadap kinerja para pengurus koperasi dimana menunggu sesat tetapi tetap ditanggapi dihari yang sama. Untuk atribut bingkisan hari raya memperoleh nilai rata-rata kinerja sebesar 5.00 dapat diartikan bahwa anggota

koperasi sangat puas terhadap kinerja koperasi dimana selalu diberikan bingkisan setiap tahunnya.

Pada atribut terakhir yaitu besar suku bunga pinjaman mendapatkan nilai rata-rata kinerja sebesar 4.71 maka dapat diartikan bahwa kinerja pada atribut sangat puas dimana suku bungan koperasi lebih kecil dari pada bank.

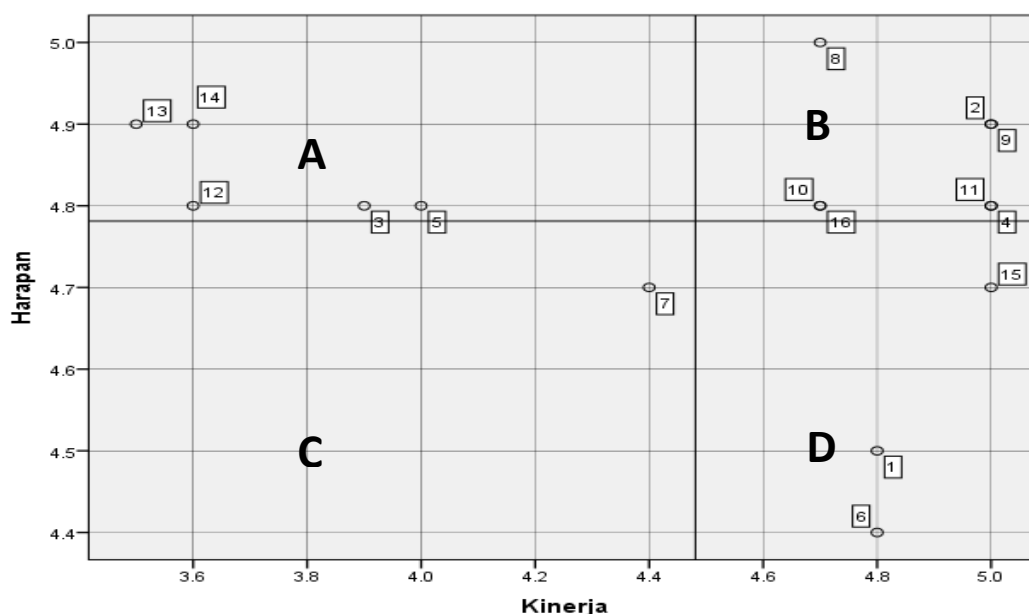
Anggota koperasi menganggap bahwa pelaksanaan rapat anggota tahunan (RAT) tepat pada waktunya yang merupakan salah satu dimensi keandalan (Releability) yang diberikan KSP Surya Abadi Mandiri sangat memuaskan. Dengan skor rata-rata sebesar 5.00 dimana skor tersebut berada di atas skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.79. Dan anggota koperasi juga menganggap bahwa pemberian bingkisan hari raya merupakan salah satu dimensi perhatian (empathy) yang diberikan juga sangat memuaskan. Dengan skor rata-rata yaitu sebesar 5.00 dan skor tingkat kepentingan yaitu sebesar 4.71.

Sedangkan tingkat kinerja yang paling rendah menurut anggota koperasi yaitu pada atribut kecepatan dalam menanggapi keluhan anggota, yaitu dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerja paling rendah yaitu sebesar 3.47 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan jauh lebih besar yaitu sebesar 4.90 anggota koperasi menganggap bahwa kecepatan dalam menanggapi keluhan anggota yang merupakan salah satu bukti dimensi perhatian (Emphaty) yang diberikan KSP Surya Abadi Mandiri sangat tidak memuaskan.

Berdasarkan tingkat kepentingan dapat dilihat bahwa yang sangat penting menurut anggota koperasi adalah Kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan, maka dapat dilihat bahwa pada atribut ini mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan paling tinggi yaitu sebesar 5,00. Anggota koperasi menganggap

bahwa kejujuran pengurus koperasi dalam hal audit keuangan merupakan hal yang terpenting sehingga harus dipertahankan oleh pihak KSP Surya Abadi Mandiri. Secara umum dapat dikatakan bahwa atribut-atribut tersebut sudah sangat memuaskan. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya beberapa atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian di atas 100%.

Pemetaan kuadran Importance Performance Analysis dapat dilihat pada diagram berikut.



Gambar 24. Diagram Cartesius Antara Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Pada Atribut Pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri.

#### 1. Kuadran Prioritas Utama (A)

Kuadran ini menggambarkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap anggota sebagai atribut yang penting bagi responden, namun kinerjanya masih rendah. Atribut-atribut ini harus menjadi prioritas perbaikan kinerja bagi KSP Surya Abadi Mandiri. Atribut pelayanan tersebut antara lain:

- a. Kecepatan menanggapi keluhan anggota (No.13)



Dalam atribut ini anggota berharap agar pengurus koperasi dapat dengan cepat menanggapi keluhan mereka dalam bentuk apapun sehingga para anggota dapat memahami apa yang menjadi masalah mereka. Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,90. Hal ini berarti bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 3,47. Hal ini berarti bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang rendah tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri. Menurut penilaian responden terhadap kecepatan menanggapi keluhan bisa dikatakan maksimal tapi belum cukup membuat responden sangat puas.

b. Ketepatan menanggapi keluhan anggota (No.14)

Ketepatan menanggapi keluhan anggota dalam atribut ini anggota koperasi sangat berharap masalah yang dikeluhkan dapat di tanggap dengan tepat oleh pengurus koperasi sehingga tidak ada tanggapan yang tidak sesuai dengan yang dikeluhkan. Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,87. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 3,62. Maka dapat diartikan atribut ini termasuk kategori atribut yang rendah tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri. Menurut penilaian responden, Ketepatan menanggapi keluhan anggota masih kurang maksimal.

c. Keterampilan dan pengetahuan karyawan koperasi(No.12).

Syarat menjadi pengurus atau karyawan KSP Surya Abadi Mandiri memang harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang lebih tentang manajemen koperasi, namun tidak penting semua hal harus dikuasai dengan baik terutama oleh karyawan. Skor rata-ran tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,80. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-ran tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 3,62. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang rendah pula tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri.

d. Ketepatan waktu mendapatkan dana pinjaman

Pada atribut ini setiap anggota menginginkan dana pinjaman yang diperoleh dari koperasi tersedia dengan cepat dan tepat waktu, sehingga tidak harus menunggu. Dapat dilihat dari skor rata-ran tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,84. Hal ini dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi para anggota koperasi. Sedangkan, skor rata-ran tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 3,94. Maka hal ini dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk dalam kategori atribut yang rendah akan tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan koperasi. Menurut penilaian dari beberapa responden, pihak koperasi tidak tepat waktu dalam memberikan dana pinjaman. Responden harus menunggu selama 3-7 hari setelah menyelesaikan persyaratan pinjaman.

e. Pemenuhan jumlah pinjaman anggota (No.05)

Pelayanan atribut ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana KSP Surya Abadi mandiri dapat memenuhi pinjaman anggota terhadap kebutuhan pendanaan mereka. Jumlah pinjaman yang dibutuhkan oleh setiap anggota berbeda-beda. Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini sebesar 4,80. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 3,99. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang rendah tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri

## 2. Kuadran Dipertahankan (B)

Kuadran ini menggambarkan atribut-atribut pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri yang dianggap anggota memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan anggota tinggi pula sehingga mencapai kepuasan maksimum bagi anggota. Kinerja dari atribut ini harus dipertahankan karena merupakan salah satu kekuatan KSP Surya Abadi mandiri dalam melayani anggotanya. Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

### a. Kejujuran Pengurus dalam Hal audit keuangan (No.8)

Dalam kegiatan bertransaksi, setiap orang pasti menghendaki adanya kejujuran dari pihak-pihak yang terlibat. Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 5,00. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 4,71. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi

pula tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri. Menurut penilaian responden, selama ini mereka belum pernah menemukan kecurangan yang dilakukan oleh pengurus. Hal tersebut dikarenakan, anggota selalu bertanya bila dirasa ada ketidakjelasan dalam audit keuangan dan jawaban dari pihak koperasi selalu bisa menerangkan ketidakjelasan mengenai audit tersebut. Kemudian, menurut responden atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi karena dengan adanya sikap jujur pengurus akan meningkatkan kepercayaan mereka atas layanan KSP Surya Abadi Mandiri.

b. Transparansi Laporan hasil usaha (No.09)

Transparansi laporan sisa hasil usaha itu sangat penting bagi para anggota dikarenakan hal ini menyangkut dengan simpanan dan dana yang dikeluarkan selama setahun. Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,94. Hal ini berarti bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 4,09. Hal ini berarti bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang rendah tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri.

c. Kebersihan dan Kenyamanan ruangan Koperasi (No.2)

Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,87. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 4,95. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini

termasuk katagori atribut yang tinggi pula tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri.

d. Batas waktu Lama pinjaman (No.16)

Skor rataan tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,80. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk katagori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rataan tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 4,71. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk katagori atribut yang tinggi pula tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri.

e. Pembagian sisa hasil Usaha (SHU) untuk Anggota(No.10).

Pembagian Sisa hasil usaha dihitung berdasarkan andil anggota dalam melakukan pinjaman. Semakin besar pinjaman anggota, akan semakin besar pula Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diterima anggota. Skor rataan tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,80. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk katagori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rataan tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 4.70. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk katagori atribut yang tinggi pula tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri. Menurut penilaian responden, SHU dibagikan setiap akhir tahun buku.

f. Keramahan Pengurus dan karyawan dalam melayani anggota (No.11).

Keramahan pengurus sangat penting bagi anggota dalam hal melayani. Karena keramhan tersebut yang dapat membuat anggota merasa nyaman atas pelayanan koperasi. Skor rataan tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni

sebesar 4,79. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk katagori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rataan tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 4,96. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk katagori atribut yang tinggi pula tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri.

g. Pelaksanaan rapat anggota (RAT) Tepat pada Waktunya(No.4)

Rapat anggota dalam organisasi koperasi merupakan sarana untuk mempertanggung jawabkan hasil usaha koperasi dalam setahun dan juga membagikan SHU anggota. Pada rapat anggota juga terdapat kekuasaan tertinggi dari KSP Surya Abadi Mandiri sehingga rapat tersebut juga membahas kondisi terkini KSP Surya Abadi Mandiri baik dalam menyelesaikan permasalahan maupun menyusun rencana kegiatan KSP Surya Abadi Mandiri untuk tahun depan. Skor rataan tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,79. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk katagori atribut yang tinggi tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rataan tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 5,00. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk katagori atribut yang tinggi pula tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri.

3. Kuadran Prioritas rendah (C).

Kuadran ini menggambarkan atribut pelayanan yang kurang dipentingkan oleh anggota (rendah tingkat kepentingan) dan kinerjanya juga masih rendah. Ada beberapa atribut yang termasuk dalam kuadran ini, diantaranya adalah:

a. Kemudahan persyaratan memperoleh pinjaman(No.7)

Setiap anggota yang ingin meminjam dana kepada koperasi, harus dapat memenuhi beberapa persyaratan. Diantaranya, harus memiliki simpanan pokok yang mencukupi serta mampu menyetorkan cicilian pinjaman. Sedangkan untuk syarat administrasi, anggota harus mengisi formulir peminjaman. Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,68. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang rendah tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 4,37. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri. Selama ini, proses untuk mendapatkan pinjaman dianggap mudah oleh anggota koperasi, dapat diikuti dan bisa diselesaikan dalam waktu satu hari kerja saja.

#### 4. Kuadran Berlebihan (D)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

##### a. Pemberian Bingkisan hari raya(No.15)

Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,80. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang rendah tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 5,00. Maka dapat diartikan bahwa

atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri.

b. Penampilan (kerapian) pengurus dan karyawan koperasi (No.1).

Penampilan penyedia jasa seperti pengurus dan karyawan dapat mempengaruhi citra KSP Surya Abadi Mandiri di mata anggota. Penampilan pengurus dan karyawan yang bersih, rapi dan tidak berlebihan dapat menimbulkan kesan bahwa mereka memiliki kredibilitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,46. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang rendah tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 4,79. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri. Penampilan pengurus dan karyawan saat ini sudah menggunakan pakaian yang rapi. Pakaian yang digunakan berupa seragam dan menggunakan sepatu

c. Lokasi koperasi yang strategis untuk di tempuh(No.6).

Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ini yakni sebesar 4,39. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang rendah tingkat kepentingannya bagi responden. Sedangkan, skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini yakni sebesar 4,80. Maka dapat diartikan bahwa atribut ini termasuk kategori atribut yang tinggi tingkat kepuasan anggota terhadap lokasi koperasi KSP Surya Abadi Mandiri.



## Analisis Tingkat Kepuasan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks ini digunakan untuk dapat mengkuantifikasi kepuasan anggota serta untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengurus KSP Surya Abadi Mandiri. Pengukuran tingkat kepuasan anggota dalam penelitian ini menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index). Untuk melihat hasil analisa penghitungan kepuasan dengan metode CSI akan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 6. Metode Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Atribut	Mis	Mss	Wf	Ws
1	Penampilan(kerapian) pengurus dan karyawan koperasi	4.46	4.79	5.83	27.95
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan koperasi	4.87	4.95	6.37	31.54
3	Ketepatan waktu mendapatkan dana pinjman	4.84	3.94	6.33	24.95
4	Pelaksanaan rapat anggota tahunan (RAT) teapat pada waktunya	4.79	5.00	6.27	31.33
5	Pemenuhan jumlah pinjaman anggota	4.80	3.99	6.28	25.05
6	Lokasi kopersi yang strategis untk ditempuh	4.39	4.80	5.74	27.57
7	Kemudahan persyaratan memperoleh dana pinjaman	4.68	4.37	6.12	26.76
8	Kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan	5.00	4.71	6.54	30.81
9	Transparansi laporan hasil usaha	4.94	4.97	6.46	32.12
10	Pembagian sisa hasil usaha (SHU) untuk anggota	4.80	4.70	6.28	29.56
11	Keramahan pengurus dan karyawan melayani anggota	4.79	4.96	6.27	31.08
12	Keterampilan dan pengetahuan karyawan koperasi	4.80	3.62	6.28	22.73
13	Kecepatan menanggapi keluhan anggota	4.90	3.47	6.41	22.24
14	Ketepatan menanggapi keluhan anggota	4.87	3.62	6.37	23.06
15	Bingkisan hari raya	4.71	5.00	6.16	30.81
16	Besar suku bunga pinjaman	4.80	4.71	6.28	29.58
	Total	76.44		100.00	447.08

$$CSI = \frac{447.08}{5} \times 100\% = 89.41$$

Sumber data diolah tahun 2019

Hasil perhitungan pada Tabel 6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap atribut kualitas pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri sebesar 89.41 %. Melihat kriteria nilai CSI berada pada selang 0,81 – 100,00 persen. Artinya secara keseluruhan anggota KSP Surya Abadi Mandiri sudah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh KSP Surya Abadi Mandiri. Akan tetapi, kepuasan anggota terhadap masing-masing atribut pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri belum dapat didistribusikan secara merata. Maka dapat diartikan bahwa sebagian besar pelaksanaan atribut pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri belum dapat memenuhi harapan anggota. Bila dilihat dari besarnya indeks kepuasan pelanggan KSP Surya Abadi Mandiri tersebut, maka KSP Surya Abadi Mandiri haruslah mempertahankan yang telah diberikan kepada anggota serta terus meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tingkat kepuasan anggota yang lebih baik dari sebelumnya. Dikarenakan dengan pelayanan yang semakin baik maka akan timbul kenyamanan anggota Koperasi dalam hal bekerjasama dengan pengurus koperasi serta akan meningkatkan loyalitas anggota terhadap KSP Surya Abadi Mandiri.

Pada rumusan masalah yang kedua yaitu menentukan solusi kebijakan yang harus diterapkan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap anggota. Yaitu menggunakan analisis deskripsi variabel

### **Analisis Deskriptif**

analisis deskriptif dimana analisis ini berguna di dalam penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan dan menguraikan objek setiap masing-masing

variabel dengan se jelas mungkin. Sehingga dapat menentukan yang mana perlu diberikan solusi dalam memperbaiki kinerja serta dapat ditingkatkan.

Dari hasil 2 metode menentukan tingkat kualitas pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri yaitu IPA dan CSI terdapat beberapa atribut masih terbilang belum menghasilkan nilai yang memuaskan seperti atribut Kecepatan menanggapi keluhan anggota Dalam atribut ini anggota berharap agar pengurus koperasi dapat dengan cepat menanggapi keluhan mereka dalam bentuk apapun sehingga para anggota dapat memahami apa yang menjadi masalah mereka dan atribut ini harus ditingkatkan lagi kinerjanya.

Dalam memaksimalkan kinerja atribut ini koperasi harus memberikan kebijakan dan solusi berupa pelatihan kepada setiap pengurus koperasi sehingga dapat menambah wawasan pengurus dalam merespon masalah yang dikeluhkan. Dengan demikian bawah seluruh anggota dapat menerima jawaban atau tanggapan dari pengurus koperasi dengan tanpa ada keraguan. Dan ada juga beberapa atribut yang harus dipertahankan koperasi dalam hal pelayanan karena dinilai sudah sangat memuaskan bagi anggota koperasi seperti atribut Kejujuran Pengurus dalam Hal audit keuangan Dalam kegiatan bertransaksi, setiap orang pasti menghendaki adanya kejujuran dari pihak-pihak yang terlibat. Dan atribut yang harus juga dipertahankan yaitu transparansi laporan hasil usaha dimana setiap anggota harus dapat mengetahui dana yang disimpan serta yang di gunakan selama setahun karena itu atribut ini harus dipertahankan sehingga tidak adanya kecurigaan antara pengurus dan anggota koperasi guna kemajuan koperasi. Dan atribut selanjutya yaitu keramahan pengurus sangat penting bagi anggota dalam hal melayani. Karena keramahan tersebut yang dapat membuat anggota merasa

nyaman atas pelayanan koperasi. Dalam hal ini kebijakan yang sudah diberikan harus dipertahankan guna menjaga kualitas pelayanan koperasi kepada anggota karena dinilai sudah dapat memuaskan anggota koperasi

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Sebagian besar anggota menilai beberapa atribut pada pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri berada pada kategori penting. Sebanyak lima pelayanan diantaranya dianggap sangat penting oleh anggota yakni pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) untuk anggota, kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan, pemenuhan jumlah pinjaman anggota, pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tepat pada waktunya, dan transparansi laporan hasil usaha. Kemudian, sebagian besar anggota juga menilai beberapa atribut dari pelayanan KSP Surya Abadi Mandiri berada pada katagori baik.
2. Dan ada juga beberapa atribut berdasarkan dari metode IPA yang harus diperbaiki kinerjanya pada kuadran prioritas utama dimana atribut tersebut di anggap penting seperti kecepatan pengurus atau karyawan dalam menanggapi keluhan anggta.
3. Tingkat kepuasan anggota koperasi yang didapat dari hasil metode CSI terhadap pelayanan yang diberikan KSP Surya Abadi Mandi adalah 89,41 menunjukkan bahwa anggota koperasi merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri kepada anggota.
4. Dan pada hal solusi dan kebijakan bagi peningkatan pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Surya abadi mandiri semestinya memberikan pelatihan bagi para pengurus koperasi agar mereka dapat dengan cepat memahami

keluhan anggota serta dapat memberikan jawaban yang pasti tanpa ada keraguan atau salah tanggap dari para anggota.

#### Saran

1. Pertahankan pelayanan koperasi terhadap anggota yang selama ini sudah memenuhi tingkat harapan semua anggota.
2. Tingkatkan pelayanan koperasi pada atribut daya tanggap (responsive) dengan memberikan pelatihan bagi pengurus agar dapat dengan tepat dan cepat dalam menanggapi keluhan para anggota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bay, S. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Kud Sialang Makmur Kabupaten Pelalawan Propinsi Riau. Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- Bunga, A., dkk., 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Gardu Tani Di Desa Ketapang, Kecamatan Susukan, Kabupaten Semarang. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*. Universitas Diponegoro. 2(2): 85-93, November 2018.
- Hendrojogi. 2004. *Koperasi: Asas - asas, Teori, dan Praktik*. Edisi Kelima. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Irawan, H. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta (ID): PT Elex Media Computindo.
- Lubis, I. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Eksistensi Koperasi Di Kota Medan. *Jurnal Eknomi*. Vol 14 no 2, April 2011.
- Najib, M. Alfian. 2014. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota terhadap penggunaan jasa koperasi simpan pinjam (studi kasus pada koperasi simpan pinjam sanggar bina usaha temanggung).
- Noor, W. 2014. [qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s](http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s)
- Permana, D. 2011. Strategi Pengembangan Koperasi Jasa Agribisnis (KOJA) STA Panambungan Kabupaten Ciamis Propinsi Jawa Barat (skripsi). Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor
- Pratama.L dkk. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota dan Strategi Pengembangan Koperasi (Studi Kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta). Vol 12 no 1.
- Purwantin, S. 2016. Kajian Pengelolaan Dana Koperasi Simpan Pinjam Konvensional Di Kota Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, Volume 18, Nomor 1, Juni 2016.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Grammedia Pustaka Utama Kompas Gramedia Building
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Setiawan, Rudy. 2005. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo. *Simposium VIII FSTPT*. 1-10.
- Sibuea, M. B. 2016. Analisis Pelayanan Koperasi Unit Desa Terhadap Petani Anggota di Kabupaten Simalungun. *KUMPULAN JURNAL DOSEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA*, 10(1)..

- Sugiyono, 2010. Statistika untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (cetakan keempat), Jakarta: PT Rineka Cipta
- Suwandi, 2018. Respon Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI) Vol. 1, No. 01 Maret 2018, pp. 29-33
- Tofani, W., 2012. Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Guru Dan Pegawai (Kogupe) Pada Sekolah Menengah Atas Negeri 46 Jakarta (Skripsi). Bogor: Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Trisnawati, D. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Inalum Tanjung Gading Kabupaten Batubara Sumatera Utara
- Umar, Husein. 2007. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.



**Assalamualaikum Wr. Wb**

**Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu** yang sudah bersedia menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Nama saya **jumadil mulia**, mahasiswa Program Sarjana, Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, sedang mengadakan penelitian mengenai **“Analisis Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi”**. Semua informasi dari **hasil kuisisioner ini bersifat rahasia** dan hanya digunakan **untuk kepentingan akademik**. Besar harapan saya kepada Bapak/Ibu sekalian dapat mengisi kuesioner ini dengan penuh kejujuran. Atas kerjasama Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

**BAGIAN KE-1 : “ IDENTITAS RESPONDEN “**

**Petunjuk : Isilah atau beri tanda betul (√) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai**

**Nama :**

**Alamat :**

**Pekerjaan :**

**Pengalaman menjadi anggota :**

**A. Jenis kelamin :**

( ) Pria ( ) Wanita

**B. Usia :**

( ) 25 – 35 Tahun ( ) 36 – 50 Tahun ( ) 51 – 65 Tahun

**C. Status Pernikahan :**

( ) Belum Menikah ( ) Sudah Menikah

**D. Pendidikan terakhir :**

( ) SD ( ) SMP ( ) SMA  
( ) Diploma ( ) S1 ( ) S2

**E. Rata-rata Pendapatan per bulan (Rp) :**

( ) < Rp 1.000.000 ( ) Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000  
( ) Rp 2.500.000 – Rp 4.000.000 ( ) > Rp 4.000.000

**BAGIAN KE-2 : “PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN) RESPONDEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM SURYA ABADI MANDIRI”**

**Petunjuk Pengisian**

1. Berilah **tanda silang (X)** pada salah satu jawaban alternative dari masing masing pernyataan yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai dengan *kondisi yang seharusnya*:

**SP** = untuk jawaban *sangat penting*

**P** = untuk jawaban *penting*

**BS** = untuk jawaban *biasa saja*

**TP** = untuk jawaban *tidak penting*

**STP** = untuk jawaban *sangat tidak penting*

2. Atas bantuan dari partisipasi Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih :

**A. DIMENSI BUKTI FISIK(TANGIBLE)**

1	Penampilan (kerapian) pengurus dan karyawan koperasi	SP	P	BS	TP	STP
2	Kebersihan dan kenyamanan ruangan koperasi	SP	P	BS	TP	STP

**B. DIMENSI KEANDALAN(RELEABILITY)**

3	Ketepatan waktu mendapatkan dana pinjaman	SP	P	BS	TP	STP
4	Pelaksanaan rapat anggota tahunan atau RAT tepat pada waktunya	SP	P	BS	TP	STP
5	Pemenuhan jumlah Pinjaman anggota	SP	P	BS	TP	STP
6	Lokasi koperasi yang strategis untuk ditempuh	SP	P	BS	TP	STP
7	Kemudahan persyaratan memperoleh dana pinjaman	SP	P	BS	TP	STP

**C. DIMENSI KEPASTIAN/JAMINAN(ASSURANCE)**

8	Kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan	SP	P	BS	TP	STP
9	Transparansi laporan hasil usaha	SP	P	BS	TP	STP
10	Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) untuk anggota	SP	P	BS	TP	STP
11	Keramahan pengurus dan karyawan melayani anggota	SP	P	BS	TP	STP
12	Keterampilan dan pengetahuan karyawan Koperasi	SP	P	BS	TP	STP

**D. DIMENSI KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)**

13	Kecepatan menanggapi keluhan anggota	SP	P	BS	TP	STP
14	Ketepatan menanggapi keluhan anggota	SP	P	BS	TP	STP

**E. DIMENSI PERHATIAN(EMPHATY)**

15	Bingkisan Hari Raya	SP	P	BS	TP	STP
16	Besar suku bunga pinjaman	SP	P	BS	TP	STP

**BAGIAN KE-3 : “IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM SURYA ABADI MANDIRI“**

Petunjuk : Isilah atau beri tanda betul (√) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai

**A. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

<b>Atribut 1. Penampilan (kerapian) pengurus dan karyawan koperasi</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Tidak berpakaian rapi dan tidak bersepatu	
<i>Kurang puas :</i> Tidak berpakaian rapi, tetapi masih memakai sepatu	
<i>Cukup puas :</i> Berpakaian rapi dan memakai sepatu	
<i>Puas :</i> Berpakaian rapi, memakai sepatu , berkemeja	
<i>Sangat puas :</i> Memakai seragam koperasi, berpakaian rapi ,memakai sepatu ,berkemeja	

<b>Atribut 2. Kebersihan dan kenyamanan ruangan koperasi</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Ruangan sempit,kecil, kotor dan berdebu	
<i>Kurang puas :</i> Ruangan sempit, kecil dan sedikit berdebu	
<i>Cukup puas :</i> Ruangan sempit, ukuran sedang dan bersih	
<i>Puas :</i> Ruangan luas, ukuran sedang dan bersih	
<i>Sangat puas :</i> Ruangan luas, ukuran sedang ,bersih dan sejuk	

**B. DIMENSI KEANDALAN (*Reliability*)**

<b>Atribut 3. Ketepatan waktu mendapatkan dana pinjaman</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Menunggu lebih dari 1 bulan	
<i>Kurang puas :</i> Menunggu lebih dari 1 minggu	
<i>Cukup puas :</i> Menunggu 3 hari sampai 1 minggu	
<i>Puas :</i> Menunggu 1-3 hari	
<i>Sangat puas :</i> Menunggu paling lama 1 hari	

<b>Atribut 4. Pelaksanaan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tepat pada waktunya</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Tidak pernah tepat waktu sama sekali	
<i>Kurang puas :</i> Hanya sekali saja tepat waktu	
<i>Cukup puas :</i> Hanya beberapa kali saja tepat waktu	
<i>Puas :</i> Hanya 1-2 kali saja tepat waktu	
<i>Sangat puas :</i> Setiap tahun selalu tepat waktu	

<b>Atribut 5. Pemenuhan jumlah pinjaman anggota</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Dana tidak tersedia sama sekali	
<i>Kurang puas :</i> Dana tersedia tetapi tidak dapat memenuhi jumlah dana yang diminta	
<i>Cukup puas :</i> Dana tersedia namun hanya dapat memenuhi setengah jumlah dana yang diminta	
<i>Puas :</i> Dana tersedia dan dapat memenuhi seluruh jumlah dana yang diminta	
<i>Sangat puas :</i> Dana tersedia melimpah, berapapun jumlah dana yang diminta	

<b>Atribut 6. Lokasi koperasi yang strategis untuk ditempuh</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Lokasi koperasi sangat terisolir, sangat jauh dari jangkauan anggota	
<i>Kurang puas :</i> Lokasi koperasi terisolir, jauh dari jangkauan anggota	
<i>Cukup puas :</i> Lokasi koperasi terisolir, dekat dengan jangkauan anggota	
<i>Puas :</i> Lokasi koperasi tidak terisolir, dekat dari jangkauan anggota	
<i>Sangat puas :</i> Lokasi koperasi sangat strategis, sangat dekat dari jangkauan anggota	

<b>Atribut 7. Kemudahan persyaratan memperoleh pinjaman</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Prosedur rumit, berbelit dan selesai dalam waktu lebih dari 1 minggu	
<i>Kurang puas :</i> Prosedur wajar dan selesai dalam waktu 3 hari – 1 minggu	
<i>Cukup puas :</i> Prosedur mudah diikuti dan selesai dalam waktu 1 – 3 hari	
<i>Puas :</i> Prosedur mudah diikuti dan dapat selesai dalam waktu 1 hari	
<i>Sangat puas :</i> Prosedur mudah diikuti dan dapat selesai dalam waktu beberapa jam	

### **C. DIMENSI JAMINAN (*Assurance*)**

<b>Atribut 8. Kejujuran pengurus dalam hal audit keuangan</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas</i> Banyak terjadi kecurangan pengurus	
<i>Kurang puas</i> Hanya sesekali terjadi kecurangan pengurus	
<i>Cukup puas</i> Tidak terdapat kecurangan tapi selalu salah dalam audit keuangan	
<i>Puas</i> Pengurus berperilaku jujur dan memberi bukti audit keuangan	
<i>Sangat puas</i> Pengurus selalu bersikap jujur, baik , terdapat bukti audit keuangan dan menjadi teladan bagi anggota	

<b>Atribut 9. Transparansi laporan hasil usaha</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Hasil usaha tidak pernah dipublikasikan sama sekali kepada anggota	
<i>Kurang puas :</i> Hanya sekali saja dipublikasikan	
<i>Cukup puas :</i> Ada beberapa kali dipublikasikan	
<i>Puas :</i> Hasil usaha selalu dipublikasikan dengan jelas dan mudah dimengerti, tapi tidak diajarkan cara mengaudit	
<i>Sangat puas :</i> Hasil usaha selalu dipublikasikan, tapi anggota diajarkan cara audit	

<b>Atribut 10. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) untuk anggota</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Tidak pernah dibagikan lebih dari 2 tahun terakhir	
<i>Kurang puas :</i> Tidak pernah dibagikan dalam 2 tahun terakhir	
<i>Cukup puas :</i> SHU selalu dibagikan setiap akhir tahun buku	
<i>Puas :</i> SHU dibagikan setiap akhir buku dengan peningkatan setiap tahunnya	
<i>Sangat puas :</i> SHU relatif tinggi dan rutin diberikan setiap tahun buku	

<b>Atribut 11. Keramahan pengurus dan karyawan melayani anggota</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Tidak pernah tersenyum dan menyapa anggota sama sekali	
<i>Kurang puas :</i> Hanya sekali waktu saja tersenyum dan menyapa	
<i>Cukup puas :</i> Hanya tersenyum, tapi tidak menyapa	
<i>Puas :</i> Sering tersenyum dan menyapa tapi tidak tanya keperluan	
<i>Sangat puas :</i> Selalu tersenyum dan menyapa, serta tanya keperluan anggota	

<b>Atribut 12. Keterampilan dan pengetahuan karyawan koperasi</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Tidak berpengetahuan dan terampil sama sekali	
<i>Kurang puas :</i> Terampil tapi tidak berpengetahuan	
<i>Cukup puas :</i> Berpengetahuan tapi tidak terampil	
<i>Puas :</i> Berpengetahuan dan terampil, tetapi terbatas	
<i>Sangat puas :</i> Sangat berpengetahuan dan terampil	

### C. DIMENSI DAYA TANGGAP (*Responsiveness*)

<b>Atribut 13. Kecepatan karyawan menanggapi keluhan anggota</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Menanggapi setelah 3 hari	
<i>Kurang puas :</i> Menanggapi setelah 1 hari	
<i>Cukup puas :</i> Menunggu sesaat, tetapi tetap ditanggapi dalam hari yang sama	
<i>Puas :</i> Langsung bereaksi saat ada laporan keluhan	
<i>Sangat puas :</i> Proaktif menanggapi keluhan	

<b>Atribut 14. Ketepatan pengurus menanggapi keluhan anggota</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Tanggapan tidak sesuai dengan keluhan, hasilnya berdampak buruk	
<i>Kurang puas :</i> Tanggapan tidak sesuai dengan keluhan	
<i>Cukup puas :</i> Tanggapan sesuai dengan keluhan	
<i>Puas :</i> Tanggapan sesuai dengan keluhan, hasilnya memuaskan	
<i>Sangat puas :</i> Tanggapan sesuai dengan keluhan, hasilnya dirasa sangat memuaskan	

**D. DIMENSI PERHATIAN (*Emphaty*)**

<b>Atribut 15. Bingkisan Hari Raya</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Tidak pernah diberi bingkisan hari raya sama sekali	
<i>Kurang puas :</i> Hanya 1 kali saja diberi bingkisan hari raya	
<i>Cukup puas :</i> Hanya beberapa kali saja diberi bingkisan hari raya	
<i>Puas :</i> Hanya beberapa kali saja diberi bingkisan hari raya	
<i>Sangat puas :</i> Selalu diberi bingkisan hari raya setiap waktu	

<b>Atribut 16. Besar Suku Bunga pinjaman</b>	<b>Jawaban</b>
<i>Tidak puas :</i> Jika suku bunga pinjaman koperasi lebih besar daripada Bank	
<i>Kurang puas :</i> Jika suku pinjaman koperasi sedikit lebih besar daripada Bank	
<i>Cukup puas :</i> Jika suku bunga pinjaman koperasi sama dengan Bank	
<i>Puas :</i> Jika suku bunga pinjman koperasi sedikit lebih kecil daripada Bank	
<i>Sangat puas :</i> Jika suku bunga pinjaman koperasi jauh lebih murah daripada Bank	





49	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
50	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	2	4
53	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
55	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
57	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
62	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
65	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
67	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
68	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
69	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
73	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
77	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
79	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
81	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
82	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
84	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
85	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
86	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
88	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
92	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
94	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
total	419	458	455	450	451	413	440	470	464	451	450	451	461	458	443	451
rata-rata	4,46	4,87	4,84	4,79	4,80	4,39	4,68	5,00	4,94	4,80	4,79	4,80	4,90	4,87	4,71	4,80

Kinerja																
Responden	p	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5
2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5
5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	3	2	3	5	5
6	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	2	3	5	5
7	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
8	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
9	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4
10	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5
11	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5
12	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	3	3	3	5	5
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
14	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5
16	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
17	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
18	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
19	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5
20	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
21	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
22	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
23	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
24	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4		5
25	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
26	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4
27	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	5	5
28	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
29	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
30	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
31	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
32	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5
34	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5
35	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	5	4
36	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
38	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
41	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
42	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
43	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
44	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4
45	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	4
46	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4
47	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5
48	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	4

49	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
50	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5
51	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
52	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	3	3	3	5	2
53	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5
54	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	4
55	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
56	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	4
57	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
58	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
59	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
60	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5
62	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
63	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
65	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
66	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
67	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
68	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4
69	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5
70	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5
71	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5
72	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	4
73	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	2	2	5	5
74	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
76	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	4
77	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
78	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4
79	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5
80	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4
81	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	5	4
82	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
83	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
84	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
85	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4
86	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4
87	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4
88	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5
89	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4
90	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
91	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5
92	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	4
93	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
94	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5
Total	450	465	370	470	375	451	411	443	467	442	466	340	326	340	465	443	
Rata-rata	4,79	4,95	3,94	5,00	3,99	4,80	4,37	4,71	4,97	4,70	4,96	3,62	3,47	3,62	5,00	4,71	



# KOPERASI SIMPAN PINJAM SURYA ABADI MANDIRI

BADAN HUKUM NO. : 65/BH/KDK.2.1/IV/1999 TANGGAL 24 APRIL 1999  
SK PERUBAHAN ANGGARAN DASAR NO. : 306/TAHUN/2007 TANGGAL 2 MARET 2007



SEKRETARIAT : Jln. Sei Mencirim No. 54 Medan Krio Kec. Sunggal Kab. Deli Serdang 20352 Telp. (061) 8451253 - 0813 9794 7822

No : /KSP.SAM/X/2019

Medan Krio, 1 Rabiul Awal 1441 H  
29 Oktober 2019 M

Lampiran : -

Perihal : **Pemberitahuan**

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Sdra/Sdri Anggota

KSP Surya Abadi Mandiri

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kami doakan Bapak/Ibu/Sdra/i tetap dalam lindungan dan rahmat Allah Swt, serta sukses dalam melaksanakan aktifitas sehari-hari. Amiin

Kami dari KSP Surya Abadi Mandiri dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswa yang bernama :

Nama : Jumadil Mulia

NPM : 1504300289

Semester/Jurusan : Ex. VIII (Delapan) / Agribisnis

Asal Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Benar melakukan praktek skripsi dengan judul “**Analisis Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Surya Abadi Mandiri Medan Krio Kec. Sunggal Kab. Deli Serdang**”, oleh karena itu kami mohon kepada Bapak/Ibu/Sdra/Sdri dapat membantu nama tersebut diatas dalam hal pengisian kuisisioner yang akan diberikan kepada Bapak/Ibu/Sdra/Sdri.

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

KSP Surya Abadi Mandiri  
Manager

  
Alben Nuradi Panjaitan, M.Si