

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PADA  
LAYANAN JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM DI  
PT.PERKEBUNAN NUSANTARA III KEBUN PULAU MANDI**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
NOVIA SRIARTATI**

**1804300103**

**AGRIBISNIS**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PADA  
LAYANAN JASA KOPERASI SIMPAN PINJAM DI  
PT.PERKEBUNAN NUSANTARA III KEBUN PULAUMANDI

SKRIPSI

Oleh :

NOVIA SRI ARTATI  
1804300103  
AGRIBISNIS

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

Komisi Pembimbing



Prof. Dr. Ir. Mhd. Duhari Sibuea, M.Si.  
Ketua



Assoc. Prof. Ir. Gustina Siregar, M.Si.  
Anggota

Ditandatangani oleh: Dekan



Assoc. Prof. Dr. Dany Mowar Tarigan, S.P., M.Si.

Tanggal Lulus : 05-12-2022

## PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Novia Sri Artati

NPM : 1804300103

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Pada Layanan Jasa Koperasi Simpan Pinjam Di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi" adalah berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan juga pemaparan dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

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

Medan, 05 Desember 2022

Yang Menyatakan



Novia Sri Artati

## RINGKASAN

**NOVIA SRI ARTATI**, penelitian ini berjudul “Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Pada Layanan Jasa Koperasi Simpan Pinjam Di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi”. Dibimbing oleh : Prof. Dr. Ir. Muhammad Buhari Sibuea, M.Si. sebagai Ketua Komisi Pembimbing dan Assoc.Prof.Ir.Gustina Siregar, M.Si sebagai Anggota Komisi Pembimbing.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mendeskripsikan karakteristik anggota, mengetahui tingkat kepuasan kepentingan dan persepsi kinerja pelayanan serta kepuasan. Sampel yang dipilih menggunakan pendapat dari Sugiyono yang mengambil 10% dari populasi dengan jumlah responden sebanyak 61 anggota koperasi dengan menggunakan rumus Slovin. Data diproses menggunakan analisis *servqual, importance performance analysis dan customer satisfaction index*. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepentingan dan persepsi kinerja serta kepuasan. Secara keseluruhan, kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi berada pada kategori puas.

Kata Kunci: Kepuasan,Layanan Jasa,Koperasi Simpan Pinjam

## SUMMARY

**NOVIA SRI ARTATI**, this research is entitled "The Satisfaction Level of Cooperative Members in Savings and Loan Cooperative Services at PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi". Supervised by : Prof. Dr. Ir. Muhammad Buhari Sibuea, M.Sc. As Chairman of the Advisory Commission and Assoc. Prof. Ir. Gustina Siregar, M.Si as Member of the Advisory Commission.

This study uses a quantitative descriptive method to describe the characteristics of members, determine the level of satisfaction of interests and perceptions of service performance and satisfaction. The sample was selected using the opinion of Sugiyono who took 10% of the population with the number of respondents as many as 61 members of the cooperative using the Slovin formula. The data is processed using *servqual analysis, import performance analysis and customer satisfaction index*. The results showed that there were differences in the level of importance and perceptions of performance and satisfaction. Overall, the satisfaction of cooperative members on the services of Savings and Loans Cooperatives at PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi is in the satisfied category.

Keywords: Satisfaction, Services, Savings And Loan Cooperatives.

## RIWAYAT HIDUP

**NOVIA SRI ARTATI**, lahir pada tanggal 09 November 1999 di Kabupaten Asahan, penulis merupakan anak dari pasangan Ayahanda Ucok Kifli dan Ibunda Jenny. Penulis merupakan anak ke dua dari dua bersaudara.

Jenjang pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis:

1. Tahun 2012, penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar di SD 010102 Buntu Pane
2. Tahun 2015, penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Buntu Pane.
3. Tahun 2018, penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Buntu Pane.
4. Tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Pertanian Program Studi Agribisnis.

Prestasi dan kegiatan yang pernah diraih dan diikuti selama menjadi mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara antara lain:

1. Tahun 2018, mengikuti Perkenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa/I baru (PKKMB) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Tahun 2018, mengikuti Masa Ta'aruf (MASTA) Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Tahun 2018, mengikuti Darul Akram Dasar (DAT) Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Tahun 2018, menjadi panitia pelaksana Masa Ta'aruf Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Pertanian Universitas Sumatera Utara.
5. Tahun 2018, menjadi panitia pelaksana IMM Family Gathering And Tadabbur Qur'an Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Pertanian Universitas Sumatera Utara.
6. Tahun 2019, mengikuti perlombaan Kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) 5 Bidang KEMENDIKBUD pendanaan 2020.
7. Tahun 2020, Pendanaan Kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) 5 Bidang yang diadakan oleh KEMENDIKBUD.
8. Tahun 2020, mengikuti perlombaan Kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) 5 Bidang KEMENDIKBUD pendanaan 2021.
9. Tahun 2021, Pendanaan Kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) 5 Bidang yang di adakan oleh KEMENDIKBUD.
10. Tahun 2021, mengikuti Program Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM) yang diadakan oleh KEMENDIKBUD.
11. Tahun 2021, mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Marihat.
12. Tahun 2021, Bebas konversi Kuliah Kerja Nyata (KKN) Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanhu Wata'ala, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beiring dengan salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini berjudul “ **Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Pada Layanan Jasa Koperasi Simpan Pinjam Di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi**”. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Strata 1 (S1) pada program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Assoc. Prof Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Mailina Harahap, S.P., M.Si dan ibu Juita Rahmadani Manik, S.P.,M,Si selaku Ketua dan Sekretaris Porgram Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani, M. AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Seluruh Dosen Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan serta nasihat kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Muhammad Buhari Sibuea, M.Si., selaku Ketua Komisi Pembimbing yang selalu mendukung dan memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Assoc. Prof. Ir. Gustina Siregar, M.Si., selaku Anggota Komisi Pembimbing yang selalu mendukung dan memberi arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kedua orangtua tercinta Ayahanda Ucok Kifli dan Ibunda Jenni yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang tulus yang tiada terbalaskan kepada penulis

8. Abangda Eko Kurniawan terimakasih telah memberikan bantuan, dukungan, semangat dan doa yang tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman – teman seperjuangan Agribisnis 2 Stambuk 2018 yang selama ini memotivasi dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. And last to myself, thank you for being strong in everyday and thank you for trusting Allah SWT in all your worries. Flower needs time to bloom. Self, you did well

Penulis mendoakan Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga pada kesempatan selanjutnya penulis dapat membalas kebaikan-kebaikan dari semua pihak yang telah membantu.

Medan, 05 Desember 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| PERNYATAAN.....                          | i       |
| RINGKASAN .....                          | ii      |
| SUMMARY .....                            | iii     |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....                | iv      |
| KATA PENGANTAR .....                     | vi      |
| DAFTAR ISI.....                          | viii    |
| DAFTAR TABEL.....                        | xi      |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | xiii    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                     | xiv     |
| PENDAHULUAN.....                         | 1       |
| Latar Belakang .....                     | 1       |
| Rumusan Masalah .....                    | 7       |
| Tujuan Penelitian.....                   | 7       |
| Kegunaan Penelitian.....                 | 8       |
| TINJAUAN PUSTAKA.....                    | 9       |
| Kerangka Pemikiran.....                  | 19      |
| Hipotesis.....                           | 22      |
| METODE PENELITIAN .....                  | 23      |
| Metode Penelitian.....                   | 23      |
| Metode Penentuan Lokasi Penelitian ..... | 23      |
| Metode Pengambilan Sampel.....           | 24      |

|  |    |
|--|----|
| Metode Pengumpulan Data .....  | 25 |
| Metode Analisis Data .....   | 27 |
| Definisi dan Batasan Operasional .....   | 35 |
| DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN .....   | 37 |
| Sejarah Perkebunan Nusantara III.....  | 37 |
| Sejarah Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III<br>Kebun Pulau Mandi.....   | 37 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN .....   | 39 |
| Hasil Penelitian .....   | 39 |
| Karakteristik Anggota Koperasi.....  | 39 |
| Deskripsi Variabel Penelitian.....   | 41 |
| Uji Instrumen Penelitian.....  | 41 |
| Uji Validitas .....  | 41 |
| Uji Reliabilitas.....  | 43 |
| Analisis Variabel Tingkat Kesesuaian Performance and Important<br>Tingkat Kepuasan Performance and Important (Tangibles) ..... | 44 |
| Tingkat Kepuasan Performance and Important (Reliability) .....   | 46 |
| Tingkat Kepuasan Performance and Important (Responsiveness). .....   | 47 |
| Tingkat Kepuasan Performance and Important (Assurance) .....   | 48 |
| Tingkat Kepuasan Performance and Important (Emphaty).....  | 50 |
| Rata-rata Kepuasan Dimensi Servqual.....   | 53 |
| Anaslisi GAP Performance – Important.....  | 53 |
| GAP Performance and Important (Tangibles).....   | 54 |
| GAP Performance and Important (Reliability) .....  | 55 |
| GAP Performance and Important (Responsiveness).....  | 56 |
| GAP Performance and Important (Assurance) .....  | 57 |
| GAP Performance and Important (Emphaty).....   | 58 |
| Rata- rata GAP Performance and Important Dimensi Servqual.....   | 59 |
| Important Performance Analysis (IPA).....  | 59 |
| Customer Satisfaction Indeks (CSI).....  | 66 |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....   | 69 |
| Kesimpulan.....  | 69 |
| Saran.....   | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA.....  | 72 |



## DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul   | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1.    | Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Di Indonesia Tahun 2022 .....  | 2       |
| 2.    | Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Terbanyak Di Pulau Sumatera .....  | 3       |
| 3.    | Data Koperasi Berdasarkan Kabupaten Provinsi Sumatera Utara Tahun 2022 .....  | 3       |
| 4.    | Data Koperasi Di Kabupaten Asahan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2022 .....  | 4       |
| 5.    | Skor Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi ..... | 28      |
| 6.    | Interprestasi Indek Kepuasan Responden .....  | 35      |
| 7.    | Susunan Pengurus Dan Pegawai Ukk Kebun Pulau Mandi.....   | 38      |
| 8.    | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 39      |
| 9.    | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....   | 39      |
| 10.   | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung Menjadi Anggota Koperasi .....   | 40      |
| 11.   | Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....  | 40      |
| 12.   | Uji Validitas .....   | 41      |
| 13.   | Uji Realibilitas .....  | 43      |
| 14.   | Kesesuaian Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (Tangible).....  | 45      |
| 15.   | Kesesuaian Pelayanan Dimensi Kehandalan (Realiabiliy) .....   | 46      |
| 16.   | Kesesuaian Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) .....  | 48      |
| 17.   | Kesesuaian Pelayanan Dimensi Jaminan (Assurance).....   | 50      |
| 18.   | Kesesuaian Pelayanan Dimensi Perhatian (Empaty) .....   | 52      |
| 19.   | Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Dari Dimensi Servqual .....                           | 53      |
| 20.   | GAP P-I Dimensi Bukti Fisik ( Tangible) .....   | 54      |
| 21.   | GAP P-I Dimensi Kehandalan (Realiabiliy).....   | 55      |
| 22.   | GAP P-I Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....  | 56      |
| 23.   | GAP P-I Dimensi Jaminan (Assurance).....  | 57      |
| 24.   | GAP P-I Dimensi Perhatian (Empaty).....   | 58      |

|  |    |
|--|----|
| 25. Rata- rata keseluruhan GAP performance – Impotance |    |
| Kualitas pelayanan dari dimensi servqual.....          | 59 |
| 26. Hasil Analisis IPA Perfomance .....                | 60 |
| 27. Hasil Analisis IPA Importance .....                | 61 |
| 28. Hasil Customer Satisfaction Index .....            | 67 |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul  | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1.    | Diagram Kepuasan Pelanggan .....                         | 13      |
| 2.    | Skema Kerangka Pemikiran.....                            | 22      |
| 3.    | Kartesian Metode IPA.....                                | 31      |
| 4.    | Susunan pengurus dan pegawai UKK Kebun Pulau Mnadi ..... | 38      |
| 5.    | Diagram Cartesius Servqual.....                          | 63      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor | Judul                               | Halaman |
|-------|-------------------------------------|---------|
| 1.    | Kuisisioner Penelitian .....        | 74      |
| 2.    | Surat Izin Penelitian .....         | 82      |
| 3.    | Surat Balasan Izin Penelitian ..... | 83      |
| 4.    | Dokumentasi .....                   | 84      |

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pada Pasal 1 menjelaskan bahwa “Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat atas asas kekeluargaan”. Sedangkan menurut (Rudianto, 2015) definisi koperasi secara umum yaitu “Koperasi bisa dipahami sebagai perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk berjuang meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka melalui pembentukan sebuah badan usaha yang dikelola secara demokratis”.

Pertumbuhan koperasi di Indonesia dimulai sejak tahun 1896. Menurut Dori (2016) ” Koperasi masuk ke Indonesia sejak akhir abad XIX yaitu sekitar tahun 1896 yang dipelopori oleh R.A.Wiriadmaja”. Selanjutnya koperasi berkembang dari waktu ke waktu sampai sekarang. Koperasi yang didirikan atas dasar penderitaan dalam lapangan ekonomi dan sosial menyebabkan munculnya ide-ide perkoperasian. Ide-ide perkoperasian yang dimaksud adalah kegiatan koperasi simpan pinjam.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci untuk memuaskan anggota sehingga mereka loyal pada koperasi. Menurut (Kusumawati, 2011) yang menyatakan bahwa Untuk memenuhi harapan anggota sebagai pengguna jasa koperasi, maka koperasi harus dapat memberikan pelayanan yang berorientasi pada kualitas yaitu selalu memperhatikan kepuasan anggota maupun pelayanan yang berorientasikan pada kuantitas yaitu seberapa banyak inovasi



produk-produk yang dimilikinya. Sedangkan menurut (Moenir, 2015) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Oleh karena itu, diharapkan koperasi mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan manfaat yang besar dan menciptakan keunggulan yang kompetitif di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan khususnya untuk anggota koperasi. Untuk memberikan manfaat dan menciptakan keunggulan yang kompetitif di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan khususnya anggota koperasi maka keunggulan pelayanan, atau pemenuhan kebutuhan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada anggota ataupun pelanggan koperasi tersebut.

Tabel 1. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Di Indonesia Tahun

| No | Provinsi       | Unit Koperasi |
|----|----------------|---------------|
| 1  | Jawa Timur     | 22845         |
| 2  | Jawa Barat     | 15621         |
| 3  | Jawa Tengah    | 10270         |
| 4  | Sumatera Utara | 5033          |
| 5  | Aceh           | 4102          |

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2022

Berdasarkan Tabel 1. Provinsi Sumatera Utara berada pada posisi ke-4 dengan jumlah koperasi sebanyak 5.033 unit koperasi pada data Rekapitulasi Koperasi terbanyak di Indonesia. Begitu juga dengan perkembangan Koperasi di Pulau Sumatera, salah satu provinsi terbanyak unit operasi adalah provinsi Sumatera Utara berada pada urutan pertama, secara langsung dapat dilihat pada tabel 2. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan 5 Provinsi terbanyak Di Pulau Sumatera sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Provinsi Terbanyak Di Pulau Sumatera

| No | Provinsi       | Unit Koperasi |
|----|----------------|---------------|
| 1  | Sumatera Utara | 5033          |
| 2  | Aceh           | 4102          |
| 3  | Riau           | 3248          |
| 4  | Lampung        | 2282          |
| 5  | Sumatera Barat | 2200          |

*Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS),2022*

Berdasarkan Tabel 2. Provinsi Sumatera Utara merupakan Provinsi terbanyak memiliki jumlah unit koperasi sebanyak 5.033 unit koperasi. Begitu juga dengan Perkembangan koperasi di Sumatera Utara, kabupaten Asahan berada di urutan ke -4, secara langsung dapat dilihat pada tabel 3. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan 5 Kabupaten terbanyak Provinsi Sumatera Utara sebagai berikut :

Tabel 3. Rekapitulasi Data Koperasi Berdasarkan Kabupaten Provinsi Sumatera Utara

| No | Kabupaten    | Unit Koperasi |
|----|--------------|---------------|
| 1  | Simalungun   | 50,00         |
| 2  | Deli Serdang | 31,00         |
| 3  | Asahan       | 22,00         |
| 4  | Labuhan Batu | 19,00         |
| 5  | Batu Bara    | 12,00         |

*Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS),2022*

Berdasarkan Tabel 3. Kabupaten Asahan berada pada urutan ke -3 dengan jumlah koperasi sebanyak 22,00 unit koperasi dan yang terendah adalah Kabupaten Batu Bara dengan jumlah koperasi sebanyak 12,00 koperasi.

Sedangkan untuk jenis kelompok usaha Koperasi, dapat dilihat jumlah koperasi di Sumatera Utara sebagai berikut :

Tabel 4. Data Koperasi di Kabupaten Asahan Provinsi Sumatera Utara

| No | Koperasi                            | Nomor Badan Hukum     | Tanggal Badan Hukum | Kecamatan            | Sertifikat          |
|----|-------------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 1. | Koperasi Karyawan Tenera I          | 48/BH/KWK. 2/III/1998 | 03/03/1998          | Bandar Pasir Mandoge | Sudah Bersertifikat |
| 2. | Koperasi Unit Desa Pelita           | 4471/BH/111           | 17/08/1996          | Bandar Pasir Mandoge | Sudah Bersertifikat |
| 3. | KPS Persada                         | 03/BH/II.1/V /2014    | 05/08/2014          | Bandar Pasir Mandoge | Sudah Bersertifikat |
| 4. | KPKS Kesepakatan                    | 518.3/BH/05 0/IX/2002 | 04/09/2002          | Bandar Pasir Mandoge | Sudah Bersertifikat |
| 5. | Koperasi Unit Desa Sinar Tani       | 3748 A/BH/III         | 22/07/1991          | Bandar Pasir Mandoge | Sudah Bersertifikat |
| 6. | Koperasi Pegawai Negeri Karya       | 3924/BH/III           | 18/11/1996          | Bandar Pasir Mandoge | Sudah Bersertifikat |
| 7. | Koperasi Serba Usaha Liang Natolpus | 125/KOP/BH /2011      | 12/12/2011          | Bandar Pasir Mandoge | Sudah Bersertifikat |
| 8. | KSP Syariah Sumber Barokah          | 05/BH/II.1/II I/2014  | 23/04/2014          | Pulau Rakyat         | Sudah Bersertifikat |
| 9. | Koperasi Produsen Sigodang Tua      | 02/BH/II.1/V /2014    | 05/08/2014          | Sei Kepayang         | Sudah Bersertifikat |
|    | Koperasi Pegawai Negeri Sederhana   | 5026/BH/III           | 22/07/1991          | Tanjung Balai        | Sudah Bersertifikat |

|     |   |                          |            |                  |                        |
|-----|---|--------------------------|------------|------------------|------------------------|
| 11. | Koperasi<br>Pegawai<br>Negeri<br>Republik<br>Indonesia<br>Citra             | 04/BH/KWK.<br>2/1996     | 03/01/1996 | Simpang<br>Empat | Sudah<br>Bersertifikat |
| 12. | KJKS Jaya<br>Alamanda   | 16/BH/II.1/2<br>012      | 18/06/1012 | Simpang<br>Empat | Sudah<br>Bersertifikat |
| 13. | Koperasi<br>Karyawan<br>Kekar   | 01/BH/KWK.<br>2/VII/98   | 14/08/1998 | Air Batu         | Sudah<br>Bersertifikat |
| 14. | Koperasi<br>Pegawai<br>Negeri<br>Republik<br>Indonesia<br>Bahagia<br>Asahan | 3458/BH/III              | 18/12/1975 | Buntu Pane       | Sudah<br>Bersertifikat |
| 15. | Koperasi<br>Serba Usaha<br>Kembang<br>Jaya                                  | 226/BH/KW<br>K.2/VI/1998 | 26/06/1998 | Buntu Pane       | Sudah<br>Bersertifikat |

---

*Sumber: Kementerian Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia, 2022*

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa sebanyak 15 koperasi yang masih aktif dan berbadan hukum Kabupaten Asahan Provinsi Sumatera Utara. Didalam tujuan untuk mensejahterakan anggota, koperasi harus dapat memenuhi kebutuhan anggotanya melalui layanan koperasi.

Pada kesempatan ini, penulis ingin meneliti salah satu koperasi yang ada di Desa Buntu Pane yaitu Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi. Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi adalah salah satu koperasi yang terletak di daerah Kecamatan Buntu Pane. Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi didirikan pada tahun 1986. Pada tahun 1999 Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi baru melakukan jasa simpan

pinjam yang sangat mudah dengan cara pemotongan gaji perbulan karyawan, yang pada awalnya karyawan melakukan peminjaman di luar perusahaan.

Salah satu ciri yang menonjol pada Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi prinsip-prinsip kualitas pelayanan yang diterapkan yaitu prinsip-prinsip keandalan (reability) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh koperasi. Cepat tanggap (responsiviness) adalah respon atau kesigapan koperasi dalam membantu pelanggan ataupun anggota koperasi dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Jaminan (assurance) adalah kemampuan dan kesopanan karyawan koperasi serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan koperasi tersebut. Empati (empathy) adalah pemahaman anggota koperasi terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh anggota koperasi. Kasat Mata (tangible) adalah penampilan fasilitas fisik seperti peralatan, anggota koperasi, dan sarana komunikasi yang dapat menumbuhkan image dari koperasi tersebut. Tidak menutup kemungkinan aturan yang di keluarkan oleh Perusahaan PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi dengan diadakannya simpan pinjam koperasi agar lebih memudahkan para karyawan melakukan proses simpan pinjam di koperasi tanpa memperbanyak peminjaman di luar perusahaan. Dari uraian latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan

Jasa Koperasi Simpan Pinjam Di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi : Kecamatan Buntu Pane,Kabupaten Asahan.”

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka perlu dibuat rumusan masalah agar pelaksanaan penelitian dapat terlaksana secara terarah. Adapun masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana karakteristik anggota Koperasi di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi Kecamatan Buntu Pane,Kabupaten Asahan.
2. Bagaimana kepentingan dan persepsi pelayanan aktual anggota Koperasi di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi Kecamatan Buntu Pane, Kabupaten Asahan bagi anggota?
3. Bagaimana kepuasan anggota terhadap pelayanan sosial Koperasi di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau MandiKecamatan Buntu Pane,Kabupaten Asahan

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi karakteristik anggota Koperasi di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi Kecamatan Buntu Pane,Kabupaten Asahan
2. Menganalisis kepentingan dan persepsi pelayanan aktual Koperasi di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi bagi anggota.
3. Menganalisis kepuasan anggota terhadap pelayanan sosial Koperasi di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi Kecamatan Buntu Pane,Kabupaten Asahan

### **Kegunaan Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak terkait, seperti :

1. Bagi peneliti, diharapkan tulisan ini mampu menjadi sarana dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan terutama dalam menganalisis kepuasan anggota koperasi.
2. Bagi pengurus koperasi, diharapkan tulisan ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terutama dalam perbaikan dan peningkatan pemberian layanan bagi anggota sehingga mampu mempertahankan prestasi yang telah diraih.
3. Bagi civitas akademika, diharapkan tulisan ini dapat menjadi informasi bagi penelitian selanjutnya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Karakteristik Koperasi**

Koperasi berasal dari kata *co* yang berarti bersama serta *operation* yang mengandung makna bekerja. Secara leksikologis koperasi bermakna sebagai suatu kumpulan kerja sama yang beranggotakan orang-orang maupun badan-badan dimana ia memberikan kebebasan untuk keluar dan masuk sebagai anggotanya beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan dengan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan (Fiqih 2020).

Koperasi merupakan badan ekonomi yang dibentuk dalam rangka memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya yang sama. Walau demikian, karakteristik berpengaruh kepada kebutuhan dan tingkat kepuasan anggota. Pelayanan yang sama pada karakteristik yang berbeda, akan menimbulkan penilaian mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang berbeda. Menurut (Sumarwan, 2016) perbedaan kelompok pelanggan dapat didasarkan pada karakteristik pengetahuan dan pengalaman pelanggan, kepribadian pelanggan dan karakteristik demografi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Panjaitan, 2022) tentang analisis kepentingan dan kepuasan anggota koperasi, menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui karakteristik anggota dan melakukan pengelompokan responden berdasarkan jumlah anggota koperasi. Berdasarkan jumlah anggota koperasi bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepentingan dan kepuasan yang timbul akibat karakteristik yang dimiliki. Pengelompokan responden berdasarkan jumlah anggota koperasi mengindikasikan bila karakteristik usaha anggota dapat



menjadi karakteristik khusus dalam melakukan analisis karena mampu menimbulkan perbedaan kepentingan dan kepuasan.

### **Keentingan dan Persepsi Kinerja Aktual Pelayanan**

(Eliyawati, 2015) dalam penelitiannya menggunakan pendekatan servqual, dengan lima dimensi pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, untuk menentukan atribut kepentingan dan kinerja aktual. Selanjutnya digunakan analisis servqual untuk mengetahui nilai kepentingan dan persepsi kinerja aktual serta nilai kesenjangan (gap) pelayanan. Pada analisis servqual nilai kepentingan dan persepsi kinerja aktual dapat diketahui dan diurutkan berdasarkan nilai rata-rata.

Penelitian yang dilakukan oleh (Satria, 2013), menggunakan pendekatan servqual dengan lima dimensi pelayanan untuk menentukan atribut kepentingan dan kinerja aktual pelayan koperasi. Pada analisis kepentingan dan persepsi kinerja aktual digunakan importance performance analysis (IPA). Dengan menggunakan IPA, dapat diketahui nilai kepentingan dan persepsi kinerja aktual melalui nilai rata-rata serta dapat ditentukan nilai kesesuaian pelayanan koperasi melalui perbandingan total bobot. Nilai kesesuaian dapat disebut dengan kualitas pelayanan yang diberikan koperasi. (Tjiptono, 2019) menjelaskan bila nilai yang muncul dari hasil perbandingan antara kinerja aktual dan kepentingan disebut dengan kualitas pelayanan.

Dapat diketahui bila atribut kepentingan dan persepsi kinerja aktual pelayanan koperasi dapat ditentukan dengan pendekatan servqual. Kemudian nilai kepentingan dan kinerja aktual dapat diketahui dan diurutkan berdasarkan nilai rata-rata serta nilai kesesuaian dapat diperoleh melalui perbandingan total bobot

antara kinerja aktual dan kepentingan. Penelitian ini menggunakan pendekatan servqual, dengan lima dimensi pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dalam menentukan atribut pelayanan, menggunakan nilai rata-rata pada analisis servqual untuk mengetahui dan mengurutkan nilai kepentingan dan persepsi kinerja, serta menggunakan perbandingan total bobot pada IPA untuk mengetahui nilai kesesuaian pelayanan Koperasi di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi.

### **Kepuasan Anggota Koperasi**

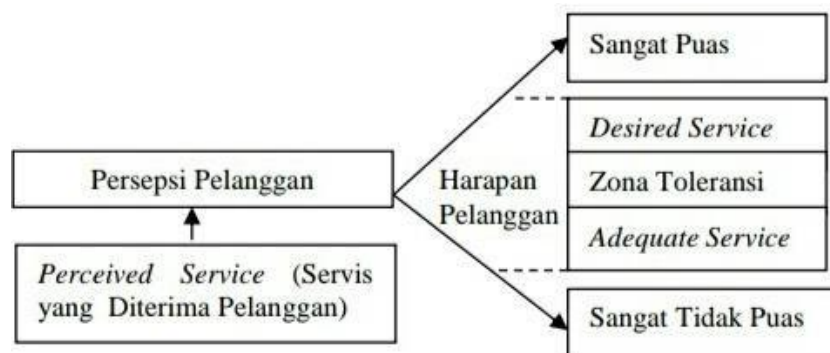
Menurut (Sudarso, 2016) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Selanjutnya, menurut (Kotler. P., 2012) kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan yang kuat pada pelanggan untuk membentuk suatu hubungan baik dengan badan usaha. Penelitian yang dilakukan oleh (Panjaitan, 2014) menunjukkan adanya perbedaan kepuasan dengan pelayanan terhadap anggota koperasi. Hal ini berarti perbedaan karakteristik anggota juga dapat menimbulkan kepuasan yang berbeda.

(Satria, 2013) dalam penelitiannya menggunakan alat analisis importance performance analysis (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut dan customer satisfaction index (CSI) untuk mengetahui index kepuasan anggota secara keseluruhan. Berdasarkan hasil analisis terdapat tiga atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan secara keseluruhan kepuasan anggota berada pada kategori “puas”. (Eliyawati, 2015) dalam penelitiannya menggunakan IPA untuk mengetahui kepuasan anggota. Berdasarkan hasil analisis, pelayanan dimensi bentuk fisik dinilai sangat memuaskan sedangkan kinerja dimensi empati dinilai

tidak memuaskan.

(Pratama, 2014) dalam penelitiannya menggunakan alat analisis IPA mengetahui prioritas perbaikan atribut dan CSI mengetahui index kepuasan anggota secara keseluruhan. Berdasarkan hasil analisis pada kedua penelitian, kepuasan anggota berada pada kategori “puas” namun belum mencapai kepuasan maksimum sehingga perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan berdasarkan prioritas perbaikan atribut yang ditentukan menggunakan IPA. (Rosida, 2018) dalam penelitiannya menggunakan IPA untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi dan diketahui bila anggota tidak puas dengan pelayanan atribut responsiveness. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bila IPA dan CSI dapat digunakan sebagai alat analisis untuk mengukur kepuasan anggota koperasi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan IPA untuk menentukan prioritas perbaikan atribut dan CSI untuk mengetahui index kepuasan secara menyeluruh.

Gambar 1. Skema Perasaan Puas Maupun Tidak Puas Tercipta.



**Gambar 1. Diagram kepuasan pelanggan**

*Sumber : Rangkuti (2006)*

(Rangkuti, 2013) menyebutkan bahwa adequate service adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Desired service adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan dan diterima. Zona toleransi adalah daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima pelanggan. Pelanggan akan kecewa apabila pelayanan yang diterima di bawah adequate service dan pelanggan akan sangat puas bila pelayanan yang diterima melebihi desired service.

### **Peran Koperasi**

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dijelaskan bahwa koperasi mempunyai empat fungsi dan peran, yaitu sebagai berikut.

- a. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
- b. Berperan secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya.
- d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

### **Jenis-jenis Koperasi**

Menurut (Muljono, 2012) berdasarkan kegiatannya koperasi terdiri dari:

1. Koperasi Konsumen adalah koperasi yang usahanya memenuhi kebutuhan sehari-hari anggota koperasi.
2. Koperasi Produsen Koperasi produksi adalah koperasi yang anggotanya menghasilkan produk yang kemudian dijual atau dipasarkan melalui koperasi.
3. Koperasi Simpan Pinjam Koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang melayani kegiatan peminjaman dan penyimpanan uang para anggotanya.

### **Jenis-jenis Simpanan**

Menurut (Muljono, 2012) selain simpanan pokok dan simpanan wajib, simpanan koperasi terdiri dari :

1. Simpanan Sukarela Simpanan sukarela dapat dibentuk oleh koperasi itu sendiri, karena simpanan sukarela berasal dari anggota dengan membayar tunai, atau bisa juga dengan cara pemotongan gaji karyawan secara langsung yang dapat dipergunakan oleh anggota untuk berjaga-jaga apabila terdapat kebutuhan yang mendadak sehingga anggota karyawan tidak perlu melakukan pinjaman.
2. Simpanan Serbaguna Simpanan serbaguna (SIMGUNA) dapat dibentuk oleh koperasi, dari sebagian pinjamadan yang diberikan kepada anggota, juga dapat berasal dari bunga simpanan yang diperoleh anggota melalui berbagai simpanannya, seperti simpanan tujuan, dan simpanan sukarela.

### **Koperasi Simpan Pinjam**

Koperasi simpan pinjam didirikan untuk memberikan kesempatan kepada anggota-anggotanya untuk memperoleh pinjaman dengan mudah dan dengan ongkos (bunga) yang ringan. Itulah sebabnya koperasi ini disebut pula koperasi

kredit. Fungsi pinjaman dalam koperasi kredit adalah untuk memperbaiki ekonomi para anggotanya (Anoraga, 2014). Sumber dana koperasi simpan pinjam berasal dari simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. (Tjiptono, 2019), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2019), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### **Penelitian Terdahulu**

Menurut (Aprianti, 2020), dalam penelitian ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Perceived Value (CPV) Terhadap Loyalitas Anggota Kspps Puskopsyah Kota Jambi Dengan Pendekatan Ekonomi Islam. Tujuan dari penelitian ini adalah: Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan customer perceived value terhadap loyalitas anggota koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah pusopsyah kota Jambi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Populasi berjumlah 1076 anggota dan sampelnya menjadi 91 responden. Dimana data yang diperoleh data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung. Dalam penelitian menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independent (kualitas pelayanan dan cpv terhadap variabel dependen (loyalitas anggota )

sebesar 42,3%.

Menurut (Guspul, 2014), dalam penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo. Penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah dengan metode stratified sampling. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang mencakup (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap kepercayaan nasabah. Dan juga untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang mencakup (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap kepercayaan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95%, dan derajat kebebasan (n-k-1) di dapat t tabel sebesar 1,989. Nilai koefisien regresi (b) variabel Kualitas layanan sebesar 0.478 dan nilai t-test sebesar 12.352 dengan nilai signifikansi 0.000. Nilai koefisien regresi (b) dan t-test tersebut menggunakan tingkat  $\alpha$  (signifikan) sebesar 0.05, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil ini menunjukkan hubungan antara kualitas layanan dengan kepercayaan nasabah Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah di wilayah Wonosobo. Sedangkan berdasarkan hasil perkalian ab dapat digunakan untuk menghitung t statistik pengaruh mediasi karena t hitung = 1.703 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0.05 yaitu sebesar 1.66, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0.058448 signifikan dan berarti ada pengaruh mediasi kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah.

Menurut (Amayosani, 2021), dalam penelitian ini berjudul Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (Kopsa Mas) (Studi Kasus: Kopsa Mas Jalan Purbaya Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Kopsa Mas serta untuk menganalisis hubungan antara pelayanan dengan kepuasan anggota Kopsa Mas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menjelaskan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Kopsa Mas serta menggunakan korelasi pearson untuk mengetahui hubungan antara pelayanan dengan kepuasan anggota Kopsa Mas. Sampel yang dipilih menggunakan pendapat dari Arikunto yang mengambil 10% dari populasi dengan jumlah responden sebanyak 64 anggota. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan termasuk kategori baik. Dengan hasil tertinggi berada pada indikator *tangible* (kenyataan), sedangkan hasil terendah berada pada indikator *reliability* (keandalan) dan kepuasan termasuk kategori baik. Berdasarkan hubungan antara pelayanan dengan kepuasan menghasilkan adanya hubungan yang nyata antara pelayanan dengan kepuasan pada tingkat kepercayaan 95%.

### **Kerangka Pemikiran**

Organisasi koperasi berbeda dengan organisasi ekonomi lain karena anggota koperasi memiliki dua identitas (*dual identity*) yaitu sebagai pemilik dan pelanggan. Hal ini menyebabkan partisipasi memiliki peran penting terhadap perkembangan dan keberlangsungan koperasi. Bila dihubungkan dengan prinsip *dual identity* anggota, bentuk partisipasi menurut (Hanel, 2005) adalah Anggota



terlibat dalam mengambil keputusan, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan yang akan dilakukan pada rapat anggota.

1. Sebagai pelanggan, anggota turut aktif memanfaatkan pelayanan yang tersedia pada koperasi sehingga otomatis ikut dalam membiayai koperasinya.
2. Sebagai pemilik, anggota harus aktif berkontribusi modal melalui berbagai bentuk simpanan dan menanggung risiko usaha akibat kesalahan manajemen.

### **Indikator Keberhasilan Koperasi**

Indikator keberhasilan koperasi digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja koperasi. Evaluasi kinerja dilakukan guna memperoleh informasi terkait efisiensi koperasi dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Menurut (Tjiptono, 2019) kualitas pelayanan dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar, yaitu:

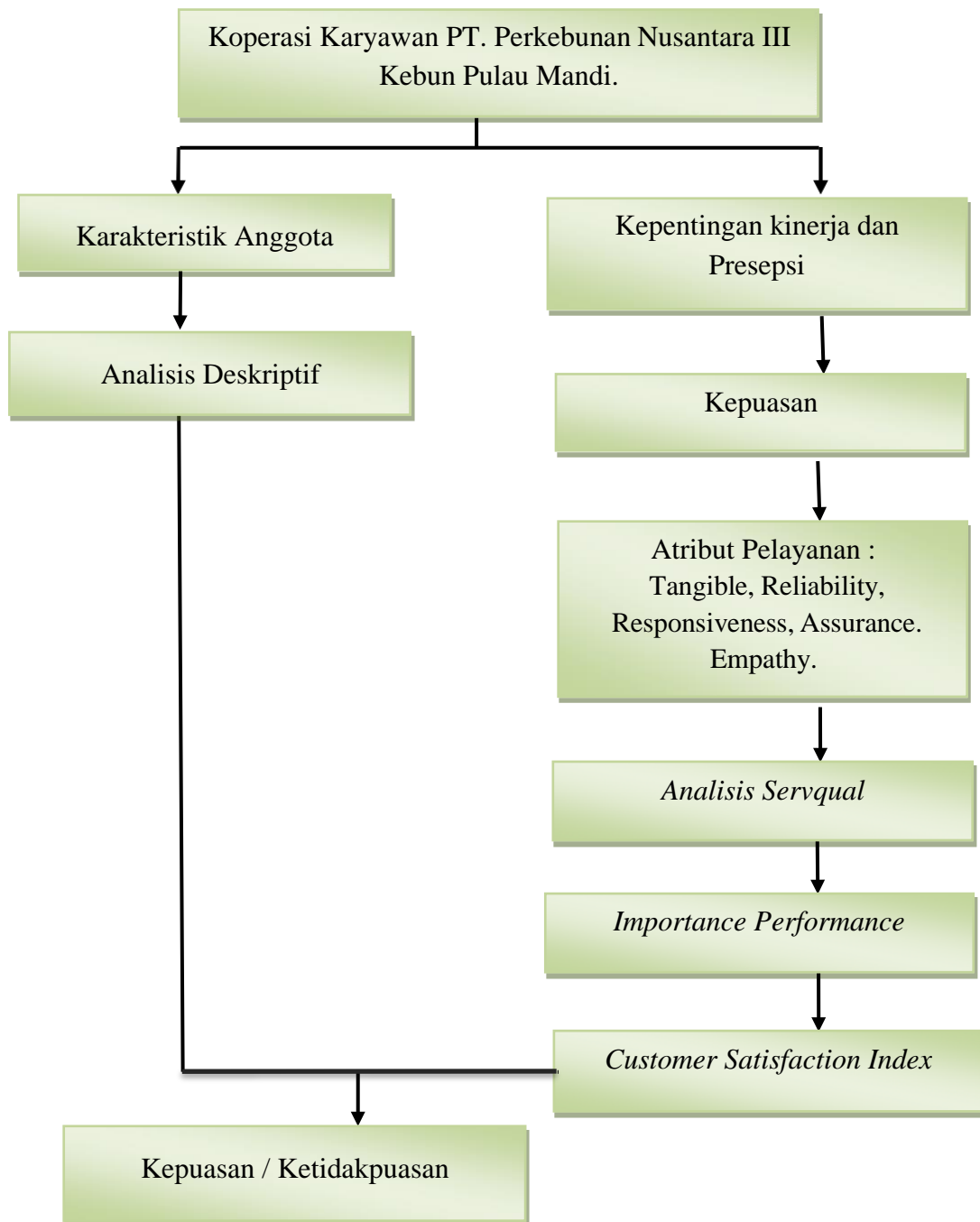
1. Tangible atau bukti fisik, berfungsi untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan melalui pelayanan fisik, penampilan, sarana dan prasarana.
2. Reliability atau kehandalan, berfungsi untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan sesuai dengan janji yang diberikan oleh pihak manajemen.
3. Responsiveness atau ketanggapan, berfungsi untuk mengukur tingkat kemauan organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada pelanggan.

4. Assurance atau jaminan, berfungsi untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
5. Emphaty atau empati, berfungsi untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

Kelima dimensi dapat digunakan dalam penentuan atribut proses pengukuran kepuasan pelayanan dibanyak jenis perusahaan (Ingaldi, 2018). Metode pengukuran kualitas layanan ini disebut metode servqual yang berasal dari kata service quality dan dikembangkan oleh Berry, Zeithaml dan Parasuraman. Pada metode servqual, penilaian kepentingan dan persepsi kinerja akan diukur secara terpisah.

Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi adalah salah satu koperasi yang terletak di daerah Kecamatan Buntu Pane. Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi didirikan pada tahun 1986. Koperasi ini memiliki jumlah anggota yang begitu besar sehingga kuliatas 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. Evaluasi dilakukan dengan analisis kepuasan karena melalui analisis tersebut dapat diketahui pelayanan yang dinilai penting, persepsi pelayanan dan kepuasan. Pada pengukuran kepuasan, karakteristik

anggota berpengaruh kepada kepuasan anggota. Pengukuran kepuasan anggota Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi terhadap pelayanan dapat dilakukan dengan metode *customer satisfaction index* (CSI). Sedangkan untuk menganalisis kepuasannya digunakan metode *importance performance analysis* (IPA) yang bermanfaat bagi koperasi untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya perpuasan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi dalam rangka meningkatkan kepuasan anggotanya. Maka dari hasil metode yang digunakan dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan koperasi terhadap para anggota. Hasil akhir penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi untuk meningkatkan pelayanan.



**Gambar 2. Kerangka Pemikiran Operasional**

### Hipotesis

Terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan anggota Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu metode yang dilakukan dengan melihat langsung ke lapangan yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran atau kondisi daerah penelitian melalui kunjungan dan wawancara langsung untuk mengetahui bagaimana kondisi yang sebenarnya terjadi. Dan dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang berupa angka.

### **Metode Penentuan Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi Kecamatan Buntu Pane Kabupaten Asahan. Pemilihan lokasi ini dilakukan dengan purposive (sengaja) berdasarkan pertimbangan bahwa Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi adalah salah satu koperasi yang mampu berkembang dan maju.

### **Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan meliputi :

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dengan metode wawancara dengan anggota Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi melalui pengisian kuisioner serta pengamatan secara langsung.

Pada penelitian ini, data primer merupakan data utama. Data primer yang digunakan adalah :

- a. Identifikasi anggota secara demografis. Data primer demografis diperoleh
- b. berdasarkan data rentang usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan lain,
- c. Atribut pelayanan Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi diperoleh melalui wawancara langsung yang didukung dengan pengamatan.
- d. Respons dan evaluasi anggota terhadap dimensi *servqual* dan atribut pelayanan
- e. diperoleh melalui perhitungan serta analisis skor kepentingan dan skor kinerja.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari referensi dan literatur yang terkait dengan topik penelitian fokus dengan kepuasan anggota koperasi, serta diperoleh melalui Badan Pusat Statistik Indonesia dan Pusat Data Informasi (Pusdatin) Kementerian Pertanian.

### **Metode Pengambilan Sampel**

Populasi yang di ambil adalah jumlah Anggota Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi pada tahun 2022 yang berjumlah 159 anggota koperasi. Metode penentuan sampel dilakukan dengan cara *simple random sampling*. Jumlah sample ditentukan berdasarkan teknik Slovin. Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa rumus Slovin, minimal sampel yang di ambil sebanyak 61 anggota koperasi dengan *error* sebesar 10%. Berikut Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Sampel

N: Populasi

e : Persentase ketidakteelitian/*error*

$$n = \frac{159}{1 + 159(10\%)^2}$$

$$n = \frac{159}{1 + 159(0,01)^2}$$

$$n = 61,3 = 61$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 61 anggota Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari lapangan atau objek penelitian dimana anggota koperasi aktif sebagai responden melalui pengisian kuisisioner dan proses wawancara. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari koperasi berupa laporan-laporan atau dokumen kinerja pengurus, catatan yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini dan literatur yang terkait dengan penelitian ini. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap seluruh atribut kuesioner. Selanjutnya dilakukan identifikasi karakteristik menggunakan analisis deskriptif dan analisis kepuasan menggunakan metode *servqual*, IPA dan CSI.

### **Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif berfungsi untuk mengetahui karakteristik anggota berdasarkan data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner. Informasi karakteristik disajikan dalam bentuk tabel sederhana dengan pengelompokan jawaban yang sama. Data dipersentasekan berdasarkan jumlah responden dan persentase terbesar dari karakteristik, analisis ini dipilih karena mampu mendeskripsikan dan menggambarkan karakteristik anggota Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi. Karakteristik di nilai berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan menjadi dasar penentuan skala.

### **Atribut-Atribut Dasar**

Identifikasi atribut dilakukan dengan cara penelusuran pada penelitianterdahulu serta melakukan wawancara dengan pengurus anggota Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi. Kegiatan identifikasi atribut bertujuan untuk menentukan atribut yang sesuai agar mampu mendeskripsikan masalah atau fenomena yang terjadi pada objek penelitian sehingga atribut dapat dinyatakan valid dalam uji validitas. Atribut yang digunakan adalah

1. Tangible atau bukti fisik, berfungsi untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan melalui pelayanan fisik, penampilan, sarana dan prasarana.
2. Releability atau kehandalan, berfungsi untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan sesuai dengan janji yang diberikan oleh pihak manajemen.



3. Responsiveness atau ketanggapan, berfungsi untuk mengukur tingkat kemauan organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada pelanggan.
4. Assurance atau jaminan, berfungsi untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
5. Emphaty atau empati, berfungsi untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

### **Metode Analisis Data**

Analisis deskriptif dengan menggunakan Skala Likert, Skala Likert merupakan teknik pengukuran sikap, persepsi dan pendapat seseorang mengenai fenomena sosial. Skala likert dinilai lebih fleksibel karena jumlah pernyataan dan alternatif jawaban dapat disesuaikan dengan kondisi penelitian. Setiap jawaban memiliki rentang nilai antara 1 sampai 5. Skala likert mempermudah peneliti dalam menentukan skor karena setiap jawaban diberi nilai berupa angka sehingga mudah diolah dan diinterpretasikan.

Alternatif jawaban dalam kuisisioner dengan menggunakan skala likert yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif sebagai berikut:

Tabel 5. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Atribut Pada Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi.

| <b>Tingkat Kepentingan</b> | <b>Tingkat Kinerja</b> | <b>Skor Nilai</b> |
|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Sangat Penting             | Sangat baik            | 5                 |
| Penting                    | Baik                   | 4                 |
| Cukup Penting              | Cukup baik             | 3                 |
| Tidak Penting              | Tidak baik             | 2                 |
| Sangat Tidak Penting       | Sangat Tidak Baik      | 1                 |

*Sumber : Sumarwan (2011)*

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas berfungsi untuk mengukur tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Apabila terdapat konsistensi antar variabel maka validitas tercapai dan atribut yang dinyatakan peneliti dapat digunakan sebagai alat ukur. Pada penelitian ini digunakan software SPSS 26.0 for windows untuk pengujian validitas atribut. Sebaliknya atribut dengan nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dikatakan tidak valid dan harus dihilangkan dari kuesioner atau dimodifikasi agar lebih mudah dipahami.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengukur konsistensi jawaban responden pada kuesioner penelitian. Sugiyono (2012) menyatakan pengujian realibitas instrumen dapat dilakukan dengan teknik *test-retest*, ekuivalen, gabungan dan *internal consistency*. terdapat dua cara pengukuran reliabilitas pada *internal consistency* yaitu *split-half* dan *cronbach's alpha*. *Cronbach's alpha* merupakan alat pengukuran reliabilitas yang digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban

atribut yang digunakan dalam kuesioner penelitian dengan skala likert sehingga penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha* dalam pengukuran reliabilitas.

### ***Analisis Servqual ( Service Quality)***

Analisis servqual digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan persepsi layanan aktual. Ingaldi ( 2018 ) menyatakan bila penilaian kepentingan dan persepsi perlu dinilai secara terpisah,karena setiap konsumen memiliki penilaian yang berbeda pada aspek kepentingan dan persepsi perlu dinilai secara terpisah, karena setiap anggota koperasi memilki penilaian yang berbeda pada aspek kepentingan dan persepsi kinerja,dimana keduanya dapat berpengaruh terhadap kepuasan tingkat kepuasan dapat dinilai melalui skor rataaan. Skor rataaan dapat diperoleh dengan rumus:

$$X_i = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{n} \quad Y_j = \frac{\sum_{i=1}^n yi}{n}$$

Keterangan :

N = Jumlah responden

Yi = Nilai kepentingan atribut ke – i

Xi = Nilai kinerja atribut ke – i

### ***Importance performance analysis (IPA)***

*Importance performance analysis*(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). Supranto (2011) menyatakan tingkat

kesesuaian dapat diperoleh dengan rumus:

$$TK_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan

TK = Tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan

X = Jumlah skor penilaian tingkat kinerja

Y = Jumlah skor penilaian kepentingan konsumen

Selanjutnya perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan untuk meningkatkan angka kesesuaian dan mencapai kepuasan maksimum. Perbaikan pelayanan akan dilakukan berdasarkan sebaran prioritas perbaikan atribut pada diagram kartesius. Sumbu X akan diisi dengan tingkat kinerja dan sumbu Y ditunjukkan oleh bobot rata-rata tingkat kepentingan responden. Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan responden dapat dinilai melalui skor rata-rata dan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$a = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \quad b = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

Keterangan :

a : Batas sumbu X (tingkat kinerja)

b : Batas sumbu Y (Tingkat kepentingan responden)

k : Banyaknya atribut yang diteliti

Atribut pelayanan akan tersebar pada setiap kuadran digram kartesius seperti pada gambar 3. Sebaran atribut disadari perbandingan nilai tingkat kepentingan kinerja dan responden, memiliki kondisi yang berbeda. Hubungan antara tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan diilustrasikan dalam diagram Importance Performance Analysis (IPA) :



**Gambar 3. Kartesius Metode IPA**  
*Sumber : Supranto (2011)*

1. Kuadran I (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 II (pertahankan prestasi) menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran III (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 IV (berlebihan) menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

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

*Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan analisis kuantitatif untuk memersenkan tingkat kepuasan secara menyeluruh. Terdapat tahapan dalam perhitungan CSI yang terdiri atas :

1. Menghitung *mean satisfaction score (MSS)* dan *mean importance score (MIS)*. Nilai MSS dan MIS diperoleh dari rata-rata nilai kepentingan dari setiap responden :

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

Keterangan :

n : Jumlah responden

$x_i$  : Nilai kepentingan variabel Y ke-i

$y_i$  : Nilai Kinerja Variabel ke-i

2. Menghitung *weight factors (Wf)* , *Weight factors* merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$\text{Weight Factors} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i}$$

Keterangan :

MIS<sub>i</sub> : Mean Importance score ke i

P : Atribut kepentingan ke P

3. Membuat Weight Score (WS)

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

$$WS = WF \times MSS$$

4. Menentukan Costumer Satisfaction Index Customer Satisfaction Index (CSI)

fungsi dari weighted avarage (WA) dibagi highest scale (HS/skala maksimum yang dipakai dalam riset ini skala 5 dikalikan 100%).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WS}{5} \times 100\%$$

Bila CSI bernilai 100% maka dapat dikatakan konsumen mencapai kepuasan tertinggi dan bila 0% mka dapat dikatakan konsumen mencapai kepuasan terendah. Setelah nilai CSI diperoleh perlu dilakukan pencairan rentang skala (RS) untuk membuat skala linier numerik.

$$RS = \frac{m - n}{b} = \frac{100\% - 0\%}{5}$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Skor Tinggi

n : Skor Terendah

b : Jumlah sampel

Berdasarkan perhitungan rentang skala, diperoleh rentang angka interpretasi indek kepuasan responden.

Tabel 6. Interpretasi indek kepuasan responden

| <b>Angka Indeks</b>     | <b>Interpretasi</b> |
|-------------------------|---------------------|
| $80\% < Csi \leq 100\%$ | Sangat Puas         |
| $60\% < Csi \leq 80\%$  | Puas                |
| $40\% < Csi \leq 60\%$  | Cukup Puas          |
| $20\% < Csi \leq 40\%$  | Tidak Puas          |
| $0\% < Csi \leq 20\%$   | Sangat Tidak Puas   |

*Sumber : Simamora 2005 dan Pratama 2016*

### **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. 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.
3. Pengukuran kepuasan pelayanan terhadap para anggota koperasi menggunakan dua alat ukur seperti metode IPA dan CSI sebagai metode



untuk menentukan tingkat kepuasan secara menyeluruh.

4. 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.
5. 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.

## **DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN**

### **Sejarah Perkebunan Nusantara III**

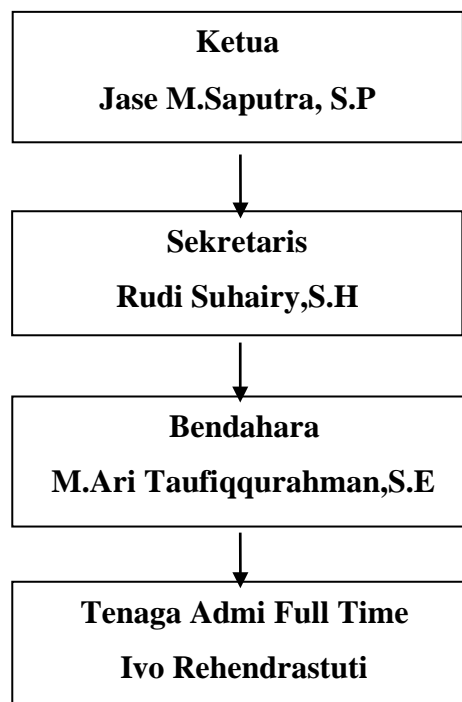
Pada tahun 1958, Sejarah perseroan diawali dengan proses pengambilan perusahaan-perusahaan perkebunan milik belanda oleh pemerintah RI yang dikenal sebagai proses nasionalisasi perusahaan perkebunan asing menjadi Perseroan Perkebunan Negara (PPN). Pada tahun pada tahun 1974, bentuk badan hukumnya diubah menjadi PT Perkebunan (Persero). Guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan usaha perusahaan BUMN. Pada tahun 1994, 3 (tiga) BUMN perkebunan yang terdiri dari PT Perkebunan III (Persero), PT Perkebunan III (Persero),PT Perkebunan IV (Persero),PT Perkebunan V (Persero) pengelolaannya ke dalam satu manajemen. Pada tahun 1996, melalui peraturan pemerintah no.8 tahun 1996,ketiga perseroan tersebut digabung dan diberi nama PT Perkebunan Nusantara III (Persero) yang berkedudukan di Medan, Sumatera Utara. PT Perkebunan Nusantara III (Persero) didirikan dengan Akte Notaris Harun Kamil,SH,No 36 tanggal 11 maret 1996 dan telah disahkan Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan No.C2-8331.HT.01.01.TH.96 tanggal 8 Agustus 1996 yang dimuat dalam berita Negara RI No.81 Tahun 1996 tambahan berita Negara No.8674 Tahun 1996. Salah satu PT Perkebunan Nusantara III terletak di PT Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi didalam perlindungan Bapak Djoel Irwan Pranata,S.P sebagai Manajer Perkebunan.

### **Sejarah Koperasi Karyawan Di PT Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi (KOPKAR NUSA III).**

PT Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi mempunyai koperasi karyawan yang bergerak dibidang simpan pinjam. Koperasi Karyawan PT Perkebunan Nusantara III didirikan berdasarkan Akte Pendirian tanggal 29 Desember 1999 dan didaftarkan dalam daftar umum Departemen Koperasi Propinsi Sumatera Utara Medan dengan Badan Hukum No.96/BH/KWK.2/XII/1999 yang berkedudukan di PTP Nusantara III Jalan Sei Batanghari No.02 Medan sebagai Kantor Pusat UKK Kebun/Unit.

#### **Susunan Pengurus Dan Pegawai UKK Kebun Pulau Mandi**

Susunan pengurus dan pegawai Koperasi UKK Kebun Pulau Mandi periode tahun 2021 s/d 2022 sebagai berikut:



***Gambar 4. Susunan Pengurus Dan Pegawai Koperasi UKK Kebun Pulau Mandi.***

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Karakteristik Anggota Koperasi

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian berjumlah 61 Anggota Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi dari kuisisioner yang di sebar dan diperoleh data dengan menggunakan tabel frekuensi berikut ini:

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase  |
|---------------|-----------|-------------|
| Laki – laki   | 48        | 79 %        |
| Perempuan     | 13        | 21 %        |
| <b>Jumlah</b> | <b>61</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa anggota koperasi dalam penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang dengan jumlah persentase 79 %. Jumlah anggota koperasi yang berjenis kelamin perempuan sejumlah 13 orang dengan persentase sebanyak 21 %.

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur          | Frekuensi | Persentase   |
|---------------|-----------|--------------|
| $\leq 25$     | 8         | 13 %         |
| 26 – 49       | 45        | 74 %         |
| $\geq 50$     | 8         | 13 %         |
| <b>Jumlah</b> | <b>61</b> | <b>100 %</b> |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa anggota koperasi yang berusia dibawah 25 tahun sebanyak 8 orang dengan jumlah persentase 8 %. Jumlah anggota koperasi yang berusia 26-49 tahun sejumlah 45 orang dengan persentase sebanyak 74 %. Anggota koperasi yang berusia diatas 50 tahun

sebanyak 8 anggota koperasi dengan persentase 13 %.

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung Menjadi Anggota Koperasi

| <b>Lama Menjadi Anggota</b> |                  |                   |
|-----------------------------|------------------|-------------------|
| <b>(Tahun)</b>              | <b>Frekuensi</b> | <b>Presentase</b> |
| 3-13                        | 16               | 26%               |
| 15-25                       | 25               | 41%               |
| 26-34                       | 20               | 33%               |
| <b>Jumlah</b>               | <b>61</b>        | <b>100%</b>       |

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022*

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa lamanya responden menjadi anggota koperasi 3-13 tahun sejumlah 16 anggota koperasi dengan presentase 26%. Lamanya responden menjadi anggota koperasi 15-25 tahun sejumlah 25 anggota koperasi dengan presentase 41%. Lamannya responden menjadi anggota koperasi 26-34 tahun sejumlah 20 anggota koperasi dengan presentase 33%.

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

| <b>Jabatan</b>   | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase</b> |
|------------------|------------------|-------------------|
| Asisten afdeling | 1                | 1,6%              |
| Krani            | 19               | 31%               |
| Mandor           | 7                | 11%               |
| Opas kantor      | 6                | 10%               |
| Pemanen          | 15               | 25%               |
| Penderes         | 13               | 21%               |
| <b>Jumlah</b>    | <b>61</b>        | <b>100%</b>       |

*Sumber: Data Diolah Peneliti*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jabatan Asisten afdeling sebanyak 1 anggota dengan presentase 1,6%. Jabatan sebagai Krani sebanyak 19 anggota dengan presentase 31% yang tergabung dari beberapa Krani. Jabatan sebagai Mandor sebanyak 7 anggota dengan presentase 11% yang tergabung dari

beberapa Mandor. Jabatan sebagai Opas kantor sebanyak 6 anggota dengan presentase 10%. Jabatan sebagai pemanen sebanyak 15 anggota dengan presentase 25% dan jabatan penderes sebanyak 13 anggota dengan presentase 21%.

### **Deskripsi Variabel Penelitian**

Pada penelitian ini variabel yang terkandung merupakan instrumen kepuasan pelanggan yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *reliabilitas* (keandalan), *responsivitas* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (perhatian). Data-data dari variabel ini diperoleh berdasarkan kuesioner sebanyak 25 pertanyaan. Artinya, pertanyaan tersebut berasal dari kelima instrumen penelitian, berikut kelima instrument tersebut.

### **Uji Instrumen Penelitian**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas data diperoleh dari pendistribusian kuisisioner terhadap 61 orang responden dengan tingkat signifikansi 0.05 (5%). Berdasarkan r tabel untuk jumlah sampel sebanyak 61 orang responden dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja 95% maka diperoleh r tabel 0,195 , artinya jika r hitung > r tabel maka dianggap valid. Hasil uji validitasnya dapat dilihat dari masing-masing independen dan variabel pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Uji Validitas

| Dimensi                 | Kinerja<br>(Performance) | Harapan<br>(Important) | r table | Keterangan |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|---------|------------|
| <i>Tangibles_1</i>      | 0,375                    | 0,403                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Tangibles_2</i>      | 0,418                    | 0,459                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Tangibles_3</i>      | 0,297                    | 0,341                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Tangibles_4</i>      | 0,319                    | 0,376                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Tangibles_5</i>      | 0,451                    | 0,482                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Reliability_1</i>    | 0,462                    | 0,497                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Reliability_2</i>    | 0,495                    | 0,417                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Reliability_3</i>    | 0,370                    | 0,406                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Reliability_4</i>    | 0,465                    | 0,490                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Reliability_5</i>    | 0,340                    | 0,372                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Reliability_6</i>    | 0,396                    | 0,416                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Responsiveness_1</i> | 0,341                    | 0,462                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Responsiveness_2</i> | 0,382                    | 0,429                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Responsiveness_3</i> | 0,418                    | 0,452                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Responsiveness_4</i> | 0,459                    | 0,448                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Responsiveness_5</i> | 0,428                    | 0,473                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Responsiveness_6</i> | 0,471                    | 0,431                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Responsiveness_7</i> | 0,415                    | 0,421                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Assurance_1</i>      | 0,393                    | 0,376                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Assurance_2</i>      | 0,479                    | 0,489                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Assurance_3</i>      | 0,390                    | 0,418                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Assurance_4</i>      | 0,428                    | 0,462                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Assurance_5</i>      | 0,381                    | 0,396                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Assurance_6</i>      | 0,394                    | 0,423                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Emphaty_1</i>        | 0,419                    | 0,469                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Emphaty_2</i>        | 0,426                    | 0,471                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Emphaty_3</i>        | 0,378                    | 0,480                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Emphaty_4</i>        | 0,450                    | 0,469                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Emphaty_5</i>        | 0,341                    | 0,377                  | 0,195   | Valid      |
| <i>Emphaty_6</i>        | 0,382                    | 0,395                  | 0,195   | Valid      |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan dari hasil uji validitas pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid karena seluruh nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

### Reliabilitas

Pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $r_{\alpha}$  (alpha) positif atau  $\geq$  dari  $r$  tabel maka pernyataan *reliabel*.
2. Jika  $r_{\alpha}$  (alpha) negatif atau  $\leq$  dari  $r$  tabel maka pernyataan tidak *reliabel*.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.6$ .

Tabel 12. Uji Reliabilitas

| Cronbach's Alpha<br>(Performance) | Cronbach's Alpha<br>(Importance) | Standar<br>Reliabilitas | Keterangan      |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------|
| <b>0,864</b>                      | <b>0,829</b>                     | <b>0,60</b>             | <b>Reliable</b> |

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022*

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengolahan data untuk uji reliabilitas variabel penelitian sebagaimana yang terlihat pada tabel di atas terlihat bahwa semua variabel memiliki angka alpha cronbach lebih besar dari 0,6. Hal ini menandakan bahwa semua variabel penelitian memiliki kuesioner yang handal atau reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dikatakan *reliable*.

### **Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Performance* dan *Important***

Analisis tingkat kesesuaian yang dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh jasa koperasi simpan pinjam di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi dengan berdasarkan pada penilaian anggota koperasi. Pengukuran ini dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kinerja atas layanan yang diterima dengan harapan atas layanan yang diinginkan. Hasil yang diperoleh adalah berupa tingkat kesesuaian pencapaian kualitas pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi. Nilai dari tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara kinerja atas layanan yang diterima terhadap harapan dari



anggota koperasi tersebut menggambarkan kualitas kinerja dari layanan yang dinilai dalam bentuk persen kesesuaian. Berikut ini adalah perhitungan tingkat kesesuaian antara layanan jasa koperasi simpan pinjam di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi untuk masing-masing dimensi *servqual*.

### 1. Tangible (*Bukti fisik*)

Bukti fisik (*Tangible*) adalah salah satu faktor penilaian bagi anggota koperasi yang didasarkan dari penampilan fisik, baik fasilitas, peralatan dan juga penampilan pekerja. Menurut Albaraq (2013), yang menyatakan bahwa tangible meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja. Berikut penjelasan tingkat kesesuaian pelayanan bukti fisik (*Tangible*):

Tabel 13. Kesesuaian Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

| No. | Pernyataan   | Mean Performance |         | Mean Important |         | Tingkat Kesesuaian |         |
|-----|--|------------------|---------|----------------|---------|--------------------|---------|
|     |  | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut        | Dimensi |
| 1.  | Lokasi Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi yang strategis dan dekat dengan fasilitas umum lainnya . | 4,34             | 4,39    | 4,39           | 4,35    | 87 %               | 87 %    |
| 2.  | Lingkungan Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi yang bersih, luas dan asri,                          | 4,49             |         | 4,37           |         | 89 %               |         |
| 3.  | Teknologi seperti, telepon dan komputer sebagai penunjang proses kegiatan.   | 4,37             |         | 4,47           |         | 88 %               |         |
| 4.  | Tersedianya fasilitas kantor kopersi seperti, AC, Wifi, Toilet, tempat parkir, ruang tamu dan papan pengumuman.                          | 4,47             |         | 4,32           |         | 88 %               |         |
| 5.  | Pengurus berpenampilan rapi dan menggunakan pakaian dinas.   | 4,32             |         | 4,22           |         | 85 %               |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel dalam dimensi bukti fisik (*Tangibles*), rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 87% atau dapat dikategorikan sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan anggota koperasi. Atribut bukti fisik yang mempunyai total skor tingkat kesesuaian paling rendah per atribut sebesar 85% termasuk kategori baik berada pada pernyataan 5 yaitu ada pada penampilan rapi anggota koperasi dan menggunakan pakaian dinas ,hasil ini sesuai di lapangan disebabkan karena pengurus koperasi tidak lagi memakai pakaian dinas, mereka hanya menggunakan baju kerja biasa. Sementara tingkat kesesuaian paling tinggi terletak pada pernyataan 2 yaitu lingkungan koperasi yang bersih,luas dan asri dengan total skor per atribut sebesar 89% termasuk kategori sangat baik, hal ini sesuai hasil di lapangan menunjukkan bahwa lingkungan di Koperasi Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi terawat dan di kelilingi tanaman pohon yang membuat koperasi menjadi asri.

## **2. Keandalan (*Reliability*)**

Kehandalan (*Reliability*) pengurus mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan,pertanggungjawaban dalam memberikan pelayanan tepat waktu. Menurut kotler dan keller (2009),yang menyatakan bahwa kehandalan perusahaan dengan memberikan pelayanan sesuai yan dijanjikan secara tepat dan akurat. Berikut penjelasan tingkat pelayanan kehandalan (*Reliability*):

Tabel 14. Kesesuaian Pelayanan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

| No. | Pernyataan  | Mean Performance |         | Mean Important |         | Tingkat Kesesuaian |         |
|-----|---|------------------|---------|----------------|---------|--------------------|---------|
|     |   | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut        | Dimensi |
| 6.  | Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi menyelenggarakan RAT tepat waktu | 4,22             | 4,37    | 4,34           | 4,35    | 86 %               | 88 %    |
| 7.  | Semua karyawan berpartisipasi aktif dalam rapat yang dilaksanakan koperasi.                               | 4,45             |         | 4,50           |         | 90 %               |         |
| 8.  | SHU dibagi adil dan merata kepada setiap anggota.   | 4,37             |         | 4,29           |         | 87 %               |         |
| 9.  | Anda sebagai anggota koperasi dapat memahami secara jelas tentang informasi yang disampaikan karyawan.    | 4,54             |         | 4,19           |         | 87 %               |         |
| 10. | Ada bukti-bukti pengelolaan Keuangan yang dilakukan koperasi.   | 4,22             |         | 4,45           |         | 87 %               |         |
| 11. | Koperasi mengalami kesulitan dalam mengalokasikan SHU.  | 4,45             |         | 4,37           |         | 88 %               |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel dalam dimensi kehandalan (*Reliability*), rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 87 % atau dapat dikategorikan sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan anggota koperasi. Dikarenakan rata-rata dimensi mencapai 87 %. Atribut kehandalan yang mempunyai total skor tingkat kesesuaian paling rendah per atribut sebesar 86% termasuk kategori cukup baik berada pada pernyataan 6 ada pada RAT tepat waktu, hal ini sesuai dengan hasil dilapangan bahwa anggota koperasi menjawab pernyataan ini netral dalam menyelenggarakan RAT tetapi adanya kendala di waktu mereka dimana sering telat melakukan rapat

dan anggota koperasi sering tidak menghadiri rapat. Sementara tingkat kesesuaian paling tinggi tertuang mengenai partisipasi aktif anggota koperasi pada saat melakukan rapat yaitu 90% termasuk kategori sangat baik, hal ini sesuai dilapangan bahwa karyawan mampu memberikan penjelasan dan keterangan disaat rapat berlangsung, anggota koperasi aktif dalam memberikan pendapat, dan proses pengambilan keputusan dilakukan atas kesepakatan bersama.

### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya Tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan bagi pengurus koperasi untuk membantu dalam melakukan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota koperasi. Menurut Kotler dan Keller (2009), yang menyatakan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan serta menginformasikan kapan saja akan diberikan. Berikut penjelasan tingkat kesesuaian cepat tanggap (*Responsiveness*):

Tabel 15. Kesesuaian Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| No. | Pernyataan  | Mean Performance |         | Mean Important |         | Tingkat Kesesuaian |         |
|-----|---|------------------|---------|----------------|---------|--------------------|---------|
|     |   | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut        | Dimensi |
| 12. | Karyawan Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi memberikan pelayanan yang profesional kepada semua anggota pada saat jam kerja.   | 4,19             | 4,34    | 4,45           | 4,39    | 86 %               | 87 %    |
| 13. | Karyawan Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan anggotanya.   | 4,42             |         | 4,47           |         | 89 %               |         |
| 14. | Ada hak yang diberikankoperasi kepada setiap anggota untuk mengeluarkan pendapat  | 4,32             |         | 4,32           |         | 86 %               |         |
| 15. | Apakah koperasi memberikan perlakuan yang sama pada setiap anggota.   | 4,42             |         | 4,22           |         | 86 %               |         |
| 16. | Karyawan Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi memberikan informasi permintaan transaksi simpan pinjam kapan akan direalisasikan dengan jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. | 4,44             |         | 4,45           |         | 89 %               |         |
| 17. | Koperasi sudah membuat rencana perkembangan koperasi untuk kedepannya.  | 4,32             |         | 4,37           |         | 87 %               |         |
| 18. | Terdapat sanksi apabila aturan yang berlaku di Koperasi oleh anggota.   | 4,27             |         | 4,45           |         | 87 %               |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel dalam dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 87 % atau dapat dikategorikan sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan anggota koperasi. Dikarenakan rata-rata dimensi mencapai 87%. Atribut daya tanggap yang mempunyai tingkat kesesuaian paling rendah per atribut sebesar 86% termasuk kategori baik, berada pada pernyataan 16 ada pada pelayanan yang professional oleh pengurus koperasi, hal ini sesuai hasil dilapangan bahwa anggota koperasi dilayani dengan baik, tetapi adanya anggota koperasi yang tidak dilayani dengan baik karena ketidak sabarnya anggota koperasi saat mengurus proses peminjaman uang kepada koperasi. Sementara tingkat kesesuaian paling tinggi terletak pada pemberian informasi yang jelas terkait segala bentuk transaksi keuangan koperasi yaitu 89 % termasuk kategori sangat baik, hal ini sesuai dilapangan bahwa pengurus koperasi mampu untuk memberikan informasi yang se jelasnya kepada anggota koperasi terutama mengenai peminjaman tetapi anggota koperasinya sendiri yang kurang untuk mendengarkan informasi yang diberikan.

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*Assurance*) pengurus koperasi mampu memberikan kepercayaan terhadap anggota koperasi yang bisa menciptakan rasa aman. Menurut Kotler dan Keller (2009), menyatakan bahwa karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman kepada pelanggan. Berikut penjelasan tingkat kesesuaian jaminan (*Assurance*) :

Tabel 16. Kesesuaian Pelayanan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

| No. | Pernyataan   | Mean Performance |         | Mean Important |         | Tingkat Kesesuaian |         |
|-----|--|------------------|---------|----------------|---------|--------------------|---------|
|     |  | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut        | Dimensi |
| 19. | Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi menjamin keamanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan.  | 4,22             | 4,34    | 4,22           | 4,38    | 86 %               | 87 %    |
| 20. | Simpan pinjam di Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi mampu melayani penyimpanan dan penarikan dana anggota sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan. | 4,45             |         | 4,44           |         | 89 %               |         |
| 21. | Apakah semua kebutuhan anggota akan direspon cepat oleh karyawan koperasi.   | 4,37             |         | 4,34           |         | 87 %               |         |
| 22. | Kemampuan pengurus/karyawan dalam menjawab pertanyaan anggota.   | 4,47             |         | 4,52           |         | 88 %               |         |
| 23. | Penentuan kebijakan dilakukan melalui mekanisme musyawarah.  | 4,32             |         | 4,36           |         | 87 %               |         |
| 24. | Apakah anggota menerima informasi secara jelas dalam proses pelayanan koperasi.  | 4,22             |         | 4,42           |         | 86 %               |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel dalam dimensi jaminan (*Assurance*), rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 87 % atau dapat dikategorikan sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan anggota koperasi. Dikarenakan rata-rata dimensi mencapai 87 %. Atribut jaminan yang mempunyai tingkat kesesuaian paling rendah per atribut sebesar 86% termasuk kategori cukup baik pada pernyataan 19 ada pada

kenyamanan dan keamanan anggota koperasi, hal ini sesuai dilapangan bahwa pengurus memberikan rasa percaya kepada anggota koperasi, tetapi dalam segi perjanjian pengeluaran uang peminjaman pengurus tidak konsekuen dan pada akhirnya telat pada waktu ditentukan, sehingga menimbulkan ketidaknyaman kepada anggota koperasi. Sementara tingkat kesesuaian paling tinggi terletak pada pemberian pelayanan terkait simpanan para koperasi per atribut sebesar 89 % termasuk kategori sangat baik, hal ini sesuai dilapangan bahwa simpanan akan diberikan oleh anggota koperasi ketika anggota koperasi sudah tidak lagi menjadi anggota koperasi dengan catatan anggota koperasi pensiunan dan tidak ada lagi peminjaman di koperasi.

#### **5. Perhatian (*Empathy*)**

Perhatian (*Empaty*) pengurus koperasi memberikan perhatian kepada anggota koperasi dalam melakukan pelayanan dengan cara sopan,sabar terutama jika anggota koperasi mengalami permasalahan. Menurut kotler dan keller (2009),menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan,serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Berikut penjelasan tingkat kesesuaian perhatian (*Emphaty*) :



Tabel 17. Kesesuaian Pelayanan Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

| No. | Pernyataan   | Mean Performance |         | Mean Important |         | Tingkat Kesesuaian |         |
|-----|--|------------------|---------|----------------|---------|--------------------|---------|
|     |  | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut        | Dimensi |
| 25. | Pengurus Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi ramah dan sopan dalam melayani anggotanya. | 4,50             | 4,41    | 4,45           | 4,38    | 90 %               | 88 %    |
| 26. | Pengurus memberikan perhatian personal kepada anggota.   | 4,36             |         | 4,37           |         | 87 %               |         |
| 27. | Pengurus memiliki sifat simpatik terhadap permasalahan anggota.  | 4,37             |         | 4,45           |         | 89 %               |         |
| 28. | Pengurus memberikan waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja.   | 4,49             |         | 4,22           |         | 87 %               |         |
| 29. | Sabar menghadapi anggota jika ada yang protes.   | 4,31             |         | 4,45           |         | 88 %               |         |
| 30. | Memberi tunjangan sosial pada anggota.   | 4,47             |         | 4,37           |         | 88 %               |         |

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022*

Berdasarkan tabel dalam dimensi perhatian (*Emphaty*), rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 88 % atau dapat dikategorikan sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan anggota koperasi. Dikarenakan rata-rata dimensi mencapai 88 %. Atribut jaminan yang mempunyai tingkat kesesuaian paling rendah per atribut sebesar 87% termasuk kategori baik berupa pertanyaan 29 ada pada pengurus koperasi memberikan waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja,hal ini sesuai dilapangan bahwa pengurus tidak memberikan pelayanan tambahan diluar jam kerja, hanya saja ketika ada anggota koperasi bertanya di luar jam kerja oleh pengurus direspon dengan baik. Sementara tingkat kesesuaian paling tinggi pertribut sebesar 90% termasuk kategori sangat baik terletak pada pernyataan 25

ramah dan sopan dalam melayani transaksi anggota koperasi, hal ini sesuai dilapangan bahwa pengurus telah menerapkan ramah dan sopan kepada setiap anggota koperasi agar pada saat bertransaksi, anggota koperasi merasa nyaman.

Tabel 18. Rata-Rata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Dari Dimensi *Servqual*.

| <b>Dimensi</b>               | <b>Mean Performance</b> | <b>Mean Important</b> | <b>Tingkat Kesesuaian</b> |
|------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Bukti Fisik                  | <b>4,39</b>             | <b>4,35</b>           | <b>87 %</b>               |
| Kehandalan                   | <b>4,37</b>             | <b>4,35</b>           | <b>87 %</b>               |
| Daya Tanggap                 | <b>4,34</b>             | <b>4,39</b>           | <b>87 %</b>               |
| Jaminan                      | <b>4,34</b>             | <b>4,38</b>           | <b>87 %</b>               |
| Empati                       | <b>4,41</b>             | <b>4,38</b>           | <b>88 %</b>               |
| <b>Keseluruhan Rata-rata</b> | <b>4,38</b>             | <b>4,37</b>           | <b>87,5 %</b>             |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan data pada tabel aspek dimensi, dapat diketahui bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian dari lima dimensi *servqual* adalah 87,5 %. Ketentuan tersebut berdasarkan nilai skor kinerja pelayanan (*performance*) yang dibandingkan dengan skor harapan (*importance*) dalam bentuk persentase, maka dari itu hasil perhitungan diketahui bahwa persentase tingkat kesesuaian semua dimensi 87,5 %. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan koperasi simpan pinjam di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi sudah memenuhi harapan anggota koperasi dan tidak ada yang harus diperbaiki namun tetap dipertahankan.

#### **Analisis Gap Performance-Importance (Gap P-I)**

Analisis GAP berfungsi suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja atas layanan yang diterima terhadap harapan dari anggota koperasi.

Tabel 19. GAP P-1 Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

| No. | Pernyataan   | Mean Performance |         | Mean Important |         | GAP P-I     |         |
|-----|--|------------------|---------|----------------|---------|-------------|---------|
|     |  | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut | Dimensi |
| 1.  | Lokasi Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi yang strategis dan dekat dengan fasilitas umum lainnya . | 4,34             | 4,39    | 4,39           | 4,35    | -0,05       | 0,004   |
| 2.  | Lingkungan Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi yang bersih, luas dan asri,                          | 4,49             |         | 4,37           |         | 0,12        |         |
| 3.  | Teknologi seperti,telepon dan komputer sebagai penunjang proses kegiatan.  | 4,37             |         | 4,47           |         | -0,10       |         |
| 4.  | Tersedianya fasilitas kantor koperasi seperti, AC, Wifi, Toilet, tempat parkir, ruang tamu dan papan pengumuman.                         | 4,47             |         | 4,32           |         | 0,15        |         |
| 5.  | Pengurus berpenampilan rapi dan menggunakan pakaian dinas.   | 4,32             |         | 4,22           |         | 0,10        |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Dalam dimensi bukti fisik (*Tangibles*), berdasarkan pada tabel rata-rata diatas diatas dapat dilihat bahwa untuk analisis gap per item terdapat yang bernilai negatif dan positif dengan gap rata-rata 0,04. Adapun nilai gap tertinggi terdapat pada atribut tersedianya fasilitas seperti Ac, Wifi, Toilet, dan lainnya dengan Gap 0,15. Sedangkan gap terendah pada dimensi ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini terletak pada komputer, hal ini sesuai dilapangan bahwa tidak adanya ketersediaan fasilitas komputer di koperasi, pengurus menyediakan sendiri dengan membawa laptop punya pribadi dalam melakukan pelayanan koperasi dengan gap -0,10, meskipun sudah baik, tetapi tetap diperbaiki dan harus ditingkatkan.

Tabel 20. GAP P-1 Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

| No. | Pernyataan  | Mean Performance |         | Mean Important |         | GAP P-I     |         |
|-----|---|------------------|---------|----------------|---------|-------------|---------|
|     |   | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut | Dimensi |
| 1.  | Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi menyelenggarakan RAT tepat waktu | 4,22             | 4,37    | 4,34           | 4,35    | -0,12       | 0,035   |
| 2.  | Semua karyawan berpartisipasi aktif dalam rapat yang dilaksanakan koperasi.                               | 4,45             |         | 4,50           |         | -0,05       |         |
| 3.  | SHU dibagi adil dan merata kepada setiap anggota.   | 4,37             |         | 4,29           |         | 0,18        |         |
| 4.  | Anda sebagai anggota koperasi dapat memahami secara jelas tentang informasi yang disampaikan karyawan.    | 4,54             |         | 4,19           |         | 0,35        |         |
| 5.  | Ada bukti-bukti pengelolaan Keuangan yang dilakukan koperasi.   | 4,22             |         | 4,45           |         | -0,23       |         |
| 6.  | menjamin kemanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan.                                     | 4,45             |         | 4,37           |         | 0,08        |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Dalam dimensi kehandalan (*Reliability*), berdasarkan pada tabel rata-rata diatas diatas dapat dilihat bahwa untuk analisis gap per item terdapat yang bernilai negatif dan positif dengan gap rata-rata 0,02. Adapun nilai gap tertinggi terdapat anggota koperasi memahami dengan jelas informasi yang disampaikan kepada karyawan dengan Gap 0,35. Sehingga pada dimensi ini pelayanan dikategorikan baik. Sedangkan gap terendah pada dimensi ini terletak pada adanya bukti-bukti pengelolaan keuangan dari pengurus koperasi, dengan gap -0,23, sehingga atribut pada dimensi ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tabel 21. GAP P-1 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| No. | Pernyataan  | Mean Performance |         | Mean Important |         | GAP P-I     |         |
|-----|---|------------------|---------|----------------|---------|-------------|---------|
|     |   | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut | Dimensi |
| 1.  | Karyawan Koperasi memberikan pelayanan yang profesional kepada semua anggota pada saat jam kerja.   | 4,19             | 4,34    | 4,45           | 4,39    | -0,25       | -0,05   |
| 2.  | Karyawan Koperasi sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan anggotanya.   | 4,42             |         | 4,47           |         | -0,05       |         |
| 3.  | Ada hak yang diberikan koperasi kepada setiap anggota untuk menjamin kemanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan.                                       | 4,32             |         | 4,32           |         | 0           |         |
| 4.  | Koperasi memberikan menjamin kemanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan.setiap anggota.  | 4,42             |         | 4,22           |         | 0,20        |         |
| 5.  | Karyawan Koperasi menjamin kemanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan.kapan akan direalisasikan dengan jelas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. | 4,44             |         | 4,45           |         | -0,01       |         |
| 6.  | Koperasi menjamin kemanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan.  | 4,32             |         | 4,37           |         | -0,05       |         |
| 7.  | Terdapat sanksi apabila aturan yang berlaku di Koperasi dilanggar oleh anggota.   | 4,27             |         | 4,45           |         | -0,18       |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Dalam dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), berdasarkan pada tabel rata-rata diatas diatas dapat dilihat bahwa untuk analisis gap per item terdapat yang bernilai negatif dan positif dengan gap rata-rata 0,04. Adapun nilai gap

tertinggi terdapat pada koperasi memberikan perlakuan yang sama kepada semua anggota koperasi dengan Gap 0,20. Sehingga pada dimensi ini pelayanan dikategorikan baik. Sedangkan gap terendah pada dimensi ini terletak pada pemberian pelayanan yang professional kepada semua anggota koperasi, dengan gap -0,25, sehingga atribut pada dimensi ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tabel 22. GAP P-1 Dimensi Jaminan (*Assurance*)

| No. | Pernyataan  | Mean Performance |         | Mean Important |         | GAP P-I     |         |
|-----|---|------------------|---------|----------------|---------|-------------|---------|
|     |   | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut | Dimensi |
| 1.  | Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi menjamin kemanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan.                        | 4,22             | 4,34    | 4,22           | 4,38    | 0,00        | -0,04   |
| 2.  | Simpan pinjam di Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi mampu menjamin kemanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan. | 4,45             |         | 4,44           |         | 0,01        |         |
| 3.  | Apakah semua kebutuhan anggota akan direspon cepat oleh karyawan koperasi.  | 4,37             |         | 4,34           |         | 0,03        |         |
| 4.  | menjamin kemanan dan kenyamanan anggota dalam hal transaksi keuangan.   | 4,47             |         | 4,52           |         | -0,05       |         |
| 5.  | Penentuan kebijakan dilakukan melalui mekanisme musyawarah.   | 4,32             |         | 4,36           |         | -0,04       |         |
| 6.  | Apakah anggota menerima informasi secara jelas dalam proses pelayanan koperasi.   | 4,22             |         | 4,42           |         | -0,20       |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Dalam dimensi Jaminan (*Assurance*), berdasarkan pada tabel rata-rata diatas diatas dapat dilihat bahwa untuk analisis gap per item terdapat yang bernilai

negatif dan positif dengan gap rata-rata 0,04. Adapun nilai gap tertinggi terdapat pada semua kebutuhan anggota koperasi direspon dengan cepat oleh pengurus koperasi dengan Gap 0,03. Sehingga pada dimensi ini pelayanan dikategorikan baik. Sedangkan gap terendah pada dimensi ini terletak pada anggota menerima informasi secara jelas dalam proses pelayanan koperasi., dengan gap -0,20, sehingga atribut pada dimensi ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tabel 23. GAP P-1 Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

| No. | Pernyataan   | Mean Performance |         | Mean Important |         | GAP P-I     |         |
|-----|--|------------------|---------|----------------|---------|-------------|---------|
|     |  | Per Atribut      | Dimensi | Per Atribut    | Dimensi | Per Atribut | Dimensi |
| 1.  | Pengurus Koperasi Simpan Pinjam di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi ramah dan sopan dalam melayani anggotanya. | 4,50             | 4,41    | 4,45           | 4,38    | 0,05        | 0,03    |
| 2.  | Pengurus memberikan perhatian personal kepada anggota.   | 4,36             |         | 4,37           |         | -0,01       |         |
| 3.  | Pengurus memiliki sifat simpatik terhadap permasalahan anggota.  | 4,37             |         | 4,45           |         | -0,08       |         |
| 4.  | Pengurus memberikan waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja.   | 4,49             |         | 4,22           |         | 0,27        |         |
| 5.  | Sabar menghadapi anggota jika ada yang protes.   | 4,31             |         | 4,45           |         | -0,14       |         |
| 6.  | Memberi tunjangan sosial pada anggota.   | 4,47             |         | 4,37           |         | 0,10        |         |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Dalam dimensi Perhatian (*Emphaty*), berdasarkan pada tabel rata-rata diatas diatas dapat dilihat bahwa untuk analisis gap per item terdapat yang bernilai negatif dan positif dengan gap rata-rata 0,03. Adapun nilai gap tertinggi terdapat pada pengurus memberikan waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja dengan Gap 0,03. Sehingga pada dimensi ini pelayanan dikategorikan baik. Sedangkan

gap terendah pada dimensi ini terletak pada sabar menghadapi anggota jika ada yang protes, dengan gap -0,14, sehingga atribut pada dimensi ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tabel 24. Rata-Rata Keseluruhan Gap *Performance-Importance* (Gap P-I) Kualitas Pelayanan Dari Dimensi *Servqual*

| <b>Dimensi</b>               | <b>Mean Performance</b> | <b>Mean Important</b> | <b>GAP P-I</b> |
|------------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------|
| Bukti Fisik                  | <b>4,39</b>             | <b>4,35</b>           | <b>0,04</b>    |
| Kehandalan                   | <b>4,37</b>             | <b>4,35</b>           | <b>0,02</b>    |
| Daya Tanggap                 | <b>4,34</b>             | <b>4,39</b>           | <b>-0,05</b>   |
| Jaminan                      | <b>4,34</b>             | <b>4,38</b>           | <b>-0,04</b>   |
| Empati                       | <b>4,41</b>             | <b>4,38</b>           | <b>0,03</b>    |
| <b>Keseluruhan Rata-rata</b> | <b>4,38</b>             | <b>4,37</b>           | <b>0,01</b>    |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan pada tabel rata-rata keseluruhan Gap P-I diatas, diketahui bahwa rata-rata keseluruhan nilai *gap* per dimensi *servqual* adalah 0,01. Adapun dengan *gap* tertinggi ada pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 0,04 dan *gap* terendah pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurrance*) sebesar -0,04 dan -0,05.

#### ***Importance – Performance Analysis (IPA)***

Analisis *importance-performance* dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variabel *importance* maupun *performance*. Atribut pelayanan yang oleh anggota koeprasi dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut anggota koperasi masih berkinerja kurang baik dan memerlukan perhatian yang lebih dari pihak manajemen koperasi simpan pinjam Perkebunan Nusantara III Pulan Mandi dibandingkan dengan atribut pelayanan yang kurag dianggap penting oleh anggota koperasi.



Terdapat *gap* yang besar dari *performance-importance* dapat dipakai sebagai gambaran bagi pengurus koperasi untuk memfokuskan pelayanan terhadap anggota koperasi dan memprioritaskan perbaikan pada atribut pelayanan yang memerlukan tindakan perbaikan. Analisis pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Dari olah data menggunakan *SPSS* diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden koperasi simpan pinjam Perkebunan Nusantara III Pulan Mandi terhadap pelayanan berikut:

Tabel 25. Hasil Analisis IPA (*Performance*)

| Kepuasan Anggota | Hasil IPA   |  |  |   |
|------------------|---|--|--|---|
|                  | Kuadran I   | Kuadran II   | Kuadran III  | Kuadran IV  |
| Performance      | • Sarana sebagai penunjang proses kegiatan.               | • Lingkungan yang bersih.                          | • Memberikan perhatian personal kepada anggota.          | • Informasi secara jelas dalam proses pelayanan koperasi  |
|                  | • Bukti pengelolaan Keuangan                              | • Tersedianya fasilitas                            | • Simpatik terhadap permasalahan anggota.                | • Pemberian jaminan keuangan pada setiap aliran transaksi |
|                  | • Pemberian sanksi  | • Lokasi Koperasi strategis                        | • Memberi tunjangan sosial pada anggota.                 | • Sabar menghadapi anggota                                |
|                  | • Menerima informasi secara jelas dalam proses pelayanan. | • SHU dibagi adil dan merata.                      | • Jaminan keamanan transaksi keuangan.                   | • Pelayanan yang cepat dan tanggap                        |
|                  | • Sabar menghadapi anggota                                | • Memahami secara jelas informasi yang disampaikan | • Pemberian bukti aliran transaksi kepada semua anggota. | Penyelenggaraan RAT tepat waktu                           |
|                  | • Pelayanan yang cepat dan tanggap                        | • Kebutuhan direspon cepat                         | • Perhatian secara personal terhadap persoalan pribadi.  |   |
|                  | • Penyelenggaraan RAT tepat waktu                         | • waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja.       |  |   |
|                  | • Partisipasi aktif dalam rapat                           | • Memberi tunjangan sosial                         |  |   |
|                  | • Jaminan keamanan dan kenyamanan anggota                 | • Pelayanan yang ramah dan sopan.                  |  |   |
|                  | • Pelayanan yang sesuai dengan mekanisme                  | • Penentuan kebijakan melalui musyawarah.          |  |   |
|                  | • Berpenampilan rapi.                                     |  |  |   |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Tabel 26. Hasil Analisis IPA (*Important*)

| Kepuasan Anggota | Hasil IPA   |  |  |   |
|------------------|---|--|--|---|
|                  | Kuadran I   | Kuadran II   | Kuadran III  | Kuadran IV  |
| <b>Important</b> | • Sarana sebagai penunjang proses kegiatan.               | • Lingkungan yang bersih.                          | • Memberikan perhatian personal kepada anggota.          | • Informasi secara jelas dalam proses pelayanan koperasi  |
|                  | • Bukti pengelolaan Keuangan                              | • Tersedianya fasilitas                            | • Simpatik terhadap permasalahan anggota.                | • Pemberian jaminan keuangan pada setiap aliran transaksi |
|                  | • Pemberian sanksi  | • Lokasi Koperasi strategis                        | • Memberi tunjangan sosial pada anggota.                 | • Sabar menghadapi anggota                                |
|                  | • Menerima informasi secara jelas dalam proses pelayanan. | • SHU dibagi adil dan merata.                      | • Jaminan keamanan transaksi keuangan.                   | • Pelayanan yang cepat dan tanggap                        |
|                  | • Partisipasi aktif dalam rapat                           | • Memahami secara jelas informasi yang disampaikan | • Pemberian bukti aliran transaksi kepada semua anggota. | • Penyelenggaraan RAT tepat waktu                         |
|                  | • Jaminan keamanan dan kenyamanan anggota                 | • Kebutuhan direspon cepat                         | • Perhatian secara personal terhadap persoalan pribadi.  |   |
|                  | • Informasi pelayanan koperasi                            | • Pelayanan yang ramah dan sopan.                  | • waktu pelayanan tambahan diluar jam kerja.             |   |
|                  | • Pelayanan yang sesuai dengan mekanisme.                 | • Penentuan kebijakan melalui musyawarah.          |  |   |
|                  |   | • Berpenampilan rapi.                              |  |   |

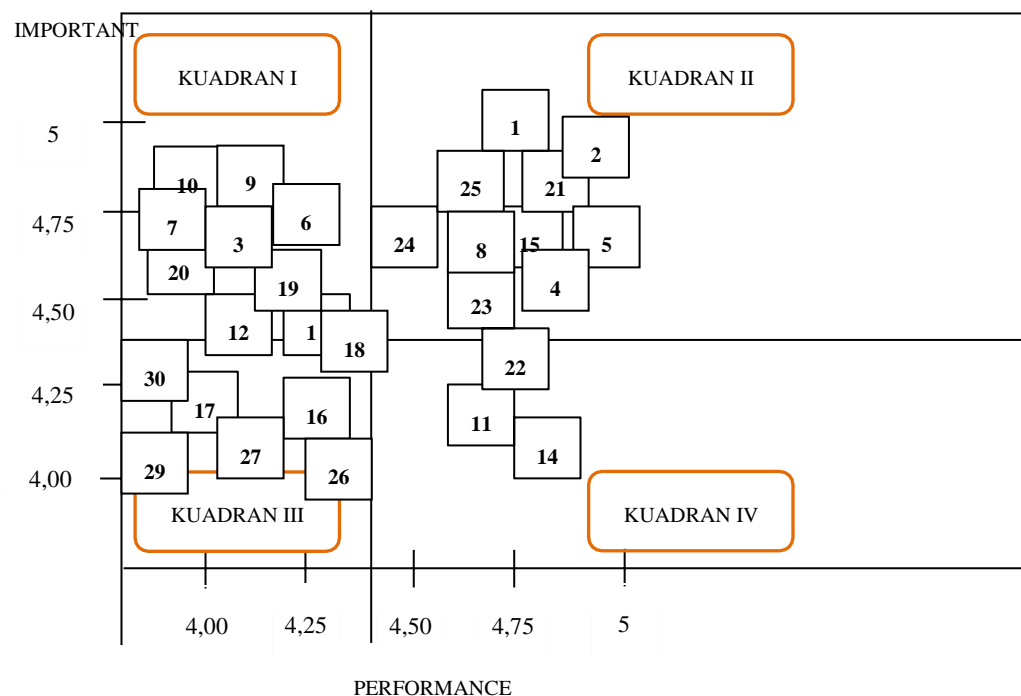
Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Pada tabel 24 dan 25 berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pada kuadran I dapat diketahui bahwa atribut-atribut tersebut dianggap penting oleh anggota koperasi, namun belum dinyatakan baik dan belum sesuai yang diharapkan, hal ini disebabkan karena pengurus koperasi kurang aktif pada saat mengadakan RAT, hanya perwakilan saja yang ikut serta dalam RAT. Dan juga memberikan informasi terkadang tidak jelas, hal tersebut yang membuat anggota koperasi kurang dalam menerima informasi sehingga perlu adanya perbaikan maupun evaluasi kinerja dari pihak koperasi. Pada kuadran II, jumlah atribut terbanyak hal ini menunjukkan bahwa sudah memuaskan anggota koperasi. Atribut yang perlu dipertahankan prestasinya yaitu penentuan kebijakan melalui musyawarah, lingkungan yang bersih, SHU dibagi secara adil sehingga tidak

adanya perbandingan terhadap semua anggota koperasi. Pada kuadran III, harapan anggota koperasi terhadap pelayanan ini rendah dan kinerja kurang baik, hal ini disebabkan tidak adanya tunjangan social yang diberikan, pengurus tidak pernah memberikan perhatian secara personal kepada anggota dan juga tidak adanya penambahan diluar jam kerja dalam pelayanan. Pada kuadran VI, menunjukkan keberadaan atribut pelayanan yang menurut anggota koperasi kinerjanya sudah baik pembagian SHU secara adil,sabar menghadapi berbagai macam karakter anggota koperasi,pelayanan cepat dan tanggap.

### Diagram Cartesius

Diagram kartesius adalah sisitem koordinat yang digunakan untuk meletakkan titik pada penggambaran objek berdasarkan pemasukan nilai pada sumbu x dan nilai pada sumbu y dimana titik pertemuan nilai dari sumbu x dan sumbu y titik koordinat dibentuk. Berikut gambar 5 digaram kartesius:



**Gambar 5.**  
*Diagram Cartesius Dimensi Servqual*

Keterangan:

### **KUADRAN I**

3. Sarana Penunjang Kegiatan
6. RAT Tepat Waktu
7. Partisipasi aktif rapat
9. Informasi Yang Jelas
10. Bukti Pengelolaan Keuangan
12. Pelayanan Profesional
13. Pelayanan Yang Cepat Tanggap
18. Pemberian Sanksi
19. Jaminan Keamanan
20. Melayani dengan baik

### **KUADRAN II**

1. Tersedianya Fasilitas
2. Lingkungan Bersih
4. Lokasi Strategis
5. Penampilan Rapi
8. SHU dibagi adil
15. Perlakuan Sama
21. Kecepatan Respon
23. Penentuan Kebijakan
24. Memahami Informasi
25. Pelayanan Yang Rama
28. Jaminan Transaksi Keuangan

### **KUADRAN III**

16. Pemberian informasi
17. Pemberian Bukti Transaksi
26. Perhatian Personal
27. Simpatik terhadap masalah pribadi
29. Sabar ketika diprotes
30. Pemberian tunjangan pada anggota

### **KUADRAN IV**

11. Kesulitan SHU
14. Hak Berpendapat
22. Menjamin Keamanan Transaksi

Berdasarkan pada diagram kartesius diatas menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut di kuadran I, sebelas (11) atribut di kuadran II, enam (6) atribut di kuadran III, dan tiga (3) atribut di kuadran IV. Kuadran I adalah prioritas utama dimana anggota koperasi sebagai responden merasa bahwa atribut-atribut pada kuadran ini sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal.

#### **Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh anggota koperasi, namun kinerjanya belum baik atau belum sesuai yang diharapkan, sehingga perlu mendapatkan perhatian utama dari pihak koperasi. Langkah-langkah yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance*

atribut yang ada pada kuadran ini akan meningkat. Hasil dari analisis ini terdapat sepuluh (10) atribut pada kuadran dapat diketahui pada tabel 26.

Tabel 27. Prioritas Utama

| No. Pernyataan | Keterangan                   |
|----------------|------------------------------|
| 3.             | Sarana Penunjang Kegiatan    |
| 6.             | RAT Tepat Waktu              |
| 7.             | Partisipasi aktif rapat      |
| 9.             | Informasi Yang Jelas         |
| 10.            | Bukti Pengelolaan Keuangan   |
| 12.            | Pelayanan Profesional        |
| 13.            | Pelayanan Yang Cepat Tanggap |
| 18.            | Pemberian Sanksi             |
| 19.            | Jaminan Keamanan             |
| 20.            | Melayani dengan baik         |

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022*

### **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran pertahankan adalah prestasi yang harus tetap dipertahankan oleh pengurus koperasi penilaian anggota sebagai responden. Keberadaan atribut-atribut pelayanan pada kuadran ini dianggap penting oleh anggota koperasi dan kinerjanya dianggap baik oleh anggota koperasi. Oleh karenanya koperasi simpan pinjam PT.Perkebunan Nusantara III kebun Pulau Mandi harus mempertahankan kinerja atribut ini agar dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan anggota koperasi. Hasil dari analisis ini terdapat sebelas (11) atribut pada kuadran dapat diketahui pada tabel 27.

Tabel 28. Kuadran pertahankan Prestasi

| No. Pernyataan | Keterangan                 |
|----------------|----------------------------|
| 1.             | Tersedianya Fasilitas      |
| 2.             | Lingkungan Bersih          |
| 4.             | Lokasi Strategis           |
| 5.             | Penampilan Rapi            |
| 8.             | SHU dibagi adil            |
| 15.            | Perlakuan Sama             |
| 21.            | Kecepatan Respon           |
| 23.            | Penentuan Kebijakan        |
| 24.            | Memahami Informasi         |
| 25.            | Pelayanan Yang Rama        |
| 28.            | Jaminan Transaksi Keuangan |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

### **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Kuadran prioritas rendah yang mana harapan anggota koperasi terhadap pelayanan ini rendah serta kinerjanya pun kurang baik, sehingga koperasi simpan pinjam PT.Perkebunan Nusantara III kebun Pulau Mandi tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut pada kuadran ini. Hasil dari analisis ini terdapat enam (6) atribut pada kuadran ini dapat diketahui pada tabel 28.

Tabel 29. Prioritas Rendah

| No.Pernyataan | Keterangan                        |
|---------------|-----------------------------------|
| 16.           | Pemberian informasi               |
| 17.           | Pemberian Bukti Transaksi         |
| 26.           | Perhatian Personal                |
| 27.           | Simpatik terhadap masalah pribadi |
| 29.           | Sabar ketika diprotes             |
| 30.           | Pemberian tunjangan pada anggota  |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

### **Kuadran IV (Berlebihan)**

Kuadran IV adalah berlebihan ini menunjukkan keberadaan atribut pelayanan yang menurut anggota koperasi kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan anggota koperasi karena sebenarnya anggota koperasi tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini,

sehingga tidak perlu memberikan fokus yang berlebihan pada atribut di kuadran ini. Hasil dari analisis ini terdapat tiga (3) atribut pada kuadran ini pada tabel 29.

**Tabel 30. Kuadran Berlebihan**

| No.Pernyataan | Keterangan                  |
|---------------|-----------------------------|
| 11.           | Kesulitan SHU               |
| 14.           | Hak Berpendapat             |
| 22.           | Menjamin Keamanan Transaksi |

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022*

### ***Customer Satisfaction Index***

Customer satisfaction index adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan. Menurut kotler dan keller (2017), menyatakan bahwa kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang diperkirakan terhadap kinerja yang di harapkan. Berikut hasil kepuasan anggota koperasi karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi :

Tabel 31. Hasil *Customer Satisfaction Index*

| Atribut                               | Mean Important<br>(Rataan Harapan) | Weight Factor %                                    | Mean Performance<br>(Rataan Kinerja) | Weight Score     |
|---------------------------------------|------------------------------------|--|--------------------------------------|------------------|
|                                       | A                                  | $b = (a / \text{total } a) \times 100$             | C                                    | $d = b \times c$ |
| 1. Tersedianya Fasilitas              | 4,39                               | 0,033  | 4,34                                 | 0,143            |
| 2. Lingkungan Bersih                  | 4,37                               | 0,033  | 4,49                                 | 0,148            |
| 3. Sarana Penunjang Kegiatan          | 4,47                               | 0,034  | 4,37                                 | 0,148            |
| 4. Lokasi Strategis                   | 4,32                               | 0,032  | 4,47                                 | 0,143            |
| 5. Penampilan Rapi                    | 4,22                               | 0,032  | 4,32                                 | 0,138            |
| 6. RAT Tepat Waktu                    | 4,34                               | 0,033  | 4,22                                 | 0,139            |
| 7. Partisipasi aktif rapat            | 4,50                               | 0,034  | 4,45                                 | 0,151            |
| 8. SHU dibagi adil                    | 4,29                               | 0,032  | 4,37                                 | 0,139            |
| 9. Informasi Yang Jelas               | 4,19                               | 0,031  | 4,54                                 | 0,140            |
| 10. Bukti Pengelolaan Keuangan        | 4,45                               | 0,033  | 4,22                                 | 0,139            |
| 11. Kesulitan SHU                     | 4,37                               | 0,033  | 4,45                                 | 0,146            |
| 12. Pelayanan Profesional             | 4,45                               | 0,033  | 4,19                                 | 0,138            |
| 13. Pelayanan Yang Cepat Tanggap      | 4,47                               | 0,034  | 4,42                                 | 0,150            |
| 14. Hak Berpendapat                   | 4,32                               | 0,032  | 4,32                                 | 0,138            |
| 15. Perlakuan Sama                    | 4,22                               | 0,032  | 4,42                                 | 0,141            |
| 16. Pemberian informasi               | 4,45                               | 0,033  | 4,44                                 | 0,146            |
| 17. Pemberian Bukti Transaksi         | 4,37                               | 0,033  | 4,32                                 | 0,142            |
| 18. Pemberian Sanksi                  | 4,45                               | 0,033  | 4,27                                 | 0,140            |
| 19. Jaminan Keamanan                  | 4,22                               | 0,032  | 4,22                                 | 0,135            |
| 20. Melayani dengan baik              | 4,44                               | 0,033  | 4,45                                 | 0,146            |
| 21. Kecepatan Respon                  | 4,34                               | 0,033  | 4,37                                 | 0,144            |
| 22. Menjamin Keamanan Transaksi       | 4,52                               | 0,034  | 4,47                                 | 0,151            |
| 23. Penentuan Kebijakan               | 4,36                               | 0,033  | 4,32                                 | 0,142            |
| 24. Memahami Informasi                | 4,42                               | 0,033  | 4,22                                 | 0,139            |
| 25. Pelayanan Yang Rama               | 4,45                               | 0,033  | 4,50                                 | 0,148            |
| 26. Perhatian Personal                | 4,37                               | 0,033  | 4,36                                 | 0,143            |
| 27. Simpatik terhadap masalah pribadi | 4,45                               | 0,033  | 4,37                                 | 0,144            |
| 28. Jaminan Transaksi Keuangan        | 4,22                               | 0,032  | 4,49                                 | 0,143            |
| 29. Sabar ketika diprotes             | 4,45                               | 0,033  | 4,31                                 | 0,142            |
| 30. Pemberian tunjangan pada anggota  | 4,37                               | 0,033  | 4,47                                 | 0,147            |
| <b>Jumlah Total</b>                   | <b>131,25</b>                      |  |                                      | <b>4,293</b>     |
| <b>CSI</b>                            |                                    | <b><math>(4293/5) \times 100 = 85,86 \%</math></b> |                                      |                  |

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022



Analisis *customer satisfaction index* (CSI) dilakukan untuk mengkuantitatifkan kepuasan anggota sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan anggota koperasi simpan pinjam PT. Perkebunan Nusantara III kebun Pulau Mandi secara menyeluruh dalam bentuk persentase. Berdasarkan hasil analisis, kepuasan anggota koperasi terhadap pelayanan koperasi simpan pinjam PT. Perkebunan Nusantara III kebun Pulau Mandi memiliki nilai index kepuasan sebesar 85.86 % persen dengan criteria  $80\% < Csi \leq 100\%$  dan termasuk pada kategori sangat puas.

Meskipun kepuasan secara keseluruhan sudah berada pada kategori sangat puas, terdapat kekurangan nilai sebesar 14.14 %, untuk mencapai kepuasan maksimum dan masuk pada kategori sangat puas, koperasi simpan pinjam PT. Perkebunan Nusantara III kebun Pulau Mandi perlu mempertahankan prestasi kinerja atribut yang sudah baik dan memperbaiki kinerja atribut berdasarkan prioritas perbaikan sesuai dengan hasil IPA.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Karakteristik didominasi oleh anggota koperasi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang atau dengan jumlah persentase 79 %. Jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan sejumlah 13 orang persentase 21 %. Berdasarkan usia dibawah 25 tahun sebanyak 8 orang persentase 8 %. Anggota koperasi yang berusia 26-49 tahun sejumlah 45 orang persentase sebanyak 74 %. Anggota koperasi yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 8 orang persentase 13 %. Berdasarkan lamanya responden menjadi anggota koperasi 3-13 tahun sejumlah 16 anggota koperasi presentase 26%. Lamanya responden menjadi anggota koperasi 15-25 tahun sejumlah 25 anggota koperasi presentase 41%. lamanya bekerja anggota koperasi 26-34 tahun sejumlah 20 anggota koperasi presentase 33%. Berdasarkan Jabatan Asisten afdeling sebanyak 1 anggota presentase 1,6%. Jabatan sebagai Krani sebanyak 19 anggota presentase 31% yang tergabung dari beberapa Krani. Jabatan sebagai Mandor sebanyak 7 anggota presentase 11% yang tergabung dari beberapa Mandor. Jabatan sebagai Opas kantor sebanyak 6 anggota presentase 10%. Jabatan sebagai pemanen sebanyak 15 anggota presentase 25% dan jabatan penderes sebanyak 13 anggota presentase 21%
2. Berdasarkan tingkat kesesuaian dapat diketahui bila kualitas pelayanan sudah baik dengan nilai rata-rata berada pada rentang 87 %, namun perlu dilakukan peningkatan semangat dalam berpartisipasi dalam kegiatan koperasi selama masih menjadi anggota koperasi sehingga persentase kepuasan mencapai titik maksimum

3. Tingkat Kepuasan Pelayanan anggota koperasi simpan pinjam PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi dengan Importance Performance Analisis (IPA), memiliki kinerja yang sudah baik menurut anggota koperasi, serta harapan terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa anggota koperasi merasa sangat puas dengan pelayanan di koperasi simpan pinjam PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi servqual 87,2 %. Meskipun pada kenyataannya masih ada beberapa item atribut yang memerlukan peningkatan dan harus tetap diprioritaskan perbaikannya.

### **Saran**

1. Perlu dilakukan evaluasi bagi Koperasi Simpan Pinjam Di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi, terutama pada atribut yang dianggap penting oleh anggota koperasi, untuk mewujudkan kepuasan yang terjaga wilayah Koperasi Simpan Pinjam Di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi.
2. Bagi Koperasi Simpan Pinjam Di PT.Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi, Sebaiknya mempertahankan apa yang sudah tercapai dengan baik dengan memberikan reward atau apresiasi kepada para pengurus koperasi, sebagai bentuk motivasi atau dorongan terhadap anggota koperasi untuk mempertahankan prestasinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amayosani.2021.‘Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Petani Sawit Makmur Sejahtera (Kopsa Mas) (Studi Kasus: Kopsa Mas Jalan Purbaya Desa Tanah Tinggi Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau’, *Jurnal Pertanian dan Teknologi*, 1(1), pp. 214–222.
- Anoraga, P.2014.*Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aprianti, W.2020.‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Perceived Value (CPV) Terhadap Loyalitas Anggota Kspps Puskopsyah Kota Jambi Dengan Pendekatan Ekonomi Islam’, *JOURNAL of illamic Economic adn Finance*, 1(1), pp. 23–34.
- Eliyawati.2015.*Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat.Bali. Universitas Udayana*.
- Guspul, A.2014.‘Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo’, *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), pp. 114–123.
- Hanel, A.2005.*Organisasi Koperasi*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Ingaldi, M.2018.*Overview Of The Main Methods Of Service Quality Analysis (Production Engineering Archives 18 (2018) 5459)*. Polandia. Faculty of Management, Czestochowa University of Technology.
- Kotler. P.2012.*Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumawati, D.2011.‘Pengelolaan Keuangan dalam Keluarga dari Sudut Pandang Islam’, *Jurnal Gema Eksos*, 2(1), pp. 1–11.
- Moenir.2015.*Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muljono, D.2012.*Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta: Andi.
- Panjaitan.2014.‘Pengaruh Tenure, Ukuran KAP dan Spesialisasi Auditor Terhadap Kualitas Audit.’, *Diponegoro Journal Of Accounting*, 3(3), pp. 1–12.

- Panjaitan.2022.‘Mediating Role of Customer Engagement: Brand Image Enhancement from Social-Media Marketing’, *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 12(1), pp. 11–21.
- Pratama.2014.*Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung: Informatika Bandung.
- Rangkuti, F.2013.*Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rosida.2018.‘Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kota baru dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis).’, *Jurnal Banjarmasin.*, 1(1), pp. 1–9.
- Rudianto.2015. *Akuntansi Koperasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Satria, R.2013.*Analisis Persepsi Dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (Koppas) Pasar Parung Kabupaten Bogor*. Skripsi.Bogor.IPB University.
- Sudarso, A.2016.*Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogjakarta: Budi.
- Sumarwan.2016.*Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ed ke-2. Bogor: Ghalia Indah.
- Tjiptono, F.2019.*Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.

## LAMPIRAN

Lampiran1. KuesionerPenelitian

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran : SatuLembar

Kepada Yth: Ibu/Saudari  
Di  
Tempat.

Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan Skripsi di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul “**Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Pada Layanan Jasa Koperasi Simpan Pinjam Di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi Kecamatan Buntu Pane, Kabupaten Asahan**”. Saya mengharapkan ketersediaan bapak/ibu untuk berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner dengan kondisi kenyataan yang sebenarnya. Informasi yang bapak/ibu berikan akan sangat berguna untuk hasil penelitian saya. Atas partisipasi dan ketersediaan dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Novia Sri Artati

Nama Perusahaan :  
Tanggal Pengisian Kuesioner :

**Karakteristik Responden**

Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Jabatan :  
Tugas Pokok :

Petunjuk : Berilah tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
N : Netral  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju















## Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS PERTANIAN**

**UMSU**  
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

LMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/DBAN-PT/Akred/PT/30/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224967 Fax. (061) 6625474 - 6631063  
<https://faperta.umsu.ac.id> [faperta@umsu.ac.id](mailto:faperta@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

|          |  |                  |        |
|----------|--|------------------|--------|
| Nomor    | : 490/IL.3-AU/UMSU-04/F/2022                             | Medan, 16 Syawal | 1443 H |
| Lampiran | : -  | 17 Mei           | 2022M  |
| Hal      | : Permohonan Izin Melakukan<br>Praktik Skripsi Mahasiswa |                  |        |

**Kepada Yth.:**  
**Bapak Direksi PTP Nusantara III (Persero)**  
**Jl. Sei Batang Hari No. 2**

di -  
**Medan**

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat, dalam rangka memenuhi kurikulum pendidikan tinggi di Fakultas Pertanian UMSU Medan, mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya terlebih dahulu harus melakukan praktik skripsi.

Sehubungan dengan itu kami mohon kepada Bapak untuk berkenan memberikan izin praktik skripsi di PTP Nusantara III Kebun Pulau Mandi yang Bapak pimpin, bagi mahasiswa Fakultas Pertanian UMSU di bawah ini :

Nama : Novia Sri Artati  
 NPM : 1804300103  
 Semester/ Jurusan : VIII (Delapan) / Agribisnis

Adapun judul skripsinya adalah : **"Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi pada Layanan Jasa Koperasi Simpan Pinjam di PTP Nusantara III Kebun Pulau Mandi."** yang dibimbing oleh Prof. Dr. Ir. Mhd Buhari Sibuea, M.Si. dan Assoc. Prof. Ir. Gustina Siregar, M.Si.

Selanjutnya mengenai ketentuan-ketentuan yang diperlukan akan dipenuhi oleh mahasiswa yang bersangkutan sebagaimana mestinya.


Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan persetujuan yang diberikan kami ucapkan terima kasih. Akhirnya semoga selamatlah kita semua. Amin.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Akbar Fahib, S.P., M.P.  
 NIDN : 0111078601

Tembusan :  
 1. Yth. Wakil Rektor I UMSU di Medan  
 2. Pertinggal.-

**QS STARS**  
 ★ ★ ★ ★

**Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian Dari Perusahaan**

**KOPERASI KARYAWAN PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III  
( KOPKAR NUSATIGA )  
KEBUN PULAU MANDI**

Pulau Mandi, 27 Mei 2022

Nomor : KPMDI/XI/12/2022  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Melakukan Praktik Skripsi Mahasiswa

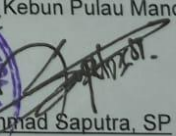
Kepada Yth :  
Pimpinan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di  
Medan


Menindaklanjuti Surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara nomor :  
490/II.3-AU/UMSU-04/F/2022 tanggal 17 Mei 2022 hal Permohonan Izin  
Melakukan Praktik Skripsi Mahasiswa atas nama sebagai berikut :

Nama : Novia Sri Artati  
NPM : 1804300103  
Semester/Jurusan : VIII (Delapan) / Agribisnis

Sehubungan dengan hal tersebut diatas prinsipnya dapat kami setujui Praktik  
Skripsi Mahasiswa di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Pulau Mandi.

Demikian kami sampaikan agar maklum.

Ketua Koperasi Kebun Pulau Mandi  
  
Jase Muhammad Saputra, SP



### Lampiran 4. Dokumentasi







