

**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN ANGGOTA DAN
KINERJA PELAYANAN KOPERASI PETERNAK SATRIA
KARANG KEMIRI DI KECAMATAN KARANGLEWAS
KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Oleh:
Latifah

NIM. 102325004

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO**

2017

**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN ANGGOTA DAN KINERJA
PELAYANAN KOPERASI PETERNAK SATRIA KARANG KEMIRI DI
KECAMATAN KARANGLEWAS KABUPATEN BANYUMAS**

**Latifah
NIM. 102325004**

ABSTRAK

Pertumbuhan suatu koperasi sangat tergantung dari jalannya setiap usaha koperasi yang didukung oleh partisipasi aktif seluruh anggota koperasi. Harapan anggota koperasi yang dipenuhi akan menumbuhkan kepuasan dari seluruh anggota koperasi. Kepuasan yang dirasakan oleh seluruh anggota koperasi dapat mendorong seluruh anggota koperasi dalam mendukung setiap kegiatan usaha yang dijalankan koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian antara harapan anggota dan kinerja pelayanan Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini merupakan survey tentang analisis kepuasan anggota koperasi. Populasi penelitian ini adalah anggota Koperasi Peternak Satria Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas. Jumlah sampel ditentukan dengan Rumus Slovin sehingga didapat 87 orang sebagai sampel penelitian. Metode analisis data yang digunakan ini adalah *Importance Performance Analysis* (Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja).

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa 1) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek reliability sebesar 90,08%, artinya harapan anggota pada aspek reliability baru dipenuhi sebesar 90,08%, 2) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek responsiveness sebesar 88,55% artinya harapan anggota pada aspek responsiveness baru dipenuhi sebesar 88,55%, 3) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek assurance sebesar 89,73% artinya harapan anggota pada aspek assurance baru dipenuhi sebesar 89,73%, 4) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek emphaty sebesar 92,16% artinya harapan anggota pada aspek emphaty baru dipenuhi sebesar 92,16%, dan 5) Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek tangibles sebesar 93,88%, artinya harapan anggota pada aspek tangibles baru dipenuhi sebesar 93,88%.

Kata Kunci: Harapan, Kinerja Pelayanan, Anggota

KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Sistematika Pembahasan	5
BAB II LANDASAN TEORI	

A. Kajian Pustaka.....	7
B. Kerangka Teori	16
1. Kualitas Pelayanan.....	16
2. Kepuasan Pelanggan	21
C. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian	28
D. Variabel dan Indikator	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Analisa Data Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri	38
B. Analisis Data	43
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
2. Deskripsi Data Penelitian.....	45
3. Pengujian Hipotesis.....	53
C. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Kewajiban anggota koperasi	41
Tabel 2 Uji Validitas	44
Tabel 3 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4 Data Skor Jawaban Harapan Anggota (n = 87).....	45
Tabel 5 Data Skor Jawaban Kinerja Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri	46
Tabel 6 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri Pada Aspek <i>Reliability</i>	48
Tabel 7 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri Pada Aspek <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 8 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri Pada Aspek <i>Assurance</i>	50
Tabel 9 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri Pada Aspek <i>Emphaty</i>	51
Tabel 10 Tingkat Kepentingan dan Kinerja Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri Pada Aspek <i>Tangibles</i>	52
Tabel 11 GAP dan Tingkat Kesesuaian	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Diagram Kartesius Pengambilan Keputusan.....	36
Gambar 2 Hasil Diagram Kartesius	53



LAMPIRAN

Lampiran

1. Instrumen Penelitian
2. Data Penelitian
3. Hasil Analisis Data



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian menyebutkan bahwa koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.¹

Pertumbuhan suatu koperasi sangat tergantung dari jalannya setiap usaha koperasi yang didukung oleh partisipasi aktif seluruh anggota koperasi. Dukungan yang dibutuhkan koperasi dari anggotanya, harus dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan anggota. Harapan anggota koperasi yang dipenuhi akan menumbuhkan kepuasan dari seluruh anggota koperasi. Kepuasan yang dirasakan oleh seluruh anggota koperasi dapat mendorong seluruh anggota koperasi dalam mendukung setiap kegiatan usaha yang dijalankan koperasi.

Kepuasan konsumen atau pelanggan menurut Umar² adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa

¹ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian

² Umar Husein. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2000). hlm. 50

maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan.

Zeithaml *et. al.* mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan yang menjadikan terjaminnya kepuasan pelanggan pengguna atau pembeli yaitu:³

1. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap.
3. *Assurance* yaitu kemampuan karyawan atas jasa atau produknya yang meliputi pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahmataman, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi.
4. *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibles* yang meliputi penampilan fisik produk jasa.

Pelayanan memuaskan akan dapat diraih jika seluruh dimensi pelayanan dapat direalisasikan dengan sebaik mungkin. Konsumen atau pelanggan yang puas akan menjadi faktor yang menentukan bagi keberlangsungan usaha di masa yang akan datang. Hal yang demikian juga berlaku bagi koperasi yang harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada seluruh anggotanya, termasuk di . Koperasi Peternak Satria (PESAT) Kabupaten Banyumas

³ *Ibid.* hlm. 38-39

Koperasi Peternak Satria (PESAT) Kabupaten Banyumas adalah koperasi primer dan merupakan satu-satunya koperasi yang berbasis usaha agribisnis sapi perah di wilayah Kabupaten Banyumas. Koperasi Peternak Satria Banyumas berada di Kecamatan Karanglewas Purwokerto tepatnya di Jl. Raya Karang Kemiri Km 6. Koperasi ini mempunyai 2 lokasi unit usaha, yaitu :

1. Unit pengelolaan susu, Unit Usaha Simpan Pinjam dan Waserda berada pada satu lokasi yang sekaligus merupakan kantor pusat koperasi, berada di Jl. Raya Karang Kemiri Km 6 Karang Lewas.
2. Unit Usaha Produksi Pakan Ternak (konsentrat) berada di Desa Tamansari Kecamatan Karang Lewas.

Jumlah karyawan Koperasi Pesat sebanyak 27 orang karyawan dengan status 24 orang karyawan tetap, 2 orang karyawan honorer dan 1 orang tenaga harian lepas. Anggota Koperasi Peternak Satria adalah peternak sapi perah (bukan instansi) yang berada di Kabupaten Banyumas dan meliputi lima kecamatan yaitu Pekuncen, Cilongok, Karanglewas, Baturraden, dan Sumbang. Peternak yang ingin menjadi anggota koperasi cukup dengan mendaftarkan diri langsung ke koperasi dengan mengisi formulir yang disediakan dan menerima peraturan yang berlaku. Jumlah anggota koperasi Peternak Satria sampai akhir tahun 2014 berjumlah 643 orang.

Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri menyediakan berbagai fasilitas pada anggota seperti memberikan modal kerja untuk usahatani ternak, penyediaan berbagai kebutuhan usahatani ternak sapi termasuk membeli hasil

produksi usahatani ternak sapi dari anggota. Upaya yang telah dilakukan koperasi, diharapkan dapat memenuhi berbagai kebutuhan anggota yang menunjang usahatani ternak sapi. Namun demikian, banyaknya anggota koperasi sehingga memungkinkan koperasi tidak dapat memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh anggota koperasi sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk mengkaji lebih jauh tentang kepuasan anggota terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh koperasi.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Kesesuaian Antara Harapan Anggota Dan Kinerja Pelayanan Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas**”.

B. Rumusan Masalah

Berpijak pada latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu: “Bagaimana kesesuaian antara harapan anggota dan kinerja pelayanan Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian antara harapan anggota dan kinerja pelayanan Koperasi Peternak Satria Karang Kemiri di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dapat diambil dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

a. Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya tentang kepuasan anggota koperasi.

b. Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Peternak Satria Karang Kemiri di Kecamatan Karanglewas Kabupaten Banyumas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Hasil penelitian ini menjadi bahan referensi ilmiah bagi para peneliti yang meneliti materi yang sejenis.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan kerangka dalam skripsi, dengan maksud untuk mempermudah dalam pembahasan, maka skripsi ini penulis susun dalam lima bab, di mana antara bab yang satu dengan yang lain saling berkaitan. Untuk lebih jelasnya susunan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan. Dalam bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori. Pada bab ini membahas Koperasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan serta hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian. Bab ini meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel dan indikator penelitian, pengumpulan data penelitian dan analisis data penelitian.

BAB IV : Hasil Analisis dan Pembahasan. Pada bab ini mendeskripsikan lokasi penelitian, karakteristik responden, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil uji hipotesis.

BAB V : Penutup. Berisi kesimpulan dan saran-saran.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek *reliability* sebesar 90,08%, artinya harapan anggota pada aspek *reliability* baru dipenuhi sebesar 90,08%. Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek *responsiveness* sebesar 88,55% artinya harapan anggota pada aspek *responsiveness* baru dipenuhi sebesar 88,55%. Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek *assurance* sebesar 89,73% artinya harapan anggota pada aspek *assurance* baru dipenuhi sebesar 89,73%. Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek *emphaty* sebesar 92,16% artinya harapan anggota pada aspek *emphaty* baru dipenuhi sebesar 92,16%. Tingkat kesesuaian pelayanan pada aspek *tangibles* sebesar 93,88%, artinya harapan anggota pada aspek *tangibles* baru dipenuhi sebesar 93,88%.

Kesesuaian antara harapan anggota dan kinerja pelayanan koperasi adalah sebesar 3,961 (harapan) dan 3,597 (kinerja), hal ini berarti kinerja pelayanan koperasi masih belum baik, karena nilai kinerja pelayanan koperasi masih berada dibawah nilai harapan anggota.

B. Saran

Dari kesimpulan hasil penelitian, maka peneliti menggunakan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pengurus koperasi:

1. Mempertahankan dan meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap anggota dan kualitas produk yang dihasilkan sebagai hasil produktifitas dari koperasi PESAT agar tetap dapat survive, serta dapat tumbuh dan berkembang dan tetap mendapat kepercayaan dari anggota atau pelanggan koperasi.
2. Pengawasan terhadap proses kegiatan pelayanan sehingga kepuasan anggota koperasi dapat terpenuhi.



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta. 2006.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008
- Desi Arisandi. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus Dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “Segarbo” Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang. *Economic Education Analysis Journal EEAJ 2 (3)* 2014.
- Fahmi Amiruddin dan Ida Farida. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dilihat Dari Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Bina Mitra Mandiri Di Kudus*. http://eprints.dinus.ac.id/8830/1/jurnal_13619.pdf. 2014.
- Fandy. Tjiptono, *Strategi Bisnis Modern*. Yogyakarta. Andi Offset. 2000.
- . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Andi Offset. 2001
- G. Kartasaputra, *Koperasi Indonesia yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001
- Hendrojogi, *Koperasi Azas-Azas, Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000
- H. Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, Bandung: Gunung Djati Press, 1997
- Indriwinangsih, Lira & Sudaryanto, 2007, Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL di Wilayah Depok. *UG Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, Vol. 1 No. 7, Jakarta
- Made Mardhi Winata¹ Ni Wayan Ekawati. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam*
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=82441&val=9892013>.

- Moenir, HAS. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2001.
- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syari'ah : Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004
- Nasroen Haroen, *Fiqih Mu'amalah*, Jakarta: Gaya media Pratama, 2002
- Pandji Anoraga, dan Ninik Widiyanti, *Dinamika Koperasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997
- Panji Anoraga, *Manajemen Koperasi: Teori Dan Praktek*, Jakarta: Pustaka Jaya, 1995
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran 2*. (Jakarta. Prenhallindo, 1998
- Sofyan Assauri, *Manajemen Produksi*, Yogyakarta:BPFE, 2005
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabet. 2000.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta. 2006.
- Umar Husein. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. 2000.
- Utami, Christina Widhya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Perkoperasian
- W.J.S. Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2006.