

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KUD BINA SEJAHTERA DESA PEKAN HERAN
KECAMATAN RENGAT BARAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

OLEH:

R. OKKI KHAIRANDI
154210120

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Pertanian
Universitas Islam Riau*



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

ABSTRAK

R. OKKI KHAIRANDI (154210120). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KUD Bina Sejahtera Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. Dibawah bimbingan Bapak Ir. Salman, M.Si .

Tingkat kepuasan anggota KUD Bina Sejahtera di Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu merupakan suatu aspek untuk mengukur kualitas pelayanan di KUD Bina Sejahtera. Koperasi bertujuan untuk mensejahterakan anggota, sehingga perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota. Penelitian ini dilakukan dari bulan November 2019 sampai April 2020. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui karakteristik anggota, pengurus, karyawan dan profil KUD Bina Sejahtera, menganalisis tingkat kepuasan dan tingkat kinerja terhadap pelayanan di KUD Bina Sejahtera metode yang di gunakan adalah metode survei dengan responden berjumlah 47 orang (3 pengurus dan 3 karyawan). Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki dengan rata-rata umur responden 53,96 tahun, lama pendidikan responden dengan rata-rata 9,72, tanggungan keluarga responden dengan rata-rata 3,21, Penerima hasil sawit responden dengan rata-rata 2.514.893. Metode pengukuran tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD dengan menggunakan *Metode Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *SERVQUAL* dengan menggunakan lima dimensi; *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Pada analisis IPA di dapat hasil perhitungan berada di antara 4,09 sampai dengan 4,19 maka secara keseluruhan tingkat kepuasan terhadap pelayanan KUD Bina Sejahtera sudah sangat baik. Pada analisis CSI tingkat kepuasan anggota 84,00 % dapat di katakan sudah sangat puas terhadap pelayanan KUD Bina Sejahtera sedangkan pada analisis SERVQUAL di peroleh nilai rata-rata tingkat harapan (4,12), tingkat kinerja (4,20) dan Gap 0,08 dapat dikatakan mampu melebihi harapan. Secara keseluruhan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Bina Sejahtera sudah sangat puas.

Kata Kunci: Koperasi, Tingkat Kepuasan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

R. OKKI KHAIRANDI (154210120). Analysis of Member Satisfaction Level of Service Quality of KUD Builds Prosperous, Pekan Heran Village, Rengat Barat District, Indragiri Hulu Regency. Supervisor by Mr. Ir. Salman, M.Sc.

The level of satisfaction of the members of the builds prosperous KUD in Pekan Heran Village, Rengat Barat District, Indragiri Hulu Regency is an aspect of measuring the quality of service at the builds prosperous KUD. Cooperatives aim for the welfare of members, so it is necessary to improve the quality of service to members. This research was conducted from November 2019 to April 2020. The purpose of this study was to determine the characteristics of the members, administrators, employees and profiles of KUD builds prosperous, to analyze the level of satisfaction and level of performance of services at KUD builds prosperous. The method used was a survey method with total respondents. 47 people (3 administrators and 3 employees). The results of this study indicate that the average respondent is male with an average age of the respondent of 53.96 years, the length of education of the respondent with an average of 9.72, the dependents of the respondent's family with an average of 3.21, the respondent's palm oil recipient. with an average of 2,514,893. Methods of measuring the level of member satisfaction with KUD services using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA) and SERVQUAL methods using five dimensions; Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. In the IPA analysis, the calculation results are between 4.09 and 4.19, so the overall level of satisfaction with the KUD builds prosperous service is very good. In the CSI analysis, the level of member satisfaction is 84.00%, it can be said that they are very satisfied with the services of KUD builds prosperous while in the SERVQUAL analysis the average value of the expectation level is (4.12), the level of performance (4.20) and the Gap 0. 08 can be said to be able to exceed expectations. Overall the level of satisfaction of the members of the KUD builds prosperous services is very satisfied.

Keywords: Cooperative, Satisfaction Level, Service Quality

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwata'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KUD Bina Sejahtera Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu ” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Fakultas Pertanian Universitas Islam Riau.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ir. Salman, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pemikiran maupun tenaga untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam persiapan hingga selesainya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang sempurna, namun jika masih ada kesalahan, maka kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini nantinya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin ya rabbal'alam.*

Pekanbaru, 15 Mei 2020

Penulis

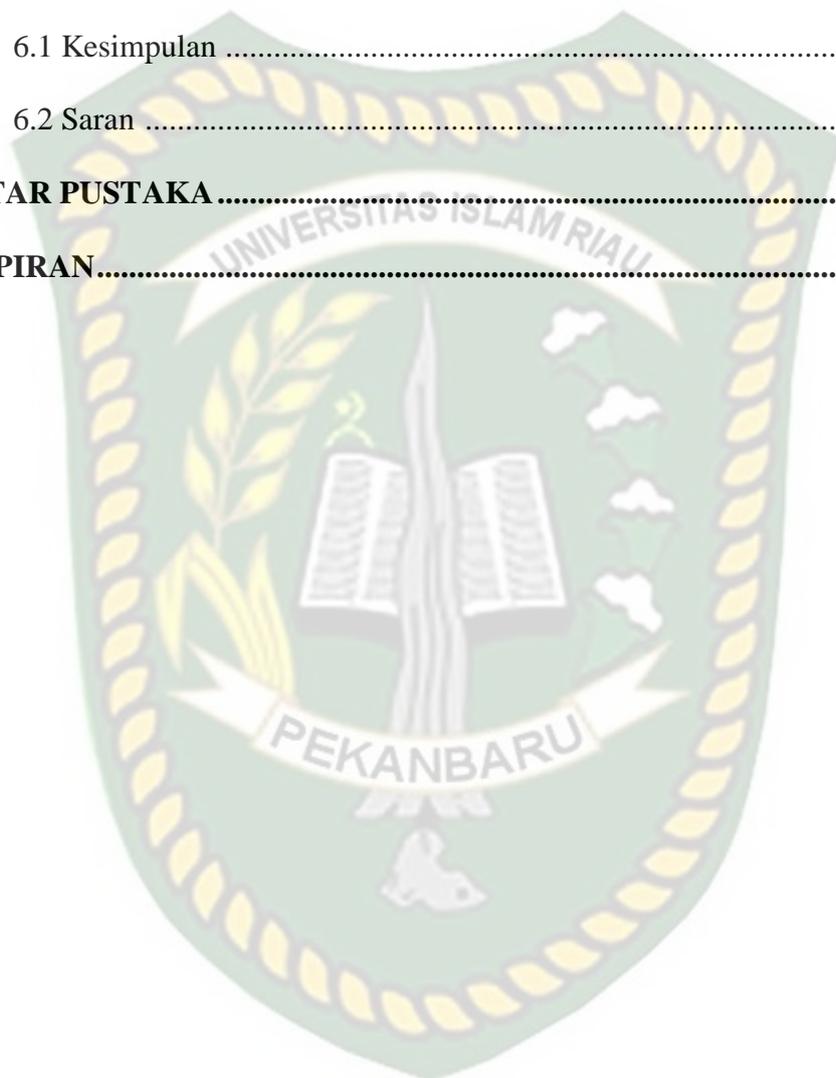
DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.4. Ruang Lingkup Penelitian | 9 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Koperasi..... | 10 |
| 2.1.1 Badan Kelengkapan Anggota..... | 11 |
| 2.1.2 Keanggotan Koperasi..... | 14 |
| 2.1.3 Bidang Usaha Koperasi | 15 |
| 2.2 Ciri- Ciri Koperasi | 16 |
| 2.3 Jenis - Jenis Koperasi | 17 |
| 2.4 Fungsi Koperasi..... | 18 |
| 2.5 Prinsip – Prinsip Koperasi | 19 |
| 2.6 Konsep Dasar Kualitas Pelayanan | 20 |

| | |
|--|-----------|
| 2.7 Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi | 22 |
| 2.7.1 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) | 22 |
| 2.7.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 24 |
| 2.7.3 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)..... | 24 |
| 2.8 Penelitian Terdahulu..... | 27 |
| 2.9 Kerangka Pemikiran | 32 |
| III. METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Metode, Tempat dan Waktu Penelitian | 33 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... | 33 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| 3.4 Konsep Operasional | 35 |
| 3.5 Analisis Data | 37 |
| 3.5.1 Analisis Karakteristik Responden KUD Bina Sejahtera.... | 37 |
| 3.5.2 Analisis Profil KUD Bina Sejahtera | 37 |
| 3.5.3 Analisis Tingkat Kinerja KUD Bina Sejahtera | 37 |
| 3.5.4 Analisis Tingkat Kepuasan Anggota | 38 |
| IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN | 44 |
| 4.1 Geografi dan Topografi..... | 44 |
| 4.2 Keadaan Penduduk..... | 45 |
| 4.3 Pendidikan..... | 46 |
| 4.4 Mata Pencaharian Penduduk | 47 |
| 4.5 Fasilitas Umum | 48 |
| V. HASIL DAN PEMBAHASAN | 49 |
| 5.1 Karakteristik Anggota, Pengurus dan Karyawan serta Profil KUD Bina Sejahtera..... | 49 |

| | | |
|-----------|--|----|
| 5.1.1 | Karakteristik Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera | 49 |
| 5.1.1.1 | Umur | 49 |
| 5.1.1.2 | Tingkat Pendidikan | 50 |
| 5.1.1.3 | Jenis Kelamin | 51 |
| 5.1.1.4 | Tanggungjawab Keluarga | 51 |
| 5.1.1.5 | Penerimaan Hasil Sawit | 52 |
| 5.1.2 | Profil KUD Bina Sejahtera | 54 |
| 5.1.2.1 | Sejarah KUD Bina Sejahtera..... | 54 |
| 5.1.2.2 | Struktur KUD Bina Sejahtera | 54 |
| 5.1.2.3 | Unit Usaha KUD Bina Sejahtera | 56 |
| 5.1.2.3.1 | Unit Usaha Perkebunan Sawit | 56 |
| 5.1.2.3.2 | Unit Usaha Angkutan TBS | 56 |
| 5.1.2.3.3 | Unit Usaha Pupuk..... | 57 |
| 5.2 | Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan KUD Bina Sejahtera..... | 57 |
| 5.2.1 | Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 57 |
| 5.2.1.1 | Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> | 58 |
| 5.2.1.2 | Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Realibility</i> ... | 60 |
| 5.2.1.3 | Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> | 62 |
| 5.2.1.4 | Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> ... | 64 |
| 5.2.1.5 | Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> | 66 |
| 5.2.2 | <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 79 |
| 5.3 | Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan KUD Bina Sejahtera | 81 |
| 5.3.1 | Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> | 82 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 5.3.2 | Kinerja Dimensi <i>Realibility</i> | 83 |
| 5.3.3 | Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> | 84 |
| 5.3.4 | Kineja Dimensi <i>Assurance</i> | 85 |
| 5.3.5 | Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> | 87 |
| VI. | KESIMPULAN DAN SARAN | 90 |
| 6.1 | Kesimpulan | 90 |
| 6.2 | Saran | 91 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 93 |
| | LAMPIRAN | 96 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Jumlah Koperasi dan Anggota Koperasi Menurut Kabupaten di Provinsi Riau Tahun 2018..... | 3 |
| 2. Jumlah Koperasi Aktif dan Tidak aktif di Kabupaten Indragiri Hulu 2019..... | 4 |
| 3. Perkembangan Jumlah Anggota KUD Bina Sejahtera Tahun 2019 .. | 6 |
| 4. Jumlah Sampel Penelitian | 34 |
| 5. Persentase Sampel Menurut Yount Tahun 1999 | 34 |
| 6. Skala Likert Pengukuran Tingkat Harapan dan Tingkat Kepuasan ... | 39 |
| 7. Kriteria Indeks Kepuasan Anggota KUD | 43 |
| 8. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Menurut Umur Tahun 2019 | 45 |
| 9. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2019 | 46 |
| 10. Distribusi Pekerjaan Penduduk Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Tahun 2019..... | 47 |
| 11. Distribusi Sarana Fasilitas Umum Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Tahun 2019..... | 48 |
| 12. Distribusi Umur Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera Tahun 2019..... | 49 |
| 13. Distribusi Tingkat Pendidikan Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera Tahun 2019 | 50 |
| 14. Distribusi Jenis Kelamin Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera Tahun 2019 | 51 |
| 15. Distribusi Jumlah Tanggungan Keluarga Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera Tahun 2019 | 52 |
| 16. Distribusi Penerimaan Hasil Sawit Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera | 53 |

| | |
|--|----|
| 17. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> KUD Bina Sejahtera..... | 59 |
| 18. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> KUD Bina Sejahtera | 61 |
| 19. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> KUD Bina Sejahtera | 63 |
| 20. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> KUD Bina Sejahtera | 65 |
| 21. Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> KUD Bina Sejahtera..... | 67 |
| 22. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Dimensi di KUD Bina Sejahtera..... | 69 |
| 23. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran I (Utama)..... | 71 |
| 24. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran II (Dipertahankan)..... | 72 |
| 25. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran III (Rendah)..... | 76 |
| 26. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran IV (Berlebihan). | 78 |
| 27. Hasil perhitungan dari <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 80 |
| 28. Kesenjangan Nilai Rata-Rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> | 82 |
| 29. Kesenjangan Nilai Rata-Rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> | 83 |
| 30. Kesenjangan Nilai Rata-Rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> | 85 |
| 31. Kesenjangan Nilai Rata-Rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> | 86 |
| 32. Kesenjangan Nilai Rata-Rata Harapan dan Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> | 87 |
| 33. Kesenjangan Pada Setiap Dimensi <i>Servqual</i> | 88 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1. Hubungan Timbal Balik Antara KUD Dengan Anggota | 7 |
| 2. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja | 23 |
| 3. Skema Kerangka Pemikiran Penelitian | 32 |
| 4. Struktur Organisasi KUD Bina Sejahtera | 55 |
| 5. Diagram Kartesius Indikator Pelayanan KUD Bina Sejahtera | 70 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| 1. Karakteristik Responden Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Tahun 2019 | 96 |
| 2. Karakteristik Responden (pengurus) Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Tahun 2019 | 97 |
| 3. Karakteristik Responden (karyawan) Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Tahun 2019 | 97 |
| 4. Hasil Perhitungan Tingkat Harapan..... | 98 |
| 5. Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan | 101 |
| 6. Hasil Perhitungan Tingkat Persepsi/Kinerja Aktual | 104 |
| 7. Dokumentasi | 107 |

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Koperasi Indonesia merupakan alat demokrasi ekonomi dan alat pembangunan masyarakat, yang dilandasi Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kedudukan koperasi di Indonesia dalam perekonomian nasional mendapat tempat yang paling penting sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan. Selanjutnya penjelasan Pasal 33 antara lain menyatakan bahwa kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan bukan merupakan orang seorang dan bangun perusahaan yang sesuai dengan itulah koperasi. Dengan demikian, Undang-Undang Dasar 1945 menempatkan koperasi sebagai soko guru perekonomian sekaligus sebagai bagian integral tata perekonomian nasional (Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 33 ayat 1).

Dalam Undang-Undang No.17 Tahun 2012 bahwa pengembangan dan pemberdayaan koperasi dalam suatu kebijakan perkoperasian harus mencerminkan nilai dan prinsip koperasi sebagai wadah usaha bersama untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan ekonomi anggota koperasi sehingga tumbuh kuat, sehat, mandiri dan tangguh dalam menghadapi perkembangan ekonomi nasional dan global yang semakin dinamis dan penuh tantangan. Koperasi dituntut untuk mempertinggi taraf hidup anggotanya, meningkatkan produksi dan mewujudkan pendapatan yang adil dan kemakmuran yang merata. Selanjutnya, koperasi Indonesia wajib memiliki dan berlandaskan nilai-nilai menolong diri-

sendiri, bertanggung jawab kepada diri sendiri, demokrasi, persamaan, keadilan dan solidaritas.

Pada saat ini kita sadari bahwa citra Koperasi Kemitraan adanya kemungkinan di curigai atas ketidakpuasan pelayanan yang dirasakan oleh pihak anggota, oleh sebab itu harus ada rintangan yang harus dihadapi yaitu membangkitkan kesadaran dan rasa kepercayaan masyarakat dengan mengevaluasi peningkatan pelayanan di dalam Koperasi Kemitraan. Dengan adanya pengukuran tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan menjadi salah satu bagian yang bisa dilakukan untuk menggali tingkat kepentingan dan tingkat harapan serta persepsi anggota terhadap koperasi, maka dari itu penelitian melakukan tentang kualitas pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota, Berdasarkan informasi dari pihak pengurus dan karyawan penelitian ini belum pernah dilakukan penelitian oleh pihak Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera.

Pada tahun 2015 sampai tahun 2017, rata-rata pembangunan koperasi diberbagai daerah mengalami peningkatan, peningkatan tersebut juga terjadi di Provinsi Riau. Dimana pada dasarnya koperasi yang berada di Provinsi Riau pada masa sekarang ini telah berkembang atau meningkat dimana di Provinsi Riau yang memiliki 12 Kabupaten dan Kota telah memiliki koperasi sendiri tiap Kabupaten dan Kota Madya. Jumlah koperasi dan anggota koperasi yang aktif di Provinsi menurut data dari Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Riau. Dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Koperasi dan Anggota Koperasi Menurut Kabupaten di Provinsi Riau, Tahun 2018

| No | Kabupaten | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|---------------|-------------------|----------------|---------|----------------|---------|----------------|---------|
| | | Koperasi Aktif | Anggota | Koperasi Aktif | Anggota | Koperasi Aktif | Anggota |
| 1 | Kuantan Singingi | 181 | 28.639 | 186 | 32.512 | 143 | 32.911 |
| 2 | Indragiri Hulu | 159 | 44.520 | 174 | 47.321 | 181 | 29.353 |
| 3 | Indragiri Hilir | 248 | 21.261 | 251 | 25.558 | 175 | 8.867 |
| 4 | Pelalawan | 164 | 43.956 | 185 | 44.135 | 170 | 28.561 |
| 5 | Siak | 207 | 44.177 | 163 | 42.480 | 193 | 26.291 |
| 6 | Kampar | 293 | 93.478 | 302 | 93.755 | 285 | 44.857 |
| 7 | Rokan Hulu | 217 | 70.102 | 189 | 69.604 | 184 | 28.767 |
| 8 | Bengkalis | 677 | 34.941 | 296 | 19.816 | 670 | 10.489 |
| 9 | Rokan Hilir | 252 | 22.307 | 275 | 28.122 | 290 | 18.324 |
| 10 | Kepulauan Meranti | 98 | 5.015 | 103 | 5.153 | 95 | 686 |
| 11 | Pekanbaru | 375 | 110.587 | 444 | 120.809 | 399 | 40.657 |
| 12 | Dumai | 163 | 20.214 | 147 | 20.371 | 162 | 8.192 |
| Provinsi Riau | | 3.034 | 539.197 | 2.715 | 549.627 | 2.947 | 277.955 |

Sumber: Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Riau, Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1. Jumlah koperasi aktif di Provinsi Riau tahun 2017 tercatat 2.947 unit dengan anggota sebanyak 277.955 orang. Jika dibandingkan dengan jumlah koperasi pada tahun 2016 dengan jumlah koperasi 2.715, jumlah koperasi pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 3 persen, namun jumlah anggotanya mengalami penurunan sebesar 45 %.

Sedangkan Jumlah Koperasi aktif di Kabupaten Indragiri Hulu pada tahun 2019 berjumlah 1.095 dan koperasi tidak aktif berjumlah 399, Jumlah keseluruhan koperasi di Kabupaten Indragiri Hulu berjumlah 1.494. Jumlah Koperasi Menurut Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2019 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Koperasi Aktif dan Tidak Aktif Di Kabupaten Indragiri Hulu Tahun 2019

| No | Tahun | Aktif | Tidak Aktif | Jumlah Koperasi |
|----|--------|-------|-------------|-----------------|
| 1 | 2015 | 258 | 99 | 357 |
| 2 | 2016 | 271 | 98 | 369 |
| 3 | 2017 | 184 | 69 | 253 |
| 4 | 2018 | 184 | 66 | 250 |
| 5 | 2019 | 198 | 67 | 265 |
| | JUMLAH | 1.095 | 399 | 1.494 |

Sumber: Dinas Koperasi dan Ukm Kabupaten Indragiri Hulu, Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 2. Jumlah koperasi aktif dan tidak aktif di Kabupaten Indragiri Hulu, pada tahun 2015-2016 dimana tahun tersebut mengalami peningkatan sebesar 0,8% sedangkan pada tahun 2016-2019 mengalami penurunan sebesar 11,37 %. Penurunan pertumbuhan koperasi dapat terjadi karena masyarakat sebagai anggota koperasi memilih untuk keluar dari lingkup koperasi dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh koperasi tidak dapat memuaskan kebutuhan anggota.

Koperasi Unit Desa (KUD) dibentuk oleh warga desa atau sekelompok desa-desa yang disebut unit desa yang merupakan satu kesatuan ekonomi masyarakat kecil. Koperasi yang berada di Rengat Barat memfokuskan pada bidang usaha di perkebunan kelapa sawit, salah satu koperasi yang berada di Kecamatan Rengat Barat adalah KUD Bina Sejahtera, bidang usaha yang dilaksanakan KUD Bina Sejahtera adalah unit usaha saprodi, unit usaha angkutan TBS. Angkutan TBS menyelenggarakan sarana angkutan TBS milik anggota dan masyarakat yang membutuhkan bagi TBS yang akan dijual dan Unit Usaha Saprodi seluruh keperluan KUD Bina Sejahtera di tanggung oleh Perusahaan Terbatas (PT) Teso Indah.

Pembangunan perkebunan kelapa sawit di Kabupaten Indragiri Hulu telah banyak membawa perubahan besar terhadap ekonomi masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu khususnya, di daerah pedesaan yang berdampak pada perekonomian wilayah terutama dalam menciptakan kesempatan dan peluang kerja. Dimulai dari pemilikan lahan pribadi hingga suatu program dengan konsep pemerataan kepemilikan kebun berupa program kerja sama kemitraan dengan sistem berupa Kredit Koperasi Primer Anggota (KKPA).

Program KKPA adalah program pemerintahan dalam membantu permodalan bagi petani untuk merencanakan niat tersebut maka dibentuk suatu wadah koperasi pada tahun 1995, yang anggotanya adalah gabungan dari koperasi untuk desa yang dibangun menjadi KUD. KUD tersebut berfungsi sebagai penyediaan kebutuhan petani peserta, melakukan administrasi terhadap penjualan hasil petani peserta, melakukan hubungan kerja sama dengan petani peserta, kelompok tani dan perusahaan inti dan lainnya.

Dari penjelasan di atas terdapat beberapa jenis model KKPA dan salah satunya diterapkan di Desa Pekan Heran melalui Koperasi Unit Desa (KUD) adalah kebun KKPA untuk tanaman kelapa sawit. Kebun KKPA Koperasi Unit Desa (KUD) Pekan Heran dibangun dan ditanam pada tahun 2000 dengan luas lahan 3000 Ha. Pemilik kebun Program KKPA di KUD Bina Sejahtera sebanyak 476 orang yang masing-masing mendapatkan 2 Ha dari KUD Bina Sejahtera atas bermitra dengan PT.Teso Indah. Penerima Fasilitas KKPA di KUD Bina Sejahtera Desa Pekan Heran berlatar belakang pekerjaan yang berbeda seperti: petani, nelayan, pegawai negeri, pegawai swasta, wirausaha dan lainnya.

Dari informasi ketua KUD Bina Sejahtera, jumlah anggota sebanyak 476 terdiri dari 4 UPK dan setiap UPK berjumlah anggota sebanyak 119 Kepala Keluarga dan perkembangan jumlah anggotanya selalu tetap setiap tahun. Perkembangan jumlah anggota KUD Bina Sejahtera dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Perkembangan Jumlah Anggota KUD Bina Sejahtera Tahun 2019

| No | Tahun | Jumlah Anggota (orang) |
|----|-------|------------------------|
| 1 | 2015 | 476 |
| 2 | 2016 | 476 |
| 3 | 2017 | 476 |
| 4 | 2018 | 476 |
| 5 | 2019 | 476 |

Sumber: Laporan RAT KUD Bina Sejahtera, Tahun 2019

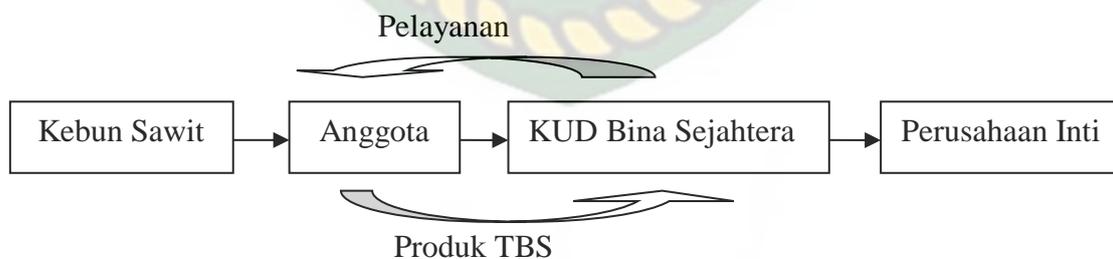
Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa jumlah anggota KUD Bina Sejahtera tidak berubah atau tetap. Artinya, tidak ada anggota yang keluar dari lingkup KUD Bina Sejahtera. Menurut pengurus KUD, jika ada anggota yang ingin keluar dari KUD tersebut sudah secara otomatis ada yang menggantikannya karena kebun sawit yang dimiliki sudah dialihkan atau dijual kepada orang lain sehingga orang tersebutlah yang menggantikan anggota yang keluar.

Koperasi Unit Desa(KUD) Bina Sejahtera berada di Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu awal mula berdiri pada tahun 1983 Koperasi Unit Desa(KUD) Bina Sejahtera bergerak di bidang pengolahan kayu, kemudian pada tahun 1999 bermitra dengan PT. Teso Indah mengelola perkebunan kelapa sawit pola kredit koperasi primer anggota (KKPA) untuk plasma (anggota). KUD Bina Sejahtera Rengat Barat Berdasarkan Badan Hukum No.297a/BH/PAD/PERINDAGKOP.UKM/X/2004 Tanggal 12 Oktober 2004 beralamat JL. PU RT.007 RW 004 Rambahan Seberang Desa Pekan Heran

Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. KUD Bina Sejahtera sebagai lembaga bagi masyarakat membuat sebuah kesepakatan dengan perusahaan inti (PT. Teso Indah), kesepakatan dari perjanjian tersebut adalah 30 persen hasil sawit untuk sarana transportasi, 35 persen untuk anggota koperasi dan 35 persen untuk perusahaan inti (PT. Teso Indah).

Koperasi yang berhasil adalah koperasi yang mampu meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan menerapkan pelayanan yang baik bagi anggotanya. KUD Bina Sejahtera memberikan pelayanan dari segi penyediaan sarana produksi (saprodi) bagi anggota. Selanjutnya pelayanan yang diberikan oleh KUD Bina Sejahtera yaitu unit usaha angkutan TBS menyelenggarakan sarana angkutan TBS milik anggota dan masyarakat yang akan menjual dengan menggunakan angkutan masyarakat yang tergabung dengan koperasi.

Hubungan kepuasan anggota dengan KUD memberikan pelayanan yang baik bagi anggota dari segi barang maupun jasa dalam meningkatkan kesejahteraan anggota maupun masyarakat pada umumnya, dengan memahami kebutuhan yang diinginkan oleh anggota. Pelayanan yang diberikan KUD Bina Sejahtera masih bersifat kemitraan yang bekerjasama dengan perusahaan inti. Dari penjelasan diatas dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Hubungan Timbal Balik Antara Koperasi Unit Desa dengan Anggota

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat hubungan antara KUD Bina Sejahtera dengan anggota. Anggota menyalurkan produk TBS kelapa sawit kepada KUD Bina Sejahtera. KUD Bina Sejahtera memberikan pelayanan kepada anggota baik dari pelayanan secara ekonomi maupun sosial. Pelayanan secara ekonomi berhubungan dengan pelayanan secara tidak langsung dalam kegiatan unit usaha yang disediakan koperasi. Sedangkan pelayanan secara sosial berhubungan dengan pelayanan langsung yang dirasakan oleh anggota.

Adapun jenis usaha yang dijalankan KUD Bina Sejahtera adalah:

1. Unit perkebunan kelapa sawit.
2. Unit usaha sarana produksi, seperti: pupuk, jalan dan transportasi.
3. Unit usaha angkutan TBS, menggunakan jasa angkutan anggota koperasi dalam mengeluarkan hasil panen.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat di rumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik anggota, pengurus, karyawan dan profil KUD Bina Sejahtera ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Bina Sejahtera yang dirasakan oleh Anggota ?
3. Bagaimana tingkat kualitas kinerja terhadap pelayanan yang diberikan KUD Bina Sejahtera yang di rasakan oleh anggota ?

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi karakteristik anggota, pengurus, karyawan dan profil KUD Bina Sejahtera.
2. Menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan KUD Bina Sejahtera.
3. Menganalisis tingkat kualitas kinerja terhadap pelayanan yang diberikan KUD Bina Sejahtera.

Sedangkan Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengurus koperasi, diharapkan dapat membantu mereka dalam meningkatkan dan mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap anggota koperasi.
2. Bagi Peneliti, selain untuk memperoleh gelar sarjana juga sebagai bahan media untuk berlatih mengasah kemampuan dan pengetahuan untuk menganalisis kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan koperasi
3. Memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang tertarik dengan penelitian yang sama

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai batasan – batasan agar dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Untuk itu penelitian ini hanya dibatasi pada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KUD Bina Sejahtera Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Koperasi

Koperasi jasa menurut Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 07/Per/M.KUKM/IX/2011 adalah koperasi yang anggotanya para penghasil jasa untuk memenuhi kebutuhan akhir dari para pemakai jasa yang dihasilkan dan kegiatan usaha koperasi ini untuk memenuhi kebutuhan para anggota dan menghasilkan jasanya.

Menurut Baswir (1997), Istilah koperasi berasal dari bahasa Inggris (*co-operation*) yang berarti usaha bersama. Koperasi adalah suatu kumpulan orang-orang untuk bekerja sama demi kesejahteraan bersama, maka segala bentuk pekerjaan yang dilakukan secara bersama-bersama sebenarnya dapat disebut sebagai koperasi. Namun yang dimaksud dengan koperasi dalam hal ini bukanlah dalam arti sembarang bentuk kerjasama seperti ini yang dimaksud dengan koperasi disini adalah suatu bentuk perusahaan yang didirikan oleh orang-orang tertentu, untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, berdasarkan aturan-aturan dan tujuan tertentu pula.

Dalam Islam koperasi tergolong sebagai syirkah/syarikah. Lembaga (koperasi) adalah wadah kemitraan, kerjasama, kekeluargaan, dan kebersamaan usaha yang sehat, baik dan halal. Dan lembaga (koperasi) yang di puji itu sangat dipuji Islam seperti dalam firman Allah Surat Al-Maidah ayat: 2 dan Surat Ali-Imran ayat 159 (tentang permusyawaratan) dapat dilihat pada ayat Al- Quran di bawah ini.

Surat Al-Maidah ayat : 2

...وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : Dan tolong- menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertaqwalah kepada Allah, Sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya. (Q.S Al-Maidah : 2)

Surat Ali-Imran ayat 159 (Tentang Permusyawaratan)

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS.Ali-Imran 159)

2.1.1. Badan Kelengkapan Koperasi

Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 2012. Koperasi mempunyai perangkat organisasi terdiri atas rapat anggota, pengawas, dan pengurus antara lain sebagai berikut :

1. Rapat Anggota

Rapat Anggota berwenang :

- a) Menetapkan kebijakan umum koperasi
- b) Mengubah anggaran dasar
- c) Memilih, mengangkat, dan memberhentikan pengawas dan pengurus

- d) Menetapkan rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi
 - e) Menetapkan batas maksimum pinjaman yang dapat dilakukan oleh pengurus untuk dan atas nama koperasi
 - f) Meminta keterangan dan mengesahkan pertanggungjawaban pengawas dan pengurus dalam pelaksanaan tugas masing-masing
 - g) Menetapkan pembagian selisih hasil usaha
 - h) Memutuskan penggabungan, peleburan, kepailitan, dan pembubaran koperasi
 - i) Menetapkan keputusan lain dalam batas yang ditentukan oleh undang-undang ini
- 2) Pengawas
- Pengawas bertugas :
- a) Mengusulkan calon pengurus
 - b) Memberi nasihat dan pengawasan kepada pengurus
 - c) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan koperasi yang dilakukan oleh pengurus
 - d) Melaporkan hasil pengawasan kepada rapat anggota
- Pengawas berwenang :
- a) Menetapkan penerimaan dan penolakan anggota baru serta pemberhentian anggota sesuai dengan ketentuan dalam anggaran dasar
 - b) Meminta dan mendapatkan segala keterangan yang diperlukan dari pengurus dan pihak lain yang terkait
 - c) Mendapatkan laporan berkala tentang perkembangan usaha dan kinerja koperasi dari pengurus

- d) Memberikan persetujuan atau bantuan kepada pengurus dalam melakukan perbuatan hukum tertentu yang ditetapkan dalam anggaran dasar
- e) Dapat memberhentikan pengurus untuk sementara waktu dengan menyebutkan alasannya

3) Pengurus

Pengurus bertugas :

- a) Mengelola koperasi berdasarkan anggaran dasar
- b) Mendorong dan memajukan usaha anggota
- c) Menyusun rancangan rencana kerja serta rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi untuk diajukan kepada rapat anggota
- d) Menyusun laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas untuk diajukan kepada rapat anggota
- e) Menyusun rencana pendidikan, pelatihan, dan komunikasi koperasi untuk diajukan kepada rapat anggota
- f) Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib
- g) Menyelenggarakan pembinaan karyawan secara efektif dan efisien
- h) Memelihara buku daftar anggota, buku daftar pengawas, buku daftar pengurus, buku daftar pemegang sertifikat modal koperasi, dan risalah rapat anggota
- i) Melakukan upaya lain bagi kepentingan, kemanfaatan, dan kemajuan koperasi sesuai dengan tanggung jawabnya dan keputusan rapat anggota

Pengurus berwenang :

- a) Mewakili koperasi di dalam maupun di luar pengadilan

2.1.2. Keanggotaan Koperasi

Sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam UU No.25 Tahun 1992 pada pasal 18 bahwa anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi dan keanggotaan koperasi dicatat dalam buku daftar koperasi. Oleh karena itu setiap warga negara Indonesia pada dasarnya memiliki hak untuk menjadi anggota koperasi.

Menurut Subandi (2007) adalah yang benar-benar berhak menjadi anggota koperasi, karena koperasi suatu badan hukum yang akan melakukan berbagai tindakan hukum yang benar-benar dapat diterima sebagai anggota koperasi hanya mereka yang mampu memberikan tindakan hukum/tindakan koperasi dan memenuhi syarat AD dan ART koperasi. Berhubungan dengan hal ini, sesuai dengan salah satu prinsip koperasi bahwa koperasi bersifat sukarela dan terbuka.

Hubungan antara koperasi dengan anggota sangat erat karena pada umumnya dalam perkoperasian anggota memiliki kewajiban dan hak sebagai anggota koperasi, sebagaimana ditegaskan dalam pasal 29 UU No 17 Tahun 2012 kewajiban anggota koperasi sebagai berikut :

- 1) Anggota sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 ayat(1) mempunyai kewajiban:
 - a) Mematuhi anggaran dasar, anggaran rumah tangga dan keputusan anggota rapat.
 - b) Berpartisipasi aktif dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi.

- c) Mengembangkan dan memelihara nilai sebagaimana di maksud dalam pasal 5.
- 2) Anggota sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 ayat(1) mempunyai hak:
 - a) Menghadiri, menyatakan pendapat, dan memberikan suara dalam rapat anggota.
 - b) Mengemukakan pendapat dan atau saran kepada pengurus diluar rapat anggota baik diminta atau tidak.
 - c) Memilih dan /atau dipilih menjadi pengawas atau pengurus.
 - d) Meminta diadakan rapat anggota menurut ketentuan dalam anggaran dasar.
 - e) Memanfaatkan jasa yang disediakan oleh koperasi.
 - f) Mendapat keterangan mengenai perkembangan koperasi sesuai dengan ketentuan dalam anggaran dasar.
 - g) Mendapatkan selisih hasil usaha koperasi dan kekayaan sisa hasil penyelesaian koperasi.

2.1.3. Bidang Usaha Koperasi

Pasal 16 UU No 25 tahun 1992 menjelaskan bahwa jenis koperasi didasarkan pada dan kepentingan ekonomi anggotanya. Penggolongan koperasi berdasarkan bidang usahanya mencerminkan jenis jasa yang ditawarkan koperasi kepada pelanggannya:

1. Koperasi produksi yaitu koperasi yang kegiatan utamanya memproses bahan baku menjadi barang jadi atau setengah jadi barang.
2. Koperasi konsumsi yaitu koperasi yang berusaha dalam penyediaan barang-barang konsumsi yang dibutuhkan anggotanya.

3. Koperasi pemasaran yaitu koperasi yang dibentuk untuk membantu anggota dalam memasarkan barang-barang yang mereka hasilkan.
4. Koperasi simpan pinjam yaitu koperasi yang bergerak dalam penghimpunan simpanan dari anggota kemudian meminjamkannya kembali kepada anggota yang membutuhkan.

2.2. Ciri - Ciri koperasi

Koperasi merupakan salah satu lembaga ekonomi yang diharapkan dapat kepentingan dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggota-anggotanya, serta warga masyarakat sekitarnya. Adapun Ciri-ciri koperasi dapat ditinjau dari beberapa segi menurut UU No. 25 Tahun 1992 yaitu :

1. Dilihat dari segi pelakunya

Koperasi adalah organisasi ekonomi yang beranggotakan orang-orang yang pada umumnya memiliki kemampuan ekonomi terbatas yang secara sukarela menyatukan dirinya dalam koperasi, sebagai upaya untuk memperbaiki kondisi ekonomi mereka. Dengan latar belakang tersebut dapat disaksikan bahwa koperasi pada dasarnya adalah suatu bentuk perusahaan alternatif, yang didirikan oleh warga masyarakat golongan ekonomi lemah dan karena keterbatasan ekonomi tersebut tidak mampu melibatkan diri dalam kerjasama ekonomi melalui bentuk-bentuk perusahaan selain koperasi. Walaupun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa koperasi didirikan juga oleh golongan ekonomi lemah yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas sebagai media untuk menjalin kerjasama ekonomi dengan pelaku-pelaku ekonomi lain yang lebih kuat. Dengan alasan tersebut koperasi memiliki kecenderungan yang sangat kuat untuk menjadi perusahaan yang tumbuh dan mengakar pada masyarakat lapisan bawah.

2. Dilihat dari segi tujuannya

Koperasi pada dasarnya bertujuan untuk memperjuangkan kepentingan dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi para anggotanya. Anggota koperasi secara keseluruhan terdiri dari warga kelompok masyarakat yang berbeda-beda, maka tujuan koperasi secara khusus akan ditentukan oleh permasalahan ekonomi yang dihadapi para anggotanya.

3. Dilihat dari segi hubungannya dengan negara

Sebagai salah satu pelaku ekonomi, peranan koperasi dalam perekonomian suatu negara akan sangat ditentukan oleh sistem perekonomian dan sistem politik yang dianut oleh Negara yang bersangkutan. Namun demikian, apabila melihat perkembangan koperasi di banyak negara dapat disaksikan bahwa keberadaan koperasi pada umumnya sangat besar manfaatnya bagi perkembangan perekonomian negara-negara tersebut. Oleh karena itu, biasanya koperasi mendapat perhatian dan dukungan yang lebih oleh pemerintah.

2.3. Jenis – Jenis Koperasi

Menurut UU RI No. 17 Tahun 2012, adapun 5 jenis-jenis koperasi sebagai berikut:

1. Koperasi Produsen

Koperasi produsen adalah jenis koperasi dimana para anggotanya terdiri dari para produsen, baik itu produk barang maupun jasa. Jenis koperasi ini menyediakan bahan baku dan menjual barang-barang dari anggotanya dengan harga yang pantas.

2. Koperasi Konsumen

Koperasi konsumen adalah koperasi yang dibentuk dan diperuntukkan bagi konsumen barang dan jasa. Koperasi ini umumnya menjual berbagai produk kebutuhan sehari-hari seperti ditoko kelontong.

3. Koperasi Jasa

Koperasi jasa adalah jenis koperasi yang kegiatannya fokus pada layanan atau jasa kepada para anggota koperasi dan masyarakat. beberapa contoh layanan yang disediakan oleh koperasi jasa adalah jasa angkutan dan jasa asuransi.

4. Koperasi Simpan Pinjam

Jenis koperasi ini disebut dengan koperasi kredit. Koperasi simpan pinjam dibentuk untuk mengkomodasi kegiatan simpan pinjam bagi para anggota. anggota koperasi dapat meminjam dana dalam jangka pendek kepada koperasi dengan syarat yang mudah dan bunganya rendah.

5. Koperasi Serba Usaha (KSU)

Koperasi serba usaha adalah koperasi yang menyediakan beberapa layanan sekaligus kepada para anggotanya. misalnya, menyediakan jasa simpan pinjam, koperasi ini juga dapat menjual berbagai kebutuhan konsumen.

2.4. Fungsi Koperasi

Mengacu pada Undang-Undang No 25 Tahun 1992 pasal 4, fungsi koperasi adalah sebagai berikut:

- a. Membangun dan meningkatkan potensi ekonomi para anggota dan juga masyarakat secara umum, sehingga kesejahteraan sosial dapat terwujud.
- b. Koperasi memiliki peran aktif dalam meningkatkan kualitas hidup anggotanya dan juga masyarakat

- c. Memperkuat perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan ekonomi nasional dimana koperasi menjadi pondasinya.
- d. Mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang lebih baik melalui usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

2.5. Prinsip – Prinsip Koperasi

Menurut Undang-Undang RI Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian pasal 6 disebutkan prinsip-prinsip yang terkandung di dalam koperasi meliputi:

1. Keanggotaan koperasi bersifat sukarela dan terbuka.
2. Pengawasan oleh anggota diselenggarakan secara demokratis.
3. Anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi koperasi.
4. Koperasi merupakan badan usaha swadaya yang otonom dan indenpenden.
5. Koperasi menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi anggota, pengawas, pengurus, dan karyawannya, serta memberikan informasi kepada masyarakat tentang jati diri, kegiatan dan kemanfaatan koperasi.
6. Koperasi melayani anggotanya secara prima dan memperkuat gerakan koperasi, dengan bekerjasama melalui jaringan kegiatan pada tingkat lokal, nasional, regional dan internasional.
7. Koperasi bekerja untuk pembangunan berkelanjutan bagi lingkungan dan masyarakatnya melalui kebijakan yang disepakati oleh anggota.

2.6. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan

Kualitas menjadi perhatian pertama konsumen sebelum melakukan pembelian. Baik kualitas atas suatu produk atau kualitas pelayanannya. ISO 9000 menyebutkan bahwa kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2009). Sementara itu menurut menurut ISO 8402, bahwa kualitas adalah "*Conformance to the requirements*" artinya bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar (Laksana, 2008). Pelayanan menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Laksana, 2008).

Koperasi melakukan pelayanan bukan anggota (non anggota) menjadi *trend* cukup luas sekarang ini. Sejumlah bukti empirik menunjukkan bahwa koperasi yang maju adalah yang melayani lebih banyak kepada bukan anggota. Jadi koperasi harus melakukan suatu revitalisasi agar kembali lagi kepada nilai-nilai dasar yang dianutnya. Menurut Malcolm Baldrige dalam Julita (2001) ada lima konsep penilaian kualitas pelayanan yaitu:

1. Kepemimpinan

Pemimpin koperasi harus visioner dan mampu menuntun koperasi dalam menetapkan arah, nilai-nilai koperasi dan kinerja yang diharapkan. Selain itu

pemimpin koperasi harus memahami bagaimana berkomunikasi dengan anggota, karyawan dan mereview kinerja koperasi yang dipimpin. Pemimpin dituntut menciptakan suatu kondisi kondusif yang mendorong kinerja koperasi yang tinggi.

2. Fokus Sumber Daya Manusia (SDM)

Semua pengelola karyawan koperasi dan anggota harus fokus pada kinerja yang akan dicapai, dan dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan organisasi. Fokus sumber daya manusia ini mencakup tiga hal yaitu sistem kerja, pembelajaran, motivasi kerja, kesejahteraan dan kepuasan pekerja.

3. Fokus Pelanggan (*Customer & Market Fokus*)

Koperasi harus mampu memuaskan pelanggan kalau menjadi suatu koperasi yang berkinerja baik. Koperasi harus memahami harapan pelanggan dan pasar. Oleh sebab itu, koperasi dituntut untuk mencari selalu informasi tentang keinginan pelanggan dan pasar. Dalam koperasi, anggota merupakan pelanggan utama. Pada fokus pelanggan mencakup dua aspek yaitu pengetahuan tentang pelanggan, pasar, dan kepuasan pelanggan.

4. Data, Informasi dan Analisa

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

5. Hasil Usaha (*Business Result*)

Kunci penilaian seberapa baik hasil usaha yang dicapai adalah evaluasi dari pelanggan (anggota) terhadap barang dan jasa, kinerja keuangan, pemasaran, struktur pengawasan, pengendalian, tanggung jawab sosial yang sudah dilaksanakan oleh koperasi dibandingkan dengan pesaingnya atau koperasi lain yang sejenis.

2.7. Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi.

Menurut Sembel (2003) kualitas pelayanan adalah penentu suksesnya suatu usaha dibidang jasa, termasuk koperasi. Koperasi yang sukses adalah koperasi yang bisa terus-menerus memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal tersebut dikarenakan jika anggota merasa puas, maka secara tidak langsung akan mempengaruhi perekonomian koperasi.

2.7.1. Importance-Performance Analysis (IPA)

Menurut Simamora (2004), analisis tingkat kepentingan dan kinerja (IPA) adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengukur atribut-atribut atau dimensi-dimensi dari tingkat kepentingan dengan tingkat pelaksanaan yang diharapkan konsumen. Analisis ini berguna bagi pengembangan program strategi pemasaran yang efektif. Metode ini menentukan apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh konsumen, dan apakah atribut tersebut memuaskan konsumen atau tidak, sehingga akan didapatkan prioritas perbaikan peningkatan kepuasan pelanggan. Hasil dari pengukuran Importance Performance Analysis (IPA) akan tersebar kedalam empat kuadran diagram kartesius. Menurut Supranto (2001) bentuk dari diagram kartesius IPA, dapat dilihat pada Gambar 2 :

| | | | |
|------------------------|--------|---------------------------------|----------------------------------|
| Tingkat Kepentingan | Tinggi | PRIORITAS UTAMA I | PERTAHANKAN POSISI II |
| | Rendah | PRIORITAS RENDAH III | BERLEBIHAN IV |
| | | Rendah | Tinggi |

Penilaian Kinerja

Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja

1. Kuadran I

Faktor ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota dimana atribut-atribut kualitas jasa dianggap sangat penting oleh anggota, tetapi belum dilaksanakan oleh KUD sesuai dengan keinginan anggota, sehingga anggota menuntut adanya perbaikan-perbaikan atribut-atribut kualitas jasa.

2. Kuadran II

Unsur jasa pokok telah berhasil dilaksanakan oleh koperasi, maka dari itu wajib dipertahankan. Hal tersebut dikarenakan atribut yang tersebar didalam kuadran ini dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. Kuadran III

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh anggota. Peningkatan atribut pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh anggota sangat kecil.

4. Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh anggota dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut pada kuadran ini dapat dikurangi oleh koperasi, karena dapat mengurangi beban perusahaan.

Kelemahan dari alat analisis IPA adalah hanya memberi posisi atribut kedalam kuadran kartesius, serta mendeskripsikan atribut-atribut yang dianggap penting/tidak penting atau puas/tidak puas saja. Alat analisis IPA tidak menjelaskan seberapa besar persentase kepuasan secara keseluruhan. Untuk itu alat analisis yang bisa melengkapi dan menyempurnakan hasil dari IPA adalah analisis CSI.

2.7.2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Irawan (2003), menjelaskan metode CSI ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Pengukuran menggunakan CSI diperlukan karena:

1. Hasil dari pengukuran ini dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran ditahun mendatang. Tanpa adanya CSI, mustahil *top management* dapat menentukan goal dalam peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat berkelanjutan.

2.7.3. Service Quality (SERVQUAL)

Menurut Parasuraman (2001), Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan koperasi adalah kemampuan koperasi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Sehingga ini akan dapat mempertahankan koperasi

dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. SERVQUAL dibangun berdasarkan dua faktor utama yaitu:

1. Kebutuhan yang diinginkan pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kegiatan lebih dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan bermutu. Akan tetapi, jika layanan kurang dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dikatakan tidak bermutu.
2. Kebutuhan yang diinginkan pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika layanan sama dengan harapan maka kualitas layanan tersebut memuaskan.

Menurut Parasuraman (1985), dalam memberikan pelayanan, perusahaan perlu memperhatikan lima dimensi SERVQUAL yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta lingkungan sekitar perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi *tangible* terdiri dari gedung, teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya.

2. *Releability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Dimensi *releability* terdiri dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, ketersediaan apa yang dibutuhkan pelanggan, memberikan perhatian kepada pelanggan.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan,

dengan penyampaian informasi yang jelas. Variabel yang termasuk dalam dimensi ini adalah kecepatan pelayanan, pemberian informasi.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, keramahan dan kemampuan para pengurus untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. *Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Pada penentuan kualitas pelayanan ini bahwa koperasi adalah pemilik perusahaan dan anggota sebagai pelanggan. Koperasi harus menempatkan anggota paling utama dibandingkan non anggota, ini dapat dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan anggota. Koperasi juga harus mampu memperhatikan bahwa manusia merupakan unsur penyampaian jasa pelayanan yang sangat penting, sehingga *Service Quality* harus dilaksanakan oleh orang-orang yang benar-benar mampu melaksanakannya. Oleh karena itu, pemilihan karyawan yang benar-benar handal menjadi hal yang sangat penting bagi eksistensi koperasi.

2.8. Penelitian Terdahulu

Anggraini, dkk (2015), melakukan penelitian yang berjudul Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini menggunakan bauran pemasaran 7P yaitu *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat/lokasi), *Promotion* (promosi), *People* (orang), *Process* (proses) dan *Physical Evidence* (bukti fisik). Berdasarkan diagram kartesius, atribut yang masuk pada kuadran I adalah atribut yang kinerjanya perlu ditingkatkan dan dilakukan evaluasi tiap bulan agar mengetahui keinginan dari konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran II adalah atribut yang perlu di pertahankan kinerjanya dan sudah memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran III adalah atribut yang memiliki prioritas rendah dan kuadran IV adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi kinerja restoran sudah sangat baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI) sebesar 0,66 dan terletak direntang nilai 0,66-0,80 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung adalah kriteria puas.

Iswari, dkk (2015), melakukan penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus di Restoran Warung Subak, Paguyangan Denpasar). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut yang dianggap penting oleh konsumen secara berurutan

untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian dilakukan di restaurant Warung Subak Paguyangan Denpasar. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dan data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara langsung beberapa responden. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik Analisis kinerja penting dan Diagram Cartesian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tertinggi adalah atribut no.1 yaitu Warung Subak memiliki fasilitas ruang pertemuan, wifi, parkir, toilet dengan tingkat kompabilitas 98,3%, Tingkat kompabilitas terendah adalah atribut no.7 Warung Subak melayani konsumen cepat dalam waktu singkat dan segera dengan tingkat kompabilitas 80,1%. Kuadran A menunjukkan atribut yang dianggap penting dan mendapat prioritas perusahaan. Berdasarkan tingkat penting dan kinerjanya adalah atribut no.2 Warung Subak punya lokasi strategis, atribut no.7 Warung Subak melayani konsumen dengan cepat dalam waktu singkat dan atribut no.8 adalah pengolahan makanan dan minuman yang baik di Warung Subak.

Putra (2016), melakukan penelitian berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa Harapan Maju Desa Petaling Jaya Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik anggota Koperasi Unit Desa Harapan Maju di Kabupaten Indragiri Hulu, Desa Petaling Jaya. Menganalisis Kepuasan anggota dengan layanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa Harapan Maju. Penelitian ini menggunakan metode survai untuk melakukan studi kasus di Koperasi Unit Desa di Desa Petaling jaya, Kecamatan Batang Cenaku, Kabupaten Indragiri Hulu. Kami menggunakan analisis IPA, CSI,

dan *SerVQual* untuk menganalisis karakteristik anggota menggunakan analisis kecukupan deskriptif dan analisis kepuasan anggota untuk layanan Koperasi Unit Desa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan layanan Koperasi Unit Desa Harapan Maju. Dalam analisis *SerVQual*, dimensi antara lima dimensi analisis *SerVQual* menunjukkan bahwa hanya ada satu dimensi, dimensi responsif yang masih di anggap kurang kinerja oleh anggota.

Eliyawati (2016), dengan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemmadeg Barat”. Dengan tujuan penelitian 1) mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata kepada anggota, 2) mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi dari pelayanan yang diberikan Koperasi Unit Desa Suraberata. Metode yang digunakan dalam penelitian ini *Proportional random sampling*. Data di analisis secara deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian analisis pelayanan dan analisis kepuasan anggota Koperasi Unit Desa Suraberata belum mampu memberikan kualitas pelayanan prima atau superior kepada anggota. Hal ini terlihat pada kesenjangan-kesenjangan antara kualitas pelayanan koperasi yang mampu memberikan oleh Koperasi Unit Desa Suraberata dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh anggota koperasi adalah negative pada indikator daya tanggap dan indikator empati. Kinerja karyawan Koperasi Unit Desa Suraberata mampu memberikan tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas pada penampilan fisik pelayanan. Tingkat kepuasan dengan kategori kurang puas pada perhatian secara individu untuk memahami kepentingan dan masalah anggota dan kesediaan

pengurus dan karyawan untuk membantu anggota memberikan pelayanan segera dan tanggap. Tingkat kepuasan dengan kategori cukup puas pada pengetahuan dan kesopanan petugas serta sifat dapat di percaya pengurus dan karyawan Koperasi Unit Desa Suraberata dan kemampuan pengurus dan karyawan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.

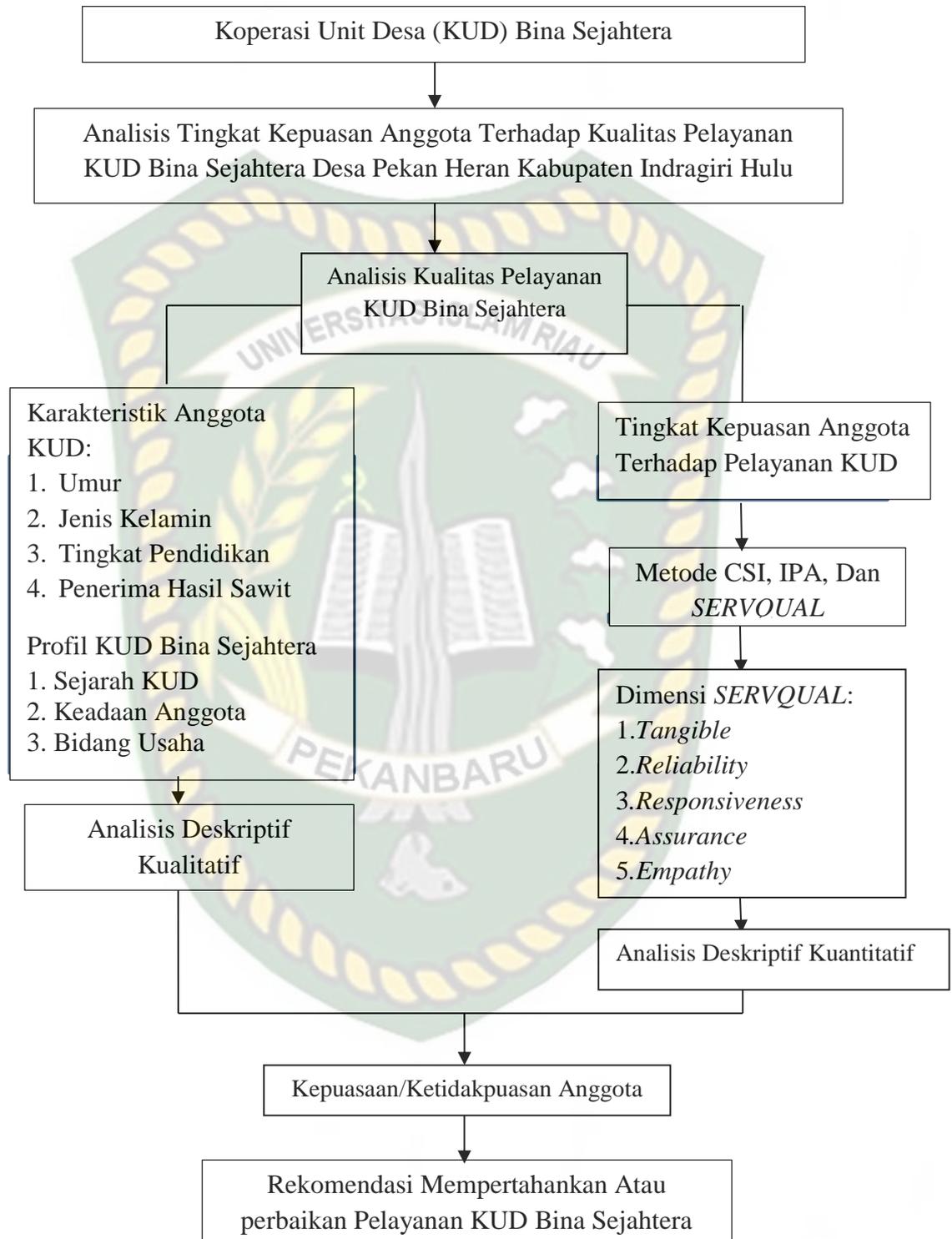
Rahmadyahna (2018) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Sumber Makmur Desa Bukit Gajah, Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Dengan judul Penelitian (1) karakteristik anggota, pengurus, dan karyawan serta profil KUD Sumber Makmur (2) tingkat kinerja pelayanan pengurus dan karyawan KUD Sumber Makmur (3) tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pengurus dan karyawan KUD Sumber Makmur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus pada KUD Sumber Makmur Desa Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Data dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif.

Hasil dari penelitian karakteristik anggota KUD Sumber Makmur umumnya berjenis kelamin laki-laki (90%), tergolong usia produktif dengan rata-rata umur 47,67 tahun, tingkat pendidikan 7,88 tahun dan penerima hasil sawit rata-rata Rp. 3.666.666 /bulan. Pengurus KUD Sumber Makmur berjenis kelamin laki-laki (100%), tergolong usia produktif rata-rata umur 49,33 tahun, tingkat pendidikan cukup tinggi yaitu SMA dengan rata-rata lama pendidikan 11,67% tahun dan penerima hasil sawit rata-rata Rp. 4.833.333 /bulan . Karyawan KUD Sumber Makmur umumnya berjenis kelamin laki-laki (66,67), tergolong usia produktif dengan rata-rata 39,67 tahun, tingkat pendidikan tergolong tinggi dengan rata-rata lama pendidikan 13,67 tahun dan penerima hasil sawit rata-rata

Rp. 2.833.333 /bulan. KUD Sumber Makmur didirikan pada tanggal 19 juni 1992 dengan jumlah anggota sebanyak 781 orang yang tergabung di KUD Sumber Makmur dengan badan hukum No.105/BH/PAD/DISKOP/IV.5/IX/2016. Struktur organisasi KUD Sumber Makmur terdiri dari rapat anggota tahunan, manajer, pengurus, badan pengawas, dan anggota KUD Sumber Makmur. Bidang usaha yang dikelola oleh KUD Sumber Makmur yakni unit usaha simpan pinjam, unit angkutan TBS, dan unit usaha saprodi.

Hasil analisis serqual menunjukkan bahwa kinerja dimensi yang paling baik dan melebihi harapan anggota adalah dimensi *tangible*, yaitu kemampuan KUD Sumber Makmur dalam menunjukkan eksistensinya kepada anggota. dari sisi lain dimensi yang memiliki kesenjangan yang paling rendah adalah dimensi *empaty* yaitu KUD memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Hasil perhitungan IPA menunjukkan bahwa anggota menganggap dimensi *reliability* yaitu kemampuan KUD untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada anggota secara akurat dan terpercaya merupakan dimensi yang paling diharapkan atau yang diprioritaskan oleh anggota KUD Sumber Makmur. Dari hasil penelitian tingkat kinerja yang paling baik dirasakan oleh anggota adalah dimensi *reliability*. Hasil perhitungan CSI pada 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan anggota adalah 93,56% artinya secara keseluruhan anggota KUD Sumber Makmur sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh KUD Sumber Makmur

2.9. Kerangka Pemikiran



Gambar 3. Kerangka Pemikiran Penelitian

III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode, Tempat dan Waktu Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus pada KUD Bina Sejahtera (KBS) di Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*Purposive*). Karena belum ada yang meneliti tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan KUD Bina Sejahtera dan lokasi penelitian ini mudah terjangkau.

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan November 2019 sampai dengan bulan April 2020 yang meliputi kegiatan penyusunan proposal, persiapan dan pelaksanaan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan laporan akhir penelitian.

3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Responden dalam penelitian ini terdiri dari pengurus, karyawan, dan anggota KUD Bina Sejahtera. Pengurus dengan jumlah populasi sebanyak 3 orang, Karyawan dengan jumlah populasi 3 orang dengan teknik pengambil responden secara sensus. Sedangkan responden anggota diambil secara *Random Sampling*, dimana jumlah populasi anggota KUD di Desa Pekan Heran sebanyak 476 orang. Dengan demikian total jumlah sampel responden penelitian di KUD Bina Sejahtera sebanyak 47 anggota. Dengan jumlah sampel responden menggunakan rumus Yount dengan cara 476 jumlah anggota Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera dibagi 100 persen(%) dikali dengan 10 persen(%). Banyak jumlah sampel anggota, dapat di lihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah Sampel Penelitian

| No | Kelompok Tani | Anggota | Pengurus | Karyawan | Sampel |
|--------|-------------------|---------|----------|----------|--------|
| 1 | Sungai Durian | 119 | 2 | 1 | 12 |
| 2 | Pasar Minggu | 119 | 1 | - | 12 |
| 3 | Rambahan | 119 | - | 1 | 12 |
| 4 | Rambahan Seberang | 119 | - | 1 | 11 |
| Jumlah | | 476 | 3 | 3 | 47 |

Dengan banyaknya sampel ditentukan melalui persentase Menurut Yount, Tahun 1999 dapat di lihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Persentase Sampel Menurut Yount, Tahun 1999

| Besarnya Populasi | Besar Sampel |
|-------------------|--------------|
| 0-100 | 100% |
| 101-1000 | 10% |
| 1.001-5.000 | 5% |
| 5.001-10.000 | 3% |
| >10.000 | 1% |

Berdasarkan Tabel 5. Penelitian ini masuk dalam kategori jumlah populasi 101-1000 sehingga jumlah sampel yang diambil adalah 10% dari jumlah populasi 475 maka sampel diambil sebanyak 47 sampel penelitian.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

- a. Data primer: Data yang diperoleh dari hasil wawancara dalam bentuk kuisisioner kepada responden, Data yang di perlukan adalah tanggapan sampel mengenai pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Data primer yang diambil meliputi : umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, penerima hasil sawit.
- b. Data sekunder: Data yang diperoleh dari Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Riau dan Dinas Koperasi UMKM Kabupaten Indragiri Hulu. Data sekunder

yang di ambil meliputi : (1) Laporan pertanggung jawaban pengurus rapat anggota tahunan, (2) Visi misi koperasi dan Struktur organisasi koperasi (3) Sejarah koperasi Unit desa (KUD) Bina Sejahtera dan Keadaan umum daerah penelitian dari kantor desa.

3.4. Konsep Operasional

1. Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera adalah badan usaha yang beranggotakan orang perorangan dengan berlandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi atas asas kekeluargaan
2. Kelembagaan KUD Bina Sejahtera meliputi: keanggotaan, kepengurusan, badan pengawas, penyelenggara rapat tahunan, kepelaksanaan, pendidikan, dan pelatihan serta sarana dan prasarana KUD Bina Sejahtera
3. Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan anggota setelah membandingkan kinerja atau hasil usaha yang dirasakannya dengan harapann anggota
4. Kepuasan anggota KUD adalah suatu kondisi dimana keinginan dan harapan anggota dapat terpenuhi oleh KUD
5. Pelayanan koperasi adalah jasa yang diberikan oleh pihak koperasi kepada anggotanya dengan memperhatikan nilai kepuasan anggota
6. Pelayanan koperasi KUD adalah segala usaha atau kegiatan yang dilakukan pengurus dan karyawan KUD dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan anggotanya
7. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen
8. Kualitas pelayanan KUD adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh KUD guna memenuhi kebutuhan harapan anggotanya

9. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta lingkungan sekitar perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa Dimensi *Tangible* terdiri gedung, teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya
10. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Dimensi *reliability* terdiri dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, ketersediaan apa yang dibutuhkan pelanggan, memberikan perhatian kepada pelanggan
11. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Variabel yang termasuk dalam dimensi *Responsiveness* adalah kecepatan pelayanan dan pemberian informasi
12. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, keramahan dan kemampuan para pengurus untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan
13. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan

3.5. Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di lapangan dengan wawancara kepada anggota koperasi dengan menggunakan pertanyaan (Kuisisioner) sesuai dengan tujuan penelitian maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

3.5.1. Analisis Karakteristik Responden KUD Bina Sejahtera

Karakteristik umum anggota KUD Bina Sejahtera dianalisis menggunakan Analisis Deskriptif. Karakteristik umum yang dilihat meliputi : umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan penerimaan hasil sawit. Hubungan karakteristik anggota KUD yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan serta dapat memberikan informasi mengenai keadaan dari anggota di KUD Bina Sejahtera.

3.5.2. Analisis Profil KUD Bina Sejahtera

Profil KUD Bina Sejahtera dianalisis menggunakan Analisis Deskriptif Kualitatif. Profil yang dilihat meliputi sejarah KUD, struktur organisasi, keadaan anggota dan bidang usaha koperasi. Hubungan menganalisis deskriptif profil KUD Bina Sejahtera adalah untuk menggambarkan serta dapat memberikan informasi mengenai keadaan dari KUD Bina Sejahtera tersebut.

3.5.3. Analisis Tingkat Kinerja KUD Bina Sejahtera

Menurut Manullang (2008), Kualitas suatu pelayanan umumnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Langkah-langkah untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan oleh pengurus dan karyawan Koperasi Unit Desa (KUD) adalah:

1. Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan berdasarkan dimensi *Servqual* yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.
2. Kemudian kuisisioner dibagi menjadi dua sesi pertanyaan, yaitu bagian pertama untuk mengukur tingkat harapan anggota terhadap pelayanan KUD dan bagian yang kedua untuk mengukur tingkat persepsi/kinerja aktual terhadap pelayanan yang diterima anggota dari KUD Bina Sejahtera saat ini.
3. Setelah kuisisioner terisi, maka peneliti harus menghitung jawaban berdasarkan atribut-atribut per dimensi. Setelah data-data diolah kedalam *Microsof Excel* 2007, maka secara otomatis akan didapatkan rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat kinerja. Kemudian skor rata-rata persepsi di kurangi dengan skor rata-rata harapan, sehingga di peroleh kesenjangan (gap) atau dihitung menggunakan rumus: $NK = \bar{X} - \bar{Y}$.

3.5.4. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota

Analisis kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Koperasi Unit Desa dilihat dari dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Pada penelitian ini untuk penilaian tingkat kebutuhan dan kepuasan tiap-tiap dimensi di ukur dengan variabel relatif satu dengan yang lainnya. Selanjutnya nilai tingkat kebutuhan dan kepuasan anggota di rata-rata dengan jumlah responden terakhir. Semakin tinggi nilai rata-rata, menunjukkan semakin tinggi tingkat kebutuhan dan kepuasan anggota akan variabel tersebut.

Analisis tingkat kepuasan anggota koperasi diukur menggunakan metode *SERVQUAL*, IPA dan CSI. Metode *SERVQUAL* yaitu penilaian terhadap tingkat harapan dan tingkat persepsi/kinerja aktual, metode IPA yaitu penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat persepsi/kinerja aktual dari hasil kuesioner

anggota terhadap atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh kopoerasi unit desa (KUD). Kemudian untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan anggota menggunakan metode CSI.

Pengukuran dengan analisis *SERVQUAL*, IPA dan CSI menggunakan skala 5 peringkat (skala Likert). Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, puas-tidak puas, baik-tidak baik dan sebagainya. Tabel 6 merupakan bentuk skala Likert pengukuran tingkat harapan/tingkat kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 6. Skala Likert Pengukuran Tingkat Harapan dan Tingkat Kepuasan

| Tingkat Harapan | Tingkat Kepuasan | Skor |
|------------------------|-------------------------|-------------|
| Sangat berharap | Sangat puas | 5 |
| Berharap | Puas | 4 |
| Cukup berharap | Cukup puas | 3 |
| Tidak berharap | Tidak puas | 2 |
| Sangat tidak berharap | Sangat tidak puas | 1 |

1) Analisis *SERVQUAL*

Menurut Manullang (2008) yaitu, Kualitas suatu pelayanan umumnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan pelayanan yang diterima (*Perceived Service*)

- a. Langkah-langkah untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan koperasi adalah: Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan

berdasarkan dimensi *Servqual* yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

- b. Kemudian kuisioner dibagi menjadi dua sisi pertanyaan, yaitu bagian untuk mengukur tingkat harapan/kepentingan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan koperasi yang diinginkan dan yang kedua, bagian untuk mengukur tingkat persepsi/kinerja aktual terhadap pelayanan yang diterima oleh anggota koperasi saat ini.
- c. Setelah kuisioner terisi oleh responden, maka peneliti harus menghitung jawaban responden berdasarkan Microsoft Excel, maka secara otomatis akan didapatkan rata-rata tingkat harapan/kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja, Kemudian skor rata-rata persepsi dikurangi dengan skor rata-rata harapan, sehingga di peroleh kesenjangan (gap). Atau dihitung menggunakan rumus:

$$NK = \bar{X} - \bar{Y} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana : NK = Nilai Kesenjangan

\bar{X} = Nilai Persepsi/Kinerja Aktual

\bar{Y} = Nilai Harapan

- d. Jika $NK=0$ maka tingkat pelayanan sama persis dengan yang diharapkan anggota, Jika $NK > 0$ maka tingkat pelayanan sangat memuaskan anggota, dan jika < 0 maka tingkat pelayanan kurang dari yang diharapkan anggota.
- e. Interpretasi hasil perhitungan Gap per atribut dan perhitungan gap per dimensi. Sehingga dapat di ketahui dimensi mana saja yang pelayanannya harus di prioritaskan perbaikannya oleh Koperasi Unit Desa (KUD)

2) *Importance Performance Analysis (IPA)*

Hubungan kepuasan dengan metode IPA adalah untuk melihat kesesuaian

antara harapan dengan persepsi atau kinerja aktual. Menurut Supranto (2006), IPA adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seorang terhadap kinerja suatu perusahaan.

Langkah-langkah dalam metode IPA adalah :

- a. Membuat kuesioner yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu pertama bagian untuk mengukur tingkat pelayanan koperasi terhadap kepuasan anggota dan yang kedua, bagian untuk mengukur tingkat persepsi/kinerja koperasi unit desa (KUD) terhadap pelayanan koperasi. Kemudian pertanyaan tersebut dibuat dalam bentuk beberapa atribut yang mewakili lima dimensi kualitas jasa, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*
- b. Pada penggunaan diagram kertesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Rumus yang digunakan Menurut Supranto (2006) adalah:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan : \bar{X}_i = Skor rata – rata tingkat kinerja/pelaksanaan per indikator i

\bar{Y}_i = Skor rata – rata tingkat harapan per indikator i

X_i = Total skor tingkat kinerja/pelaksanaan pada responden ke-i

Y_i = Total skor tingkat harapan pada responden ke-i

n = Jumlah responden

- c. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y), dimana A adalah rata–rata dari skor rata–rata tingkat kinerja,

sedangkan B adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh dimensi *SERVQUAL*. Dalam penelitian ini terdapat 20 atribut dari penjabaran kualitas pelayanan koperasi. Nilai A dan B diukur dengan menggunakan rumus Supranto (2006) yaitu :

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \text{ dan } \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan : A = Batas Sumbu x (tingkat kinerja)

B = Batas Sumbu x (tingkat harapan)

\bar{X}_i = Skor rata – rata tingkat kinerja/pelaksanaan pada indikator ke – i

\bar{Y}_i = Skor rata – rata tingkat harapan pada indikator ke – i

k = Banyaknya atribut mutu pelayanan oleh perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi

3) *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Setelah mengolah Analisis IPA, tahap selanjutnya adalah Metode indeks kepuasan pelanggan. CSI merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau anggota berdasarkan atribut-atribut tertentu.

Dapat dirumuskan Menurut Ihsani (2005) :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

Metode pengukuran CSI meliputi 2 tahap :

1. Menghitung *weighting factor*, yaitu mengubah nilai kepentingan (*Importance Score*) menjadi angka persentase, sehingga didapatkan total *Weighting Factor* 100%

2. Menghitung CSI dengan cara:
 - a. Menghitung *Weighted Score*, yaitu nilai perkalian antara nilai kepuasan (*Satisfaction Score*) dengan *weighting factors*
 - b. Menghitung *Weighted Average*, yaitu menjumlahkan *Weighting Score* dari semua atribut.
 - c. Menghitung CSI yaitu *weighted average* dibagi dengan skala maksimum yang digunakan kemudian dikalikan 100%

Indeks kepuasan sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan, contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan. Skala kepuasan / anggota yang umum di pakai dalam interpretasi indeks kepuasan adalah nol sampai lima lima. Seperti dijabarkan dalam Tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Kriteria Indeks Kepuasan Anggota KUD

| Nilai Indeks | Kriteria Indeks Kepuasan Anggota |
|--------------|----------------------------------|
| 4,1 - 5,0 | Sangat puas |
| 3,1 - 4,0 | Puas |
| 2,1 - 3,0 | Cukup puas |
| 1,1 - 2,0 | Kurang puas |
| 0,1 - 1,0 | Tidak puas |

IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1. Geografi dan Topografi

Desa Pekan Heran merupakan desa tertua yang berada di pinggiran aliran sungai Indragiri Kecamatan Rengat Barat. Dahulunya Pekan Heran merupakan perkampungan yang dipimpin oleh penghulu. Penghulu Tayo merupakan penghulu pertama yang menjabat kepala perkampungan Pekan Heran sekitar tahun 1920. Kemudian dalam perkembangannya. Perkampungan Pekan Heran berkembang menjadi wali negeri Pekan Heran pada tahun 1950. Wali negeri Pekan Heran meliputi delapan kampung yaitu, Sialang Dua Dahan, Rantau Bakung, Redang, Danau Baru, Alang Kapayang, Barangan, Talang Jerinjing, serta Kota Lama. Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu yang ditetapkan sebagai lokasi penelitian dengan luas wilayah Desa Pekan Heran 5892 Ha. Adapun batas-batas wilayah Desa Pekan Heran sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Redang Seko
- Sebelah Selatan : Pematang Reba
- Sebelah Barat : Desa Redang
- Sebelah Timur : Desa Rantau Bakung

Keadaan Desa Pekan Heran berdasarkan topografinya terdiri dari daerah dataran rendah, dataran tinggi dan rawa terletak di pinggiran aliran sungai Indragiri dan ketinggian 15 meter dari permukaan laut, dengan banyak curah hujan 26 MM/Tahun. Pada umumnya struktur tanah terdiri dari tanah podzolik merah kuning dan tanah gambut. (Kantor Desa Pekan Heran, Tahun 2019).

Jarak Desa Pekan Heran ke ibu kota Provinsi, Kabupaten, dan Kecamatan antara lain :

- Jarak desa ke ibu kota provinsi : 215 Km
- Jarak desa ke Kabupaten : 5,5 Km
- Jarak desa ke Kecamatan : 5,7 Km

4.2. Keadaan Penduduk

Penduduk merupakan aset yang sangat berharga bagi suatu daerah, salah satunya bagi daerah yang sedang berkembang dalam proses pembangunan. Penduduk merupakan subjek penentu suatu keberhasilan program pembangunan diberbagai sektor salah satunya yaitu sektor pertanian.

Mayoritas penduduk Desa Pekan Heran adalah suku melayu ditambah warga pendatang yang berasal dari suku jawa, minang, batak dan tionghoa. Desa Pekan Heran yang merupakan desa yang terletak di kecamatan Rengat Barat dengan jumlah penduduk sebesar 3.104 jiwa, terdiri dari 1.606 jiwa jumlah penduduk laki-laki dan jumlah penduduk perempuan 1.498. kemudaian ditujukan berdasarkan umur untuk melihat lebih rinci dapat di lihat pada Tabel 8

Tabel 8. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Menurut Umur Tahun 2019

| No | Berdasarkan Umur | Jumlah (Jiwa) | Persentase(%) |
|----|------------------|---------------|---------------|
| 1. | 0 TH – 06 TH | 396 | 12,76 |
| 2. | 07 TH – 18 TH | 758 | 24,42 |
| 3. | 19 TH – 30 TH | 741 | 23,87 |
| 4. | 31 TH – 45 TH | 742 | 23,90 |
| 5. | 46 TH – 60 TH | 360 | 11,60 |
| 6. | 61 TH > | 107 | 3,45 |
| | Jumlah | 3.104 | 100,00 |

Sumber: Kantor Desa Pekan Heran, Tahun 2019

Pada Tabel 8 menunjukkan adanya jumlah penduduk pada umur tertinggi berada pada umur 31 tahun sampai 45 tahun berjumlah 742 dengan persentase 23,90 sedangkan dengan jumlah umur terendah berada pada umur >61 tahun berjumlah 107 dengan persentase 3,45. Artinya bahwa di kategori pendudukan Desa Pekan Heran masih tergolong masih sangat produktif.

4.3. Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu gambaran untuk mengukur bagaimana kemajuan suatu desa. Semakin banyak penduduk yang memiliki kualitas dalam jenjang pendidikan yang baik, maka kemampuan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki penduduk juga akan semakin berkembang dengan tingginya tingkatan pendidikan.

Penduduk di Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat memiliki jenjang pendidikan yang sangat bervariasi mulai dari Tidak/Belum Sekolah, SD, SLTP, SLTA, Akademi/Dip.III dan Sarjana. Berikut merupakan penjelasan mengenai sebaran penduduk menurut tingkatan pendidikan yang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2019

| No | Tingkat pendidikan | Jumlah(jiwa) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|--------------|----------------|
| 1 | Tidak/Belum Sekolah | 455 | 14,66 |
| 2 | Belum Tamat SD/ Sederajat | 447 | 14,40 |
| 3 | Tamat SD/ Sederajat | 1.112 | 35,82 |
| 4 | Tamat SLTP/Sederajat | 484 | 15,59 |
| 5 | Tamat SLTA/Sederajat | 488 | 15,72 |
| 6 | Akademi/Dip.III | 38 | 1,22 |
| 7 | Sarjana | 80 | 2,58 |
| | Jumlah | 3.104 | 100,00 |

Sumber: Kantor Desa Pekan Heran, Tahun 2019

Pada Tabel 9 dapat dilihat bahwasannya jumlah tingkat pendidikan penduduk di Desa Pekan Heran sudah tergolong cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk sebesar 3.104 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang tidak/belum sekolah sebanyak 455 jiwa (14,66), belum tamat SD sebanyak 447 jiwa (14,40), tamat SD sebanyak 1.112 jiwa (35,82), tamat SLTP sebanyak 484 jiwa (15,59), tamat SLTA sebanyak 488 jiwa (15,72), akademi/DIP.III sebanyak 38 jiwa (1,22) dan Sarjana sebanyak 80 jiwa (2,58). Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pendidikan di Desa Pekan Heran yang tertinggi berada pendidikan SD sebanyak 1.112 jiwa (35,82) dan pendidikan terendah berada di akademi/DIP. III/sarjana muda sebanyak 38 jiwa(1,22).

4.4. Mata Pencaharian Penduduk

Salah satu faktor yang menentukan jenis pekerjaan dan pendapatan penduduk adalah mata pencaharian. Mata pencaharian di Desa Pekan Heran beraneka ragam seperti: Belum/Tidak Bekerja, Pelajar/Mahasiswa, Petani/Pekebun dan Buruh Tani, Mengurus Rumah Tangga, Wiraswasta, PNS dan Pensiunan, dan Honorer/BUMN dan BUMD. Untuk lebih jelas sebaran pekerjaan penduduk dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Distribusi Pekerjaan Penduduk Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat, Tahun 2019

| No | Pekerjaan | Jumlah(jiwa) | Persentase(%) |
|----|--------------------------------------|--------------|---------------|
| 1 | Belum/Tidak bekerja | 590 | 19,01 |
| 2 | Pelajar/Mahasiswa | 794 | 25,58 |
| 3 | Petani/Pekebun dan Buruh Tani | 265 | 8,54 |
| 4 | Mengurus Rumah Tangga | 656 | 21,13 |
| 5 | Wiraswasta | 598 | 19,27 |
| 6 | Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Pensiunan | 118 | 3,80 |
| 7 | Karyawan Honorer/BUMN dan BUMD | 83 | 2,67 |
| | Jumlah | 3.104 | 100,00 |

Sumber: Kantor Desa Pekan Heran, Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa pekerjaan petani/pekebun sangat penting dalam membantu perekonomian masyarakat di Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat. Penduduk yang mata pencaharian di sektor petani/pekebun hanya 265 jiwa (8,54). Mata Pencaharian merupakan aktivitas manusia untuk memperoleh taraf hidup yang layak.

4.6. Fasilitas Umum

Tabel 11. Distribusi Sarana Fasilitas Umum Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat, Tahun 2019

| No | Sarana Prasarana | Jumlah |
|----|-----------------------|----------|
| 1 | Kantor Desa | 1 Unit |
| 2 | TK | 1 Unit |
| 3 | SD | 3 Unit |
| 4 | PDTA | 2 Unit |
| 5 | Madrasah Tsanawiyah | 1 Unit |
| 6 | SMPN | 1 Unit |
| 7 | Puskesmas | 1 Unit |
| 8 | Masjid | 2 Unit |
| 9 | Musholla/ Surau | 5 Unit |
| 10 | Pasar Rakyat | 1 Unit |
| 11 | Tempat Pemakaman Umum | 5 Lokasi |
| 12 | Jalan Semenisasi | 5 Km |
| 13 | Lapangan Volly | 8 Lokasi |
| 14 | Lapangan Bola Kaki | 2 Lokasi |
| 15 | Lapangan Badminton | 2 Lokasi |
| 16 | Aula Serba Guna | 1 Unit |
| 17 | PTQ | 3 Unit |
| | Jumlah | 44 |

Sumber: Kantor Desa Pekan Heran, Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 11 Jumlah sarana dan prasarana di Desa Pekan Heran terbilang masih cukup sedikit sehingga aktivitas masyarakat Desa tersebut menjadi terhambat dan terbatas. Desa ini memiliki lapangan olahraga yang begitu banyak seperti Lapangan Bola Volly sebanyak 8 lokasi, Lapangan Bola Kaki sebanyak 2 lokasi, Lapangan Badminton sebanyak 2 lokasi yang terbilang cukup banyak dan memadai untuk aktivitas berolahraga penduduk Desa Pekan Heran.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik, Anggota, Pengurus, Karyawan, Serta Profil KUD Bina Sejahtera

5.1.1. Karakteristik, Anggota, Pengurus, Karyawan KUD Bina Sejahtera

Karakteristik anggota, pengurus, karyawan dalam penelitian ini meliputi : umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin, tanggungan keluarga dan penerima hasil sawit.

5.1.1.1. Umur

Menurut Ilfa (2010) adalah rentang kehidupan yang diukur dengan tahun, dikatakan masa awal dewasa adalah 18-40 tahun, dewasa madya adalah 41-60 tahun, dewasa lanjut > 60 tahun. Distribusi umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 12 sebagai berikut:

Tabel 12. Distribusi Umur Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera Tahun 2019

| No | Kelompok Usia(Umur) | Anggota | | Pengurus | | Karyawan | |
|----|---------------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
| | | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) |
| 1 | 30 – 44 | 9 | 21,95 | 1 | 33,33 | 2 | 66,67 |
| 2 | 45 – 59 | 23 | 56,10 | 2 | 66,67 | 1 | 33,33 |
| 3 | 60 – 74 | 9 | 21,95 | 0 | 00,00 | 0 | 00,00 |
| | Total | 41 | 100,00 | 3 | 100,00 | 3 | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 12 di atas bahwa umur responden Anggota, Pengurus dan Karyawan berkisar 30-74 tahun, Umumnya Responden anggota terbanyak di KUD Bina Sejahtera memiliki umur berkisar 45-59 tahun yaitu 23 orang (56,10%), dan berumur 30-44 dan 60-74 masing-masing berjumlah 9 orang menjadi 18 orang. Untuk umur pengurus berkisar di 45-59 tahun sama dengan

umur anggota berjumlah 2 orang yaitu di umur 45 tahun dan 56 tahun persentase (66,67%) dan 1 orang berumur 44 tahun berada dikisaran umur 30-44 tahun dengan persentase (33,33%), sedangkan umur karyawan berada dikisaran 30-44 tahun sebanyak 2 orang yaitu berumur 37 tahun dan 43 tahun dengan pesentase (66,67%) dan 1 orang karyawan berumur 49 tahun berada dikisaran umur 45-59 tahun dengan pesentase (33,33%). Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan umur anggota, pengurus, dan kayawan KUD Bina Sejahtera tergolong pada umur produktif dimana usia produktif berkisar antara umur 15 tahun hingga 64 tahun.

5.1.1.2. Tingkat Pendidikan

Menurut Suhardjo (2007) adalah tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang di tetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku gaya hidup sehari-hari khususnya dalam hal kesehatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Distribusi Tingkat Pendidikan Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera Tahun 2019

| No | Tingkat Pendidikan | Anggota | | Pengurus | | Karyawan | |
|----|--------------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
| | | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) |
| 1 | SD | 19 | 46,34 | 0 | 00,00 | 0 | 00,00 |
| 2 | SLTP | 7 | 17,07 | 0 | 00,00 | 0 | 00,00 |
| 3 | SLTA | 9 | 21,95 | 3 | 100,00 | 2 | 66,67 |
| 4 | Perguruan Tinggi | 6 | 14,64 | 0 | 00,00 | 1 | 33,33 |
| | Total | 41 | 100,00 | 3 | 100,00 | 3 | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 13 menunjukkan bahwa umumnya responden anggota KUD berpendidikan SD yaitu 19 orang (46,34%), dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan anggota koperasi masih sangat rendah. Sedangkan tingkat pendidikan pengurus berada di tingkat SLTA berjumlah 3 orang (100%) dan rata-rata pendidikan karyawan di SLTA berjumlah 2 orang (66,67%) dan 1 orang berpendidikan Perguruan Tinggi (33,33%) artinya pengurus dan karyawan cukup memiliki pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada koperasi.

5.1.1.3. Jenis Kelamin

Tabel 14. Distribusi Jenis Kelamin Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera Tahun 2019

| No | Kelompok Usia(Umur) | Anggota | | Pengurus | | Karyawan | |
|----|---------------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
| | | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) |
| 1 | Laki-laki | 33 | 80,49 | 3 | 100,00 | 3 | 100,00 |
| 2 | Perempuan | 8 | 19,51 | 0 | 00,00 | 0 | 00,00 |
| | Total | 41 | 100,00 | 3 | 100,00 | 3 | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 14 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden Anggota berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 33 orang dengan persentase 80,49%, serta berjenis kelamin perempuan berjumlah 8 orang dengan persentase 19,51%, kemudian pada responden pengurus dan karyawan masing-masing berjumlah 3 orang dengan persentase 100% dengan berjenis kelamin laki-laki.

5.1.1.4. Tanggungan keluarga

Jumlah tanggungan keluarga mempunyai kaitan yang erat dengan pendapatan anggota, pengurus dan karyawan koperasi yang akan diperoleh. Keadaan ini mendorong anggota untuk terus berusaha untuk meningkatkan pendapatan dalam memenuhi kebutuhan keluarganya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Distribusi Jumlah Tanggungan Keluarga Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera, Tahun 2019

| No | Jumlah Tanggungan keluarga(KK) | Anggota | | Pengurus | | Karyawan | |
|----|--------------------------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
| | | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) |
| 1 | 1-2 | 15 | 36,59 | 0 | 00,00 | 0 | 00,00 |
| 2 | 3-4 | 19 | 46,34 | 3 | 100,00 | 2 | 66,67 |
| 3 | ≥ 5 | 7 | 17,07 | 0 | 00,00 | 1 | 33,33 |
| | Total | 41 | 100,00 | 3 | 100,00 | 3 | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 15 menunjukkan bahwa responden dengan Jumlah tanggungan keluarga anggota koperasi yang paling sedikit adalah ≥ 5 jiwa adalah sebanyak 7 kepala keluarga (17,07%) dan yang terbanyak adalah antara 3-4 jiwa yaitu sebanyak 19 kepala keluarga (46,34%) sedangkan tanggungan keluarga 1-2 jiwa yaitu 15 kepala keluarga (36,59%), Jumlah tanggungan keluarga pengurus terbanyak antara 3-4 jiwa yaitu sebanyak 3 kepala keluarga (100%) dan Sedangkan karyawan terbanyak antara 3-4 jiwa yaitu sebanyak 2 kepala keluarga (66,67%) dan 1 kepala keluarga memiliki tanggungan keluarga ≥ 5 jiwa (33,33%) di Semakin besar tanggungan keluarga semakin besar keperluan yang diperlukan, Sebaliknya semakin kecil jumlah tanggungan keluarga akan dapat memberikan gambaran hidup lebih sejahtera bagi anggota, pengurus dan karyawan koperasi. Selain itu jumlah anggota keluarga yang besar dapat menjadi beban bagi kepala keluarga terutama jika sebagian besar dari jumlah keluarga tidak produktif.

5.1.1.5. Penerimaan Hasil Sawit

Sumber pendapatan utama anggota koperasi adalah hasil perkebunan kelapa sawit, oleh karena itu pendapatan dari penjualan Tandan Buah Segar (TBS) digunakan oleh anggota koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari

keluarganya. Selain dari hasil perkebunan kelapa sawit pendapatan sampingan masyarakat sangat bermacam-macam misalnya sebagai wiraswasta.

Menurut keterangan dari pihak koperasi harga TBS selalu berfluktuatif, namun ketika penelitian ini dilakukan harga TBS yaitu berada pada kisaran Rp. 1.400 - Rp. 1.700 perkilo TBS. Masa pemanenan TBS yaitu sebanyak tiga kali dalam satu bulan yakni dilakukan satu kali dalam sepuluh hari. Distribusi penerimaan anggota, pengurus, dan karyawan KUD dari TBS dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16. Distribusi Penerimaan Hasil Sawit Anggota, Pengurus dan Karyawan KUD Bina Sejahtera

| No | Kelompok Usia(Umur) | Anggota | | Pengurus | | Karyawan | |
|----|-----------------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
| | | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) | Jumlah (orang) | (%) |
| 1 | < 1.900.000 | 11 | 26,83 | 1 | 33,33 | 1 | 33,33 |
| 2 | 2.000.000 – 3.000.000 | 23 | 56,10 | 2 | 66,67 | 2 | 66,67 |
| 3 | 3.100.000 – 4.000.000 | 3 | 7,32 | 0 | 00,00 | 0 | 00,00 |
| 4 | > 4.100.000 | 4 | 9,75 | 0 | 00,00 | 0 | 00,00 |
| | Total | 41 | 100,00 | 3 | 100,00 | 3 | 100,00 |

Berdasarkan Tabel 16 menunjukkan bahwa pendapatan anggota, pengurus dan karyawan koperasi pada setiap satu bulan yakni berkisar antara Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp. 3.000.000. Hal tersebut dikarenakan untuk lahan sawit 2 hektar, petani sawit rata-rata menerima hasil sawit sebanyak 2 sampai dengan 3 ton untuk periode satu kali panen. Dengan melihat pendapatan anggota, pengurus dan karyawan koperasi dalam satu bulan maka dapat disimpulkan bahwa pendapatan anggota koperasi sudah memenuhi standar minimum dan telah masuk dalam kategori mencukupi. Hal tersebut dapat dilihat dari keadaan anggota,

pengurus dan karyawan yang kehidupannya berkecukupan atau tidak kekurangan makanan sehingga dapat memenuhi kehidupan sehari-hari. Ditambah lagi bagi anggota, pengurus dan karyawan koperasi yang ada kerja pokok atau kerja sampingan lainnya.

5.1.2. Profil KUD Bina Sejahtera

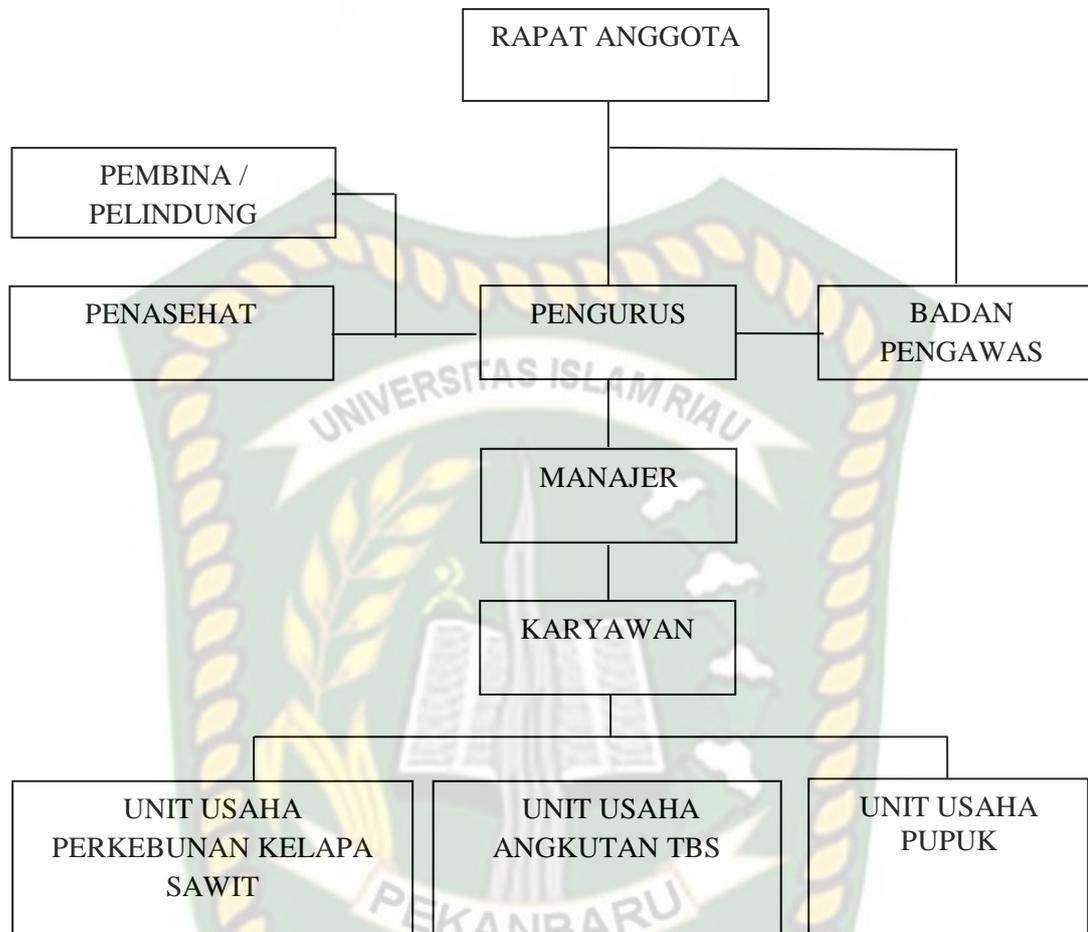
5.1.2.1. Sejarah KUD Bina Sejahtera

Koperasi Unit Desa(KUD) Bina Sejahtera berada di Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu awal mula berdiri pada tahun 1983 Koperasi Unit Desa(KUD) Bina Sejahtera bergerak di bidang pengolahan kayu, kemudian pada tahun 1999 bermitra dengan PT. Teso Indah mengelola perkebunan kelapa sawit pola kredit koperasi primer anggota (KKPA) untuk plasma (anggota). KUD Bina Sejahtera Rengat Barat Berdasarkan Badan Hukum No.297a/BH/PAD/PERINDAGKOP.UKM/X/2004 Tanggal 12 Oktober 2004 beralamat JL. PU RT.007 RW 004 Rambahan Seberang Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu. KUD Bina Sejahtera sebagai lembaga bagi masyarakat membuat sebuah kesepakatan dengan perusahaan inti (PT. Teso Indah), kesepakatan dari perjanjian tersebut adalah 30 persen hasil sawit untuk sarana transportasi, 35 persen untuk anggota koperasi dan 35 persen untuk perusahaan inti (PT. Teso Indah).

5.1.2.2. Struktur Organisasi

Pemegang kekuasaan tertinggi pada struktur organisasi KUD Bina Sejahtera adalah Rapat Anggota yang dilaksanakan setiap tahun. Pengurus dan karyawan yang diberikan wewenang oleh anggota untuk melaksanakan tugas-tugas di Koperasi Unit Desa. Pengurus Koperasi Unit Desa terdiri dari Ketua,

Wakil ketua, Sekretaris dan Bendahara dan Struktur Organisasi KUD Bina Sejahtera dapat di lihat pada Gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 4. Struktur Organisasi KUD Bina Sejahtera

Pada Gambar 4 Rapat anggota memiliki kekuasaan tertinggi dalam sebuah koperasi yang terbentuk dalam forum rapat anggota, rapat anggota sering juga disebut dengan Rapat Anggota Tahunan (RAT). Rapat anggota dilaksanakan untuk mengadakan pemilihan pengurus dan pengawas pada koperasi. Pengurus koperasi dapat mengangkat pengelola yang diberi wewenang dalam melaksanakan tugas dan memberikan kuasa dalam mengelola usaha yang di berikan kepada anggota dan masyarakat sekitarnya. Posisi dalam struktur organisasi koperasi terletak pada rapat anggota dengan demikian bahwa anggota memiliki kedudukan

yang tertinggi dalam struktur organisasi koperasi. Rapat Anggota Tahunan (RAT) dilaksanakan oleh KUD Bina Sejahtera sebanyak 35 kali dengan mengikutsertakan anggota dan pemerintahan setempat. Menurut Ketua KUD Bina Sejahtera, Rapat Anggota Tahunan (RAT) dilaksanakan setiap tahun untuk membahas diantaranya:

- a. Pembahasan anggaran dasar
- b. Rencana Kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan
- c. Pengesahan pertanggung jawaban pengurus dalam pelaksanaan tugasnya
- d. Pembagian sisa hasil usaha (SHU)

5.1.2.3. Unit Usaha KUD Bina Sejahtera

5.1.2.3.1. Unit Usaha Perkebunan Kelapa Sawit

Pelayanan unit usaha Perkebunan Kelapa Sawit merupakan salah satu unit usaha KUD Bina Sejahtera dimana fungsinya melayani atau mengikutsertakan anggota KUD Bina Sejahtera dalam berkerja di PT.Teso Indah kemudian sistem bagi hasil dari pengolahan kelapa sawit tersebut sebesar 35 persen untuk anggota KUD Bina Sejahtera dari PT.Teso Indah.

5.1.2.3.2. Unit Usaha Angkutan TBS

Unit Usaha Angkutan TBS merupakan cabang usaha yang ada di KUD Bina Sejahtera, Unit Usaha ini merinci pendapatan yang masuk ke dalam kas KUD dan merinci biaya yang dikeluarkan, ketika terjadi transaksi penyerahan TBS dari anggota dengan KUD Bina Sejahtera untuk selanjutnya dibawa ke Pabrik Kelapa Sawit(PKS). Jenis angkutan yang digunakan untuk mengangkut

TBS di KUD Bina Sejahtera adalah angkutan Truk Coldiesel dengan muatan 8 sampai dengan 10 ton Tandan Buah Segar(TBS).

5.1.2.3.3. Unit Usaha Pupuk

Salah satu unit usaha yang ada di KUD Bina Sejahtera yang khusus menjual pupuk untuk sawit dan pupuk tanaman lain kepada anggota KUD Bina Sejahtera. Selain itu, KUD Bina Sejahtera juga menjual berbagai macam sarana produksi seperti pestisida, minyak tanah. Pembayaran di lakukan setelah menerima hasil Tandan Buah Segar (TBS) dengan cara memotong hasil pendapatan sawit anggota koperasi setiap bulannya.

5.2. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan KUD Bina Sejahtera

5.2.1. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pengukuran persepsi anggota terhadap kinerja pelayanan KUD Bina Sejahtera dapat menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Teknik ini merupakan penerapan yang mudah untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat persepsi kinerja atribut pelayanan yang berguna untuk pengembangan program KUD Bina Sejahtera yang efektif. Penilaian tingkat persepsi anggota terhadap kinerja dan kepentingan pelayanan KUD Bina Sejahtera diambil dari data yang diperoleh dari anggota yang menjadi anggota KUD Bina Sejahtera. Untuk penilaian tingkat kepentingan kinerja pelayanan KUD Bina Sejahtera diberikan skor terhadap masing-masing indikator.

Jumlah indikator yang akan dibahas dalam hasil penelitian sebanyak 25 indikator yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Penilaian responden akan berbeda-beda dalam memberi bobot kepentingan

terhadap indikator-indikator mana saja yang mereka anggap tidak penting sampai dengan sangat penting (skala Likert). Dalam penelitian ini tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dimaksud bukan berdasarkan urutan kepentingan/kinerja atau mendeskripsikan nilai kepentingan/kinerja relatif terhadap indikator yang lain. Tingkat kepentingan dan kinerja dalam penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar jarak nilai dari rata-rata nilai kepentingan/kinerja antar atribut dalam suatu dimensi *Servqual*, terutama jarak antara indikator dengan nilai tertinggi dan indikator dengan nilai yang rendah.

5.2.1.1. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada anggota. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Artinya kualitas penampilan dan kemampuan tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh anggota koperasi ketika melakukan kegiatan di lingkungan koperasi khususnya di Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera. Atribut dari dimensi ini terbagi dalam lima indikator (atribut) yaitu, kerapian pakaian seragam karyawan, komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan KUD, ketersediaan papan pengumuman KUD sebagai media informasi bagi anggota, kebersihan ruang rapat KUD dan perlengkapan fasilitas kantor KUD seperti Ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir. Dapat dilihat pada Tabel 17. Dibawah ini.

Tabel 17. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Tangible* KUD Bina Sejahtera

| Indikator | Kepentingan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) |
|---|---------------------------|-----------------------|
| 1. Kerapian pakaian seragam karyawan | 4,26 | 4,38 |
| 2. Komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan KUD | 4,19 | 4,29 |
| 3. Ketersediaan papan pengumuman KUD sebagai media informasi bagi anggota | 4,09 | 4,27 |
| 4. Kebersihan ruang rapat KUD | 4,15 | 4,27 |
| 5. Perlengkapan fasilitas kantor KUD, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parker | 3,98 | 4,06 |

Tabel 17 memperlihatkan lima atribut dimensi *Tangible* yang memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja yang berbeda-beda. Jika dilihat dari nilai kepentingan, maka rata-rata nilai yang tertinggi terdapat pada indikator kerapian pakaian seragam karyawan dengan skor nilai rata-rata 4,26. responden menganggap kerapian pakaian seragam karyawan dapat menunjang penampilan dalam bekerja di Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera. Sedangkan rata-rata nilai yang terendah terdapat pada Indikator Perlengkapan fasilitas kantor KUD, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir dengan skor nilai rata-rata 3,98. Responden menganggap belum adanya Ac dan areal parkir yang masih sempit yang di jumpai di kantor KUD Bina Sejahtera.

Kemudian pada nilai tingkat kinerja dimensi *Tangible* yang tertinggi terdapat pada indikator kerapian pakaian seragam karyawan dengan skor rata-rata 4,38. Sedangkan rata-rata nilai terendah pada indikator Perlengkapan fasilitas kantor KUD, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir dengan skor nilai rata-rata 4,06. Selanjutnya pada indikator ketersediaan papan pengumuman KUD sebagai media informasi bagi anggota dan kebersihan ruang rapat KUD memiliki nilai rata-rata sama yaitu 4,27. Responden menganggap pada

indikator ketersediaan papan pengumuman KUD sebagai media informasi bagi anggota dan kebersihan ruang rapat KUD sama sama sangat di perlukan bagi anggota.

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepentingan/kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *Tangible* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara kepentingan anggota terhadap kinerja koperasi dimana skor rata-rata kinerja lebih tinggi dari kepentingan anggota. Akan tetapi peningkatan kualitas pelayanan seperti Perlengkapan fasilitas kantor KUD, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir perlu ditingkatkan terutama pada AC dan tempat parkir yang masih sempit.

5.2.1.2. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan pengurus/karyawan koperasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Dimana setiap kegiatan koperasi harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) yang telah di tentukan kemudian sejalan dengan kegiatan koperasi yang ada di Koperasi Unit Desa. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: Penyelenggaraan RAT tepat waktu, Pembagian SHU tepat waktu, kerja sama KUD dengan pemerintah setempat bank dan perusahaan inti, lokasi/letak kantor KUD yang strategis untuk ditempuh, jadwal kerja (buka dan tutup) kantor KUD teratur. Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada Tabel 18 dibawah ini.

Tabel 18. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Reliability* KUD Bina Sejahtera

| Indikator | Kepentingan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) |
|--|---------------------------|-----------------------|
| 1. Penyelenggaraan RAT tepat waktu | 4,57 | 4,61 |
| 2. Pembagian SHU tepat waktu | 4,53 | 4,63 |
| 3. Kerja sama KUD dengan Pemerintahan setempat, BANK dan Perusahaan Inti | 4,09 | 4,17 |
| 4. Lokasi/letak kantor KUD yang strategis untuk ditempuh | 4,34 | 4,46 |
| 5. Jadwal kerja KUD (Buka dan Tutup) Kantor KUD teratur | 4,12 | 4,17 |

Tabel 18 memperlihatkan lima indikator dimensi *Reliability* yang memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja yang berbeda-beda. Jika dilihat pada Tabel tingkat kepentingan nilai rata-rata tertinggi pada penyelenggaraan RAT tepat waktu dengan skor nilai rata-rata 4,57. Responden menganggap penyelenggaraan RAT tepat waktu sangat penting pada koperasi karena RAT merupakan rapat anggaran tahunan yang wajib dilaksanakan di KUD Bina Sejahtera. Sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan yang terendah terdapat pada indikator kerja sama KUD dengan Pemerintahan setempat, bank dan Perusahaan Inti dengan nilai skor rata-rata 4,09. Responden menganggap perlunya ada kerjasama yang lebih baik antara KUD Bina Sejahtera dengan BANK dan pemerintahan setempat dalam kegiatan koperasi.

Kemudian pada tingkat kinerja yang tertinggi berada pada indikator Pembagian SHU tepat waktu dengan nilai skor rata-rata 4,63. Responden menganggap pembagian SHU tepat waktu sudah baik dan nilai rata-rata terendah pada indikator jadwal kerja KUD (buka dan tutup) kantor KUD teratur dan Kerja sama KUD dengan Pemerintahan setempat, bank dan Perusahaan Inti dengan nilai skor rata-rata yang sama 4,17. Responden menganggap perlu ada kinerja KUD

dalam kerjasama dengan BANK dan pemerintahan setempat supaya dalam kegiatan KUD bisa berjalan dengan baik sesuai dengan harapan anggota

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepentingan/kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *Reliability* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara kepentingan anggota terhadap kinerja koperasi dimana skor rata-rata kinerja lebih tinggi dari kepentingan anggota. Akan tetapi peningkatan kualitas pelayanan seperti kerja sama KUD dengan pemerintahan setempat, BANK dan perusahaan inti perlu ditingkatkan.

5.2.1.3. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (*Responsif*) kepada anggota biasanya *Responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah di mengerti atau dipahami. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: adanya beberapa sanksi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan KUD, kesigapan gerak pengurus dalam melayani kebutuhan anggota, pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh anggota, Menambah pasar (Perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan dan Ketanggapan pihak KUD dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan sawit. Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja KUD Bina Sejahtera. Penjelasan tentang dimensi *Responsiveness* dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 19. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness* KUD Bina Sejahtera

| Indikator | Kepentingan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) |
|---|---------------------------|-----------------------|
| 1. Adanya Beberapa Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan KUD | 4,06 | 4,14 |
| 2. Kesigapan gerak pengurus KUD mnelayani Kebutuhan Anggota | 4,11 | 4,25 |
| 3. Pemberian informasi secara jelas dan gampang di mengerti oleh anggota | 4,15 | 4,27 |
| 4. Menambah pasar (perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan | 3,89 | 4,02 |
| 5. Tanggapan pihak KUD dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan sawit | 4,17 | 4,25 |

Pada Tabel 19 memperlihatkan bawa rata-rata nilai skor kepentingan yang tertinggi adalah tanggapan pihak KUD dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan sawit dengan nilai skor rata-rata 4,17. responden menilai indikator ini sangat berguna bagi anggota/karyawan membantu akses jalan dalam memanen hasil tandan buah segar (TBS) perkebunan sawit. Sedangkan rata-rata nilai kepentingan yang rendah yaitu menambah pasar (perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan dengan nilai skor rata-rata 3,89. Hal tersebut dikarenakan responden merasa sudah cukup jika penjualan TBS kepada perusahaan inti, agar unit transportasi menjadi lebih efektif dan efisien dalam mengangkut TBS ke pabrik.

Kemudian pada nilai rata-rata yang tertinggi pada indikator tingkat kinerja yaitu pemberian informasi secara jelas dan gampang di mengerti oleh anggota dengan nilai skor rata-rata 4,27. Responden menganggap pada indikator pemberian informasi secara jelas dan gampang mengerti oleh anggota sudah baik dan anggota mudah mengerti dalam penyampaian informasi dari pengurus KUD Dari segi penyampaian hasil perkebunan kepala sawit. Sedangkan indikator yang

terendah pada tingkat kinerja yaitu menambah pasar (perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan dengan skor nilai rata-rata 4,02. Responden menganggap perlu ada menambah pasar (perusahaan) dalam penjualan hasil perkebunan kelapa sawit bagi anggota supaya anggota bisa menjual hasil sawit kepada pihak KUD.

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepentingan/kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *Responsiveness* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor rata-rata kinerja yang lebih tinggi dari nilai skor rata-rata kepentingan anggota. Akan tetapi peningkatan kinerja dari atribut-atribut pada dimensi *Responsiveness* tersebut perlu untuk terus ditingkatkan.

5.2.1.4. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Assurance

Dimensi *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pengurus, karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya anggota kepada organisasi. Yang mana disini adalah Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: jaminan kejujuran pengurus (ketua dan bendahara) dalam hal audit keuangan, Sistem Pembagian SHU yang adil, merata, tepat jumlahnya kepada setiap anggota tanpa deskriminasi, Jaminan keamanan terhadap anggota KUD dari pihak manapun (petani lain, pemerintah, aparat), Bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD, Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan. Hasil Perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja KUD Bina Sejahtera dapat dilihat pada Tabel 20.

Tabel 20. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *assurance* KUD Bina Sejahtera

| Indikator | Kepentingan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) |
|---|---------------------------|-----------------------|
| 1. Jaminan Kejujuran pengurus (Ketua dan Bendahara) dalam hal audit keuangan | 4,36 | 4,48 |
| 2. Sistem Pembagian SHU yang adil, merata, tepat jumlahnya kepada setiap anggota tanpa diskriminasi | 4,23 | 4,31 |
| 3. Jaminan Keamanan terhadap anggota KUD dari pihak manapun (petani lain, pemerintah, aparat) | 4,00 | 4,21 |
| 4. Bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD | 3,79 | 3,82 |
| 5. Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan | 4,06 | 4,14 |

Pada Tabel 20 memperlihatkan bawa rata-rata nilai skor kepentingan yang tertinggi adalah Jaminan kejujuran pengurus (Ketua dan Bendahara) dalam hal audit keuangan dengan nilai skor rata-rata 4,36. Responden menganggap kejujuran pengurus dan karyawan serta pembagian SHU yang adil kepada anggota merupakan hal yang sangat penting dan sebagai bentuk kepastian yang diberikan KUD sehingga menumbuhkan sikap kepercayaan dari anggota. Sedangkan indikator yang terendah kepentingan adalah bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD dengan nilai skor rata-rata 3,79. Responden menganggap indikator bantuan biaya rumah sakit atau obat-obat sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan sangat kurang sedia oleh oleh pihak KUD kepada anggota

Kemudian pada tingkat kinerja skor rata-rata tertinggi adalah Jaminan kejujuran pengurus (Ketua dan Bendahara) dalam hal audit keuangan dengan nilai skor rata-rata 4,48. Responden menganggap pengurus/karyawan KUD Bina Sejahtera sudah baik dalam hal audit keuangan dari hasil perkebunan kelapa sawit

PT. Teso Indah. Sedangkan nilai skor rata-rata yang terendah berada pada indikator bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD dengan nilai skor rata-rata 3,82. Responden menganggap kurang tersedianya bantuan biaya dalam kinerja KUD dalam penyediaan bantuan obat-obatan dan biaya rumah sakit kepada anggota.

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepentingan/kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *assurance* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor rata-rata kinerja yang lebih tinggi dari nilai skor rata-rata kepentingan anggota. Akan tetapi peningkatan kinerja dari atribut-atribut pada dimensi *assurance* tersebut perlu untuk terus ditingkatkan, terutama pada indikator bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD yang masih kurang dalam penyediaan bantuan kesehatan kepada anggota.

5.2.1.5. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* (perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan koperasi kepada anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Diantaranya adalah memahami kebutuhan anggota. Pada dimensi ini atribut-atribut yang akan dinilai adalah: Keramahan pengurus (terutama ketua dan karyawan KUD) dalam melayani anggota, Pengurus KUD mengetahui semua nama-nama anggota KUD, Kesabaran pengurus KUD dalam menghadapi protes dari anggota ketika pembagian SHU, Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD , Memberikan hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI dan HUT

KOPERASI). Hasil Perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja KUD Bina Sejahtera dapat dilihat pada Tabel 21.

Tabel 21. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Empathy* KUD Bina Sejahtera

| Indikator | Kepentingan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) |
|--|---------------------------|-----------------------|
| 1. Keramahan pengurus (terutama ketua dan karyawan KUD) dalam melayani anggota | 4,43 | 4,53 |
| 2. Pengurus KUD mengetahui semua nama-nama anggota KUD | 4,02 | 4,14 |
| 3. Kesabaran pengurus KUD dalam menghadapi protes dari anggota ketika pembagian SHU. | 4,04 | 4,10 |
| 4. Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD | 3,30 | 3,44 |
| 5. Memberikan Hadiah hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI, HUT Koperasi). | 3,43 | 3,57 |

Pada Tabel 21 dapat dilihat indikator kepentingan yang memiliki skor tertinggi adalah keramahan pengurus (terutama ketua dan karyawan KUD) dalam melayani anggota dengan nilai skor rata-rata 4,43. Responden menganggap pengurus KUD sudah melayani dengan baik anggota koperasi karena dengan demikian hubungan anggota dengan para pengurus dapat terjalin dengan baik. Sedangkan indikator yang memiliki rata-rata nilai kepentingan paling rendah adalah Pemberian hadiah/bonus kepada anggota aktif dalam organisasi dengan skor 3,30. Responden menganggap kurang pemberian hadiah/bonus kepada anggota dikarenakan anggota lebih memilih alokasi dana yang digunakan untuk pemberian hadiah/bonus hanya bersifat pribadi dari pengurus /karyawan saja dalam kegiatan KUD Bina Sejahtera.

Sedangkan yang dianggap tertinggi kinerjanya oleh responden terdapat pada indikator yaitu keramahan pengurus (terutama ketua dan karyawan KUD) dalam melayani anggota dengan skor 4,53. Responden menganggap dimana

pengurus dan karyawan selalu sabar dalam melayani/protes anggota terutama dalam pembagian hasil perkebunan kelapa sawi kepada anggota. Sedangkan indikator yang terendah kinerjanya oleh anggota terdapat pada indikator pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD, responden menganggap seharusnya lebih ditingkatkan kinerjanya dalam pemberian hadiah/bonus kepada anggota supaya anggota KUD lebih aktif dalam kegiatan koperasi.

Secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kepentingan/kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut pada dimensi *Empathy* sudah baik dan dapat memberi kepuasan kepada anggotanya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor rata-rata kinerja yang lebih tinggi dari nilai skor rata-rata kepentingan anggota. Akan tetapi peningkatan kinerja dari atribut-atribut pada dimensi *Empathy* tersebut perlu untuk terus ditingkatkan, terutama pada indikator pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD supaya anggota KUD lebih aktif dalam organisasi yang ada di dalam KUD tersebut.

Berdasarkan analisis IPA dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* maka Tabel 22 akan menjelaskan mengenai dimensi-dimensi mana saja yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang peringkatnya paling tinggi sampai peringkat ke paling rendah. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja setiap dimensi di Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera. Dapat di lihat pada Tabel 22 di bawah ini :

Tabel 22. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Setiap Dimensi di KUD Bina Sejahtera.

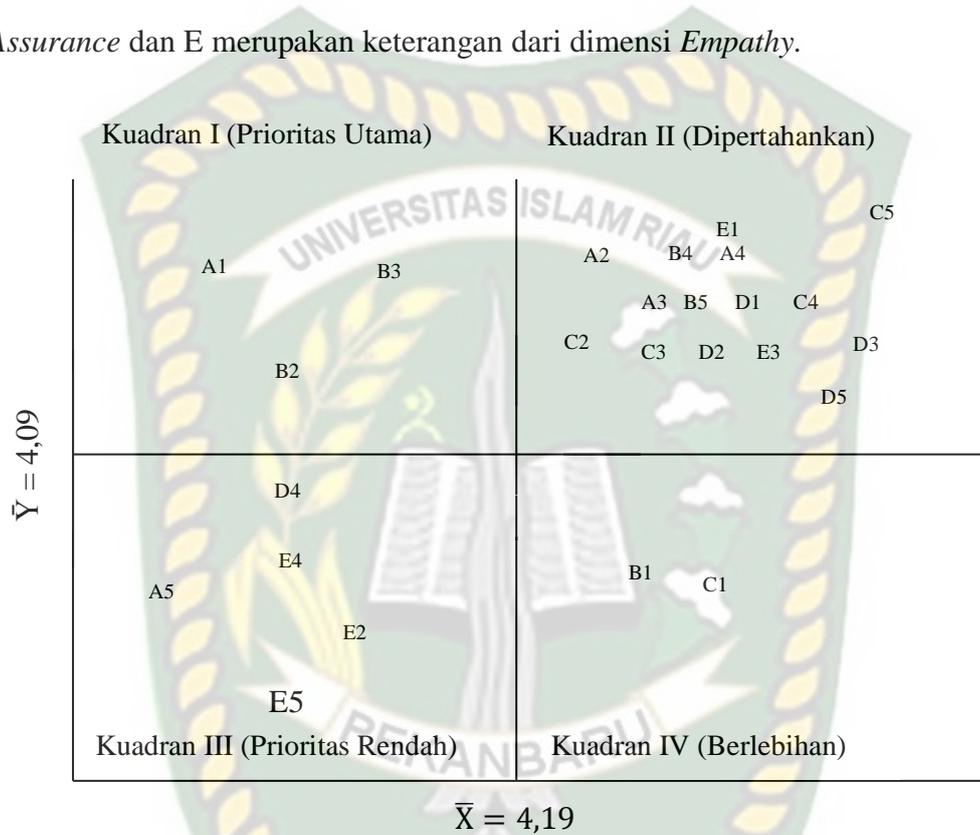
| No | Dimensi Kualitas Jasa | Tingkat Kepentingan (Y) | Tingkat Kinerja (X) |
|----|-------------------------------|-------------------------|---------------------|
| 1 | Dimensi <i>Tangible</i> | 4,13 | 4,25 |
| 2 | Dimensi <i>Reliability</i> | 4,32 | 4,41 |
| 3 | Dimensi <i>Responsiveness</i> | 4,08 | 4,18 |
| 4 | Dimensi <i>Assurance</i> | 4,09 | 4,19 |
| 5 | Dimensi <i>Empathy</i> | 3,84 | 3,95 |
| | Skor Rata-Rata | 4,09 | 4,19 |

Dari nilai rata-rata Tabel 22 diatas terlihat bahwa anggota menganggap dimensi dengan skor rata-rata tertinggi adalah dimensi *Reliability*, yaitu pada indikator Pembagian SHU tepat waktu dengan nilai skor rata-rata tingkat kinerja adalah 4,63 dan tingkat kepentingan pada indikator penyelenggaraan RAT tepat waktu dengan skor rata-rata 4,57. Sedangkan dimensi *Empathy* yaitu pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD merupakan skor terendah pada dimensi tingkat kepentingan dengan nilai skor rata-rata 3,30 dengan dimensi tingkat kinerja nilai skor rata-rata adalah 3,44.

Dari tabel di atas dapat di simpulkan bahwa, dimensi *reliability* dengan nilai rata-rata tertinggi sedangkan dimensi *empathy* dengan nilai rata-rata terendah dari penjelasan tabel diatas.

Dari keseluruhan indikator pada lima dimensi diatas selanjutnya adalah mencari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja seluruh atribut yang akan digunakan sebagai pembatas dalam kuadran IPA pada diagram kartesius, dari hasil skor total rata-rata dapat diketahui sumbu y merupakan batasan skor tingkat kepentingan yaitu 4,09 dan sumbu x merupakan batasan skor tingkat kinerja yaitu 4,19. Dari hasil kuadran akan terlihat atribut-atribut yang perlu diprioritaskan.

Gambar 5 memperlihatkan secara rinci atribut pertama sampai dengan atribut ke 25 yang akan tersebar kedalam empat kuadran IPA. Simbol-simbol yang tersebar didalam keempat kuadran IPA diberi keterangan yaitu A merupakan keterangan dari dimensi *Tangible*, B merupakan keterangan dari dimensi *Reliability*, C keterangan dari dimensi *Responsiveness*, D keterangan dari dimensi *Assurance* dan E merupakan keterangan dari dimensi *Empathy*.



Gambar 5. Diagram Kartesius Indikator Pelayanan KUD Bina Sejahtera

Keterangan :

- A1 – A5 : Indikator-indikator pada dimensi *Tangible*
- B1 – B5 : Indikator-indikator pada dimensi *Reliability*
- C1 – C5 : Indikator-indikator pada dimensi *Responsiveness*
- D1 – D5 : Indikator-indikator pada dimensi *Assurance*
- E1 – E5 : Indikator-indikator pada dimensi *Empathy*

Pada Gambar 5 memperlihatkan sebaran atribut-atribut kualitas pelayanan KUD Bina Sejahtera. Pada kuadran I terdapat dua atribut pelayanan. atribut yang terdapat didalam kuadran I akan dirinci pada Tabel 23.

Tabel 23. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran I (Prioritas Utama)

| Kuadran | Atribut | Keterangan |
|---------|---------|--|
| I | A1 | Kerapian pakaian seragam karyawan |
| | B2 | Pembagian SHU tepat waktu |
| | B3 | Kerjasama KUD dengan Pemerintahan Setempat, BANK dan Perusahaan Inti |

Kuadran I (Prioritas Utama) pada Tabel 23 merupakan kuadran yang menggambarkan atribut-atribut anggotanya sebagai atribut yang penting bagi responden, tetapi kinerja belum maksimal. Atribut-atribut yang perlu diprioritaskan perbaikan kinerja/persepsinya adalah :

- a. Kerapian pakaian seragam karyawan (Dimensi Tangible no.1) responden menganggap pakaian karyawan sudah memenuhi keinginan anggota yaitu karyawan koperasi berpakaian rapi dan sopan. Dengan demikian anggota akan lebih nyaman apabila datang ke koperasi karena busana ataupun pakaian dari para karyawan sopan dan rapi.
- b. Pembagian SHU tepat waktu (Dimensi *reliability* no 2) yaitu bagi responden menganggap Pembagian SHU tepat waktu sudah dilaksanakan dengan baik, pembagian SHU biasanya selalu bertepatan dengan setelah dilaksanakannya RAT yang mana dilakukan setiap tahun.
- c. Kerjasama KUD dengan pemerintah setempat, BANK dan Perusahaan Inti (dimensi Reliability no.3) Menurut responden menjalin kerjasama dengan semua pihak bukan merupakan hal penting, apalagi Pemerintah. Karena mereka menganggap terkadang Pemerintah justru pihak yang mempersulit

keadaan mereka. sering kali anggota tidak merasakan manfaat langsung dari kerjasama tersebut.

Pada kuadran II terdapat empat belas atribut pelayanan atribut yang terdapat didalam kuadran II akan dirinci pada Tabel 24.

Tabel 24. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran II (Dipertahankan)

| Kuadran | Atribut | Keterangan |
|---------|--|--|
| II | A 2 | Komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan KUD |
| | A 3 | Ketersediaan papan pengumuman, koran/warta KUD sebagai media informasi bagi anggota |
| | A 4 | Kebersihan ruang rapat KUD |
| | B 4 | Lokasi/letak kantor KUD strategis untuk ditempuh |
| | B 5 | Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor KUD teratur |
| | C 2 | Kesigapan gerak pengurus KUD dalam melayani kebutuhan anggota |
| | C 3 | Pemberian informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh anggota |
| | C 4 | Menambah pasar(perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan |
| | C 5 | Ketanggapan pihak KUD dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan sawit |
| | D 1 | Jaminan kejujuran pengurus (ketua dan bendahara) dalam hal audit keuangan |
| | D 2 | Sistem pembagian SHU yang adil, merata, tepat jumlahnya kepada setiap anggota tanpa diskriminasi |
| | D 3 | Jaminan keamanan terhadap anggota KUD dari pihak manapun(petani lain, pemerintahan, aparat) |
| | D 5 | Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan |
| | E 1 | Keramahan pengurus (terutama ketua dan karyawan KUD) dalam melayani anggota |
| E 3 | Kesabaran pengurus KUD dalam menghadapi protes dari anggota ketika pembagian SHU | |

Kuadran II (Dipertahankan) pada Tabel 24 adalah kuadran dimana atribut-atribut anggotanya memiliki kepentingan tinggi dan kinerja yang diterimanya tinggi pula sehingga mencapai kepuasan maksimum bagi anggota KUD Bina Sejahtera. Kinerja dari atribut-atribut ini harus dipertahankan dalam melayani anggotanya. Pada kuadran II, atribut-atribut yang harus dipertahankan relatif lebih

banyak jika dibandingkan dengan kuadran lainnya. Hal ini menunjukkan pelayanan KUD sudah sangat baik, Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan KUD (Dimensi *tangible* no 2) responden menganggap Komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan KUD sudah teredia dengan baik, ketersediaan teknologi didalam KUD dianggap sangat penting karena dapat membantu kegiatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan di dalam koperasi agar lebih afektif dan efisien.
- b. Ketersediaan papan pengumuman, koran/warta KUD sebagai media informasi bagi anggota (Dimensi *tangible* no 3) Ketersediaan papan pengumuman KUD sebagai media informasi bagi anggota memang harus disediakan oleh koperasi, namun hal ini tidak terlalu penting bagi anggota, karena biasanya anggota akan langsung bertanya kepada pengurus apabila ingin mendapat informasi.
- c. Kebersihan Ruang rapat KUD (Dimensi *tangible* no 4) responden menganggap kebersihan ruang rapat KUD sudah sangat baik hal ini tentu sangat penting bagi anggota, karena dengan ruang rapat yang bersih akan menjamin kenyamanan anggota pada saat rapat dilaksanakan. KUD Bina Sejahtera memiliki petugas kebersihan sehingga kebersihan setiap ruangan dapat terjaga dengan baik.
- d. Lokasi/letak kantor KUD strategis untuk ditempuh (Dimensi *reliability* no 4) responden menganggap lokasi/letak kantor sangat menentukan terutama akses jalan menuju ke kantor, di kawasan dekat dengan perkantoran atau keramaian sehingga waktu yang ditempuh lebih sedikit dan mudah di capai.

- e. Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor KUD teratur (Dimensi *reliability* no 5) dimana responden menganggap jadwal kerja dari karyawan lebih di tetapkan karena ketika anggota koperasi ada keperluan atau urusan di KUD Bina Sejahtera supaya lebih mudah dan tepat waktu melaksanakan pekerjaan atau urusan yang berkaitan dengan koperasi.
- f. Kesigapan gerak pengurus KUD dalam melayani kebutuhan anggota (Dimensi *Responsiveness* no 2) responden menganggap apabila anggota mendatangi koperasi ingin disambut oleh pihak KUD dengan keramahan dan kesigapan pengurus dalam melayani kebutuhan anggota, Hal ini harus dipertahankan oleh koperasi agar kepuasan anggota dapat terpenuhi.
- g. Pemberian Informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh anggota (Dimensi *responsiveness* no 3) Menurut Responden, kinerja pihak KUD Bina Sejahtera sudah baik dalam pemberian informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh anggota. Salah satunya adalah informasi mengenai administrasi dan prosedur peminjaman uang kepada Bank atau mengenai pembayaran kredit.
- h. Menambah pasar (Perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan (Dimensi *Responsiveness* no 4) Bagi responden menambah pasar penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan tidak begitu penting karena menjual pada perusahaan inti sudah cukup untuk mendapat harga yang tinggi. Perusahhan inti disini adalah PT. Teso Indah.
- i. Ketanggapan pihak KUD dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan sawit (Dimensi *Responsiveness* no 5) menurut responden jalan akses menuju perkebunan kelapa sawit harus selalu terawat dengan baik,

karena jalan adalah hal yang sangat penting agar transportasi dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini koperasi selalu melakukan perawatan jalan akses ke kebun kelapa sawit secara rutin.

- j. Jaminan kejujuran pengurus (ketua dan Bendahara) dalam hal audit keuangan (Dimensi *assurance* no 1) responden menganggap selama ini belum pernah terjadi kecurangan yang dilakukan oleh pihak koperasi dalam hal audit keuangan. Pihak koperasi selalu terbuka kepada anggota dalam hal keuangan dan ketika anggota menanyakan hal yang dianggap ganjal oleh anggota koperasi selalu memberi penjelasan kepada anggota sehingga anggota akan mengerti.
- k. Sistem Pembagian SHU yang adil, merata, tepat jumlahnya kepada setiap anggota tanpa diskrimasi (Dimensi *Assurance* no 2) responden menganggap koperasi selalu adil dalam hal pembagian SHU yang mana pembagian SHU yaitu dengan porsi yang rata antara satu anggota dengan anggota yang lain. Hal ini harus dipertahankan oleh pihak koperasi karena masalah keuangan merupakan masalah yang sangat penting bagi anggota.
- l. Jaminan keamanan terhadap anggota KUD dari Pihak manapun (petani lain,pemerintah,aparats) (Dimensi *Assurance* no 3) bagi responden jaminan keamanan anggota bukan merupakan tanggung jawab dari pihak koperasi, keamanan anggota adalah wewenang dari pihak-pihak lain seperti pihak kepolisian.
- m. Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan (Dimensi *Assurance* no 5) responden menganggap Keterampilan dan pengetahuan pengurus sangat diperlukan dalam menjalankan sebuah koperasi misalnya

keterampilan dalam menjalankan komputer dan pengetahuan karyawan terhadap manajemen koperasi.

- n. Keramahan pengurus dalam melayani anggota (Dimensi *Empathy* no 1) menurut reponden pengurus harus melayani anggota dengan baik, misalnya langsung menanggapi anggota yang datang ke koperasi yang akan memiliki keperluan.
- o. Kesabaran pengurus KUD dalam menghadapi protes dari anggota ketika pembagian SHU (Dimensi *Empathy* no 3) Menurut responden kesabaran pengurus sudah menjadi kewajiban, sehingga setiap pengurus harus bersifat sabar ketika mendapat protes dari anggota.

Pada kuadran III terdapat empat atribut pelayanan atribut yang terdapat didalam kuadran III akan dirinci pada Tabel 25.

Tabel 25. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran III (Proritas rendah)

| Kuadran | Atribut | Keterangan |
|---------|---------|---|
| III | A 5 | Perlengkapan fasilitas kantor KUD, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parker |
| | D 4 | Bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD |
| | E 2 | Pengurus KUD mengetahui semua nama-nama anggota KUD |
| | E 4 | Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD |
| | E 5 | Memberikan hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI dan HUT Koperasi) |

Pada Tabel 25 kuadran III (Prioritas rendah) merupakan kuadran yang menggambarkan atribut yang kurang penting dan kinerjanya juga masih rendah. Ada beberapa atribut yang termasuk dalam kuadran ini, diantaranya adalah :

- a. Perlengkapan fasilitas kantor KUD, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir (indikator dimensi *Tangible* no 5) kepada anggota

koperasi, perlengkapan fasilitas kantor seperti AC tidak dianggap penting dibandingkan dengan indikator lain. Karena pelayanan langsung dari karyawan dan pengurus jauh lebih penting bagi anggota KUD, lagi pula menurut anggota perlengkapan fasilitas yang ada di KUD tidak dirasakan langsung oleh anggota. Namun kinerja KUD terhadap indikator ini dirasakan berlebihan bagi anggota, sehingga terjadi pemborosan sumber daya.

- b. Bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD (dimensi *Assurance* no 4) Menurut anggota, jaminan terhadap biaya pengobatan bagi anggota belum diprogramkan oleh KUD Bina Sejahtera dengan baik. Selama ini bila ada anggota atau keluarga anggota yang sakit, bantuan dari pihak KUD sebisanya dari pengurus. Hal ini harus diperjuangkan karena apabila adanya jaminan tersebut anggota tidak merasa terbebani.
- c. Pengurus KUD mengetahui semua nama-nama anggota (dimensi *Empathy* no 2) Anggota menganggap bahwa pengurus/karyawan harus mengetahui semua nama-nama anggota, hal ini sebagai bentuk kepedulian pengurus/karyawan terhadap anggota.
- d. Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD (dimensi *Empathy* no 4) Anggota menganggap indikator pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif sangat penting, karena hal tersebut bisa menjadi motivasi bagi anggota yang tidak aktif agar mau merubah kebiasaan dalam arti kata aktif dalam menggunakan jasa KUD.

- e. Memberikan Hadiah-Hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI dan HUT KOPERASI) (indikator dimensi *Empathy* no 5) Pelaksanaan kemeriahan dan pemberian hadiah-hadiah kepada anggota saat merayakan kegiatan hari besar tidak begitu penting. Menurut anggota hal tersebut dikarenakan hanya akan membuat pemborosan biaya KUD, dan pihak desa juga selalu melakukan kegiatan tersebut setiap tahun.

Pada kuadran IV terdapat empat atribut pelayanan atribut yang terdapat didalam kuadran IV akan dirinci pada Tabel 26.

Tabel 26. Atribut Yang Terdapat Didalam Kuadran IV (Berlebihan)

| Kuadran | Atribut | Keterangan |
|---------|---------|--|
| IV | B 1 | Penyelenggaraan RAT tepat waktu |
| | C 1 | Adanya beberapa sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan KUD |

Pada Tabel 26 kuadran IV (Berlebihan) merupakan kuadran yang atributnya memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerjanya tinggi. Sehingga sering dikatakan bahwa kinerja atribut yang termasuk dalam kuadran ini termasuk dalam kategori pemborosan sumber daya. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Penyelenggaraan RAT tepat waktu (dimensi *Realibility* no 1) Menurut anggota, penyelenggaraan RAT di KUD Bina Sejahtera biasanya selalu dilaksanakan tepat waktu dan walaupun terlambat biasanya tidak pernah lebih dari waktu 3 hari dari jadwal yang seharusnya dilaksanakan. Hal ini harus selalu dipertahankan kinerjanya, agar laporan-laporan keuangan atau masalah-masalah yang terdapat dalam KUD bisa cepat diselesaikan dalam

rapat tersebut. Berdasarkan observasi, KUD Bina Sejahtera menyelenggarakan RAT selalu diawal tahun yaitu pada bulan Februari.

- b. Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan (Dimensi *Responsiveness* no 2) Menurut anggota sangsi bagi anggota tidak perlu dilakukan, anggota yang tidak mematuhi aturan misalnya menjual TBS ke luar lingkup koperasi yang mana hal ini tidak mungkin dilakukan oleh anggota karena harga TBS melalui koperasi jauh lebih tinggi dari pada pihak luar koperasi.

5.2.2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis *Customer Satisfaction Index* ini dapat mengkuantitatifkan kepuasan anggota dan mendapatkan seberapa besar indeks kepuasan dari anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh KUD Bina Sejahtera yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Sehingga bisa dikatakan bahwa alat analisis ini dapat menyempurnakan hasil yang telah didapatkan oleh alat analisis IPA, dimana hanya menjelaskan posisi indikator pelayanan kedalam kuadran saja.

Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing indikator kualitas pelayanan digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dapat di lihat pada Tabel 27 dibawah ini.

Tabel 27. Hasil perhitungan dari *Customer Satisfaction Index* (CSI).

| No | INDIKATOR | MIS | MSS | CSI |
|-----------|--|--------|--------|-------|
| 1 | Kerapihan pakaian seragam pengurus/karyawan | 4,26 | 4,38 | 3,65 |
| 2 | Komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan KUD | 4,19 | 4,29 | 3,51 |
| 3 | Ketersediaan papan pengumuman KUD sebagai media informasi bagi anggota | 4,09 | 4,27 | 3,41 |
| 4 | Kebersihan ruang rapat KUD | 4,15 | 4,27 | 3,47 |
| 5 | Perlengkapan fasilitas kantor KUD, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parker | 3,98 | 4,06 | 3,16 |
| 6 | Penyelenggaraan RAT Tepat Waktu | 4,57 | 4,61 | 4,12 |
| 7 | Pembagian SHU tepat waktu | 4,53 | 4,63 | 4,10 |
| 8 | Kerja sama KUD dengan pemerintahan setempat, BANK dan perusahaan inti | 4,09 | 4,17 | 3,34 |
| 9 | Lokasi/letak kantor KUD yang strategis untuk ditempuh | 4,34 | 4,46 | 3,78 |
| 10 | Jadwal kerja (buka dan tutup) kantor KUD teratur | 4,12 | 3,97 | 3,14 |
| 11 | adanya beberapa Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kesediplinan KUD | 4,06 | 4,14 | 3,29 |
| 12 | Kesigapan gerak pengurus KUD dalam melayani kebutuhan anggota | 4,11 | 4,25 | 3,42 |
| 13 | Pemberian informasi secara jelas dan gampang dimengerti oleh anggota | 4,15 | 4,27 | 3,47 |
| 14 | Menambah pasar (perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan | 3,89 | 4,02 | 3,06 |
| 15 | Tanggapan pihak KUD dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan kelapa sawit | 4,17 | 4,25 | 3,47 |
| 16 | Jaminan Kejujuran pengurus (ketua dan bendahara) dalam hal audit keuangan | 4,36 | 4,48 | 3,82 |
| 17 | Sistem Pembagian SHU yang adil, merata, tepat jumlahnya kepada anggota tanpa diskriminasi | 4,23 | 4,31 | 3,37 |
| 18 | Jaminan Keamanan terhadap anggota KUD dari pihak manapun (petani lain, pemerintah, aparat) | 4 | 4,21 | 3,29 |
| 19 | Bantuan biaya Rumah Sakit atau obat-obatan sebagai bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD | 3,79 | 3,82 | 2,83 |
| 20 | Keterampilan dan Pengetahuan pengurus dan karyawan | 4,06 | 4,14 | 3,29 |
| 21 | Keramahan pengurus (ketua dan karyawan KUD) dalam melayani anggota | 4,43 | 4,53 | 3,92 |
| 22 | Pengurus KUD mengetahui semua nama-nama anggota | 4,02 | 4,14 | 3,25 |
| 23 | Kesabaran pengurus KUD dalam menghadapi protes dari anggota ketika pembagian SHU | 4,04 | 4,1 | 3,24 |
| 24 | Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD | 3,3 | 3,44 | 2,22 |
| 25 | Memberikan hadiah-hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI dan HUT KOPERASI) | 3,43 | 3,57 | 2,39 |
| Jumlah | | 102,28 | 104,78 | 84,00 |
| Rata-rata | | 4,09 | 4,19 | |

Dari hasil Tabel 27 didapatkan bahwa tingkat kepuasan untuk indikator kualitas pelayanan anggota adalah 84,00 persen. Melihat kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* menurut Ihsani (2005) maka nilai CSI KUD Bina Sejahtera berada pada rentang lebih besar dari 81 %, artinya secara keseluruhan anggota KUD Bina Sejahtera sudah puas atas pelayanan yang diberikan oleh KUD.

Berdasarkan Tabel 27 terdapat satu indikator yang dianggap belum memenuhi atau melebihi tingkat kepuasan anggota KUD Bina Sejahtera yaitu jadwal kerja buka tutup kantor KUD teratur karena kantor KUD dalam operasionalnya (jadwal) belum teratur.

5.3. Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan KUD Bina Sejahtera

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pengurus dan karyawan KUD Bina Sejahtera. Indikator yang akan dibahas menjelaskan kinerja pelayanan sebanyak 25 indikator yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi pelayanan. Alat analisis *servqual* merupakan alat analisis yang mengukur kinerja KUD Bina Sejahtera dengan mengukur selisih antara harapan dengan kinerja yang dirasakan anggota di KUD Bina Sejahtera. Selisih tersebut didapatkan dari nilai rata-rata kinerja dikurangkan dengan nilai rata-rata harapan masing-masing indikator. Pada analisis *servqual* terlebih dahulu melakukan pengelompokan kesenjangan masing-masing atribut yang berada dalam lima dimensi *servqual*, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Semakin tinggi kesenjangan suatu atribut, maka semakin menunjukkan kinerja yang diberikan oleh pengurus/karyawan KUD sangat baik dan begitu pula sebaliknya.

5.3.1. Kesenjangan Harapan dan Kinerja Dimensi *Tangible*

Pada dimensi *tangible* secara keseluruhan nilai kinerja yang dirasakan anggota lebih tinggi dari nilai harapan anggota. Rata-rata nilai kesenjangan antara keseluruhan atribut dalam dimensi *tangible* yaitu sebesar 0,05. Melihat nilai kesenjangan yang positif tersebut maka secara keseluruhan kinerja atas semua indikator dari dimensi tersebut sudah baik, atau kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan anggota. Dapat dilihat pada Tabel 28 di bawah ini.

Tabel 28. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Tangible*

| Indikator | Harapan (Y) | Kinerja (X) | Gap |
|--|-------------|-------------|------|
| 1. Kerapian pakaian seragam karyawan | 4,28 | 4,38 | 0,10 |
| 2. Komputer dan telepon sebagai teknologi penunjang kegiatan KUD | 4,21 | 4,29 | 0,08 |
| 3. Ketersediaan papan pengumuman KUD sebagai media informasi bagi anggota | 4,23 | 4,27 | 0,04 |
| 4. Kebersihan ruang rapat KUD | 4,26 | 4,27 | 0,01 |
| 5. Perlengkapan fasilitas KUD, seperti ruang tamu, AC, toilet/kamar kecil, tempat parkir | 4,02 | 4,06 | 0,04 |
| Rata-rata | 4,20 | 4,25 | 0,05 |

Pada Tabel 28 diatas Kesenjangan paling tinggi dalam dimensi ini terdapat pada atribut nomor satu yaitu kerapian pakaian seragam pengurus/karyawan KUD dengan nilai kesenjangan (0,10). Artinya kinerja pada atribut ini sesuai dengan yang diharapkan anggota. Berdasarkan observasi, pengurus/karyawan memiliki tiga macam seragam yaitu seragam corak batik dan baju kemeja pendek berwarna merah, Pengurus dan karyawan mengenakan seragam dengan serentak sehari yang sama sehingga terlihat kompak dan rapi.

Kesenjangan paling rendah dalam dimensi ini terdapat pada atribut nomor empat yaitu kebersihan ruang rapat KUD (0.01). Berdasarkan observasi, kondisi ruang rapat KUD Bina Sejahtera bersih namun kursi-kursi dan meja tertata rapi.

Pihak KUD sebaiknya meningkatkan kerapihan ruang rapat demi kenyamanan anggota pada saat rapat dilaksanakan. Walaupun kesenjangan yang terjadi tidak terlalu jauh, namun sebaiknya manajemen KUD harus bisa memperbaiki pelayanan agar harapan anggota terpenuhi.

5.3.2. Kesenjangan Harapan dan Kinerja Dimensi *Reliability*

Pada dimensi *Reliability* merupakan aspek mengenai konsistensi kerja (kehandalan) dan sikap yang dapat dipercaya. Pada Tabel 28 terdapat lima indikator kinerja pelayanan yang akan dinilai, yaitu indikator penyelenggaraan RAT tepat waktu, pembagian SHU tepat waktu, kerjasama KUD dengan pemerintahan setempat, BANK, dan perusahaan inti, lokasi/letak kantor KUD yang strategis untuk ditempuh dan jadwal kerja KUD (buka dan tutup) kantor KUD teratur. Dapat di lihat pada Tabel 29 di bawah ini.

Tabel 29. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Reliability*

| Indikator | Harapan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) | Gap |
|--|--------------------------|--------------------------|------|
| 1. Penyelenggaraan RAT tepat waktu | 4,51 | 4,61 | 0,10 |
| 2. Pembagian SHU tepat waktu | 4,53 | 4,63 | 0,10 |
| 3. Kerja sama KUD dengan pemerintahan setempat, BANK dan perusahaan Inti | 4,13 | 4,17 | 0,04 |
| 4. Lokasi/letak kantor KUD yang strategis untuk ditempuh | 4,34 | 4,46 | 0,12 |
| 5. Jadwal kerja KUD (buka dan tutup) kantor KUD teratur | 4,02 | 4,17 | 0,15 |
| Rat-rata | 4,30 | 4,41 | 0,11 |

Pada Tabel 29 Secara keseluruhan nilai kinerja pada dimensi *reliability* lebih tinggi dari nilai harapan anggota, hal ini menyebabkan nilai kesenjangan positif (0,11). Dimana rata-rata nilai harapan dari indikator pada dimensi ini adalah 4,30 dan rata-rata nilai kinerja adalah 4,41.

Kesenjangan tertinggi dalam dimensi ini terdapat pada indikator nomor lima yaitu jadwal kerja KUD (buka dan tutup) kantor dengan skor rata-rata 0,15. Artinya kinerja pada atribut ini sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota. Berdasarkan observasi, berarti indikator ini lebih di harapkan oleh anggota KUD Bina Sejahtera karena untuk menunjang kinerja KUD.

Kesenjangan paling rendah dalam dimensi ini terdapat pada indikator nomor tiga yaitu Kerja sama KUD dengan pemerintahan setempat, BANK dan perusahaan Inti dengan skor rata-rata 0,04 bekerja sama KUD sangat di perlukan oleh anggota, supaya dalam menjual hasil TBS sangat mudah dan kerjasama dengan pemerintahan sangat di perlukan juga supaya terjamin kepastian hukum. Berdasarkan observasi, KUD Bina Sejahtera sudah bekerjasama dengan perusahaan lain dan pemerintahan setempat.

5.3.3. Kesenjangan Harapan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness*

Pada Tabel 30 rata-rata nilai harapan dari indikator pelayanan dimensi *responsiveness* (ketanggapan pelayanan pengurus dan karyawan) dengan skor rata-rata tingkat harapan adalah 4,12 dan sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja adalah 4,19. Secara keseluruhan nilai kinerja dalam dimensi ini lebih tinggi dari pada nilai harapan anggota, hal ini menyebabkan nilai kesenjangan atribut pelayanannya adalah positif (0,07). Sehingga bisa dikatakan kinerja KUD Bina Sejahtera sudah baik dari dimensi *responsiveness* dan kesenjangan tidak terlalu jauh jaraknya. Dapat dilihat dari Tabel 30 di bawah ini.

Tabel 30. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Responsiveness*

| Indikator | Harapan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) | Gap |
|---|-----------------------|-----------------------|------|
| 1. Adanya Beberapa Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan sebagai bentuk kedisiplinan KUD | 4,06 | 4,14 | 0,08 |
| 2. Kesigapan gerak pengurus KUD melayani Kebutuhan Anggota | 4,21 | 4,25 | 0,04 |
| 3. Pemberian informasi secara jelas dan gampang di mengerti oleh anggota | 4,23 | 4,27 | 0,04 |
| 4. Menambah pasar (perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan | 3,98 | 4,02 | 0,04 |
| 5. Tanggapan pihak KUD dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan sawit | 4,13 | 4,25 | 0,12 |
| Rata-Rata | 4,12 | 4,19 | 0,07 |

Pada Tabel 30 Kesenjangan tertinggi terjadi pada indikator kelima yaitu, tanggapan pihak KUD dalam memperbaiki jalan atau akses menuju perkebunan sawit dengan skor rata-rata 0,12. Berdasarkan observasi, KUD sangat tanggap dalam memperbaiki jalan atau akses pada perkebunan kelapa sawit PT. Teso Indah supaya mudah dalam memanen hasil TBS.

Kesenjangan terendah terjadi pada tiga indikator yaitu, kesigapan gerak pengurus KUD melayani Kebutuhan Anggota, pemberian informasi secara jelas dan gampang di mengerti oleh anggota dan terakhir menambah pasar (perusahaan) penjualan TBS untuk meningkatkan keuntungan. Artinya tingkat pelayanan sama persis dengan yang diharapkan anggota dengan nilai tingkat kesenjangan sama yaitu 0,04.

5.3.4. Kesenjangan Harapan dan Kinerja Dimensi *Assurance*

Nilai Kesenjangan rata-rata pada dimensi ini bernilai positif (0,07), artinya kinerja aktual dari KUD ini secara keseluruhan sudah memenuhi harapan anggota. Dengan nilai kesenjangan indikator pada tingkat harapan adalah 4,12

sedangkan nilai kesenjangan pada indikator tingkat kinerja adalah 4,19. keseluruhan rata-rata kesenjangan tingkat harapan dan tingkat kinerja sudah di katakan sangat puas. Dapat dilihat pada Tabel 31 di bawah ini.

Tabel 31. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Assurance*

| Indikator | Harapan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) | Gap |
|---|--------------------------|--------------------------|------|
| 1. Jaminan Kejujuran pengurus (Ketua dan Bendahara) dalam hal audit keuangan | 4,43 | 4,48 | 0,05 |
| 2. Sistem Pembagian SHU yang adil, merata, tepat jumlahnya kepada setiap anggota tanpa diskriminasi | 4,21 | 4,31 | 0,10 |
| 3. Jaminan Keamanan terhadap anggota KUD dari pihak manapun (petani lain, pemerintah, aparat) | 4,13 | 4,21 | 0,08 |
| 4. Bantuan biaya rumah sakit atau obat-obatan sebagai Bentuk jaminan asuransi kesehatan dari KUD | 3,74 | 3,82 | 0,08 |
| 5. Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan | 4,09 | 4,14 | 0,05 |
| Rata-rata | 4,12 | 4,19 | 0,07 |

Pada Tabel 31 Kesenjangan tertinggi terjadi pada indikator Sistem Pembagian SHU yang adil, merata, tepat jumlahnya kepada setiap anggota tanpa adanya diskriminasi dengan skor nilai rata-rata 0,10. Berdasarkan observasi, KUD Bina Sejahtera dalam pembagian hasil SHU sangat adil kepada anggota tanpa ada diskriminasi kepada anggota KUD.

Kesenjangan terendah terjadi pada atribut nomor satu dan lima dengan indikator Jaminan Kejujuran pengurus (Ketua dan Bendahara) dalam hal audit keuangan dan Keterampilan dan pengetahuan pengurus dan karyawan dengan nilai skor rata-rata 0,05.

5.3.5. Kesenjangan Harapan dan Kinerja Dimensi *Empathy*

Nilai Kesenjangan rata-rata pada dimensi *empathy* bernilai positif (0,06), artinya kinerja aktual dari KUD ini secara keseluruhan sudah memenuhi harapan anggota. Dengan nilai kesenjangan indikator pada tingkat harapan adalah 3,90 sedangkan nilai kesenjangan pada indikator tingkat kinerja adalah 3,96. keseluruhan rata-rata kesenjangan tingkat harapan dan tingkat kinerja sudah di katakan puas. Dapat dilihat pada Tabel 32 di bawah ini.

Tabel 32. Kesenjangan Nilai Rata-rata Harapan dan Kinerja Dimensi *Empathy*

| Indikator | Harapan (\bar{Y}) | Kinerja (\bar{X}) | Gap |
|--|-----------------------|-----------------------|------|
| 1. Keramahan pengurus (terutama ketua dan karyawan KUD) dalam melayani anggota | 4,49 | 4,53 | 0,04 |
| 2. Pengurus KUD mengetahui semua nama-nama anggota KUD | 4,04 | 4,14 | 0,10 |
| 3. Kesabaran pengurus KUD dalam menghadapi protes dari anggota ketika pembagian SHU. | 4,09 | 4,10 | 0,01 |
| 4. Pemberian hadiah/bonus kepada anggota yang aktif dalam organisasi KUD | 3,38 | 3,44 | 0,06 |
| 5. Memberikan Hadiah hadiah saat merayakan kegiatan hari besar (HUT RI, HUT Koperasi). | 3,53 | 3,57 | 0,04 |
| Rata-rata | 3,90 | 3,96 | 0,06 |

Pada Tabel 32 memperlihatkan bahwa Indikator dengan kesenjangan tertinggi adalah pengurus KUD mengetahui semua nama-nama anggota KUD dengan skor nilai rata-rata 0,10. Berdasarkan observasi, KUD mengetahui nama-nama anggota tetapi masih kurang tahu dengan anggota keluarga yang tergabung dalam KUD.

Sedangkan nilai kesenjangan terendah berada pada dimensi kesabaran pengurus KUD dalam menghadapi protes dari anggota ketika pembagian SHU

dengan skor rata-rata 0,01. Berdasarkan observasi, KUD sangat sabar dalam menanggapi keluhan anggota, terutama pada hasil sawit.

Dari kelima atribut (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) yang ada pada dimensi ini, indikator dengan skor rata-rata tertinggi Jadwal kerja KUD (buka dan tutup) kantor KUD teratur (*Reliability*) dengan nilai rata-rata 0,15 dan atribut yang terendah kesenjangan ada dua atribut yaitu Kebersihan ruang rapat KUD (*Tangible*) dan kesabaran pengurus KUD dalam menghadapi protes dari anggota ketika pembagian SHU (*Empathy*) dengan skor nilai rata-rata sama yaitu 0,01.

Setelah melakukan perhitungan kesenjangan masing-masing atribut, maka selanjutnya perlu juga perhitungan terhadap kesenjangan dari masing-masing dimensi pelayanan agar alternatif perbaikan lebih difokuskan pada dimensi yang kesenjanganannya masih dianggap kurang memenuhi harapan anggota KUD Bina Sejahtera. Untuk lebih jelas hasilnya dapat dilihat pada Tabel 33.

Tabel 33. Kesenjangan Pada Setiap Dimensi *Servqual*

| No. | Dimensi <i>Servqual</i> | Tingkat Harapan | Tingkat Kinerja | Gap |
|-----|-------------------------------|-----------------|-----------------|------|
| 1 | Dimensi <i>Tangible</i> | 4,20 | 4,25 | 0,05 |
| 2 | Dimensi <i>Reliability</i> | 4,30 | 4,41 | 0,11 |
| 3 | Dimensi <i>Responsiveness</i> | 4,12 | 4,19 | 0,07 |
| 4 | Dimensi <i>Assurance</i> | 4,12 | 4,19 | 0,07 |
| 5 | Dimensi <i>Empathy</i> | 3,90 | 3,96 | 0,06 |
| | Rata-rata | 4,12 | 4,20 | 0,08 |

Pada Tabel 33 dapat terlihat bahwa dimensi yang memiliki kesenjangan paling rendah adalah dimensi *Tangible* yaitu 0,05. Artinya pihak KUD terlebih dahulu harus memperbaiki kinerjanya pada dimensi ini. Kemudian dimensi yang perlu juga diperbaiki adalah dimensi *empathy*, yaitu dengan kesenjangan 0,06. Namun, secara keseluruhan kinerja KUD Bina Sejahtera sudah baik dan

memenuhi harapan anggotanya. Kinerja dimensi yang paling baik dan sesuai dengan harapan anggota adalah dimensi reliability dengan skor tingkat kinerja 4,41. Hal tersebut dikarenakan kinerjanya mampu melebihi harapan anggota dari setiap dimensi *servqual*.



VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KUD Bina Sejahtera Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Karakteristik / profil KUD Bina Sejahtera umur umumnya 45-59 tahun sebanyak (48,94%), Tingkat pendidikan masih tergolong rendah yaitu SD dengan persentase (40,43%), Jenis kelamin pada umumnya pria dengan persentase (82,98%), Jumlah tanggungan keluarga rata-rata 3-4 orang persentase (51,06%) dan sebagian besar anggota penerimaan hasil sawit 2.000.000 sampai 3.000.000 persentase (57,45%). Sedangkan untuk pengurus rata-rata berumur 45-59 tahun sebanyak (66,67%), Pada tingkat pendidikan rata-rata pengurus berpendidikan SLTA (100%), Jenis kelamin rata-rata pengurus laki-laki sebanyak (100%), Jumlah tanggungan keluarga pengurus 3-4 orang berjumlah (100%) dan penerima hasil sawit umumnya menerima 2.000.000 sampai 3.000.000 sebanyak (66,67%). Sedangkan karyawan berumur 30-44 tahun sebanyak (66,67%). Pada tingkat pendidikan rata-rata SLTA sebanyak (66,67%). Jenis kelamin laki-laki sebanyak (100%), Jumlah tanggungan keluarga sebanyak 3-4 orang (66,67%) Sedangkan karyawan penerima hasil sawit umumnya menerima 2.000.000 sampai 3.000.000 sebanyak (66,67%). Adapun profil usaha KUD Bina Sejahtera sebagai berikut:
 1. Unit Usaha Perkebunan Kelapa Sawit di KUD Bina Sejahtera Bergerak

dibidang perkebunan kelapa sawit yang berkerjasama dengan PT. Teso Indah, 2. Unit Usaha Angkutan TBS yang bekerjasama dengan angkutan (mobil cold diesel) anggota KUD dalam membawa tandan buah segar (TBS) ke perusahaan, 3. Unit Usaha Pupuk yang menjual pupuk kepada anggota KUD dengan harga yang terjangkau oleh anggota dan pembayaran setelah menerima hasil sawit.

2. Hasil analisis IPA dengan menggunakan 5 dimensi yakni *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* didapatkan hasil perhitungan rata-rata berada diantara 4,09 sampai dengan 4,19 maka secara keseluruhan dapat dikatakan pelayanan kinerja yang diberikan pihak KUD Bina Sejahtera sudah sangat baik. Hasil perhitungan analisis CSI pada 5 dimensi menunjukkan tingkat kepuasan anggota adalah 84,00 %, artinya secara keseluruhan anggota KUD Bina Sejahtera sudah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh KUD Bina Sejahtera.
3. Pada hasil perhitungan SERVQUAL dengan membandingkan antara rata-rata tingkat harapan dan rata-rata tingkat kinerja dalam 5 dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*, Artinya secara keseluruhan kinerja lebih tinggi dari harapan sehingga kualitas kinerja terhadap pelayanan KUD Bina Sejahtera lebih baik.

6.2. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan antara lain:

1. Bagi Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera harus terus melakukan perbaikan pada hasil kerja pada setiap dimensi pelayanan yang di anggap memuaskan oleh anggota dengan terus melakukan evaluasi kinerja agar pelayanan yang sudah berjalan sesuai dengan harapan anggota dapat terus bertahan lebih baik. Selain itu Koperasi Unit Desa Bina Sejahtera sebaiknya juga senantiasa meningkatkan kinerja atau pelayanan yang masih di anggap kurang oleh anggota koperasi sehingga kepuasan terhadap anggota koperasi bisa terpenuhi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah dimensi lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota KUD Bina Sejahtera di luar dari lima dimensi yang terdapat pada penelitian ini.
3. Bagi pembaca, dapat memberikan kritik dan saran yang membangun bagi penulisan untuk dapat diperbaiki dalam penelitian selanjutnya dan memberikan referensi yang mendukung supaya tidak ada kesalahan dalam pemahaman melakukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L.D, 2015. Analisis Persepsi Konsumen menggunakan Metode *Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction indeks*. Jurnal Industri, 4(2):74-81.
- A, Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses Of Service Quality, Jurnal Of Marketing. VOL 60.
- Baswir, 1997. Koperasi Indonesia Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Riau, 2018. Jumlah Koperasi dan Anggota Koperasi Menurut Kabupaten di Provinsi Riau Tahun 2017. [diakses 11 Agustus 2017].
- Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Indragiri Hulu, 2020. Jumlah Koperasi dan Anggota Koperasi Menurut Kabupaten di Indragiri Hulu Tahun 2019. [diakses 11 Agustus 2017].
- Eliyawati, N.W, Sutjipta, Putra I.G.S.A. 2016. Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. Jurnal Manajemen Agribisnis, 4(1):68-80.
- Ihsani, D.W. 2005. Analisis Kepuasan Konsumen Tribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat. Skripsi. Depatemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi pertanian. Fakultas Pertanian. IPB Bogor. [Tidak Dipublikasi]
- Ihsani, D.W. 2005. Analisis Kepuasan Konsumen Tribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat. Skripsi. Depatemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi pertanian. Fakultas Pertanian. IPB Bogor. [Tidak Dipublikasi]
- Ilfa, 2010. *Defenisi Umur*, Available From: <http://bidan-ilfa.blogspot.co.id/2010/01/defenisi-umur.html>, accesed tanggal 22 Mei 2016.
- Irawan, H. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Media Komputindo, Jakarta
- Iswari, 2015. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*(Studi Kasus Restoran Warung Subak, Peguyangan Denpasar). *Bachelor Thesis* . Universitas Udayana, Bali. [Tidak Dipublikasikan].
- Julita M. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan Koperasi*. <http://www.manbisnis.tripod.com/jurnal>. [22 Maret 2019].

- Kantor Desa Pekan Heran. 2019. Geografi dan Topografi Desa Pekan Heran Kecamatan Rengat Barat Kabupaten Indragiri Hulu.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Erlangga, Jakarta.
- KUD Bina Sejahtera. 2019. Perkembangan Jumlah Anggota KUD Bina Sejahtera Tahun 2015-2019.
- Laksana. 2008. Manajemen Pemasaran. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.
- Manullang, S. 2008. Analisis Kepuasan Konsumen SPBU Shell DKI Jakarta. Thesis. Pascasarjana. Program Studi Manajemen dan Bisnis. Institut Pertanian Bogor, Bogor. [Tidak Dipublikasikan].
- Parasuratman, Valerie A. Zeithaml. Leonardo Berry.1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*.
- Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor07/Per/M.KUKM/IX/2011 tentang Pedoman Pengembangan KoperasiSkalaBesar.<http://www.depkop.go.id/phocadownload/permen.html>. [14Mei 2012].
- Putra, D. S. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan (Kasus KUD Harapan Maju Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau). Skripsi Fakultas Pertanian, Universitas Islam Riau, Pekanbaru.(Tidak Dipublikasi).
- Rahmadyahna, R,D, 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Unit Desa (KUD) Sumber Makmur Desa Bukit Gajah Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Skripsi Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian. Universitas Islam Riau. Pekanbaru [Tidak Dipublikasikan].
- Republik Indonesia. 1992. Undang-undang No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Jakarta.
- Sembel, R. 2003. Menang dengan Pelayanan Sepenuh Hati. Universitas Bina Nusantara, Jakarta.
- Simamora, B. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Gramedia, Jakarta.
- Subandi. 2007. Ekonomi Koperasi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhardjo. 2007. Berbagai Cara Pendidikan Gizi. Jakarta: Bumi Aksara.

Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Kinerja Perusahaan. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2012 tentang Perkoperasian.<http://www.depkop.go.id/phocadownload/regulasi.html>. [14 Mei 2012].

Yount. 1999. Jumlah Populasi Kurang Dari 100 Lebih Baik diambil Sebagai Sampel Penelitian Populasi. Jakarta: Bina Aksara.

