

**INDEKS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KINERJA
PENGURUS KPRI BINARTA DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

CUT RIDHA RIZKINA

NIM. 170403035

**Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prodi Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021**

SKRIPSI

INDEKS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KINERJA PENGURUS KPRI BINARATA DI KOTA BANDA ACEH

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah Dan Komunkasi
Jurusan Manajemen Dakwah

Oleh

Cut Ridha Rizkina
NIM. 170403035

Disetujui Oleh

Pembimbing I

A R - R A N I R Y

Pembimbing II



Raihan S.Sos.I, MA
NIP : 198111072006042003



Fakhruddin, SE, MM.
NIP. 196406162014111002

SKRIPSI

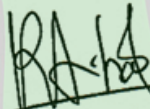
Telah Dinilai oleh Ketua Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:
CUT RIDHA RIZKINA
NIM. 170403035

Pada Hari/ Tanggal
Senin, 9 Agustus 2021 M
30 Dzulhijjah 1442 H

Di
Darussalam- Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,



Raihan, S.Sos.I, MA
NIP. 198111072006042003

Sekretaris,



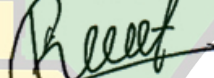
Fakhruddin, SE. MM
NIP. 196406162014111002

Penguji I



Kamaruddin, S.Ag, MA
NIP. 196904141998031002

Penguji II



Rahmatul Akbar, S.Sos.I, M.Ag
NIP. 199010042020121015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry



Dr. Fakhri, S. Sos., MA

NIP. 196411291998031001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cut Ridha Rizkina

NIM : 170403035

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Prodi/Fakultas : Manajemen Dakwah/ Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini yang berjudul “Indeks Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata di Kota Banda Aceh” adalah benar keasliannya, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dirujuk dalam naskah ini disebut dalam daftar pustaka. Apabila terdapat tuntutan dan terbukti melakukan plagiasi terhadap karya orang lain maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Banda Aceh, 11 Juli 2021

Yang menyatakan,




Cut Ridha Rizkina
NIM.170403035

ABSTRAK

Koperasi merupakan sebuah perusahaan atau lembaga organisasi yang mempunyai tujuan bukan untuk mendapatkan keuntungan semata, akan tetapi koperasi juga bertujuan untuk mencari kesejahteraan anggota dalam koperasi tersebut. Koperasi juga diposisikan sebagai soko guru perekonomian Indonesia di masa yang akan datang, hal itu dikarenakan koperasi mengisi tuntutan konstitusional, pembangunan, dan perkembangannya. Dengan berbagai jenis dan sistem bekerjanya berbagai koperasi sampai hari ini, banyak ditemukan permasalahan di sisi pelayanan kepada anggota koperasi, ditinjau melalui kepuasan setiap anggota terhadap kinerja dari petugas koperasi. Skripsi ini menganalisa tentang indeks kepuasan dari anggota yang ikut dalam sebuah koperasi yang ada di Banda Aceh, yaitu KPRI Binarata. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan data berupa fakta-fakta atau data angka-angka dan segala sesuatu yang dapat dihitung. Dimana penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh pendekatan tersebut dimulai dengan berfikir dedutif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan anggota koperasi KPRI Binarata Banda Aceh sangat tinggi sehingga patut untuk dipertahankan. Indikator yang memilih nilai IKA (Indeks Kepuasan Anggota) tertinggi adalah 4,76 dengan nilai konverensi 95,20 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju” Sedangkan Nilai Terendah adalah 4,52 dengan nilai konverensi sebesar 90,40 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju”. Indikator yang memiliki nilai IKA tertinggi adalah 4,84 dengan nilai konversi 96,80 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”, sedangkan nilai terendah adalah 4,35 dengan nilai konversi 87 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”. Dengan demikian, koperasi tersebut layak untuk dijadikan contoh bagi koperasi-koperasi lainnya, khususnya di daerah Aceh dan umumnya di Indonesia.

Kata Kunci: *Koperasi, Kepuasan, Kinerja*

KATA PENGANTAR



Tiada kata yang paling mulia kecuali ucapan syukur kepada Allah SWT maha pencipta alam semesta. Atas rahmat dan karunia-nya, serta tak henti-hentinya memberi penyinar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat serta salam, tidak lupa penulis sanjung sajikan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW juga Rasul pilihan rahmat bagi seluruh alam, yang telah membawa para manusia dari alam kegelapan ke alam yang penuh penerangan, dari alam kebodohan ke alam penuh ilmu yang berlimpah seperti sekarang ini. walaupun ada sedikit kendala dan rintangan, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ **INDEKS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KINERJA PENGURUS KPRI BINARATA DI KOTA BANDA ACEH** ”. Yang merupakan salah satu tugas akhir dari Prodi Manajemen Dakwah. Skripsi ini penulis susun dalam rangka memenuhi dan melengkapi persyaratan mencapai gelar sarjana (S1) pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa suksesnya penulisan skripsi ini bukan semata-mata atas upaya penulis sendiri, akan tetapi juga karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta yaitu ayahanda TM. Nasir dan ibunda Cut Nuraudhah yang senantiasa mendoakan dan mengorbankan siang malam nya untuk mencari nafkah agar mencukupi kebutuhan penulis sehingga mencapai keberhasilan dan kesuksesan. Tak lupa pula ucapan maaf sebesar-besarnya

dari penulis kepada orang tua tercinta atas nasehat dalam hal kebaikan yang terkadang penulis abaikan, dan kebohongan tentang ke uangan yang penulis meminta lebih untuk membeli skincare dan lainnya. Sekali lagi ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada orang tuaku tercinta.

2. Terima kasih saya ucapkan kepada Dr. Fakhri, S.Sos., MA selaku dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Kepada Dr. Jailani, M.Si selaku ketua program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Terima kasih saya ucapkan kepada Ibu Raihan S.sos.I,MA sebagai pembimbing I yang telah memberika saran kepada penulis, serta ucapan terima kasih saya kepada Bapak Fakhruddin, SE, MM sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu pagi, siang, dan sore dalam membimbing serta memberikan arahan dan membuka pola pikir yang lebih baik lagi sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Kepada seluruh dosen program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan.
6. Kepada pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh yang telah mengizinkan dan membantu selama penulis melakukan penelitian.
7. Terima kasih kepada saudara kandungku yaitu abang tercinta TM. Raisul Harisnandha yang menjadi kawan bercanda dan beradu dirumah, dan selalu mengantar jemput penulis saat pulang kampung. Terima kasih juga kepada adik kandung tersayang TM. Raihan Fallefi selaku adik pertama dan TM. Rifqi Fadhillah adik kedua yang menjadi kawan jalan-jalan, tempat peminjaman uang disaat penulis lagi kosong dompet.
8. Teruntuk cekedai squad tersayang Risfaton Munawarah, Akmalia, Rahmi dan Safna Auliana Putri yang selalu ada sejak pertama penulis menginjak kaki di prodi Manajemen Dakwah sampai sekarang ini, terima kasih kepada Mella Rifani yang telah berjuang bersama melewati hari-hari yang penuh drama saat mencari dosen pembimbing dan lainnya. Terimakasih juga kepada totek (Zulkrifan), si om (Kareza Ansarestu) selaku kawan ngopi dan gojek antar

jemput penulis saat ke kampus. Serta kepada teman-teman satu jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selama ini telah berjuang bersama serta memberikan support bagi penulis.

9. Terima kasih juga buat kawan-kawan satu pembimbing yang sering mengeluh kesah sampai skripsi kita terselesaikan. Terimakasih kepada Raihan Mutia selaku kawan tidur dikos dan kawan ngedate. Kepada semua kawan-kawan yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu serta memberikan dukungan selama saya menyelesaikan tugas akhir.
10. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang dengan sangat berat pulang pergi, dimarahi dan menangis saat bimbingan dan kuat dalam menghadapi segala masalah dalam proses penyelesaian skripsi.

Hasrat untuk menyajikan skripsi ini dengan baik dan sempurna telah penulis upayakan secara sungguh-sungguh dan maksimal. Namun, penulis menyadari sepenuh hati, bahwa hasil yang di capai masih jauh dari keinginan dan harapan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran oleh pembaca guna menyempurnakan karya ini sangat penulis harapkan dan akan diterima dengan hati lapang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada banyak orang dan semoga semua mendapatkan ridha-Nya. Aamin ya rabbal ‘alamin.

Banda Aceh, 15 Juli 2021
Penulis,

Cut Ridha Rizkina
NIM. 170403035

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR DIAGRAM	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
1. Indeks	6
2. Kepuasan	6
3. Kinerja	7
4. Koperasi.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Penelitian Sebelumnya Yang Relevan.....	8
B. Teori Yang Berkaitan Dengan Variabel.....	10
1. Kepuasan	10
a. Pengertian kepuasan.....	11
b. Unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat	13
c. Pengukuran kepuasan pelanggan	15
d. Manfaat kepuasan	16
e. Faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	17
2. Kinerja	18
a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	22
b. Penilaian kinerja (performance appraisal)	23
3. Regulasi PERPRES dan PP Tentang Koperasi	25
4. Koperasi.....	29
a. Tujuan koperasi.....	30
b. Peran dan fungsi koperasi	31
c. Prinsip koperasi.....	31
d. Penggolongan koperasi	32
C. Kerangka Pikir.....	35
BAB III: METODE PENELITIAN	37
A. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37

B. Pendekatan dan Metode Penelitian	38
1. Pendekatan Penelitian	38
2. Metode Penelitian.....	39
C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
1. Subjek Penelitian.....	40
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Dokumentasi.....	41
2. Angket	42
3. Data Skunder	42
E. Instrumen Penelitian.....	43
1. Pedoman Observasi dan Dokumentasi	43
2. Angket	43
3. Uji Coba Instrumen	46
a. Uji Coba Validitas.....	46
b. Uji Coba Reliabilitas	47
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	48
1. Teknik Pengolahan Data	48
a. Editing.....	48
b. Kooding.....	48
c. Tabulasi Data.....	49
2. Analisis Data Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpetrasi	49
3. Analisis Kuadran	50
4. Penarikan Kesimpulan.....	51
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
1. Sejarah Singkat KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh.....	52
2. Visi, Misi dan Tujuan KPRI Binarata	53
B. Program Umum KPRI Binarata Tahun 2012-2014.....	54
C. Rencana Kerja KPRI Binarata Tahun 2013	55
D. Tata Laksana Koperasi Binarata Tahun 2012-2014.....	56
E. Unit Usaha KPRI Binarata	57
1. Unit Usaha Simpan Pinjam	57
2. Unit Usaha Konsumsi.....	57
3. Unit Usaha Perabot.....	58
4. Unit Usaha Barang Bangunan	58
5. Unit Usaha Elektronik.....	59
6. Unit Usaha ATK.....	59
F. Struktur Organisasi KPRI Binarata	60
G. Uji Coba Instrumen	74
H. Uji Validitas	74
I. Uji Reliabilitas.....	76
J. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh.....	77

1. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert	
Kepuasan dan Pelayanan.....	77
a. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan.....	77
b. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan	87
2. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata di Kota Banda Aceh	100
3. Pembahasan Hasil Analisis IKM	106
4. Analisis Diagram Kartesius Terhadap Pelayanan Kinerja KPRI Binarata	107
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Koperasi merupakan sebuah perusahaan atau lembaga organisasi yang mempunyai tujuan bukan untuk mendapatkan keuntungan semata, akan tetapi koperasi juga bertujuan untuk mencari kesejahteraan anggota dalam koperasi tersebut. Koperasi juga diposisikan sebagai soko guru perekonomian Indonesia di masa yang akan datang, hal itu dikarenakan koperasi mengisi tuntutan konstitusional, pembangunan, dan perkembangannya. Koperasi merangkum seluruh aspek kehidupan masyarakat. Perekonomian Indonesia disusun berdasarkan Pancasila. Secara ideologis-normatif ekonomi Pancasila adalah Pancasila itu sendiri yang dinyatakan dalam pembukaan UUD 1945 khususnya pada pasal 33 UUD 1945 (Setiyarini dan Wisnu, 2014). Keberadaan beberapa koperasi telah dirasakan peran dan manfaatnya bagi masyarakat, walaupun derajat dan intensitasnya berbeda, setidaknya terdapat bentuk eksistensi koperasi bagi masyarakat.¹

Seiring dengan perkembangan jaman sebagai salah satu lembaga ekonomi Indonesia, eksistensi koperasi di Indonesia mengalami pasang surut. Namun

¹ Sucia Nazriati (2020), Analisis Kinerja Koperasi Terhadap Kesejahteraan Anggota Berdasarkan Studi Mashlahah Dalam Ekonomi Islam (KPRI Binarata Banda Aceh). Banda Aceh, Skripsi FEBI UIN Ar-Raniry

Koperasi sebagai salah satu lembaga perekonomian memiliki peranannya sendiri dalam meningkatkan perekonomian rakyat di Indonesia. Koperasi juga merupakan badan usaha yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Prinsip-prinsip koperasi merupakan garis-garis penuntun maupun pemandu yang digunakan oleh koperasi untuk melaksanakan nilai-nilai koperasi dalam praktik, atau landasan pokok koperasi dalam menjalankan usahanya sebagai badan usaha dan gerakan ekonomi rakyat. Karakteristik koperasi yang membedakannya dengan badan usaha lain adalah anggota koperasi memiliki identitas ganda, yaitu anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pengguna jasa koperasi. Tujuan koperasi bukan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya semata melainkan untuk kesejahteraan anggota.

Dengan adanya koperasi kredit simpan pinjam ini maka harus berorientasi pada kepuasan anggota, sehingga tidak disalah gunakan pemodal yang berbisnis dengan badan hukum koperasi. Keberhasilan dan kegagalan usaha koperasi dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dalam garis besar dapat dibedakan menjadi faktor-faktor yang berasal dari luar dan dari dalam. Faktor dari luar seperti lingkungan bisnis, perekonomian, dan teknologi yang diusahakan oleh koperasi dengan kebutuhan bagi anggota yang berdomisili di sekitarnya, seperti, dukungan moril dari aparat dan anggota serta kesungguhan para pengelola. Faktor dari dalam antara lain, kualitas pelayanan yang diberikan kepada para anggota masalah pelayanan termasuk salah satu yang harus selalu ditingkatkan adalah tingkat pelayanannya. Banyak koperasi menjadi maju pesat karena mampu memberikan

pelayanan seperti memberi pinjaman terhadap anggota yang memuaskan bagi anggotanya. Dan sebaliknya menjadi kurang maju atau bahkan mati dikarenakan pemberian pelayanan yang kurang memuaskan bagi anggotanya. Selain itu, untuk menjamin simpanan anggota diwajibkan menjaminkan simpanan anggota, dalam hal ini pemerintah diamatkan membentuk Lembaga Penjamin Simpanan Anggota Koperasi Simpan Pinjam melalui peraturan pemerintah. Hal ini dimaksudkan sebagai bentuk keberpihakan pemerintah yang sangat fundamental dalam pemberdayaan koperasi, sehingga koperasi dapat meningkatkan kepercayaan anggota untuk menyimpan dananya di koperasi.

Dari sekian banyak jumlah koperasi yang ada di Indonesia khususnya di Banda Aceh salah satunya adalah KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) KPRI adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia yang beranggotakan para pegawai negeri. Sebelum KPRI, koperasi ini bernama Koperasi Pegawai Negeri (KPN). KPRI ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya. Koperasi Binarata merupakan suatu Koperasi Pegawai Republik Indonesia yang terletak di tengah Kota Banda Aceh yaitu di Jl. Pocut Baren no 7, Kp. Laksana. Awalnya koperasi ini hanya menerima anggota para guru-guru Sekolah Dasar saja, namun sejalan perkembangan sampai sekarang anggota KPRI Binarata mulai dari guru-guru Sekolah Dasar hingga pegawai Dinas Pendidikan. Konsep awal dari KPRI Binarata ini adalah koperasi konsumsi, tetapi koperasi bina rata ini terus melakukan perubahan atau revolusi dengan tujuan untuk meningkatkan usaha dan memperluas jaringan usaha demi kesejahteraan dan keuntungan

anggotanya kemudian mereka menambahkan bidang bangunan, perabot, elektronik juga unit ATK.

Dalam mewujudkan koperasi yang baik tentu pelayanan dan pengurus nya juga harus baik dalam bekerja sehingga menghasilkan koperasi yang baik. Disini ada beberapa permasalahan yang dijumpai dalam hal ini melakukan pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, pemenuhan fasilitas merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan. Tingkat kenyamanan juga salah satu faktor yang menghambat pelayanan karena tidak tersedia petugas dan jadwal pelayanan yang terjadwal dengan baik. Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan bagi pengurus sehingga dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar.

Namun pada kenyataannya permasalahan yang sering dikeluhkan adalah waktu pelayanan yang masih terlalu lama. Penilaian tingkat kepuasan pengurus menjadi ukuran kinerja pelayanan publik dan untuk mengukur kualitas pelayanan salah satu metode yang digunakan adalah Indek Kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata di Kota Banda Aceh.

Untuk mendukung penelitian ini penulis merujuk kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sucia Nazriati (2020). Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian terdahulu adalah pada judul dan tahun penelitian. Berdasarkan latar belakang, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian yang membahas tentang “Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus (KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat melahirkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan KPRI Binarata di Kota Banda Aceh, diukur berdasarkan kepuasan anggota menggunakan indeks kepuasan masyarakat
2. Berapa besar indeks kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata di Kota Banda Aceh ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan KPRI Binarata di Kota Banda Aceh, diukur berdasarkan anggota menggunakan indeks kepuasan masyarakat
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya KPRI Binarata kota Banda Aceh dalam mewujudkan pelayananan pengurusan yang baik.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian mengenai Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata di Kota Banda Aceh adalah.

1. Kegunaan Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan evaluasi dalam hal menyadari pentingnya hubungan kerja yang efektif dalam mewujudkan suatu kinerja yang baik di antara anggota organisasi mengenai berbagai persoalan yang dihadapi oleh pemilik atau karyawan yang bekerja di KPRI Binarata Di Kota

Banda Aceh. Dengan kata lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif dalam meningkatkan pelayanan yang baik.

2. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan konstribusi yang bermanfaat sebagai bahan masukan bagi ilmu sosial tentang segala hal yang timbul dari penelitian ini khususnya, dan dapat dijadikan referensi tambahan kepada mahasiswa lain dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

E. Penjelasan Istilah

a. Indeks

Indeks adalah ukuran gabungan untuk suatu variabel. Pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek. Dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot (weight) yang sama. Hal ini dikarenakan peneliti belum menentukan alasan yang kuat untuk menyangsikan ketidaksamaan bobot pernyataan dalam masing-masing dimensi.²

b. Kepuasan

Menurut Kotler dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa, kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (perceived performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapanpelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan

² Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika”, Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, bhaktiyoga.budi@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.24 WIB.

harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.³

c. Kinerja

Gibson mengungkapkan bahwa kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi.⁴

d. Koperasi

Koperasi secara etimologi berasal dari kata cooperation, terdiri dari kata co yang artinya bersama dan operation yang artinya bekerja atau berusaha. Jadi kata cooperation dapat diartikan bekerja bersama-sama atau usaha bersama untuk kepentingan bersama. Secara umum koperasi dipahami sebagai perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka, melalui pembentukan sebuah perusahaan yang dikelola secara demokratis.

³ Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika", Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, bhaktiyoga.budi@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.24 WIB.

⁴ Supriati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Srage*, Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 01, Februari – Juli 2014 – 93, Email : suprihati18@yahoo.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.45 WIB 10<https://id.m.wikipedia.org/wiki/himpunan-mahasiswa-jurusan>. diakases 29 Juli 2018.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Sebelumnya Yang Relevan

Dalam penelitian ini, peneliti mencantumkan penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain yang relevan dengan penelitian ini sebagai bahan rujukan pendukung, pelengkap serta pebanding dalam menyusun skripsi dan mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang akan diteliti.

NO	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode yang di Gunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Skripsi ini
1.	ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOPERASI GURU DAN PEGAWAI (KOGUPE) SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI (SMAN) 46	WAHYU PRANAD IPA TOFANI	Kuantitatif	Penelitian ini berfokus pada kepuasan anggota pengguna jasa koperasi terhadap mutu layanan jasa di KOGUPE. Pengambilan sampel dilakukan kepada responden yang merupakan guru dan	Sebagai sumbangan pemikiran kepada koperasi dalam memperbaiki pelayanan yang kurang optimal agar pihak pengelola KOGUPE dapat mengetahui pelayanan mana saja

	JAKARTA			pegawai SMA dengan syarat telah satu tahun bergabung dalam organisasi KOGUPE. Hal ini karena anggota tersebut sudah lebih mengetahui tentang pelaksanaan KOGUPE di sekolah tersebut.	yang harus dipertahankan atau diperbaiki oleh pengelola KOGUPE. Sedangkan pada penelitian ini Untuk mengetahui bagaimanakah cara penilaian kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata di kota Banda Aceh.
2.	Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat	W. Eliyawati, N. Sutjipta, I Gede Setiawan Adi Putra	Kuantitatif	penelitian ini dapat dilihat bahwa masih terdapat kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang diterima oleh anggota Koperasi Unit	Penelitian W. Eliyawati, N. Sutjipta, I Gede Setiawan Adi Putra Mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi dari pelayanan yang diberikan oleh

				Desa Suraberata. Dua indikator kualitas layanan, yaitu indikator daya tanggap memberikan kontribusi terbesar dengan skor kesenjangan – 0,39 dan indikator empati memberikan kontribusi dengan skor kesenjangan – 0,37.	Koperasi Unit Desa Suraberata. Sedangkan pada penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana upaya KPRI Binarata kota Banda Aceh dalam mewujudkan pelayanan pengurusan yang baik.
--	--	--	--	---	--

B. Teori Yang Berkenaan dengan Variabel

1. Kepuasan جامعة الزاوية

Kepuasan anggota dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa. kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Banyak perusahaan memfokuskan kepada kepuasan pelanggan yang tinggi, hal ini disebabkan jika seorang nasabah hanya memiliki

tingkat kepuasan yang sedang-sedang saja maka nasabah akan mudah berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik sedangkan pelanggan yang sangat puas terhadap suatu produk perusahaan cenderung lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan kelekatan emosional terhadap suatu produk atau jasa tertentu bukan hanya kesukaan rasional yang hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.⁵

a. Pengertian kepuasan

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Kepuasan pelanggan bergantung kepada kinerja anggapan produk terhadap ekspektasi pelanggan atau pembeli. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan mengalami kekecewaan. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan mengalami kepuasan, dan jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas.⁶ Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena

⁵ Almigo, Nuzsep, 2004. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Hubungan Produktivitas Kerja Karyawan*, Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma, Palembang. Vol 1 No 1, pp. 50-60

⁶ Yonas Boky, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar", JURNAL JAFFRAY, Vol. 14, No. 2, Oktober 2016, yonasboky.sttj@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.45 WIB

pada dasarnya tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.⁷

Menurut Trisno Musanto mengutip pendapat Band dalam buku Membangun Kepuasan pelanggan, dalam penelitian Yonas Boky mengatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkatan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan. Selain itu Trisno juga mengutip pendapat dari Mowen bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut.⁸

Menurut Muin dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.⁹

⁷ A.B Susanto. *"Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian"*, 2000, (Edisi pertama), Jakarta: Salemba Empat. hlm 45

⁸ *Ibid*, hlm. 13

⁹ Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, *"Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika"*, Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, bhaktiyoga.budi@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.24 WIB

Menurut Nasution M.N kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang di konsumsi. Gerson dalam Arif menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat para pakar tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (expectation) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami)

b. Unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat

Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN /2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni :

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

c. Pengukuran kepuasan pelanggan

Perusahaan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan mengemukakan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan (customer centered) perlu memberikan kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.
- 2) Survei kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai

aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat pembeli mengenai kinerja perusahaan pesaing.

- 3) Ghost Shopping (pembeli bayangan). Metoda ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing untuk melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan maupun produk pesaing. Ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
- 4) Lost customer analysis (analisis pelanggan yang beralih). Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

d. Manfaat kepuasan

Beberapa manfaat kepuasan yaitu :

1. Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang.
2. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik.
3. Kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting.
4. Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
5. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk.
6. Pelanggan puas akan kembali.

7. Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

e. Faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan

Menurut Philip Kotler dalam Supranto, dalam penelitian Yonas Boky, dapat dispesifikkan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah:¹⁰

1) Faktor keandalan (reliability)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan akan terpenuhi apabila jasa yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan.

2) Faktor ketanggapan (responsiveness)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena ketika suatu perusahaan mampu memberikan tanggapan yang baik kepada konsumennya maka akan menambah nilai tersendiri bagi perusahaan di mata pelanggannya.

3) Faktor keyakinan (confidence)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assuransi”. Jadi, pelanggan akan mengalami kepuasan apabila ada jaminan yang mampu diberikan oleh penyedia jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan serta adanya rasa aman yang dialami oleh pelanggan terhadap barang-barang yang dibawanya.

¹⁰ Ibid, hal. 13.

4) Faktor empati (emphaty)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini sangat penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

5) Faktor berwujud (tangible)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

2. Kinerja

Kinerja diterjemahkan sebagai performance, di mana sama artinya dengan Achievement. Pengertian performance diterjemahkan menjadi kinerja, yang berarti prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau pencapaian kerja atau hasil kerja/unjuk kerja/penampilan kerja. LAN Achievement adalah merupakan prestasi atas hasil usaha yang dilakukan. Hornby, Rivai dan Moh. Basri Menyatakan Kinerja diterjemahkan dengan Performance yang berasal dari akar kata “to perform (melaksanakan)” yang mempunyai beberapa makna sebagai berikut:

- 1) Melakukan, menjalankan, melaksanakan (to do or carry out execute),
- 2) Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu janji (to discharge of fulfill as vow),

- 3) Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (to execute or complete an understanding),
- 4) Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (to do what is expected of a person or machine).

Selanjutnya dalam kamus besar bahasa Indonesia kata kinerja memiliki beberapa pengertian yaitu:

1. Sesuatu yang dicapai,
2. Prestasi yang diperoleh,
3. Penampilan kerja.

Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Wibowo kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan. Berdasarkan pengertian di atas dapat dinyatakan bahwa kinerja adalah proses seseorang atau sekelompok orang melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Gibson, et al., bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tugas (job) yang diberikan kepada seseorang sebaiknya sesuai dengan keahliannya agar hasil kinerjanya baik, hal ini dapat dilihat dari ketercapaian tujuan yang ditetapkan. Hal yang sama dinyatakan oleh Rivai dan Basri bahwa kinerja hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu disepakati bersama. Kinerja (performance) adalah

hasil kerja yang bersifat kongkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Rucky berpendapat bahwa prestasi kerja atau penampilan kerja yakni “performances is defined as the record of outcomes produced on specified job function or activity during a specified time period” (kinerja sebagai catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu).

Bernadin dan Russel dalam Suhartono, mengemukakan sebagai berikut “performance is defined as the record of outcomes produced an a specified job function or activity during a specified time period”.

Kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Jadi dengan demikian, kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan dan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Ukuran standar bagi kriteria harus memenuhi empat hal yaitu:

- 1) Validitas; standar itu harus sahih dalam arti komponen nilai tambah. Misalnya, dalam beberapa situasi, pakaian adalah sangat penting, berpakaian tidak rapi menunjukkan sikap masa bodoh terhadap mutu produk dan jasa. Jadi dalam situasi lain, standar pakaian menjadi unsur yang tidak relevan, karena tidak ada hubungannya dengan nilai tambah.
- 2) Realisme, suatu standar harus realistis, di mana dalam berusaha perlu menyempurnakannya jika hal itu tidak dapat dicapai, keseimbangan harus

terjadi antara standar yang begitu rendah, yang tidak luas, dan standar-standar yang terlalu tinggi, berakibat pada menurunnya kinerja individu.

- 3) Kesepakatan, standar tidak dipaksakan, tetapi harus disepakati secara saling menguntungkan, jika suatu standar dipaksakan, maka setiap orang berusaha mencari alasan mengapa standar itu tidak dapat dicapai. Jika suatu standar itu disepakati, setiap orang berusaha untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang ditimbulkan.
- 4) Obyektivitas; harus ada obyektivitas pengukuran dalam menaksir atau menilai pelaksanaan kerja hanya dapat diputuskan secara subyektif yang akan memicu konflik dan penurunan komponen nilai tambah. Westerman dan Donoghue mengatakan standar yang umum dipakai dalam perusahaan adalah produksi. Meningkatnya produksi yang umumnya berbentuk barang menunjukkan meningkatnya kinerja.

Kinerja seseorang menunjukkan tingkat kompetensi atau profesionalismenya. Kemampuan atau kompetensi menurut Jhonson diartikan sebagai suatu kinerja yang rasional yang memberikan kepuasan untuk mencapai tujuan dalam suatu kondisi. Kemampuan atau kompetensi tersebut dapat dianggap sebagai pilar dari suatu profesi di mana seseorang pegawai yang kompeten harus dapat menunjukkan karakteristik sebagai berikut:

- a. Mampu melakukan sesuatu pekerjaan tertentu secara rasional;
- b. Menguasai perangkat pengetahuan tentang seluk beluk apa yang menjadi tugas pekerjaannya;

- c. Memahami basic standard tentang ketentuan kelayakan normative minimal kondisi dan proses yang dapat ditoleransi dan kriteria keberhasilan yang dapat diterima dari apa yang dilakukan;
- d. Memiliki motivasi dan aspirasi unggulan dalam melakukan tugas pekerjaan serta;
- e. Memiliki kewenangan yang memancarkan penguasaan perangkat kompetensinya dalam batas tertentu dapat didemonstrasikan, sehingga memungkinkan memperoleh pengakuan pihak berwenang.
- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Kinerja seorang tenaga kerja atau karyawan dalam suatu organisasi atau institusi kerja, dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam pegawai itu sendiri maupun faktor lingkungan atau organisasi kerja itu sendiri.

Menurut Gibson faktor-faktor yang menentukan kinerja seseorang, dikelompokkan menjadi 3 faktor utama, yakni:

- 1) Variabel individu, yang terdiri: pemahaman terhadap pekerjaannya, pengalaman kerja, latar belakang keluarga, tingkat sosial ekonomi, dan faktor demografi (umur, jenis kelamin, etnis, dan sebagainya).
- 2) Variabel organisasi, yang antara lain terdiri dari: kepemimpinan, desain pekerjaan, sumberdaya yang lain, struktur organisasi, dan sebagainya.

- 3) Variabel psikologis, yang terdiri dari persepsi terhadap pekerjaan, sikap terhadap pekerjaan, motivasi, kepribadian, dan sebagainya.¹¹

Sedangkan menurut Stoner kinerja seorang karyawan atau tenaga kerja dipengaruhi oleh motivasi, kemampuan, faktor persepsi.¹² Suhertian menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi sikap, minat, intelegensi, motivasi, dan kepribadian. Sedangkan faktor eksternal adalah sarana, prasarana, insentif, Suasana kerja, kepemimpinan, pengetahuan manajemen, keamanan dan lingkungan kerja. Kedua faktor ini harus saling mendukung satu sama lainnya. Apabila faktor internal dan eksternal ini tersedia dengan baik maka kinerja seseorangpun akan menjadi baik.

b. Penilaian kinerja (performance Appraisal)

Penilaian Kinerja (performance appraisal) merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis terhadap kinerja pegawai atau sumber daya manusia (SDM) berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan atau dibebankan kepada mereka. Menurut Gordon bahwa penilaian terhadap kinerja merupakan suatu upaya untuk mengetahui kecakapan maksimal pekerjaan yang dilakukan atas dasar kriteria tertentu. Sedangkan, penilaian kinerja menurut Simamora adalah alat yang berfaedah tidak hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan karyawan. Hasibuan, menyatakan pengertian dari penilaian kinerja adalah menilai rasio hasil kerja nyata dari standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan.

¹¹Gibson, *organisasi struktur dan proses*, (Jakarta: Binapura Aksara Publisher, 2008), Hal. 85.

¹²Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), Hal. 124.

Penilaian kinerja sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut, maka dapat diketahui bagaimana kondisi riil pegawai dilihat dari kinerja.

Penilaian kinerja adalah sangat penting bagi organisasi untuk menilai prestasi kerja karyawannya. Pentingnya penilaian kinerja karyawan paling tidak ada dua kepentingan, yaitu kepentingan karyawan yang bersangkutan dan untuk kepentingan organisasi. Bagi karyawan, penilaian memberikan umpan balik tentang pelaksanaan kerja mereka, misalnya tentang kemampuan, kekurangan, potensinya dan sebagainya yang pada gilirannya bermanfaat untuk perbaikan kinerja, penyesuaian kompensasi, pengembangan karirnya dan sebagainya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja dapat dipakai sebagai pertimbangan untuk pengembangan keputusan, tentang berbagai hal, seperti kebutuhan program pendidikan dan latihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan dan sistem imbalan.

Dharma mengemukakan cara mengukur dan menilai kinerja seseorang atau pegawai sangat bergantung kepada jenis suatu pekerjaan. Ada beberapa situasi yang memerlukan standar yang sama bagi semua pegawai yang melakukan pekerjaan serupa. Kebijakan manajemen seharusnya menegaskan perlunya penetapan standar yang sama bagi semua pegawai yang melakukan pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi artinya ada ketetapan (standar) yang jelas tentang tujuan dan sasaran khusus bagi setiap orang.

Penetapan sasaran ini sering harus dilakukan melalui proses negosiasi antara atasan dan bawahan. Biasanya sasaran ini menggambarkan keluaran

(output) atau hasil yang diharapkan dari pelaksanaan pekerjaan seseorang. Jadi dengan demikian, kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹³

3. Regulasi PEPRES dan PP tentang koperasi

Berdasarkan UU Perkoperasian bahwa Koperasi Simpan Pinjam (KSP) adalah koperasi yang kegiatannya hanya usaha simpan pinjam. Kegiatan usaha simpan pinjam adalah kegiatan yang dilakukan untuk menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari dan untuk anggota koperasi yang bersangkutan, calon anggota koperasi yang bersangkutan, koperasi lain dan atau anggotanya. Terkait keanggotaan koperasi, dia mengatakan setiap warga negara Indonesia yang mampu melakukan tindakan hukum atau Koperasi yang memenuhi persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Anggaran Dasar [vide Pasal 18 ayat (1) UU Perkoperasian]. Berdasarkan Pasal 20 ayat (2) setiap anggota koperasi memiliki hak untuk:

1. Menghadiri ,menyatakan pendapat ,dan memberikan suara dalam Rapat Anggota;
2. Memilih dan/atau dipilih menjadi anggota Pengurus atau Pengawas;
3. Meminta diadakan Rapat Anggota menurut ketentuan dalam Anggaran Dasar;
4. Mengemukakan pendapat atau saran kepada pengurus diluar Rapat Anggota baik diminta maupun tidak diminta .

¹³Biner Ambarita dkk, *Perilaku Organisasi*,(Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 218-220

5. Memanfaatkan Koperasi dan mendapat pelayanan yang antara sesama anggota;
6. Mendapatkan keterangan mengenai perkembangan Koperasi menurut ketentuan dalam Anggaran Dasar.

Beberapa Kewajiban koperasi simpan pinjam dan unit simpan pinjam yakni:

- 1) Dalam menjalankan usahanya, Pengelola wajib memperhatikan aspek permodalan, likuiditas, solvabilitas dan rentabilitas guna menjaga kesehatan usaha dan menjaga kepentingan semua pihak yang terkait [Pasal 14 ayat (1) PP 9/1995];
- 2) Pengelola Koperasi berkewajiban merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan simpanan berjangka dan tabungan masing-masing penyimpan kepada pihak ketiga dan kepada anggota secara perorangan, kecuali dalam hal yang diperlukan untuk kepentingan proses peradilan dan perpajakan [Pasal 15 ayat (1) PP 9/1995];
- 3) Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam melalui koperasi yang bersangkutan wajib menyampaikan laporan berkala dan tahunan kepada Menteri [Pasal 26 ayat (1) PP 9/1995];

Berdasarkan Pasal 28 ayat (1) PP 9/1995 Dalam hal Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam mengalami kesulitan yang mengganggu kelangsungan usahanya, Menteri dapat memberikan petunjuk kepada Pengurus untuk melakukan tindakan sebagai berikut:

- a. penambahan modal sendiri dan atau modal penyertaan;

- b. Penggantian Pengelola;
- c. penggabungan dengan koperasi lain;
- d. penjualan sebagian aktiva tetap;
- e. tindakan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun kesulitan yang dimaksud adalah salah satu atau gabungan dari hal-hal sebagai berikut:

- a. terjadi penurunan modal dari jumlah modal yang disetorkan pada waktu pendirian;
- b. penyediaan aktiva lancar tidak mencukupi untuk memenuhi kewajiban jangka pendek;
- c. jumlah pinjaman yang diberikan lebih besar dari jumlah simpanan berjangka dan tabungan;
- d. mengalami kerugian;
- e. Pengelola melakukan penyalahgunaan keuangan;
- f. Pengelola tidak melaksanakan tugasnya ([lihat Pasal 28 ayat (2) PP 9/1995])

Prinsip kehati-hatian dalam usaha perkoperasia salah satunya adalah dalam memberikan pinjaman, Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam wajib memegang teguh prinsip pemberian pinjaman yang sehat dengan memperhatikan penilaian kelayakan dan kemampuan pemohon pinjaman (Pasal 19 ayat (2) PP 9/1995).

Seiring dengan perkembangan zaman, pengkoperasian di Indonesia semakin lama semakin bertambah terus sehingga kebijakan pemerintah perlu dalam membuat sebuah regulasi terbaru untuk memberikan payung perlindungan bagi koperasi tersebut. Sebagaimana kita ketahui bersama pada tahun 2020 silam telah di bahas dalam rapat pemerintah pusat yaitu UU Cipta Kerja yang salah satunya tentang undang-undang koperasi.

Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. PP Nomor 7/2021 ini merupakan aturan turun dan dari Undang-Undang (UU) Cipta Kerja. Selain memberi kemudahan dalam pembentukan koperasi primer dengan cukup hanya sembilan orang, PP Nomor 7/2021 juga mengatur sistem pelaporan rapat anggota Koperasi dilakukan secara elektronik. Dengan adanya pembaharuan dalam hal sistem pelaporan secara elektronik tersebut akan memudahkan Kementerian Koperasi dan UKM dalam pengawasan. Tentunya akan memudahkan pengawasan terhadap koperasi-koperasi sehingga segala bentuk penyalahgunaan koperasi dari oknum-oknum tertentu dapat segera dideteksi dan ditangani sedini mungkin.¹⁴

Maka melalui PP Nomor 7 tahun 2021 yang jadi aturan turunan UU Cipta Kerja itu akan memperketat pengawasan koperasi melalui pelaporan secara elektronik atau daring. Dengan persyaratan jumlah pendiri yang sedikit diharapkan dapat menarik minat masyarakat umum dan kaum milenial untuk

¹⁴ Arif Rahman Hakim, *Sekretaris Kementerian Koperasi dan UKM*, Kontan.co.id, Selasa (23/2/2021).

dapat membentuk koperasi atau bergabung dengan koperasi. Tak hanya poin kemudahan pendirian koperasi, pelaporan, dan koperasi syariah, pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam aturan tersebut juga melakukan perlindungan dan pemberdayaan bagi koperasi mulai dari aspek kelembagaan, kapasitas SDM, pendampingan, penyediaan skema pembiayaan, produksi (teknologi, pasokan, sarana), usaha, dan pemasaran. Berbagai macam perlindungan dan juga pemberdayaan tersebut diharapkan akan menaikkan level koperasi agar bisa bersaing dengan usaha lain baik didalam maupun diluar negeri nantinya. dengan adanya PP No 7 tahun 2021 tersebut dapat mendorong perkembangan dan pemberdayaan koperasi dan UMKM ke depannya. Pengembangan dan pemberdayaan terutama pada sisi peningkatan kapasitas usaha dan daya saing koperasi dan UMKM. Produksi dan daya saing menjadi agenda besar akan jadi prioritas dalam pelaksanaan UU Cipta Kerja melalui PP ini. Target kami dalam pelaksanaannya akan lebih menekankan pada hasil yaitu output yang akan kita lebih proaktif, misalnya pada sektor koperasi dengan kemudahan pendirian koperasi primer dapat mendorong pertumbuhan koperasi baru di masyarakat.

4. Koperasi

Koperasi secara etimologi berasal dari kata cooperation, terdiri dari kata co yang artinya bersama dan operation yang artinya bekerja atau berusaha. Jadi kata cooperation dapat diartikan bekerja bersama-sama atau usaha bersama untuk kepentingan bersama. Secara umum koperasi dipahami sebagai perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk memperjuangkan

peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka, melalui pembentukan sebuah perusahaan yang dikelola secara demokratis.

Definisi koperasi di Indonesia termuat dalam UU No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian yang menyebutkan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Dari pengertian tersebut dapat dirumuskan unsur-unsur penting koperasi yaitu:

- a) koperasi merupakan badan usaha.
 - b) koperasi dapat didirikan oleh orang seorang dan atau badan hukum koperasi yang sekaligus sebagai anggota koperasi yang bersangkutan.
 - c) koperasi dikelola berdasarkan prinsip-prinsip koperasi.
 - d) koperasi dikelola berdasarkan atas asas kekeluargaan.
- a. Tujuan koperasi

Tujuan koperasi sebagaimana yang tertuang dalam pasal 3 UU No. 25/1992 tentang Perkoperasian, yaitu memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan koperasi adalah.

- 1). Memajukan kesejahteraan anggota koperasi.
- 2). Memajukan kesejahteraan masyarakat.
- 3). Membangun tatanan perekonomian nasional.

b. Peran dan fungsi koperasi

Keberadaan koperasi diharapkan mampu memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta membangun tatanan perekonomian nasional. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992, fungsi dan peranan koperasi adalah sebagai berikut.

- 1) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
- 2) Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- 3) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.

c. Prinsip koperasi

Karakteristik koperasi berbeda dengan badan usaha lain. Perbedaan antara koperasi dengan bentuk perusahaan lainnya tidak hanya terletak pada landasan dan asasnya, tapi juga pada prinsip-prinsip pengelolaan organisasi dan usaha yang dianut. Prinsip-prinsip pengelolaan koperasi merupakan penjabaran lebih lanjut dari asas kekeluargaan yang dianutnya.

Sejarah prinsip koperasi dikembangkan oleh koperasi konsumsi di Rochdale. Prinsip-prinsip koperasi Rochdale atau the principles of Rochdale adalah sebagai berikut:

- Barang-barang dijual bukan barang palsu dan dengan timbangan yang benar

- Penjualan barang dengan tunai
- Harga penjualan menurut harga pasar
- Sisa hasil usaha (keuntungan) dibagikan kepada para anggota menurut perimbangan jumlah pembelian tiap-tiap anggota ke koperasi
- Masing-masing anggota mempunyai satu suara
- Netral dalam politik dan keagamaan

Keenam prinsip tersebut sampai sekarang banyak digunakan oleh koperasi di banyak Negara sebagai prinsip-prinsip pendiriannya.

d. Penggolongan koperasi

Penggolongan koperasi adalah pengelompokan koperasi ke dalam kelompok-kelompok tertentu berdasarkan kriteria dan karakteristik tertentu. Jenis koperasi sangat beragam tergantung dari latar belakang dan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan keragaman latar belakang dan tujuan tersebut penggolongan koperasi dapat dilakukan berdasarkan berbagai pendekatan. Pasal 16 UU No 25 tahun 1992 menjelaskan bahwa jenis koperasi didasarkan pada kesamaan dan kepentingan ekonomi anggotanya.

Dalam penjelasan pasal tersebut diuraikan jenis koperasi adalah koperasi Simpan Pinjam, Koperasi Konsumen, Koperasi Produsen, Koperasi Pemasaran, dan Koperasi Jasa. Sedangkan jika dilihat dari berbagai pendekatan, jenis koperasi dapat dibedakan berdasarkan bidang usaha, jenis anggota, jenis anggota, jenis komoditi, dan daerah kerja.

1) Berdasarkan bidang usahanya

Penggolongan koperasi berdasarkan bidang usahanya mencerminkan jenis jasa yang ditawarkan koperasi kepada pelanggannya.

- a) koperasi produksi yaitu koperasi yang kegiatan utamanya memroses bahan baku menjadi barang jadi atau bsetengah jadi barang.
- b) koperasi konsumsi yaitu koperasi yang berusaha dalam penyediaan barang-barang konsumsi yang dibutuhkan anggotanya.
- c) koperasi pemasaran yaitu koperasi yang dibentuk untuk membantu anggota dalam memasarkan barang-barang yang mereka hasilkan.
- d) koperasi simpan pinjam yaitu koperasi yang bergerak dalam penghimpunan simpanan dari anggota kemudian meminjamkannya kembali kepada anggota yang membutuhkan.

2) Berdasarkan jenis komoditinya

Penggolongan ini didasarkan pada jenis barang dan jasa yang menjadi obyek usaha koperasi.

- a) koperasi pertambangan yaitu koperasi yang melakukan usaha dengan menggali atau memanfaatkan sumber-sumber alam secara langsung tanpa atau dengan sedikit mengubah bentuk dan sifat sumber-sumber alam tersebut.
- b) koperasi pertanian yaitu koperasi yang melakukan usaha dengan komoditi pertanian tertentu.
- c) koperasi peternakan yaitu koperasi yang usahanya berhubungan dengan komoditi peternakan tertentu.

- d) koperasi industri dan kerajinan yaitu koperasi yang melakukan usaha dalam bidang industri atau kerajinan tertentu.
- e) koperasi jasa yaitu koperasi mengkhususkan kegiatannya dalam memproduksi dan memasarkan kegiatan jasa tertentu.

3) Berdasarkan jenis anggotanya

Penggolongan koperasi berdasarkan jenis anggota hanya terjadi di Indonesia. Dengan dikelompokkannya koperasi ini secara tidak langsung terjadi diskriminasi dalam penerimaan anggota. Koperasi berdasarkan jenis anggota sebenarnya tidak dapat dikategorikan sebagai koperasi dalam arti sebenarnya tetapi lebih tepat disebut sebagai konsentrasi atau persekutuan majikan. Berdasarkan anggotanya koperasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a) koperasi karyawan (Kopkar)
- b) koperasi pedagang pasar (Koppas)
- c) koperasi angkatan darat (Primkopad)
- d) koperasi mahasiswa (Kopma)
- e) koperasi pondok pesantren (Koppontren)
- f) koperasi peranserta wanita (Koperwan)
- g) koperasi pramuka (Kopram)
- h) koperasi pegawai negeri (KPN)
- i) dan sebagainya.

4) Berdasarkan daerah kerjanya

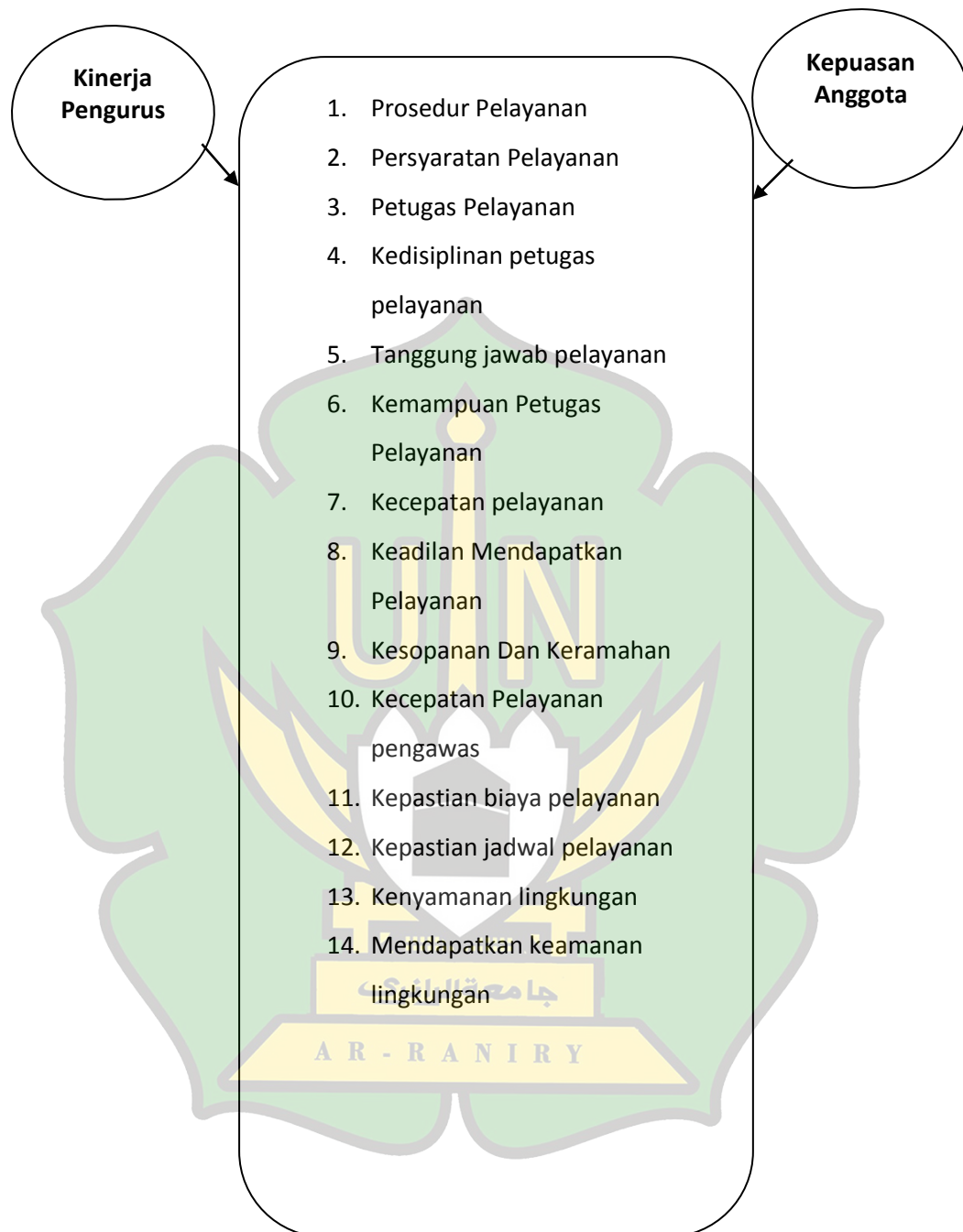
Daerah kerja adalah luas sempitnya wilayah yang dijangkau oleh suatu badan usaha koperasi dalam melayani kepentingan anggotanya atau dalam melayani masyarakat. Penggolongannya adalah sebagai berikut:

- a) koperasi primer yaitu koperasi yang beranggotakan orang-orang yang biasanya didirikan pada lingkup kesatuan wilayah tertentu;
- b) koperasi sekunder atau pusat koperasi yaitu koperasi yang beranggotakan koperasi-koperasi primer;
- c) koperasi tersier atau induk koperasi yang beranggotakan koperasi koperasi sekunder dan berkedudukan di ibukota Negara;

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan, apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Ditinjau dari jenis hubungan variabel tentang hubungan sebab akibat yang mempengaruhi variabel lainnya.¹⁵ Kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah tentang INDEKS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KINERJA PENGURUS KPRI BINARATA DI KOTA BANDA ACEH Maka dapat dirumuskan kerangka berfikirnya seperti tampak gambar di bawah ini.

¹⁵ Suardi, "Implementasi Program Ma'had Dalam Meningkatkan Wawasan Keislaman Mahasiswa (Studi Penelitian Pada Rusunawa UIN Ar-Raniry Banda Aceh)"... hal. 14.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional terhadap judul, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Beberapa istilah yang didefinisikan dalam penelitian adalah.

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian :

NO	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
1	Kinerja	Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Sesuai dengan undang-undang Koperasi no 25 tahun 1992.	• Prosedur Pelayanan • Persyaratan Pelayanan • Petugas Pelayanan • Kedisiplinan petugas pelayanan • Tanggung jawab pelayanan • Kemampuan Petugas Pelayanan • Kecepatan pelayanan • Keadilan Mendapatkan Pelayanan • Kesopanan Dan	1-14	Interval	A1-A10

Keramahan
 •Kecepatan
 Pelayanan
 pengawas
 •Kepastian biaya
 pelayanan
 •Kepastian jadwal
 pelayanan
 •Kenyamanan
 lingkungan
 •Mendapatkan
 keamanan
 lingkungan

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dimana penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Pendekatan tersebut dimulai dengan berpikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian di lapangan. Kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris. Penelitian kuantitatif merasa mengetahui apa yang tidak diketahui sehingga desain yang dikembangkannya selalu merupakan rencana kegiatan yang bersifat apriori dan definitif.¹⁶

Pendekatan kuantitatif seperti penjelasan di atas mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasional variabel masing-masing. Penelitian

¹⁶Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2010), hal. 35.

kuantitatif memerlukan adanya hipotesis dan pengujiannya kemudian menentukan tahapan-tahapan beriku. Seperti penentuan teknik analisa dan formula statistik yang akan digunakan. Pendekatan ini lebih memberikan makna dalam hubungannya dengan penafsiran angka.¹⁷

Pendekatan kuantitatif terkait secara khas dengan proses induksi enumeratif induksi yang di tarik atas dasar perhitungan. Salah satu tujuan utamanya adalah menemukan berapa banyak dan jenis manusia apa saja dalam populasi umum dan populasi induk yang mempunyai karakteristik khusus yang ditemukan ada dalam populasi sampel. Tujuannya adalah menyimpulkan sistem karakteristik atau hubungan antara bahan dengan populasi induk.¹⁸

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan data berupa fakta-fakta atau data angka-angka dan segala sesuatu yang dapat dihitung.¹⁹ Dimana penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh pendekatan tersebut dimulai dengan berfikir dedutif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian di lapangan.²⁰

¹⁷ Surya Dharma, *Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Direktur Tenaga Kependidikan dan Ditjen PMPTK, 2009), hlm. 17.

¹⁸ Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar bekerja sama dengan Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda, 2011), hlm. 12.

¹⁹ Mohd Nazir, *Metode Penelitian*, Cot 1, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 65.

²⁰ Margono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, hlm. 35.

C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dimaksud disini adalah orang, tempat atau benda, yang diamati dalam rangka memperoleh hasil penelitian. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah para anggota KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.²¹ Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan.²² Populasi adalah objek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.²³

Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil batasan pengertian bahwa populasi adalah keseluruhan unsur obyek sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.²⁴ Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Metode dalam pengambilan sampel adalah teknik *probability sampling*, yaitu teknik penarikan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan cara *Sample Random Sampling*.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 173.

²² Asrof Syafi'i, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: eLKAF, 2005), hlm. 133.

²³ *Ibid.*, hlm. 133.

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, hlm. 174.

Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan teori slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = sampel

N = ukuran populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai macam metode dan teknik pengumpulan data yang tepat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara memperoleh informasi mengenai sekumpulan hal-hal atau variabel yang ada dalam penelitian yakni mencari data

mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya.²⁵

2. Angket (Kuesioner)

Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, yaitu dalam bentuk isian atau simbol/tanda. Angket dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup dan terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, internet.²⁶

Selanjutnya pembuatan angket, yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan kisi-kisi angket
2. Menentukan jumlah butir angket
3. Menentukan tipe angket
4. Menentukan skor item angket

3. Data sekunder

Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data lembaga, dan lain-lain yang dianggap relevan dengan peneliti.

²⁵ Suharsimi Harikunto, *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktis*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), hlm. 188.

²⁶ Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan...*, ha. 199.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen peneliti digunakan agar penelitiannya lebih sistematis dalam mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data:

1. Pedoman Observasi dan Dokumentasi

Dalam memperoleh data awal melalui observasi digunakan pedoman observasi sebagai acuan untuk tercapai tujuan penelitian.

Tabel 3.2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi

No	Pedoman observasi dan dokumentasi	Keterangan
1	Fasilitas pelayanan	Sarana dan prasarana yang dimiliki Koperasi KPRI Binarata dalam memberikan pelayanan kepada anggota
2	Kenyamanan pelayanan	Ketersediaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada anggota
3	Jadwal pelayanan	Jadwal pelayanan yang di berikan oleh pengurus kepada anggota koperasi
4	Pengukuran pelayanan	Kegiatan pelayanan yang diberikan koperasi KPRI Binarata
5	Dokumentasi	Visi misi, struktur organisasi, dan tugas pokok KPRI Binarata

2. Angket

Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup, dimana tiap butir pernyataan telah tersedia alternatif jawaban dan responden hanya memiliki salah satu alternatif yang telah tersedia. Bentuk pernyataan yang digunakan 5 butir

pernyataan berbentuk Favorable (positif) dan Unfavorable (negatif). Teknik pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur Linkert's Summated Rating (LSR) dengan 5 skala pengukuran dari alternatif jawaban pertanyaan Favorable dan Unfavorable. Untuk mengukur Indeks Kepuasan anggota pada angket penelitian (nomor pertanyaan; 1,3,5,7,9,11,13) diberi jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan Pedoman untuk menilai tingkat kinerja pada angket penelitian (nomor pertanyaan ; 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14) diberi jawaban, Sangat Penting (SP), Penting (P), Kurang Penting (KP), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP).

Tabel 3.3 Skor item instrumen Indeks Kepuasan Anggota

Pilihan jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang setuju (KS)	3	3
Tidak setuju (TS)	2	4

Sangat Tidak setuju(STS)	1	5

Tabel 3.4 Skor item instrumen Pelayanan

Pilihan jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat Penting (SP)	5	1
Penting (P)	4	2
Kurang Penting (KP)	3	3
Tidak Penting (TP)	2	4
Sangat Tidak Penting (STP)	1	5

3. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen penelitian yang dipilih adalah masyarakat, karena memiliki karakteristik yang sama dengan objek penelitian. Tujuannya untuk mengukur valid tidaknya angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

a. Uji Validitas

Validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walau dilakukan berkali-kali dan dimana-mana. Ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran dan yang diinginkan peneliti.

Pengujian validitas data pada penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi yang dicari

N = jumlah individu dalam sampel

$\sum XY$ = jumlah hasil perkalian antara skor variabel X dan Y

X = Jumlah seluruh skor variabel X

Y = Jumlah seluruh skor variabel Y

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejumlah mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan kemantapan/konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukur dikatakan mantap atau konsisten, apabila untuk mengukur sesuatu berulang kali, alat pengukur itu menunjukkan hasil yang sama, dalam kondisi yang sama.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.²⁷ Pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 22 dengan menggunakan rumus *alpha cronbach* untuk mencari reliabilitas instrument :

$$r_i = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Dimana : **A R - R A N I R Y**

r_i = Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan atau banyak soal

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varian butir

$\sigma^2 t$ = Jumlah Varian butir

²⁷Sugiyono, "Metode Penelitian....", " Hal. 178.

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan. Pengolahan data penelitian yang dilakukan:

a. Editing

Setelah angket di isi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang dijawab responden, maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan untuk pengolahan data.

b. Kooding

Kooding merupakan kegiatan pengkodean merupakan data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket.

c. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data diantaranya; dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpretasi

Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasarkan pada “Permenpan Rb Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat”. Terdapat 9 unsur yang dikaji perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata - rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan : X = Jumlah unsur yang disurvei

N= Bobot nilai per unsur

Tabel 3.5 Nilai persepsi dan Interval IKM

NILAI BOBOT		NILAI INTERVAL IKM	NILAI		KATEGORI	
			INTERVAL KONVERSI IKM	INTERVAL NILAI BOBOT RESPONDEN	KEPUASAN	KINERJA
1	E	1.00 - 1.79	20.00 - 35.99	127.00 - 228.59	STS	STP
2	D	1.80 - 2.59	36.00 - 51.99	228.60 - 330.19	TS	TP
3	C	2.60 - 3.39	52.00 - 67.99	330.20 - 431.79	KS	KP

4	B	3.40 - 4.19	68.00 - 83.99	431.80 - 533.39	S	P
5	A	4.20 - 5.00	84.00 - 100.00	533.40 - 635.00	SS	SP

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka, diperoleh nilai rata-rata tertimbang ter unsur. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama dan hasil tersebut merupakan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bus trans koetaradja.

3. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (importance) dari masyarakat

$$Tki = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian responden/pelanggan
 $\sum X_i$ = Skor penilaian kinerja
 $\sum Y_i$ = Skor penilaian harapan responden

Setelah diperoleh nilai bobot dari setiap unsur kemudian nilai tersebut diplotkan kedalam kuadran cartesius dengan menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS 20) Sebagai dasar pengambilan kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan Merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh

Koperasi Pegawai Negeri Indonesia (KPRI) Binarata merupakan koperasi yang berada di bawah pembinaan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Banda Aceh yang memiliki fungsi memenuhi kebutuhan guru-guru dan pegawai dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh terutama untuk memenuhi Sembilan bahan pokok.

Koperasi Pegawai Negeri Indonesia (KPRI) Binarata beralamat di jalan Pocut Baren No. 7 Banda Aceh. Koperasi Binarata memiliki beberapa bidang usaha di antaranya : Unit Usaha Simpan Pinjam (SP), Unit Usaha Konsumsi, Unit usaha ATK, Unit Usaha Perabot, Unit Usaha Bahan Bangunan, Unit Usaha Elektronik

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Binarata Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Banda Aceh, didirikan pada tanggal 5 Mei 1980 dengan Badan Hukum Nomor : 1375/BH/XII tanggal 4 Desember 1980 dan terakhir telah diadakan penyesuaian sesuai dengan Undang-Undang Nomor : 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, dengan Badan Hukum Nomor : 174/BH/KWKI/1996 tanggal 11 November 1996. KPRI Binarata beranggotakan guru-guru tingkat Sekolah Dasar (SD) sekota Banda Aceh serta pegawai dilingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Banda Aceh.

2. Visi, Misi dan Tujuan KPRI Binarata

a. Visi

Mewujudkan koperasi Binarata sebagai koperasi terbaik di provinsi Aceh

b. Misi

- 1) Mewujudkan SDM anggota yang memahami dan menjalankan fungsi dan perannya sebagai pemilik, pelanggan, serta berpartisipasi aktif di koperasi Pegawai Republik Indonesia Binarata.
- 2) Menjadikan koperasi sebagai wadah social dikalangan anggota
- 3) Meringankan beban ekonomi dan meningkatkan daya beli anggota
- 4) Meningkatkan profesionalisme pengurus, BP, anggota, dan karyawan koperasi.
- 5) Meningkatkan pembinaan dan bimbingan dalam bidang organisasi dan usaha
- 6) Mengoptimalkan fungsi koperasi sebagai pusat pembelanjaan bagi anggotanya
- 7) Menyediakan kebutuhan anggota dan masyarakat umum.

c. Tujuan

Tujuan didirikan koperasi Binarata :

- 1) Memenuhi kebutuhan guru-guru dan pegawai dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh terutama untuk memenuhi Sembilan bahan pokok.

- 2) Meningkatkan kesejahteraan anggota melalui aktivasi usaha dan pembinaan anggota menjadi kader koperasi yang profesional, tangguh, dan berwawasan luas.
- 3) Ikut membina mengembangkan gerakan koperasi dalam rangka membangun tatanan perekonomian nasional untuk mewujudkan demokrasi ekonomi.

Pada awal berdirinya koperasi Binarata hanya beranggotakan 26 orang dan tahun-tahun berikutnya terus meningkat dan sampai saat ini berjumlah 1195 orang. Adapun syarat-syarat menjadi anggota koperasi Binarata sebagai berikut :

1. Anggota merupakan guru SD Kota Banda Aceh dan pegawai Disdikpora Kota Banda Aceh.
2. Mengisi formulir pendaftaran untuk menjadi anggota.
3. Simpanan pokok bagi anggota baru Rp 200.000;
4. Simpan wajib perbulan Rp 10.000;
5. Mem bayar iuran social anggota Rp 5000 dan suami / istri Rp 3000 untuk setiap anak yang terdaftar Rp 1000 (anggota + istri / suami + 3 orang anak atau Rp 5000+ Rp 3000 + Rp 1000 + Rp 1000 + Rp 1000)

B. Program umum KPRI Binarata tahun 2012- 2014

1. Program umum ini merupakan pokok-pokok program KPRI binarata yang di tetapkan oleh anggota dalam usaha melanjutkan tujuan koperasi Binarata sebagai pengemban pasal 33 UUD 1945 (1) yaitu :

- a. Perekonomian disusun bersama-sama berdasarkan asas kekeluargaan koperasi sebagai salah satu bentuk ekonomi dalam memenuhi ketentuan tersebut
 - b. Koperasi pegawai sebagai salah satu ketentuan organisasi yang tidak dapat di pisah-pisahkan antara tingkat yang rendah sampai tingkat yang tinggi
 - c. Koperasi dalam melaksanakan usaha dan menyusun organisasi selalu menitik beratkan pada prinsip demokrasi kesejahteraan anggota
2. Pokok-pokok program umum ini dijabarkan dalam program pelaksanaannya oleh pengurus KPRI Binarata setiap tahun.
 3. Pokok-pokok program umum ini dan program pelaksanaannya merupakan pedoman yang mengikat dan dilaksanakan oleh pengurus beserta segenap karyawan KPRI Binarata
 4. Pokok-pokok umum ini merupakan kelanjutan, penyempurnaan dan peningkatan dari program umum KPRI Binarata periode sebelumnya.

C. Rencana Kerja KPRI Binarata Tahun 2013

Rencana kerja KPRI Binarata untuk tahun 2013 (jangka pendek) sesuai dengan keputusan rapat anggota tahun 2012 sebagai berikut :

1. Bidang pendidikan
 - a. Mengusahakan pendidikan untuk seluruh anggota KPRI Binarata karena selama ini anggota hanya mengikuti pendidikan lebih kurang 60 %

- b. Mengikuti pendidikan baik di tingkat provinsi maupun nasional
- c. Seluruh biaya pendidikan dan latihan di bebaskan pada KPRI

Binarata

2. Bidang administrasi memantapkan tertib administrasi, tertib administrasi usaha dan tertib pelayanan kepada anggota
3. Bidang usaha disamping menetapkan usaha yang telah berjalan, KPRI Binarata untuk tahun 2010 akan terus mencari peluang-peluang usaha baru seperti jasa pelayanan rekening listrik dan PDAM, karena anggota KPRI Binarata sampai saat ini telah berjumlah 1195 orang, saat ini jumlah populasi anggota KPRI Binarata tahun 2020 berjumlah 844 orang

D. Tata laksana Koperasi Binarata Tahun 2012-2014

1. Seluruh alat-alat organisasi, rapat pengurus dan pengawas telah berfungsi dengan baik.
2. Pengurus tiap tahun membuat Program Kerja dan Rencana Anggaran Pendapatan Dan Belanja (RAPBK) dan telah mendapatkan persetujuan Rapat Anggota.
3. Pembagian tugas pengurus, pengawas dan karyawan di tuang dalam job description dan secara tertulis dan di laksanakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.
4. Buku-buku administrasi, organisasi administrasi usaha lengkap dan dikerjakan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku

E. Unit Usaha KPRI Binarata

1. Unit Usaha Simpan Pinjam

System pelayanan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar anggota mendapat pelayanan yang mudah, cepat, adil dan merata. Kebijakan pengurus terhadap pemberian kredit kepada anggota di arahkan sebagai berikut :

- a. Agar anggota menggunakan kredit untuk keprluan yang bermanfaat, jangan bersifat konsumtif.
- b. Agar anggota bersedia menyimpan pada koperasi baik berupa simpanan suka rela, maupun simpanan wajib pinjaman dengan memberikan jasa.
- c. Para anggota yang meminjam dibebankan biaya ADM dan simpanan resiko pinjaman.
- d. Menghimbau kepada seluruh anggota untuk menyimpan kepada koperasi (simpanan berjangka koperasi) dan diberikan jasa oleh koperasi sama dengan jasa yang diterima dari anggota.

2. Unit Usaha Konsumsi

Sistem pelayanan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar anggota mendapatkan pelayanan yang mudah dan memuaskan.

Sistem pelayanan dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Pembelian barang oleh anggota dilakukan secara kredit dan kontan dengan perbedaan anatar kredit dan kontan.
- b. Pembelian barang oleh masyarakat umumnya secara tunai/kontan.

- c. Barang-barang yang disediakan adalah barang-barang kebutuhan pokok anggota
- d. Pengambilan / pembelian barang oleh anggota secara kredit dengan cara menentukan jumlah maksimal pengambilan. Hal ini dilakukan untuk menghindari anggota jangan sampai terjadi tunggakan baik koperasi, maupun untuk mendidik anggota supaya tidak boros atau mengambil barang yang diperlukan saja.
- e. Apabila anggota mengambil melebihi yang ditentukan pengurus memberikan toleransi dengan alasan-alasan yang tepat

3. Unit Usaha Perabot

Kegiatan usaha ini dilakukan untuk memenuhi saran serta kebutuhan anggota di bidang perabot, baik perabot rumah tangga maupun perabot sekolah. Pelayanan di bidang unit ini dilakukan dengan sebaik-baiknya dengan mengadakan konsultasi dengan bidang usaha lainnya, guna menghindari tumpang tindih pengambilan pada unit usaha lainnya.

4. Unit Usaha Barang Bangunan

Kegiatan usaha ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan anggota akan alat-alat bahan bangunan rumah tangga seperti :

- a. Semen
- b. Batu bara
- c. Pasir
- d. Besi
- e. Kayu

f. Dan lain-lain

5. Unit Usaha Elektronik

Kegiatan usaha ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan anggota akan alat-alat elektronik seperti :

- a. Radio /tipe
- b. Televisi
- c. Kulkas
- d. AC (Air conditioner)
- e. Dispenser
- f. Mesin cuci
- g. Setrika
- h. Dan lain-lain

6. Unit Usaha ATK

Kegiatan usaha ini selain untuk memenuhi kebutuhan anggota dibidang ATK (Alat Tulis Kantor), juga melayani masyarakat (siswa-siswi) dan instansi pemerintah, karena lokasi KPRI Binarata berada di perkotaan Jl. Pocut Baren No. 7, Kp. Laksana .

F. SHU Dan Kekayaan / Aset KPRI Binarata

SHU dan kekayaan / asset KPRI Binarata selama 16 (enam belas) tahun terakhir adalah sebagai berikut :

Tahun	SHU (Rp)	Kekayaan / Aset
1995	137.268.000	676.702.671
1996	196.325.589	900.875.859
1997	224.094.562	1.153.487.427
1998	303.219.205	1.405.347.423

1999	311.060.244	1.913.139.423
2000	381.588.956	2.470.648.648
2001	558.538.144	2.955.515.472
2002	795.879.464	3.865.280.003
2003	870.195.042	4.828.982.128
2004	1.055.057.892	5.446.461.774
2005	174.705.232	4.580.292.358
2006	817.240.522	4.956.236.447
2007	897.537.922	5.958.039.923
2008	917.421.742	6.856.067.167
2009	561.689.927	10.996.080.845
2010	639.559.698	10.914.808.120

G. Daftar Nama Pengurus dan Pegawai KPRI Binarata

Kepengurusan KPRI Binarata yang terpilih pada rapat Anggota Tahun Buku 2008 tanggal 12 februari 2012 periode 2012 s.d 2014 adalah sebagai berikut :

Daftar Nama Pengurus KPRI Binarata

No	Nama	Jabatan
1	Drs. Ridwan M. Adam	Ketua Umum
2	Drs. Farhan	Wakil Ketua
3	Drs. Mukhlis	Sekretaris Umum
4	Bachtiar S.Pd	Wakil sekretaris

Daftar Nama Pengawas KPRI Binarata

No	Nama	Jabatan
1	Dra. Rosmawati M.s	Ketua
2	Drs. Baihaqi	Anggota
3	Drs. Usman Musa	Anggota

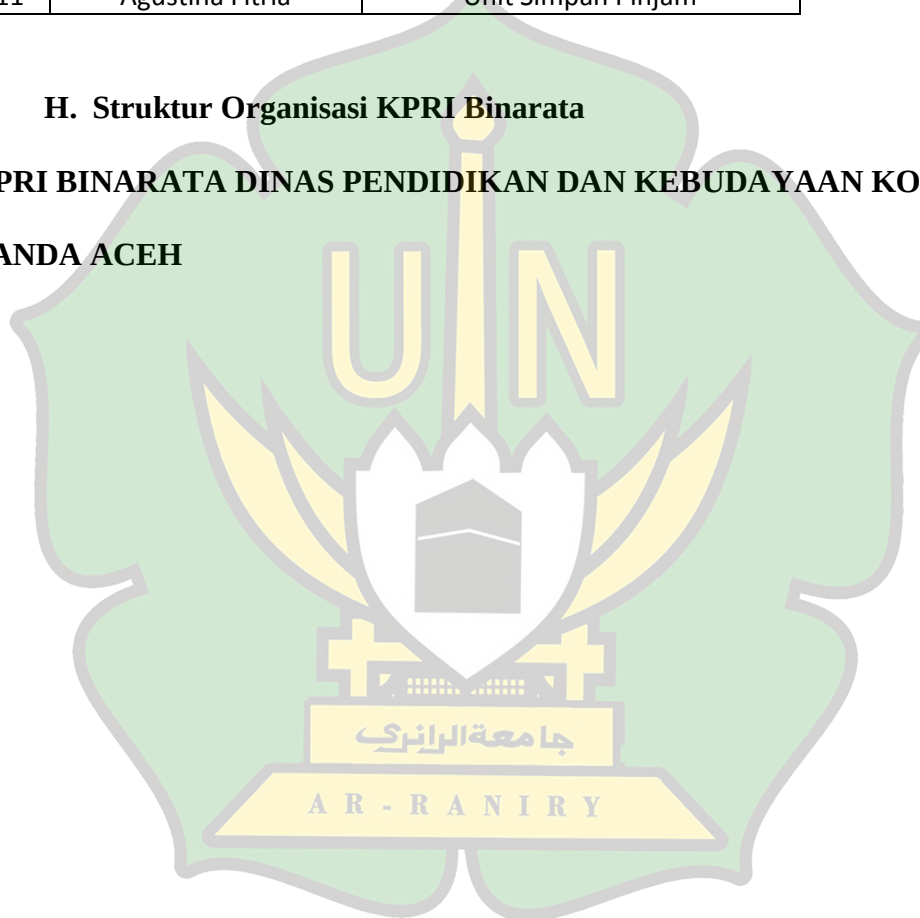
Daftar Nama Pegawai KPRI Binarata

No	Nama	Jabatan
1	Nurbaiti	Unit Komsumsi
2	Murfida Is	Unit Komsumsi

3	Asniati	Unit Atk
4	Sofyan	Unit Perabot
5	Indra Saputra	Unit Perabot
6	Fajri	Unit Bahan Bangunan, Elektronik
7	H. Tajuddin M	Unit Simpan Pinjam
8	Dra. Hj. Iriana	Unit Simpan Pinjam
9	Gusrivani	Unit Simpan Pinjam
10	Wardiah.SE	Unit Simpan Pinjam
11	Agustina Fitria	Unit Simpan Pinjam

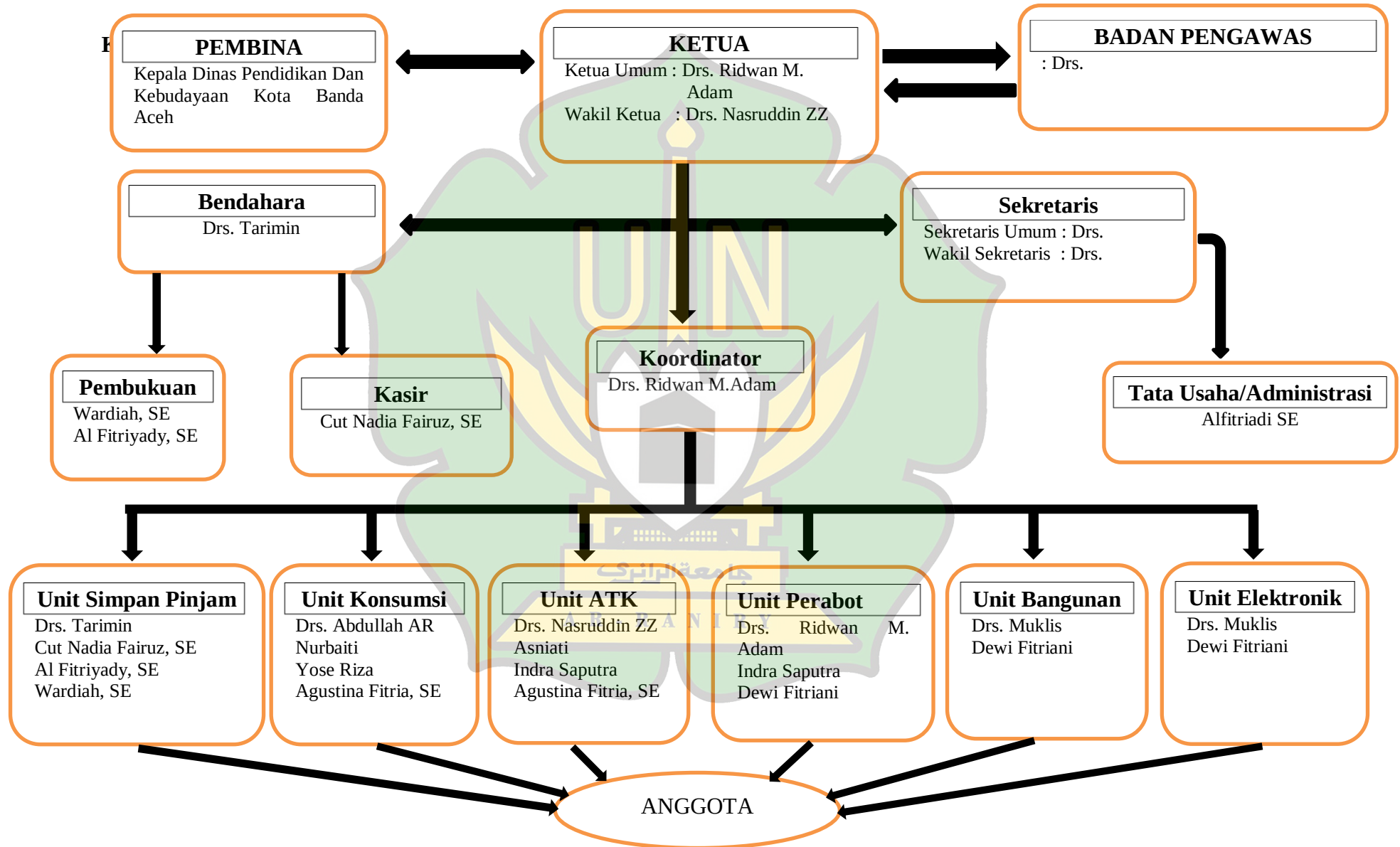
H. Struktur Organisasi KPRI Binarata

**KPRI BINARATA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA
BANDA ACEH**



I. STRUKTUR PELAKSANAAN KERJA

J.



DESKRIPSI DATA PENELITIAN

Tabel 4.1
DATA JUMLAH ANGGOTA KPRI-BINARATA TAHUN 2020

NO	BULAN	AWAL BULAN			MASUK			KELUAR										AKHIR BULAN			
								PINDAH		PENSIUN		MENINGGAL		DLL		JUMLAH					
		L	P	JML	L	P	JML	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	JML	L	P	JML
1.	JANUARI	224	689	913		1	1				7						7	7	224	683	907
2.	FEBRUARI	224	683	907		1	1				5		4				9	9	224	675	899
3.	MARET	224	675	899	1		1				6	2	1			2	7	9	223	668	891
4.	APRIL	223	668	891							3			1		1	3	4	222	665	887
5.	MEI	222	665	887							3						3	3	222	662	884
6.	JUNI	222	662	884		1	1			1	5		1			1	6	7	221	657	878
7.	JULI	221	657	878		1	1				7	1	1			1	8	9	220	650	870
8.	AGUSTUS	220	650	870		6	6				2				2		4	4	220	652	872
9.	SEPTEMBER	220	652	872		1	1				3		1	1	3	1	7	8	219	646	865
10.	OKTOBER	219	646	865	1	1	2				4						4	4	220	643	683
11.	NOVEMBER	220	643	863	1		1			1	7		2			1	9	10	220	634	854
12.	DESEMBER	220	634	854		1	1		1	1	7		1		1	1	10	11	219	625	844
	JUMLAH	224	689	913	3	13	16		1	3	59	3	11	2	6	8	77	85	219	625	844

Penelitian ini dilakukan di KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh. Pelaksanaan Penelitian dilakukan pada bulan Juli. Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Dan Pengurus KPRI Binarata. Adapun jumlah Responden 844 Orang, Laki-Laki terdiri dari 219 Orang dan perempuan 625 Orang.

Penetapan pengambilan sampel dalam penelitian ini terdiri dari jumlah anggota KPRI-Binarata ditetapkan sebanyak 100 orang berdasarkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Pengelompokan Sampel Data Jumlah Anggota KPRI-Binarata Tahun 2020

NO	JENIS KELAMIN	POPULASI	SAMPEL
1.	LAKI-LAKI	219	25,94
2.	PEREMPUAN	625	74,05
	JUMLAH	844	100

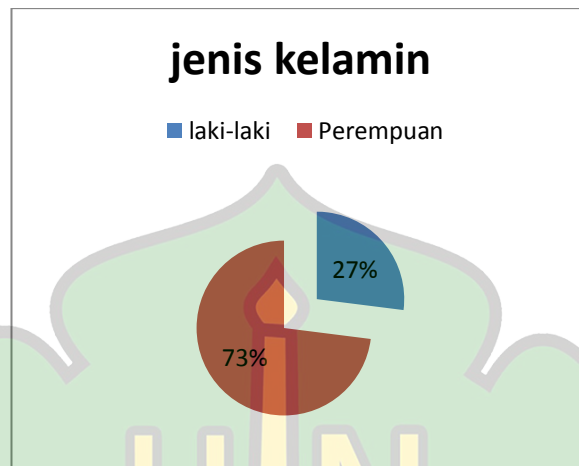
Responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	laki-laki	27	27.0	27.0	27.0
	Perempuan	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin responden pada tabel 4.3 tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 219orang dan responden

perempuan yaitu sebanyak 625 orang. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut:



Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa tingkat persentase responden berdasarkan jenis kelamin yaitu, yang berjenis kelamin laki-laki adalah 27%, sedangkan perempuan 73%. Oleh Karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini, sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

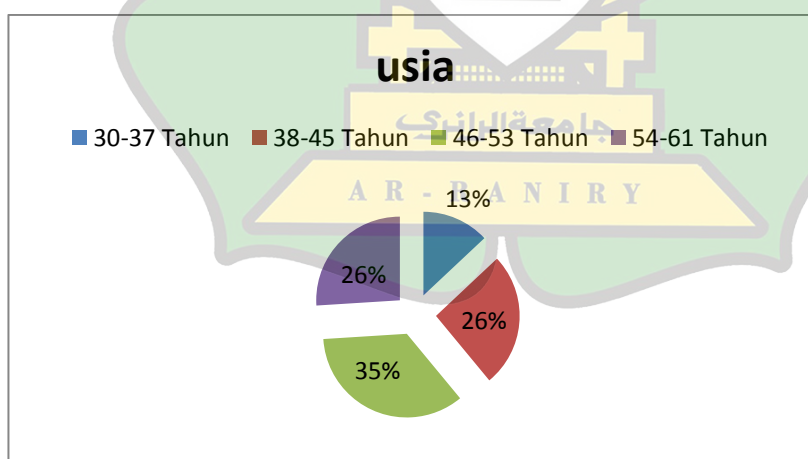
a. Usia

Responden berdasarkan usia atau umur dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4 Usia Responden

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30-37 Tahun	13	13.0	13.0	13.0
	38-45 Tahun	26	26.0	26.0	39.0
	46-53 Tahun	35	35.0	35.0	74.0
	54-61 Tahun	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan Karakteristik Usia responden pada tabel 4.4 tersebut, menunjukkan bahwa responden yang berusia 30-37 tahun sebanyak 13 orang, usia 38-45 tahun sebanyak 26 orang, usia 46-53 tahun sebanyak 35 orang, usia 54-61 tahun sebanyak 26 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Dari diagram diatas maka diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan usia yaitu, yang berusia 30-37 tahun adalah 13%, usia 38-45 tahun adalah 26%, usia 46-53 tahun adalah 35%, usia 54-61 tahun adalah 26%. Oleh

karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan usia tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 46-53 Tahun adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yang kemudian diikuti responden yang berusia 30-37 Tahun, merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

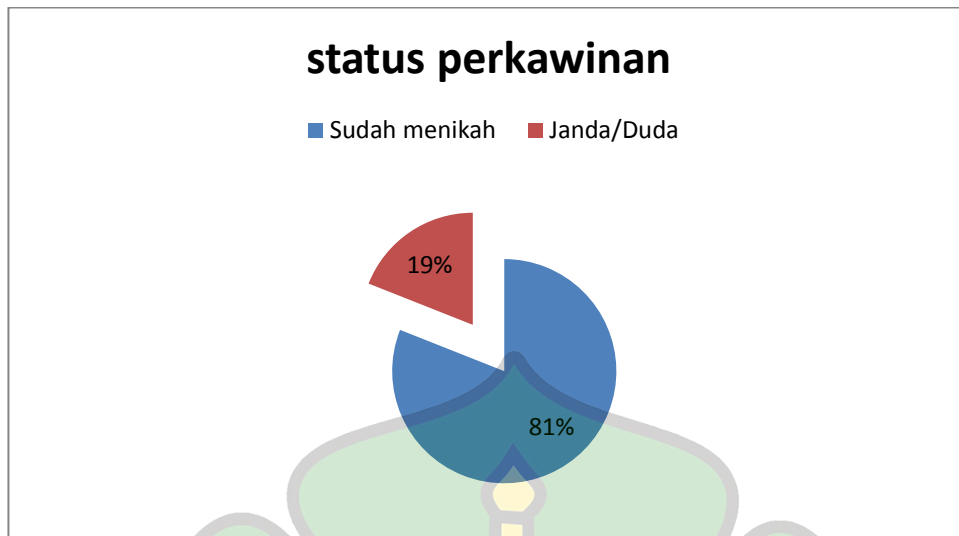
b. Status Perkawinan

Responden berdasarkan status perkawinan dapat ditunjukkan pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Status Perkawinan Responden

		Status Perkawinan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Sudah menikah	81	81.0	81.0	81.0
	Janda/Duda	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan data responden status perkawinan dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang sudah menikah berjumlah 81 orang, yang janda/duda berjumlah 19 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut.



Dari diagram diatas maka diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan status perkawinan yaitu, yang sudah menikah adalah 81%, dan yang berstatus janda/duda adalah 19%. Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan status perkawinan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang sudah menikah adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yang kemudian diikuti responden yang berstatus janda/duda, merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

Tabel 4.6

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	1	1.0	1.0	1.0
	D.III	3	3.0	3.0	4.0
	S1	96	96.0	96.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, telah didapatkan data jumlah responden menurut pendidikannya yaitu, responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 1 orang, D.III sebanyak 3 orang, S1 sebanyak 96 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut 4.4 berikut ini:

Tabel 4.6

Pendidikan Terakhir				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	1	1.0	1.0	1.0
D.III	3	3.0	3.0	4.0
S1	96	96.0	96.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, telah didapatkan data jumlah responden menurut pendidikannya yaitu, responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 1 orang, D.III sebanyak 3 orang, S1 sebanyak 96 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut 4.4 berikut ini:



Diagram 4.6

Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari gambar 4.6 persentase karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat diketahui yaitu, responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 1%, D-III sebanyak 3%, SI sebanyak 96%. Jadi dapat disimpulkan dari tabel 4.6 dan gambar 4.6 data karakteristik responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah SI.

Tabel 4.7

Pangkat/Golongan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid III/b	2	2.0	2.0	2.0
III/c	15	15.0	15.0	17.0
III/d	13	13.0	13.0	30.0
IV/a	37	37.0	37.0	67.0
IV/b	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, telah didapatkan data jumlah responden menurut pangkat/golongan yaitu, responden yang pangkat III/b sebanyak 2 orang, III/c sebanyak 15 orang, III/d sebanyak 14 orang, IV/a sebanyak 37 orang, IV/b sebanyak 33 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut 4.7 berikut ini:

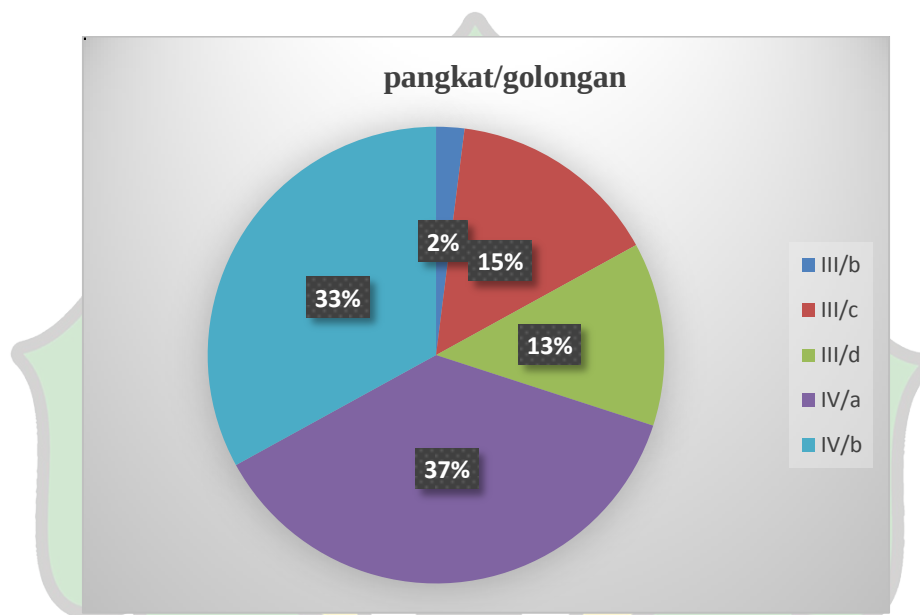


Diagram 4.7

Persentase Responden Berdasarkan Pangkat/Golongan

Dari gambar 4.7 persentase karakteristik responden berdasarkan pangkat/golongan dapat diketahui yaitu, responden yang pangkat III/b sebanyak 2%, III/c sebanyak 15%, III/d sebanyak 13%, IV/a sebanyak 37% orang, dan IV/b sebanyak 33% orang. Jadi dapat disimpulkan dari tabel 4.7 dan gambar 4.7 data karakteristik responden terbanyak berdasarkan pangkat/golongan adalah IV/a.

Tabel 4.8

Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan

Pendapatan Perbulan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 2.999.999	17	17.0	17.0	17.0
	Rp.3.000.000,-s/d Rp.3.499.999	37	37.0	37.0	54.0
	Di atas Rp. 3.500.000	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan pendapatan perbulan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendapatan Rp 2.500.000,- s/d Rp 2.999.999,- berjumlah 17 orang, berpendapatan Rp 3.000.000,- Rp 3.499.000 berjumlah 37 orang dan berpendapatan diatas Rp 3.500.000 berjumlah 46 orang. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada gambar 4.8 berikut ini:



Diagram 4.8**Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**

Berdasarkan gambar 4.8 diatas pendapatan perbulan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendapatan Rp 2.500.000,- s/d Rp 2.900.999,- sebanyak 17%, berpendapatan Rp 3.000.000,- Rp 3.499.000 sebanyak 37% dan berpendapatan diatas Rp 3.500.000 sebanyak 46%.

Dari penjelasan tabel 4.8 dan gambar 4.8 dapat di simpulkan pendapatan perbulan responden yang paling dominan adalah kurang dari diatas Rp3.500.000

Tabel 4.9

		Pekerjaan		
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	PNS	85	85.0	85.0
	NON PNS	15	15.0	15.0
	Total	100	100.0	100.0

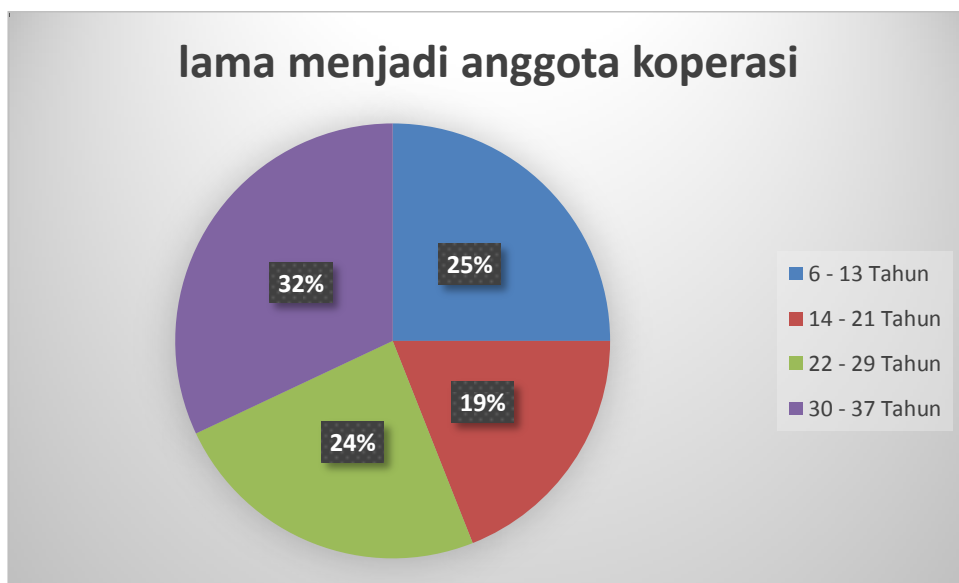


Berdasarkan gambar diagram 4.9 diatas pekerjaan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berkerja sebagai PNS sebanyak 85 % dan yang bekerja sebagai Non PNS sebanyak 15 %. Dari penjelasan tabel 4.9 dan gambar 4.9 diatas dapat di simpulkan bahwa responden yang paling dominan adalah yang bekerja sebagai PNS sebanyak 85 %.

Tabel 4.10

Lama Menjadi Anggota Koperasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6 - 13 Tahun	25	25.0	25.0	25.0
14 - 21 Tahun	19	19.0	19.0	44.0
22 - 29 Tahun	24	24.0	24.0	68.0
30 - 37 Tahun	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

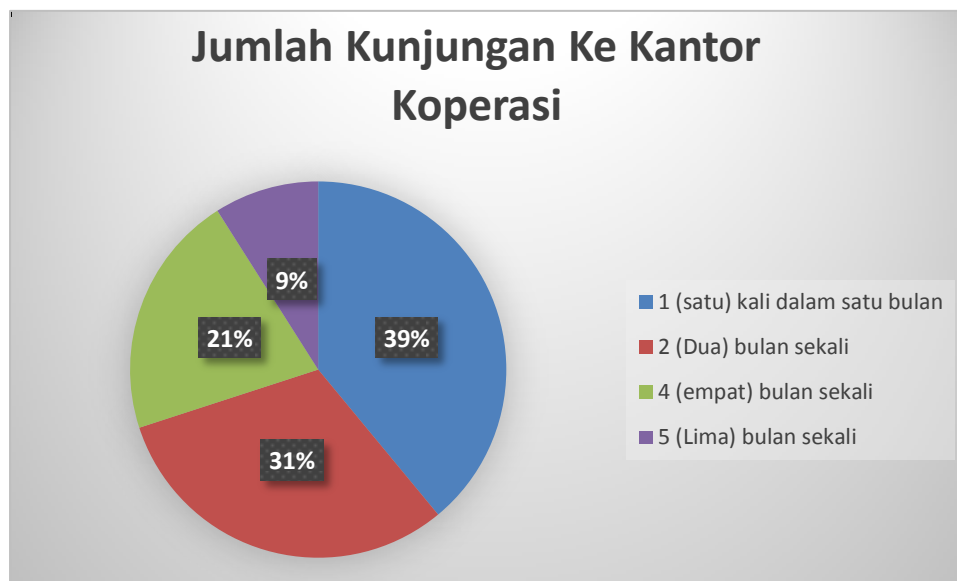


Berdasarkan gambar 4.10 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang lama menjadi anggota koperasi 6 – 13 tahun sebanyak 25 %, 14 – 21 sebanyak 19 %, 22 – 29 sebanyak 24 %, dan 30 – 37 sebanyak 32 %. Dari penjelasan tabel 4.10 dan gambar 4.10 di atas dapat di simpulkan bahwa yang paling dominan responden yang lama menjadi anggota koperasi adalah 30 -37 sebanyak 32 %.

Tabel 4.11

Jumlah Kunjungan Ke Kantor Koperasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 (satu) kali dalam satu bulan	39	39.0	39.0	39.0
2 (Dua) bulan sekali	31	31.0	31.0	70.0
4 (empat) bulan sekali	21	21.0	21.0	91.0
5 (Lima) bulan sekali	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Berdasarkan gambar 4.11 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang kunjungan ke kantor koperasi, 1 (satu) kali dalam satu bulan sebanyak 39 %, 2 (dua) bulan sekali sebanyak 31 %, 4 (empat) bulan sekali sebanyak 21 %, dan 5 (lima) bulan sekali sebanyak 9 %. Dari penjelasan tabel 4.11 dan gambar 4.11 diatas dapat di simpulkan bahwa dominan yang jumlah responden kunjungan ke kantor koperasi adalah 39 %.

L. Uji Coba Instrumen

Penelitian ini menggunakan data primer. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Kuesioner yang diberikan dirancang dengan menggunakan skala likert. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut

diperlukan dua macam pengujian yaitu test of validity (uji validitas atau kesahihan) dan test of reliability (uji kehandalan).

M. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari tiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 31 orang. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n-2=31$) untuk taraf kesalahan 7,5% yaitu sebesar 0,264.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	r_{hitung}	Signifikansi	r_{tabel}	Kriteria
X1	0,746	0	0,20%	Valid
X2	0,799	0		Valid
X3	0,413	0		Valid
X4	0,362	0		Valid
X5	0,331	0		Valid
X6	0,288	0		Valid
X7	0,579	0		Valid
X8	0,765	0		Valid
X9	0,628	0		Valid
X10	0,443	0		Valid
X11	0,460	0		Valid
X12	0,437	0		Valid
X13	0,308	0		Valid
X14	0,441	0		Valid

Sumber: data diolah dengan spss versi 22

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji validitas

tiap item pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

N. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas Alpha Cronbach (α) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/ handal apabila nilai alpha (α) lebih besar dari 0,50, dan apabila nilai alpha (α) lebih kecil dari 0,50 maka instrument dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.12

Reliabilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
14 Item Pertanyaan	0,765	Reliable

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.12 Hasil uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa masing-masing nilai Cronbach Alpha untuk 14 item pertanyaan adalah 0,765, nilai tersebut lebih besar dari 0,50 yang artinya bahwa semua 14 item pertanyaan adalah reliable.

J. Analisis Dan Pembahasan Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh

1. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kepuasan dan Pelayanan

a. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh, maka peneliti akan menganalisis kepuasan anggota dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

Perhitungan Nilai Skor Kepuasan Per Unsur dari 14 Unsur yang dinilai:

Tabel 4.13

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

No	PERNYATAAN KEPUASAN	STS		TS		KS		S		SS		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Prosedur pelayanan	0	0%	0	0%	0	0%	27	27.0	73	73.0	100	100
3	Petugas pelayanan	0	0	0	0	0	0	24	24.0	76	76.0	100	100
5	Tanggungjawab	0	0	0	0	0	0	36	36.0	64	64.0	100	100
7	Kecepatan pelayanan	0	0	0	0	0	0	44	44.0	56	56	100	100
9	Kesopanan dan keramahan	0	0	0	0	0	0	26	26.0	74	74.0	100	100

11	Kepastian biaya pelayanan	0	0	0	0	0	0	46	46.0	54	54.0	100	100
13	Kenyamanan lingkungan	0	0	0	0	0	0	39	39.0	61	61.0	100	100

Suber: data primer diolah tahun 2021

Gambar di atas hasil jawaban responden terhadap kepuasan dapat dideskripsikan bahwa menunjukkan indikator jumlah Prosedur pelayanan, Petugas pelayanan, tanggung jawab pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) sebesar 0%, jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (TS) sebesar 0%, kurang setuju (KS) sebesar 0%, setuju (S) sebesar 34,52% yaitu hasil penjumlahan setuju (S) ($27 + 24 + 36 + 44 + 26 + 46 + 39 = 242 : 7 = 34,52\%$), sangat setuju (SS) 64,52%, yaitu hasil dari penjumlahan sangat setuju (SS) ($73 + 76 + 64 + 56 + 74 + 54 + 61 = 458 : 7 = 65,42\%$).

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori sangat tidak setuju kemudian kategori tidak setuju, selanjutnya diikuti oleh kategori kurang setuju dan sangat setuju, jawaban responden yang tertinggi adalah kategori sangat setuju. Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap indikator dari variable kepuasan di bawah ini:

Tabel 4.14 Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	27	27.0	27.0	27.0
SS	73	73.0	73.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2021

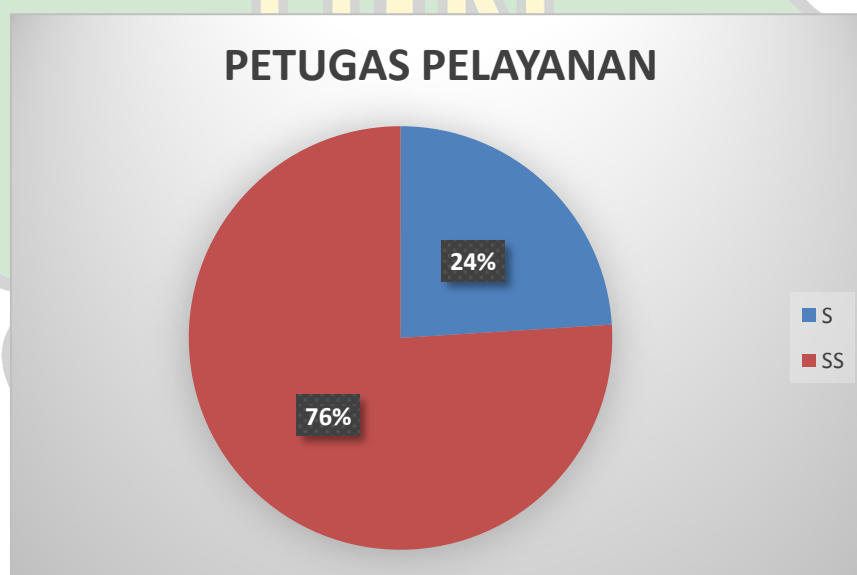
Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Prosedur Pelayanan** untuk menjadi anggota KPRI Binarata diajukan kepada pengurus mencukupi bagi anggota” responden yang menjawab setuju 27 orang (27.0%), sangat setuju 73 orang (73.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh, sangat setuju dengan pernyataan “**Prosedur Pelayanan** untuk menjadi anggota KPRI Binarata diajukan kepada pengurus mencukupi bagi anggota”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 73% responden setuju dengan pernyataan tersebut, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.7

Tabel 4.15 Petugas Pelayanan memahami prinsip KPRI Binarata

Petugas Pelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	24	24.0	24.0	24.0
SS	76	76.0	76.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Petugas Pelayanan** memahami prinsip KPRI Binarata”. Responden yang setuju 24 orang (24.0%), sangat setuju 76 orang (76.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh setuju dengan pernyataan “**Petugas pelayanan** memahami prinsip KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 76,0% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.15 sebagai berikut:



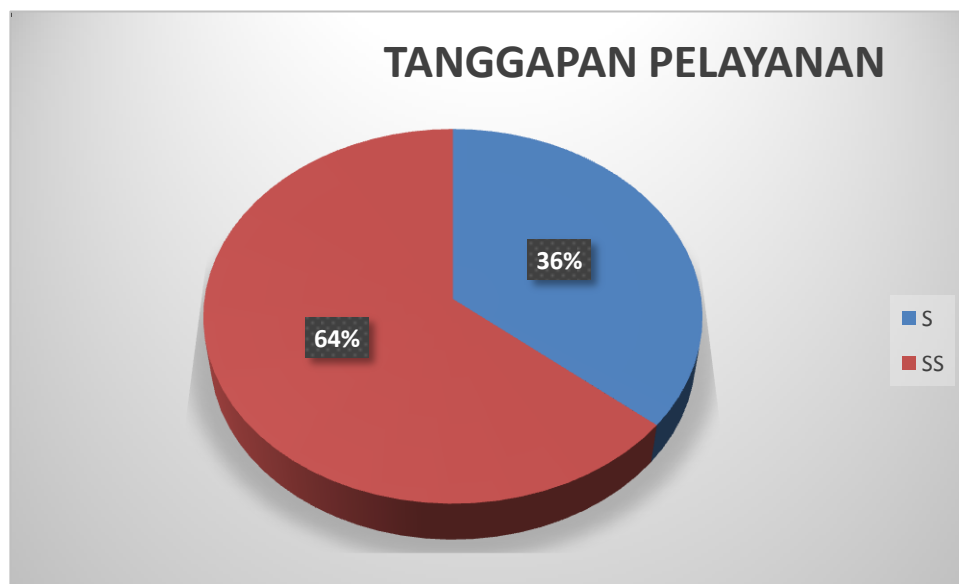
Tabel 4.16

Tanggung jawab pelayanan sesuai dengan AD/ART KPRI Binarata

Tanggungjawab Pelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	36	36.0	36.0	36.0
SS	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Tanggung jawab pelayanan** sesuai dengan AD/ART KPRI Binarata. Responden yang menjawab setuju 36 orang (36.0%), sangat setuju 64 orang (64.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh setuju dengan pernyataan “**Tanggung jawab pelayanan** sesuai dengan AD/ART KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 64,0% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:



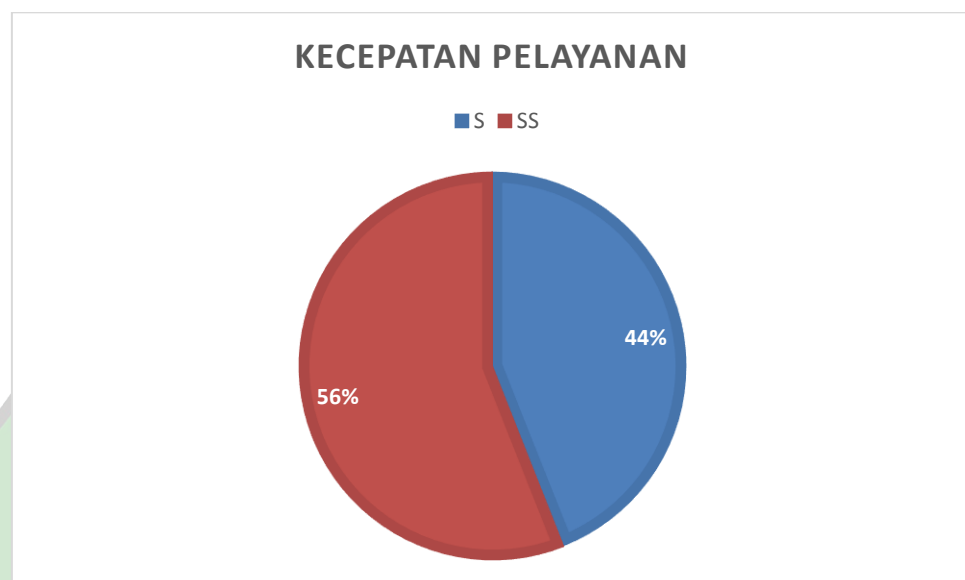
Tabel 4.17

Semua anggota KPRI Binarata memperoleh **kecepatan pelayanan**

Kecepatan Pelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	44	44.0	44.0	44.0
SS	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “Semua anggota KPRI Binarata memperoleh **kecepatan pelayanan**.” responden yang menjawab setuju 44 orang (44.0%), sangat setuju 56 orang (56.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh “Semua anggota KPRI Binarata memperoleh **kecepatan pelayanan**,”.

Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 56.0% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:



Tabel 4.18

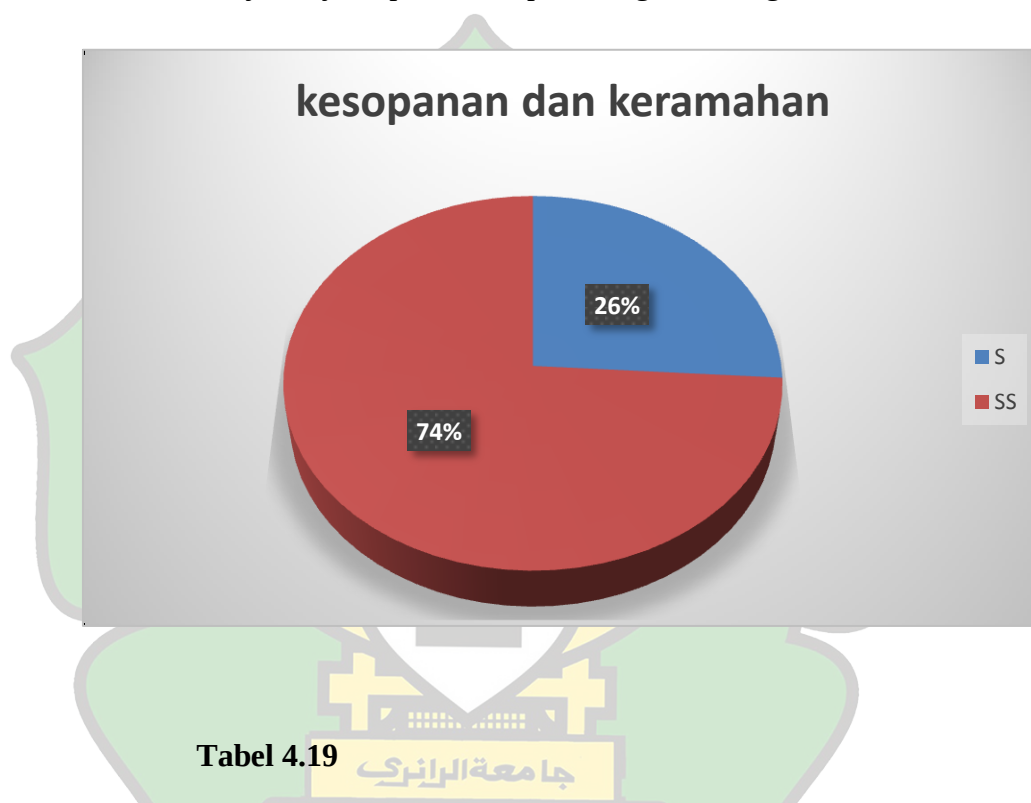
Pengurus KPRI Binarata memiliki **Kesopanan dan keramahan**

Kesopanan Dan Keramahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	26	26.0	26.0	26.0
SS	74	74.0	74.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Kesopanan dan Keramahan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata.” responden yang menjawab setuju 26 orang (26.0%), dan sangat setuju 74 orang (74.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat

disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat setuju dengan pernyataan “**Kesopanan dan Keramahan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 74.0%% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:



Kepastian Biaya Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	46	46.0	46.0	46.0
	SS	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Kepastian Biaya Pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI

Binarata.” responden yang menjawab sangat setuju 46 orang (46.0%), dan sangat setuju 54 orang (54.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat setuju dengan pernyataan “**Kepastian Biaya Pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 54.0%% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

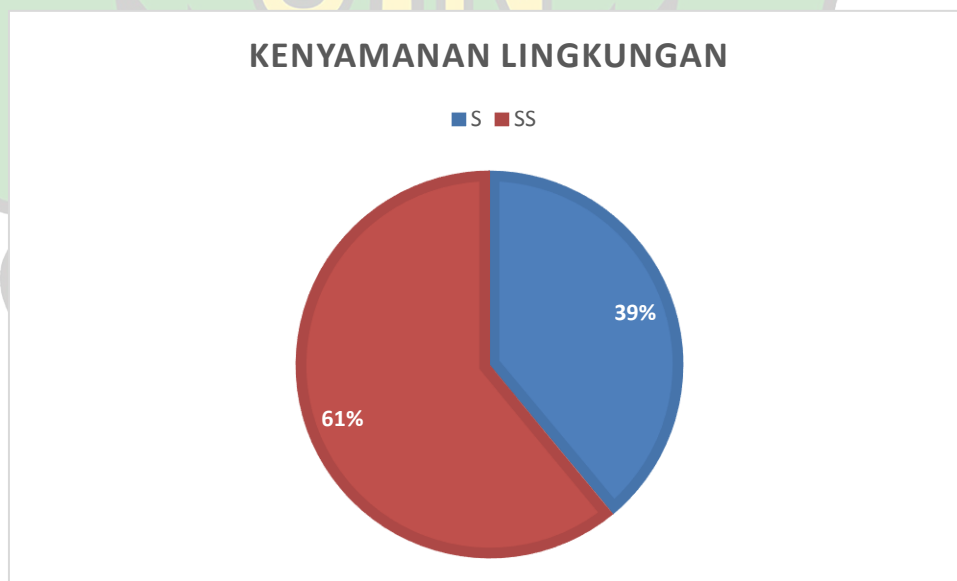


Tabel 4.20

Kenyamanan Lingkungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	39	39.0	39.0	39.0
SS	61	61.0	61.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Kenyamanan Lingkungan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata.” responden yang menjawab sangat setuju 39 orang (39.0%), dan sangat setuju 61 orang (61.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat setuju dengan pernyataan “**Kenyamanan Lingkungan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 61.0%% responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut



b. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata, maka peneliti akan menganalisis kepuasan pelayanan dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan

No	PELAYANAN	STP		TP		KP		P		SP		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	Persyaratan pelayanan	0	0%	0	0%	0	0%	32	32.0	68	68.0	100	100
4	kedisiplinan petugas pelayanan	0	0	0	0	0	0	44	44.0	56	56.0	100	100
6	kemampuan petugas pelayanan	0	0	0	0	0	0	43	43.0	57	57.0	100	100
8	keadilan mendapatkan pelayanan	0	0	0	0	0	0	30	30.0	70	70.0	100	100
10	kecepatan pelayanan pengawas	0	0	0	0	0	0	32	32.0	68	68.0	100	100
12	kepastian jadwal pelayanan	0	0	0	0	0	0	51	51.0	49	49.0	100	100

14	mendapatkan keamanan pelayanan	0	0	0	0	0	0	16	16.0	84	84.0	100	100
----	--------------------------------	---	---	---	---	---	---	----	------	----	------	-----	-----

Gambar di atas hasil jawaban responden terhadap kepuasan dapat dideskripsikan bahwa menunjukkan indikator jumlah Persyaratan pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, kecepatan pelayanan pengawas, Kepastian jadwal pelayanan, Mendapatkan keamanan pelayanan. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak penting (STP) sebesar 0%, jawaban responden pada kategori tidak penting (TP) sebesar 0%, kurang penting (KP) sebesar 0%, penting (P) sebesar 35,42% yaitu hasil penjumlahan penting (P) $(32 + 44 + 43 + 30 + 32 + 51 + 16 = 248 : 7 = 34,52\%)$, sangat penting (SP) 64,57%, yaitu hasil dari penjumlahan sangat penting (SP) $(68 + 56 + 57 + 70 + 68 + 49 + 84 = 452 : 7 = 64,57\%)$.

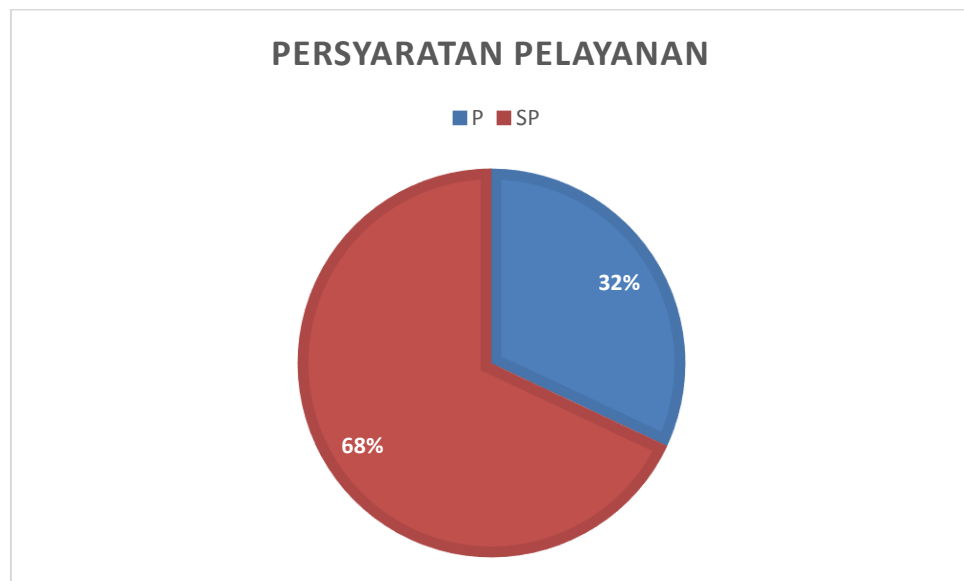
Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori sangat tidak setuju kemudian kategori tidak setuju, selanjutnya diikuti oleh kategori kurang setuju dan sangat setuju, jawaban responden yang tertinggi adalah kategori sangat setuju. Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap indikator dari variable kepuasan di bawah ini:

Tabel 4.22

Persyaratan pelayanan, keanggotaan dinyatakan sah jika telah melunasi simpanan pokok dan mencatat dalam buku daftar anggota

Persyaratan Pelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	32	32.0	32.0	32.0
SP	68	68.0	68.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Persyaratan Pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata.” responden yang menjawab penting 32 orang (32.0%), dan sangat penting 68 orang (68.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat setuju dengan pernyataan “**Persyaratan Pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 68.0%% responden sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut



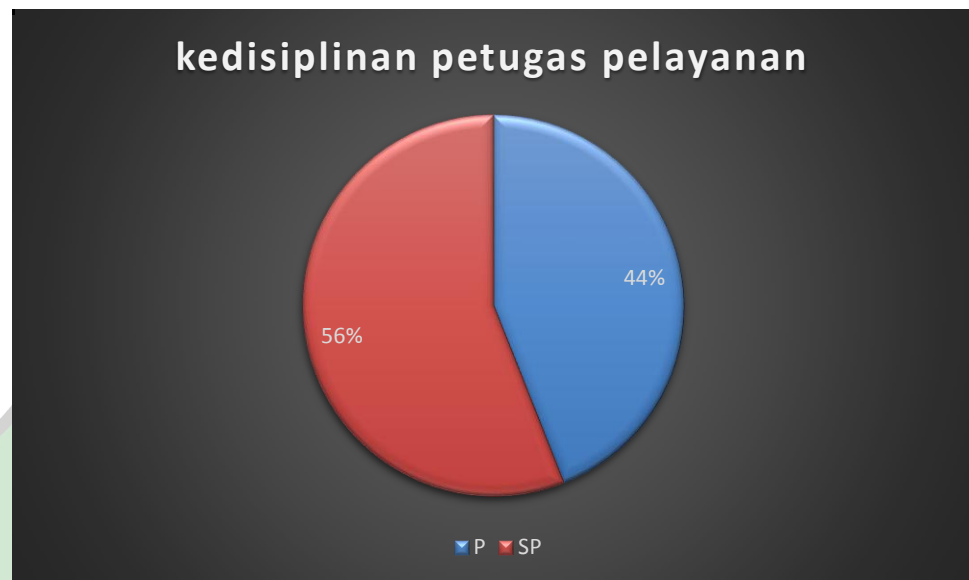
Tabel 4.23

Kedisiplinan petugas pelayanan mewujudkan kesejahteraan anggota

Kedisiplinan Petugas Pelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	44	44.0	44.0	44.0
SP	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Kedisiplinan petugas pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata.” responden yang menjawab penting 44 orang (44.0%), dan sangat penting 56 orang (56.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat penting dengan pernyataan “**Kedisiplinan petugas pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena

jawaban responden yang tertinggi adalah 56.0%% responden sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut



Tabel 4.24

Kemampuan petugas pelayanan dalam membuat laporan untuk disampaikan dalam rapat anggota mengenai pelaksanaan tugas kepengurusan setiap tahun buku

Kemampuan Petugas Pelayanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	43	43.0	43.0	43.0
SP	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Kemampuan petugas pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata.” responden yang menjawab penting 43 orang (43.0%), dan

sangat penting 57 orang (57.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat penting dengan pernyataan “**Kemampuan petugas pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 57.0%% responden sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut



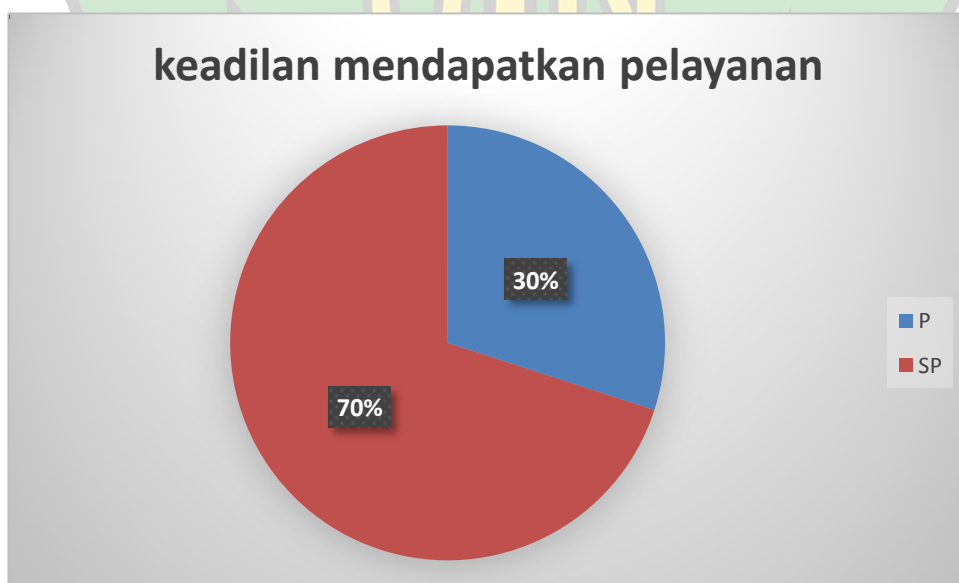
Tabel 4.25

Keadilan mendapatkan pelayanan tentang pembagian sisa hasil usaha

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	30	30.0	30.0	30.0
SP	70	70.0	70.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Keadilan mendapatkan pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata.” responden yang menjawab penting 30 orang (30.0%), dan sangat penting 70 orang (70.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat penting dengan pernyataan “**Keadilan mendapatkan pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 70.0%% responden sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut



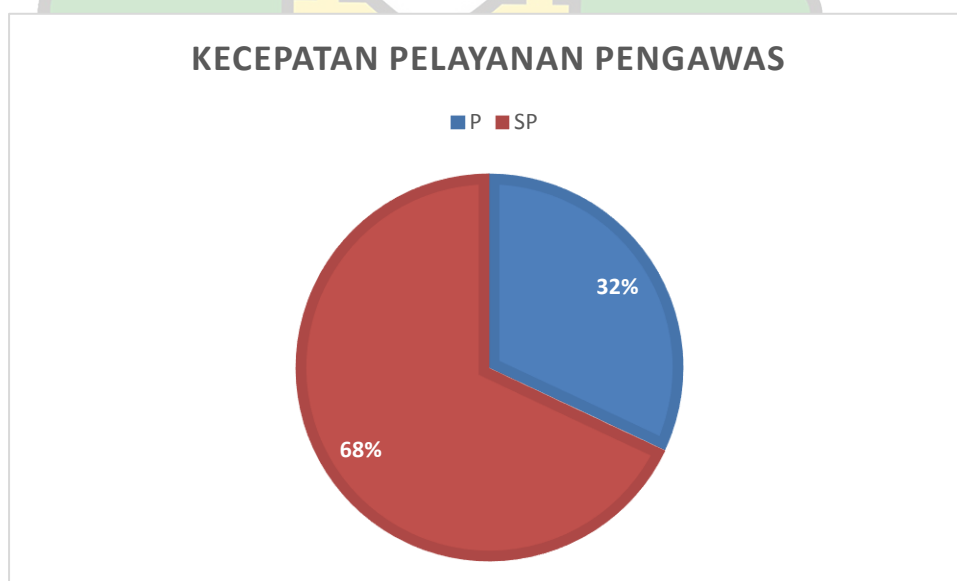
Tabel 4.26

Kecepatan pelayanan pengawas membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasan kepada rapat anggota

Kecepatan Pelayanan Pengawas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Berdasarkan	Valid P	32	32.0	32.0	32.0
	SP	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

an tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Kecepatan pelayanan pengawas** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata.” responden yang menjawab penting 32 orang (32.0%), dan sangat penting 68 orang (68.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat penting dengan pernyataan “**Kecepatan pelayanan pengawas** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 68.0%% responden sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut



Tabel 4.27

Kepastian jadwal pelayanan sesuai dengan jadwal waktu yang ditetapkan oleh pengurus

Kepastian Jadwal Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	51	51.0	51.0	51.0
	SP	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**kepastian jadwal pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata.” responden yang menjawab penting 51 orang (51.0%), dan sangat penting 49 orang (49.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat penting dengan pernyataan “**Kepastian jadwal pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 51.0%% responden sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut

Mendapatkan Keamanan Pelayanan

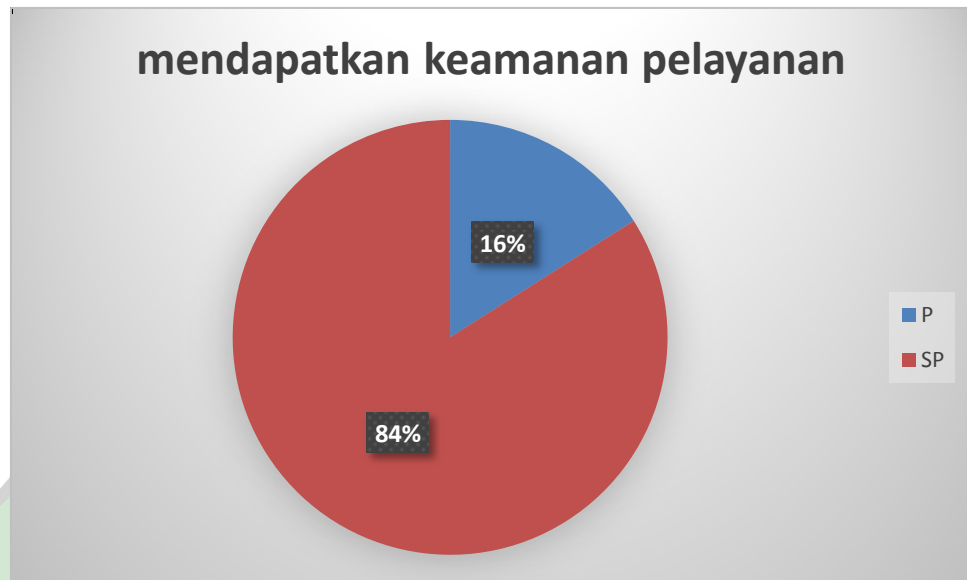
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P	16	16.0	16.0	16.0
SP	84	84.0	84.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4.28

Anggota KPRI Binarata **mendapatkan keamanan pelayanan** dari pengurus

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Mendapatkan keamanan pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata.” responden yang menjawab penting 16 orang (16.0%), dan sangat penting 84 orang (84.0%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata sangat penting dengan pernyataan “**Mendapatkan keamanan pelayanan** sudah mencukupi bagi anggota pengurus KPRI Binarata”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 84.0%%

responden sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut



2. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh

1) Analisis dan Pembahasan Kepuasan Anggota

Analisis Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata berdasarkan pada pengolahan data hasil Kuesioner pengukuran 7 unsur pelayanan sebagai berikut:

- a. Perhitungan nilai skor kepuasan per unsur dari 7 unsur yang di nilai:

Tabel 4.19 Nilai Skor Per Unsur Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	NILAI PER UNSUR
1	Prosedur pelayanan	473
3	Petugas pelayanan	476
5	Tanggung jawab pelayanan	453
7	Kecepatan pelayanan	456
9	Kesopanan dan keramahan	474
11	Kepastian biaya pelayanan	440
13	Kenyamanan lingkungan	461

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2021

- b. Perhitungan Nilai Skor Pelayanan Per Unsur dari 7 unsur yang dinilai:

Tabel 4.20 Nilai Skor Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR
2	Persyaratan Pelayanan	468
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	455
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	457
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	470
10	Kecepatan Pelayanan Pengawas	468
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	435
14	Mendapatkan Keamanan Pelayanan	484

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2021

- 2) Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Kepuasan dari 7 Unsur yang dinilai:

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Tabel 4.21 Per Unsur Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	<u>JUMLAH</u> <u>NILAI PER</u> <u>UNSUR</u> <u>JUMLAH</u> RESPONDEN	NILAI RATA- RATA PER UNSUR
1	Prosedur pelayanan	473 : 100	4,73
3	Petugas pelayanan	476 : 100	4,76
5	Tanggung jawab pelayanan	464 : 100	4,64
7	Kecepatan pelayanan	456 : 100	4,56
9	Kesopanan dan keramahan	474 : 100	4,74
11	Kepastian biaya pelayanan	452 : 100	4,52
13	Kenyamanan lingkungan	464 : 100	4,64

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2021

Tabel 4.22 Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	<u>JUMLAH</u> <u>NILAI PER</u> <u>UNSUR</u> <u>JUMLAH</u> RESPONDEN	NILAI RATA- RATA PER UNSUR
2	Persyaratan pelayanan	468 : 100	4,68
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	455 : 100	4,55
6	Kemampuan petugas pelayanan	457 : 100	4,57
8	Keadilan pendapatkan pelayanan	470 : 100	4,70
10	Kecepatan pelayanan pengawas	468 : 100	4,68
12	Kepastian jadwal pelayanan	435 : 100	4,35
14	Mendapatkan keamanan pelayanan	484 : 100	4,84

- a. Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Kepuasan dari 7 unsur yang dinilai:

$$\text{Bobot nilai rata – rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$= 0,11$$

Tabel 4.23 Nilai rata-rata Tertimbang Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	$\frac{\text{JUMLAH NILAI PER UNSUR}}{\text{JUMLAH RESPONDEN}}$	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
1	Prosedur pelayanan	$4,73 \times 0,1$	0,5203
3	Tugas pelayanan	$4,76 \times 0,1$	0,5236
5	Tanggung jawab pelayanan	$4,64 \times 0,1$	0,5104
7	Kecepatan pelayanan	$4,56 \times 0,1$	0,5016
9	Kesopanan dan keramahan	$4,74 \times 0,1$	0,5214
11	Kepastian biaya pelayanan	$4,52 \times 0,1$	0,4972
13	Kenyamanan lingkungan	$4,64 \times 0,1$	0,5104
Σ NRR TERTIMBANG			3,5849

- b. Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Pelayanan dari 7 unsur yang dinilai:

$$\text{Bobot nilai rata – rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$= 0,11$$

Tabel 4.24 Nilai rata-rata ketimbang Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	<u>JUMLAH</u> <u>NILAI PER</u> <u>UNSUR</u> <u>JUMLAH</u> RESPONDEN	NILAI RATA- RATA TERTIMBAN G
2	Persyaratan pelayanan	4,64 x 0,1 1	0,5148
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	4,55 x 0,1 1	0,5005
6	Kemampuan petugas pelayanan	4,57 x 0,1 1	0,5027
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	4,70 x 0,1 1	0,517
10	Kecepatan pelayanan pengawas	4,68 x 0,1 1	0,5148
12	Kepastian jadwal pelayanan	4,35 x 0,1 1	0,4785
14	Mendapatkan keamanan pelayanan	4,84 x 0,1 1	0,5324
Σ NNR TERTIMBANG			3,5607

a. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan dilakukan sesuai dengan

PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah Interpretasi nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya:

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata disesuaikan dengan kategori mutu kepuasan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.25 Nilai Interval, Konversi dan Bobot Kepuasan

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERENSI IKM	NILAI BOBOT	KEPUASAN MASAYARAKAT
4,73	94,60	A	SANGAT SETUJU
4,76	95,20	A	SANGAT SETUJU
4,64	92,80	A	SANGAT SETUJU
4,56	91,20	A	SANGAT SETUJU
4,74	94,80	A	SANGAT SETUJU
4,52	90,40	A	SANGAT SETUJU
4,64	92,80	A	SANGAT SETUJU

Berdasarkan tabel diatas, maka kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata memperoleh nilai hasil konversi (90,60), (95,20), (92,80), (91,20), (94,80), (90,40), (92,80). Dengan kategori (sangat setuju), (sangat setuju), (sangat setuju), (sangat setuju), (sangat setuju), (sangat setuju), (sangat setuju).

Tabel 4.36 Nilai Interval, Konversi dan Bobot Pelayanan

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERENSI IKM	NILAI BOBOT	PELAYANAN ANGGOTA
4,68	93,60	A	SANGAT PENTING
4,55	91	A	SANGAT PENTING
4,57	91,40	A	SANGAT PENTING
4,70	94	A	SANGAT PENTING
4,68	93,60	A	SANGAT PENTING
4,35	87	A	SANGAT PENTING
4,84	96,80	A	SANGAT PENTING

Berdasarkan Tabel diatas, maka pelayanan anggota memperoleh nilai hasil konverensi (93,60), (91), (91,40), (94), (93,60), (87), (96,80). Maka nilai bobot (A), (A), (A), (A), (A), (A), (A). Dengan kategori (sangat penting), (sangat penting), (sangat penting), (sangat penting), (sangat penting), (sangat penting), (sangat penting).

3. Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh yang di ukur dengan menggunakan analisis indeks kepuasan anggota setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai indeks

kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:.

$$\text{Nilai konversi IKM} = \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai konversi IKM} = 4,76 \times 20 = 95,2$$

Indikator yang memilih nilai IKM tertinggi adalah 4,76 dengan nilai konverensi 95,20 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju” Sedangkan Nilai Terendah adalah 4,52 dengan nilai konverensi sebesar 90,40 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju”. Berdasarkan indikator pelayanan kinerja pengurus adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai konversi IKM} = \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai konverensi IKM} = 4,84 \times 20 = 96,8$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,84 dengan nilai konversi 96,80 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”, sedangkan nilai terendah adalah 4,35 dengan nilai konversi 87 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”.

4. Analisis Diagram Kartesius Terhadap Pelayanan Kinerja KPRI

Binarata

Salah satu cara mengetahui Kepuasan anggota terhadap pelayanan kinerja pengurus KPRI binarata adalah dengan analisis data menggunakan diagram kartesius. Data hasil penelitian akan diolah dan dimunculkan dalam satu bagan yang dibatasi atas empat bagian (Kuadrat A, B, C, D) dibatasi oleh dua buah garis

yang perpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). X merupakan rata-rata dari rata-rata skor pelayanan kinerja pengurus dalam mempengaruhi kepuasan kepada anggota dari kualitas anggota KPRI Binarata.

Inti dari Diagram Kartesius adalah untuk mengetahui titik atau area mana masyarakat puas dan area mana masyarakat belum puas atau kecewa setelah dilakukan analisis seputar indikator-indikator indeks kepuasan anggota apa saja yang masuk ke dalam kategori (Concentrate Here, Keep up with the good work, Low Priority, dan Possibly Overkill) terhadap pelayanan pengurus. Dalam menginterpretasi kuadran sebagai berikut:

- Kuadran A: Concentrate Here (konsentrasi disini)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap sangat penting oleh anggota, pengurus KPRI Binarata sudah melaksanakan dengan baik.

- Kuadran B: Keep up with the good work (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakan bus trans koetaradja dan unsur yang berada di kuadran ini wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat penting memuaskan oleh masyarakat.

- Kuadran C: Low Priority (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting oleh anggota dan pengurus KPRI Binarata tidak terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

- Kuadran D: Possibly Overkill (terlalu Berlebihan)

Kuadaran ini menunjukkan unsur yang dianggap tidak penting dan tidak diharapkan oleh anggota, tetapi dilakukan berlebihan oleh pengurus KPRI Binarata

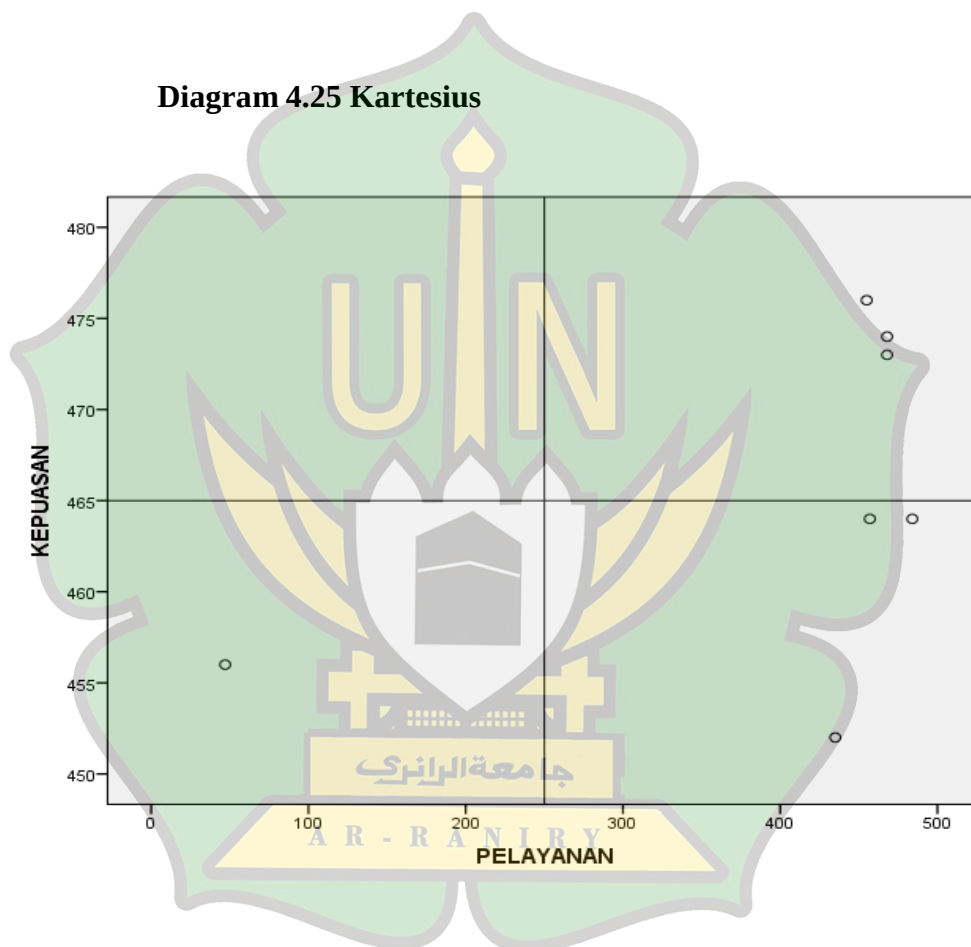
Pembobotan dari hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing indikator, kemudian dicari rata-rata untuk memperoleh nilai kesesuaian antara tingkat kepuasan dan pelayanan. Untuk mencari nilai tingkat kesesuaian:

Tabel 4.37 Skor Rata-rata Kepuasan dan Pelayanan

Atribut	Nama Atribut	Rata-rata (kepuasan)	Rata-rata (Pelayanan)
1	Prosedur pelayanan	4,73	4,68
2	Persyaratan pelayanan		
3	Petugas pelayanan	4,76	4,55
4	Kedisiplinan petugas pelayanan		
5	Tanggung jawab petugas	4,64	4,57
6	Kemampuan petugas pelayanan		
7	kecepatan pelayanan	4,56	4,70
8	Keadilana mendapatkan pelayanan		
9	Kesopanan dan keramahan	4,74	4,68
10	Kecepatan pelayanan pengawas		
11	Kepastian biaya pelayanan	4,52	4,35
12	Kepastian jadwal pelayanan		
13	Kenyamanan lingkungan	4,64	4,84
14	Mendapatkan pelayanan		
Rata-rata		32,95	32,37

Dari tabel di atas memperlihatkan hasil perhitungan nilai rata-rata Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus untuk setiap kuadran. Untuk mempergunakan nilai rata-rata pada skala pengukuran Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus sebagai garis pemisah antar seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

Diagram 4.25 Kartesius



Berdasarkan Grafik *IPA* pada gambar diatas, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan kinerja KPRI Binarata dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. KUADRAN I (PRIORITAS UTAMA)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh anggota dan pelayanannya memuaskan. Atribut 3 (kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan) atribut ini di prioritas utama untuk melakukan perbaikan oleh pengurus KPRI Binarata. Kesimpulan: KPRI Binarata harus selalu fokus memperbaiki Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, agar kualitas kinerjanya lebih memuaskan.

2. KUADRAN II (PERTAHANAN PRESTASI)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh anggota dengan pelayanan kinerja KPRI Binarata sangat memuaskan.

3. KUADRAN III (PRIORITAS RENDAH)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh anggota dengan pelayanan kinerja KPRI Binarata kurang memuaskan. Kesimpulan: Walaupun Atribut ini oleh Anggota dianggap tidak terlalu penting namun oleh lembaga harus memperbaiki kualitas pelayanan kepada anggota.

4. KUADRAN IV (BERLEBIHAN)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh anggota, tetapi anggota memuaskan (berlebihan). Atribut 4 Kesimpulan: anggota sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh kinerja pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata di Kota Banda Aceh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh yang di ukur dengan menggunakan analisis indeks kepuasan anggota setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai indeks kepuasan anggota terhadap kinerja pengurus KPRI Binarata Di Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:.

$$\text{Nilai konversi IKA} = \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai konversi IKA} = 4,76 \times 20 = 95,2$$

Indikator yang memilih nilai IKA tertinggi adalah 4,76 dengan nilai konverensi 95,20 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju” Sedangkan Nilai Terendah adalah 4,52 dengan nilai konverensi sebesar 90,40 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju”.

2. Berdasarkan indikator pelayanan kinerja pengurus adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai konversi IKA} = \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

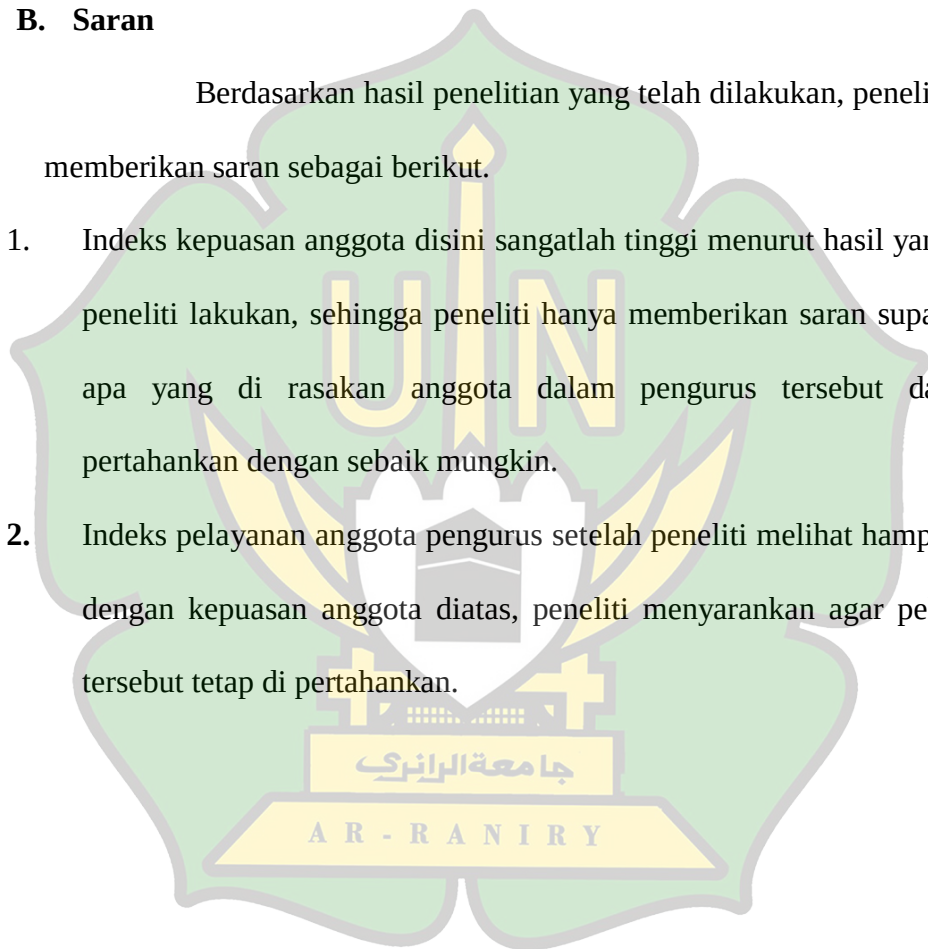
$$\text{Nilai konverensi IKA} = 4,84 \times 20 = 96,8$$

Indikator yang memiliki nilai IKA tertinggi adalah 4,84 dengan nilai konversi 96,80 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”, sedangkan nilai terendah adalah 4,35 dengan nilai konversi 87 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

1. Indeks kepuasan anggota disini sangatlah tinggi menurut hasil yang telah peneliti lakukan, sehingga peneliti hanya memberikan saran supaya atas apa yang di rasakan anggota dalam pengurus tersebut dapat di pertahankan dengan sebaik mungkin.
2. Indeks pelayanan anggota pengurus setelah peneliti melihat hampir sama dengan kepuasan anggota diatas, peneliti menyarankan agar pelayanan tersebut tetap di pertahankan.



DAFTAR PUSTAKA

- A.B Susanto. *“Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian”* (Jakarta: Salemba Empat: Tahun 2000)
- Almigo, Nuzsep, 2004. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Hubungan Produktivitas Kerja Karyawan*, Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma, Palembang. Vol 1 No 1
- Arif Rahman Hakim, *Sekretaris Kementerian Koperasi dan UKM*, Kontan.co.id, Selasa (23/2/2021).
- Asrof Syafi’i, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: eLKAF, 2005)
- Biner Ambarita dkk, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Gibson, *organisasi struktur dan proses*, (Jakarta: Binapura Aksara Publisher, 2008)
- Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar bekerja sama dengan Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda, 2011)
- Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2010)
- Mohd Nazir, *Metode Penelitian*, Cot 1, (Jakarta, Ghalia Indonesia, 2010)
- Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009)
- M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Ed. II, Cet. VI, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)
- Suardi, *”Implementasi Program Ma’had Dalam Meningkatkan Wawasan Keislaman Mahasiswa (Studi Penelitian Pada Rusunawa UIN Ar-Raniry Banda Aceh)*
- Sucia Nazriati, (2020), *Analisis Kinerja Koperasi Terhadap Kesejahteraan Anggota Berdasarkan Studi Mashlahah Dalam Ekonomi Islam (KPRI Binarata Banda Aceh)*. Banda Aceh, Skripsi FEBI UIN Ar-Raniry
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

Suharsimi Harikunto, *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktis*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013)

Supriati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Srage*, Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 01

Surya Dharma, *Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Direktur Tenaga Kependidikan dan Ditjen PMPTK, 2009)

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001)

Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, *“Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika”*, Jurnal Formatif

Yonas Boky, *“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar”*, JURNAL JAFFRAY, Vol. 14, No. 2



TABULASI DATA HASIL PENELITIAN

1	4	2	3	10	3	1	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
1	1	2	3	7	2	2	1	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
1	4	2	3	10	3	1	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
1	4	2	3	10	4	1	4	1	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
1	2	2	3	9	3	1	2	1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
1	3	2	3	10	4	1	2	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
2	4	2	3	10	4	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
2	3	2	3	9	3	1	2	2	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
2	2	2	3	8	3	1	1	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
2	2	3	3	9	3	1	1	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
2	3	2	3	10	4	1	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	3	8	3	1	1	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
2	3	2	3	10	4	1	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
2	2	2	3	9	3	1	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
1	2	2	3	9	4	1	1	1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
1	2	2	3	10	4	1	1	1	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
2	1	2	3	7	2	2	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
2	2	2	3	6	2	2	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	2	2	3	8	3	1	2	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
2	2	2	3	8	3	1	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	2	3	8	3	1	1	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
1	1	2	3	8	3	1	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
2	4	2	3	10	4	1	3	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	9	4	1	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
1	2	2	3	10	4	1	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
1	3	2	3	10	4	1	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	2	2	2	7	2	2	1	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
1	2	2	3	9	4	1	2	1	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
1	2	2	3	6	3	1	2	1	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
2	1	2	2	7	2	2	1	1	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
1	2	3	1	7	2	2	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
2	4	2	3	9	4	1	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
1	2	2	3	7	3	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2	3	3	3	9	3	1	2	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
2	2	2	3	8	2	1	2	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
2	2	2	3	7	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	2	2	2	7	2	2	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
2	2	2	3	7	2	2	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
1	2	2	3	8	3	1	3	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5

1	4	2	3	10	4	1	4	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
1	4	2	3	10	4	1	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
1	3	2	3	9	3	1	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
1	2	2	3	9	3	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
1	3	2	3	10	4	1	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
1	3	2	3	9	3	1	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
1	1	2	3	7	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
1	3	2	3	10	4	1	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
1	2	2	3	8	3	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	3	2	3	9	4	1	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
2	3	2	3	10	4	1	3	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
2	1	2	3	8	2	2	1	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
2	3	2	3	10	4	1	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
2	3	2	3	10	4	1	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
1	3	2	3	9	3	1	3	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
2	1	2	3	7	2	2	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
2	2	2	3	9	3	1	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
2	3	2	3	9	3	1	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
2	1	2	3	7	2	2	1	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
2	2	2	3	8	3	1	1	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
2	1	2	3	7	2	2	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
2	3	2	3	10	4	1	1	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
2	2	2	3	9	3	1	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
2	4	3	3	10	4	1	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
2	4	3	3	10	4	1	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
2	1	2	3	7	2	2	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
2	3	2	3	9	3	1	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2	3	2	3	9	3	1	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
2	4	3	3	10	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	4	3	3	10	4	1	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	3	10	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	4	3	3	10	4	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	4	3	3	9	4	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
2	4	3	3	10	4	1	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	3	3	3	10	4	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	4	3	3	10	4	1	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5

2	3	2	3	8	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
2	3	2	3	9	3	1	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	2	3	9	3	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	4	2	3	10	4	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	4	2	3	10	4	1	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
2	1	2	3	7	2	2	1	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
2	1	2	3	8	3	1	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2	3	2	3	9	4	1	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	2	3	9	4	1	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	3	2	3	9	4	1	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	3	2	3	9	4	1	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
2	4	3	3	9	4	1	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
2	4	2	3	9	3	1	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
2	4	3	3	9	4	1	3	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
2	3	3	3	9	3	1	3	2	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
2	3	2	3	9	3	1	2	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
2	3	2	3	9	3	1	3	1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	9	4	1	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
2	3	2	3	9	3	1	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
2	3	2	3	9	4	1	2	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
2	3	2	3	9	3	1	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5

Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 22

FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13
X14 JUMLAH
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

		Statistics													
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	27	27.0	27.0	27.0
	SS	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Persyaratan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	32	32.0	32.0	32.0
	SP	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	24	24.0	24.0	24.0
	SS	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	44	44.0	44.0	44.0
	SP	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tanggungjawab Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	36	36.0	36.0	36.0

SS	64	64.0	64.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	43	43.0	43.0	43.0
	SP	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	44	44.0	44.0	44.0
	SS	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	30	30.0	30.0	30.0
	SP	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kesopanan Dan Keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	26	26.0	26.0	26.0
	SS	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kecepatan Pelayanan Pengawas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	32	32.0	32.0	32.0
	SP	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepastian Biaya Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	46	46.0	46.0	46.0
	SS	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepastian Jadwal Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	51	51.0	51.0	51.0
	SP	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kenyamanan Lingkungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	39	39.0	39.0	39.0
	SS	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Mendapatkan Keamanan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	16	16.0	16.0	16.0
	SP	84	84.0	84.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JUMLAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	58.00	3	3.0	3.0	3.0
	59.00	2	2.0	2.0	5.0
	60.00	9	9.0	9.0	14.0
	61.00	5	5.0	5.0	19.0
	62.00	4	4.0	4.0	23.0
	63.00	6	6.0	6.0	29.0
	64.00	6	6.0	6.0	35.0
	65.00	11	11.0	11.0	46.0
	66.00	18	18.0	18.0	64.0
	67.00	13	13.0	13.0	77.0
	68.00	6	6.0	6.0	83.0
	69.00	9	9.0	9.0	92.0
	70.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Correlations

		Prosedur Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Petugas Pelayanan	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Tanggungjawab Pelayanan	Kemampuan Petugas Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Kesopanan Dan Keramahan	Kecepatan Pelayanan Pengawas	Kepastian Biaya Pelayanan	Kepastian Jadwal Pelayanan	Kenyamanan Lingkungan	Mendapatkan Keamanan Pelayanan	JUMLAH
Prosedur Pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 100	.742** .000 100	.186 .064 100	.414** .000 100	.154 .126 100	.200* .046 100	.323** .001 100	.782** .000 100	.461** .000 100	.307** .002 100	.252* .011 100	.100 .320 100	.068 .502 100	.288** .004 100	.746** .000 100
Persyaratan Pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.742** .000 100	1 .000 100	.267** .007 100	.342** .000 100	.200* .046 100	.097 .337 100	.472** .000 100	.767** .000 100	.375** .000 100	.357** .000 100	.184 .067 100	.201* .045 100	.243* .015 100	.402** .000 100	.799** .000 100
Petugas Pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.186 .064	.267** .007	1 .002	.304** .002	-.080 .429	-.157 .119	.209* .037	.245* .014	.468** .000	.116 .249	.092 .362	.036 .725	.175 .082	.138 .171	.413** .000

[illegible]

Kecepatan Pelayanan	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	.323** .001 100	.472** .000 100	.209* .037 100	-.015 .885 100	.007 .947 100	.247* .013 100	1 .000 100	.387** .000 100	.347** .000 100	.472** .000 100	.314** .001 100	.103 .307 100	.076 .452 100	.053 .602 100	.579** .000 100
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	.782** .000 100	.767** .000 100	.245* .014 100	.343** .000 100	.100 .322 100	.137 .175 100	.387** .000 100	1 .000 100	.507** .000 100	.299** .002 100	.359** .000 100	.162 .108 100	.058 .565 100	.250* .012 100	.765** .000 100
Kesopanan Dan Keramahan	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	.461** .000 100	.375** .000 100	.468** .000 100	.393** .000 100	.078 .441 100	-.054 .591 100	.347** .000 100	.507** .000 100	1 .073 100	.180 .021 100	.231* .433 100	.079 .185 100	.134 .185 100	.301** .002 100	.628** .000 100

Kecepatan Pelayan Pelayanan Pengawas	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.307** .002 100	.357** .000 100	.116 .249 100	-.003 .973 100	.021 .832 100	.097 .337 100	.472** .000 100	.299** .002 100	.180 .073 100	1 .161 100	.141 .117 100	.158 .280 100	-.109 .276 100	.110 .000 100	.443** .000 100
Kepastian Biaya Pelayan	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.252* .011 100	.184 .067 100	.092 .362 100	-.050 .620 100	.144 .153 100	.171 .089 100	.314** .001 100	.359** .000 100	.231* .021 100	.141 .161 100	1 .008 100	.262** .981 100	.002 .729 100	.035 .000 100	.460** .000 100
Kepastian Jadwal Pelayan	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.100 .320 100	.201* .045 100	.036 .725 100	-.098 .330 100	.235* .019 100	.245* .014 100	.103 .307 100	.162 .108 100	.079 .433 100	.158 .117 100	.262** .008 100	1 .012 100	.251* .008 100	.264** .008 100	.437** .000 100

Kenyamana n Lingkungan	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.068 .502 100	.243* .015 100	.175 .082 100	-.048 .636 100	.126 .210 100	.051 .615 100	.076 .452 100	.058 .565 100	.134 .185 100	-.109 .280 100	.002 .981 100	.251* .012 100	1 .330 100	.098 .002 100	.308**
Mendapatka n Keamanan Pelayanan	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.288** .004 100	.402** .000 100	.138 .171 100	.163 .106 100	.241* .016 100	-.048 .632 100	.053 .602 100	.250* .012 100	.301** .002 100	.110 .276 100	.035 .729 100	.264** .008 100	.098 .330 100	1 .000 100	.441**
JUMLAH	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.746** .000 100	.799** .000 100	.413** .000 100	.362** .000 100	.331** .001 100	.288** .004 100	.579** .000 100	.765** .000 100	.628** .000 100	.443** .000 100	.460** .000 100	.437** .000 100	.308** .002 100	.441** .000 100	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

CORRELATIONS

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Status Perkawinan	Pendidikan Terakhir	Pangkat/Golongan	Pendapatan Perbulan	Pekerjaan	Lama Menjadi Anggota Koperasi	Jumlah Kunjungan Ke Kantor Koperasi
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1.7300	2.7400	2.1900	2.9500	8.8400	3.2900	1.1500	2.6300	2.0000
Std. Error of Mean		.04462	.09911	.03943	.02611	.11075	.07426	.03589	.11777	.09847
Median		1.7300 ^a	2.7869 ^a	2.1900 ^a	2.9596 ^a	9.0429 ^a	3.3494 ^a	1.1500 ^a	2.7209 ^a	1.8714 ^a
Mode		2.00	3.00	2.00	3.00	9.00	4.00	1.00	4.00	1.00
Std. Deviation		.44620	.99107	.39428	.26112	1.10755	.74257	.35887	1.17770	.98473
Variance		.199	.982	.155	.068	1.227	.551	.129	1.387	.970
Range		1.00	3.00	1.00	2.00	4.00	2.00	1.00	3.00	3.00
Minimum		1.00	1.00	2.00	1.00	6.00	2.00	1.00	1.00	1.00

Maximum	2.00	4.00	3.00	3.00	10.00	4.00	2.00	4.00	4.00
Sum	173.00	274.00	219.00	295.00	884.00	329.00	115.00	263.00	200.00

a. Calculated from grouped data.

Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	27	27.0	27.0	27.0
	perempuan	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30-37 Tahun	13	13.0	13.0	13.0
	38-45 Tahun	26	26.0	26.0	39.0
	46-53 Tahun	35	35.0	35.0	74.0
	54-61 Tahun	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Status Perkawinan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sudah menikah	81	81.0	81.0	81.0
	Janda/Duda	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	1	1.0	1.0	1.0
	D.III	3	3.0	3.0	4.0
	S1	96	96.0	96.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pangkat/Golongan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	III/b	2	2.0	2.0	2.0
	III/c	15	15.0	15.0	17.0
	III/d	13	13.0	13.0	30.0
	IV/a	37	37.0	37.0	67.0
	IV/b	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 2.999.999	17	17.0	17.0	17.0
	Rp.3.000.000,-s/d Rp.3.499.999	37	37.0	37.0	54.0
	Di atas Rp. 3.500.000	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	85	85.0	85.0	85.0
	NON PNS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6 - 13 Tahun	25	25.0	25.0	25.0
	14 - 21 Tahun	19	19.0	19.0	44.0
	22 - 29 Tahun	24	24.0	24.0	68.0
	30 - 37 Tahun	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jumlah Kunjungan Ke Kantor Koperasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 (satu) kali dalam satu bulan	39	39.0	39.0	39.0
	2 (Dua) bulan sekali	31	31.0	31.0	70.0
	4 (empat) bulan sekali	21	21.0	21.0	91.0
	5 (Lima) bulan sekali	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur Pelayanan	60.3700	8.680	.676	.723
Persyaratan Pelayanan	60.4200	8.428	.738	.715
Petugas Pelayanan	60.3400	9.681	.296	.759
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	60.5400	9.746	.212	.768
Tanggungjawab Pelayanan	60.4600	9.847	.191	.769
Kemampuan Petugas Pelayanan	60.5300	9.949	.147	.774
Kecepatan Pelayanan	60.5400	9.019	.464	.742
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	60.4000	8.566	.697	.720
Kesopanan Dan Keramahan	60.3600	9.041	.536	.737
Kecepatan Pelayanan Pengawas	60.4200	9.499	.325	.756
Kepastian Biaya Pelayanan	60.5600	9.400	.327	.757
Kepastian Jadwal Pelayanan	60.6100	9.473	.301	.759
Kenyamanan Lingkungan	60.4900	9.909	.164	.772
Mendapatkan Keamanan Pelayanan	60.2600	9.730	.344	.755

GET

```
FILE='C:\Users\ACER\Documents\data skripsi juga cut ridha.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Frequency Table

Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	27	27.0	27.0	27.0
	SS	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Persyaratan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	32	32.0	32.0	32.0
	SP	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	24	24.0	24.0	24.0
	SS	76	76.0	76.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	44	44.0	44.0	44.0
	SP	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tanggungjawab Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	36	36.0	36.0	36.0
	SS	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan Petugas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	43	43.0	43.0	43.0
	SP	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kecepatan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	44	44.0	44.0	44.0
	SS	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	30	30.0	30.0	30.0
	SP	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kesopanan Dan Keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	26	26.0	26.0	26.0
	SS	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kecepatan Pelayanan Pengawas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	32	32.0	32.0	32.0
	SP	68	68.0	68.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepastian Biaya Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	46	46.0	46.0	46.0
	SS	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kepastian Jadwal Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	51	51.0	51.0	51.0
	SP	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Kenyamanan Lingkungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	39	39.0	39.0	39.0
	SS	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Mendapatkan Keamanan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	P	16	16.0	16.0	16.0
	SP	84	84.0	84.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

R TABEL

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Degree of Freedom (df=N-2)	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0.025	0.05	0.075	0.08	0.1
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0.05	0.1	0.15	0.16	0.2
1	0.99923	0.99692	0.99307	0.99211	0.98769
2	0.97500	0.95000	0.92500	0.92000	0.90000
3	0.92372	0.87834	0.83994	0.83277	0.80538
4	0.86796	0.81140	0.76718	0.75919	0.72930
5	0.81659	0.75449	0.70809	0.69987	0.66944
6	0.77133	0.70673	0.65985	0.65164	0.62149
7	0.73184	0.66638	0.61982	0.61174	0.58221
8	0.69730	0.63190	0.58606	0.57815	0.54936
9	0.66691	0.60207	0.55713	0.54942	0.52140
10	0.63997	0.57598	0.53202	0.52450	0.49726
11	0.61594	0.55294	0.50998	0.50265	0.47616
12	0.59433	0.53241	0.49043	0.48329	0.45750
13	0.57479	0.51398	0.47295	0.46598	0.44086
14	0.55702	0.49731	0.45719	0.45039	0.42590
15	0.54077	0.48215	0.44290	0.43626	0.41236
16	0.52585	0.46828	0.42986	0.42337	0.40003
17	0.51207	0.45553	0.41791	0.41155	0.38873
18	0.49931	0.44376	0.40689	0.40067	0.37834
19	0.48745	0.43286	0.39670	0.39060	0.36874
20	0.47639	0.42271	0.38723	0.38126	0.35983
21	0.46604	0.41325	0.37841	0.37255	0.35153
22	0.45634	0.40439	0.37016	0.36441	0.34378
23	0.44721	0.39607	0.36243	0.35677	0.33652
24	0.43860	0.38824	0.35516	0.34960	0.32970
25	0.43047	0.38086	0.34831	0.34285	0.32328
26	0.42278	0.37389	0.34184	0.33646	0.31722
27	0.41547	0.36728	0.33572	0.33043	0.31149
28	0.40854	0.36101	0.32991	0.32470	0.30606
29	0.40194	0.35505	0.32440	0.31926	0.30090
30	0.39564	0.34937	0.31915	0.31409	0.29599
31	0.38964	0.34396	0.31415	0.30916	0.29132
32	0.38389	0.33879	0.30938	0.30445	0.28686
33	0.37840	0.33384	0.30482	0.29996	0.28259
34	0.37313	0.32911	0.30045	0.29565	0.27852
35	0.36807	0.32457	0.29626	0.29153	0.27461
36	0.36322	0.32022	0.29225	0.28757	0.27086
37	0.35855	0.31603	0.28839	0.28377	0.26727
38	0.35406	0.31201	0.28469	0.28012	0.26381
39	0.34973	0.30813	0.28112	0.27660	0.26048
40	0.34555	0.30440	0.27768	0.27322	0.25728
41	0.34152	0.30079	0.27437	0.26995	0.25419
42	0.33763	0.29732	0.27117	0.26680	0.25121
43	0.33387	0.29396	0.26808	0.26376	0.24833
44	0.33023	0.29071	0.26509	0.26081	0.24555
45	0.32671	0.28756	0.26220	0.25797	0.24286
46	0.32330	0.28452	0.25941	0.25521	0.24026
47	0.31999	0.28157	0.25670	0.25255	0.23773
48	0.31678	0.27871	0.25407	0.24996	0.23529
49	0.31367	0.27594	0.25153	0.24745	0.23292
50	0.31064	0.27324	0.24905	0.24502	0.23062

51	0.30771	0.27063	0.24665	0.24265	0.22839
52	0.30485	0.26809	0.24432	0.24036	0.22622
53	0.30207	0.26561	0.24205	0.23812	0.22411
54	0.29937	0.26321	0.23985	0.23595	0.22206
55	0.29673	0.26087	0.23770	0.23384	0.22006
56	0.29417	0.25859	0.23561	0.23178	0.21812
57	0.29167	0.25637	0.23358	0.22978	0.21623
58	0.28923	0.25420	0.23159	0.22782	0.21438
59	0.28686	0.25209	0.22966	0.22592	0.21258
60	0.28454	0.25003	0.22777	0.22406	0.21083
61	0.28227	0.24803	0.22593	0.22225	0.20912
62	0.28006	0.24606	0.22413	0.22048	0.20745
63	0.27790	0.24415	0.22238	0.21875	0.20582
64	0.27579	0.24228	0.22067	0.21706	0.20423
65	0.27373	0.24045	0.21899	0.21542	0.20267
66	0.27171	0.23866	0.21735	0.21380	0.20115
67	0.26974	0.23691	0.21575	0.21223	0.19967
68	0.26781	0.23520	0.21419	0.21068	0.19821
69	0.26592	0.23352	0.21265	0.20918	0.19679
70	0.26407	0.23188	0.21115	0.20770	0.19539
71	0.26225	0.23028	0.20968	0.20625	0.19403
72	0.26048	0.22871	0.20824	0.20484	0.19269
73	0.25874	0.22716	0.20683	0.20345	0.19139
74	0.25703	0.22565	0.20545	0.20209	0.19010
75	0.25536	0.22417	0.20410	0.20076	0.18885
76	0.25372	0.22272	0.20277	0.19945	0.18761
77	0.25211	0.22130	0.20147	0.19817	0.18641
78	0.25053	0.21990	0.20019	0.19691	0.18522
79	0.24898	0.21853	0.19894	0.19568	0.18406
80	0.24746	0.21718	0.19771	0.19447	0.18292
81	0.24596	0.21586	0.19650	0.19328	0.18180
82	0.24450	0.21457	0.19532	0.19211	0.18070
83	0.24305	0.21329	0.19415	0.19096	0.17961
84	0.24164	0.21204	0.19301	0.18984	0.17855
85	0.24025	0.21081	0.19188	0.18873	0.17751
86	0.23888	0.20960	0.19078	0.18765	0.17649
87	0.23753	0.20841	0.18969	0.18658	0.17548
88	0.23621	0.20725	0.18863	0.18553	0.17449
89	0.23491	0.20610	0.18758	0.18449	0.17352
90	0.23363	0.20497	0.18654	0.18348	0.17256
91	0.23237	0.20386	0.18553	0.18248	0.17162
92	0.23114	0.20276	0.18453	0.18149	0.17069
93	0.22992	0.20169	0.18355	0.18053	0.16978
94	0.22872	0.20063	0.18258	0.17958	0.16888
95	0.22754	0.19958	0.18163	0.17864	0.16800
96	0.22637	0.19856	0.18069	0.17772	0.16713
97	0.22523	0.19755	0.17977	0.17681	0.16627
98	0.22410	0.19655	0.17886	0.17591	0.16543
99	0.22299	0.19557	0.17796	0.17503	0.16460
100	0.22189	0.19460	0.17708	0.17416	0.16378

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: B.291/Un.08/FDK/Kp.00.4/1/2021

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2021, Tanggal 23 November 2020.

MEMUTUSKAN

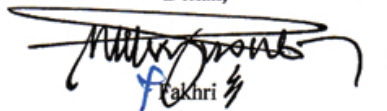
- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Raihan, S.Sos.I, MA (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Cut Ridha Rizkina
NIM/Jurusan : 170403035/Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Indeks Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata di Kota Banda Aceh
- Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2021;
- Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 21 Januari 2021

8 Jumadil Akhir 1442

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan,


Fakhri

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 21 Januari 2022



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.964/Un.08/FDK/PP.00.9/03/2021

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Ketua KPRI Binarata Banda Aceh
2. Pengurus KPRI Bina Binarata Aceh
3. Anggota KPRI Binarata Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **CUT RIDHA RIZKINA / 170403035**

Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Dakwah

Alamat sekarang : Cadek, Baitussalam. Kab Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Indeks Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Pengrus KPRI Binarata di Banda Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 21 Juni 2021

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

Berlaku sampai : 31 Juli 2021

Drs. Yusri, M.L.I.S.



**KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) BINARATA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA BANDA ACEH**

AKTE NO. 1375/BH/XII/1980 TGL. 4-12-1980
Jl. Pocut Baren No. 7 Telp. (0651) 31530, 23098 Banda Aceh



Banda Aceh, 29 Juli 2021

Nomor : 142/BR/SKP/VII/2021
Lampiran : -
Perihal : *Telah Melakukan Penelitian*

Kepada Yth ; Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B.964/Un.08/FDK/PP.009/03/2021. tentang Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama : **CUT RIDHA RIZKINA**
NIM : 170403035
Semester/Jurusan : VIII/ Manajemen Dakwah
Nomor HP : 082281788891
Alamat : Cadek, Baitussalam. Kabupaten Aceh Besar

Benar yang tersebut namanya diatas telah melakukan penelitian (Pengambilan Data) pada KPRI Binarata Kota Banda Aceh untuk penulisan Skripsi dengan judul ***"Indeks Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Pengurus KPRI Binarata di Banda Aceh"***.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya, kami mengucapkan terimakasih.

Pengurus KPRI Binarata
Kota Banda Aceh

Ketua,

Drs. Ridwan M. Adam

Sekretaris,

Drs. Mukhlis

KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) BINAARATA
DINAS PENDIDIKAN DAN KESEHATAN
KOTA BANDA ACEH
 AKTE NO. 1275/BNK/2021 YOL. 4-12-1993
 2. Pinal. Nomor. No. 7. Smp. (2021) 2021. 20000 Banda Aceh

Banda Aceh, 29 Juli 2021

Nomor: 142/BNK/PP/2021
 Lampiran: -
 Perihal: **Felak Melakikan Pendidikan**

Kepada Yth: Pimpinan Fakultas Didakwah dan Komunitas
 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Assalamualaikum Wa. Wa.
 Sehubungan dengan Surat Deklarasi Akademik dan Keabsahan Fakultas Didakwah dan Komunitas Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B.964/Un/FAK/PP/2021/2021 tentang Pendidikan Himpun Mahasiswa Dengan ini kami menyampaikan bahwa:

Nama: **CTY RIDHA BEKANA**
 NIM: 170403011
 Semester Jurusan: VIII Manajemen Didakwah
 Nomor IP: 08228178891
 Alamat: Cadek, Hutanbaru, Kabupaten Aceh Besar

Demikian yang tertera nama-nama data telah melakukan penelitian (Pengambilan Data) pada KPRI Binaarata Kota Banda Aceh untuk penelitian Skripsi dengan judul **"Indeks Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Program KPRI Binaarata di Banda Aceh"**
 Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana kami sampaikan terkandung.

Pimpinan KPRI Binaarata
 Kota Banda Aceh
 Sekretaris,
 Drs. Fakhri M. Adam
 Drs. Mubillah

KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KPRI) BINAARATA
DINAS PENDIDIKAN DAN KESEHATAN
KOTA BANDA ACEH
 AKTE NO. 1275/BNK/2021 YOL. 4-12-1993
 2. Pinal. Nomor. No. 7. Smp. (2021) 2021. 20000 Banda Aceh

Banda Aceh, 29 Juli 2021

Nomor: 142/BNK/PP/2021
 Lampiran: -
 Perihal: **Felak Melakikan Pendidikan**

Kepada Yth: Pimpinan Fakultas Didakwah dan Komunitas
 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

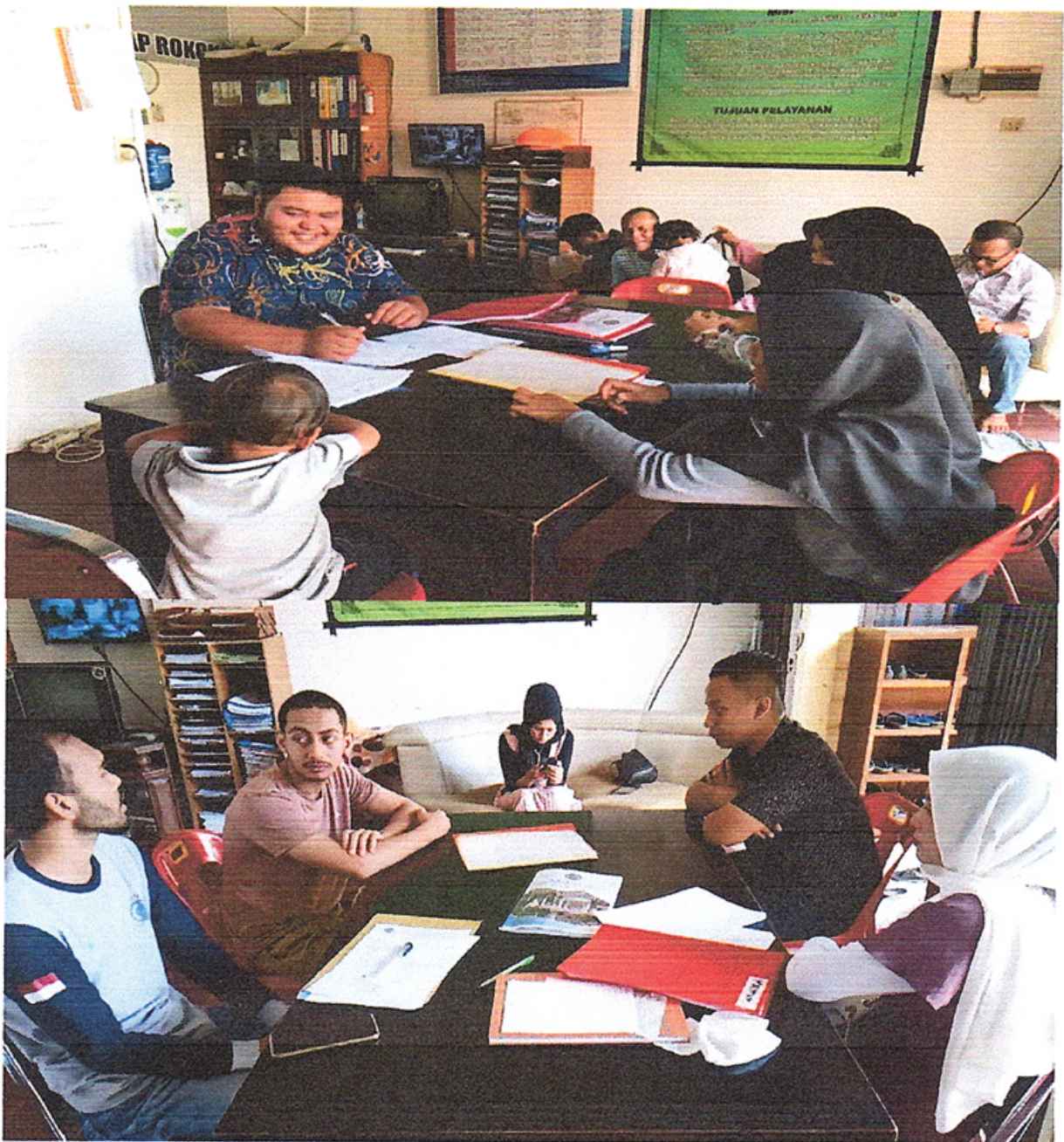
Assalamualaikum Wa. Wa.
 Sehubungan dengan Surat Deklarasi Akademik dan Keabsahan Fakultas Didakwah dan Komunitas Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B.964/Un/FAK/PP/2021/2021 tentang Pendidikan Himpun Mahasiswa Dengan ini kami menyampaikan bahwa:

Nama: **CTY RIDHA BEKANA**
 NIM: 170403011
 Semester Jurusan: VIII Manajemen Didakwah
 Nomor IP: 08228178891
 Alamat: Cadek, Hutanbaru, Kabupaten Aceh Besar

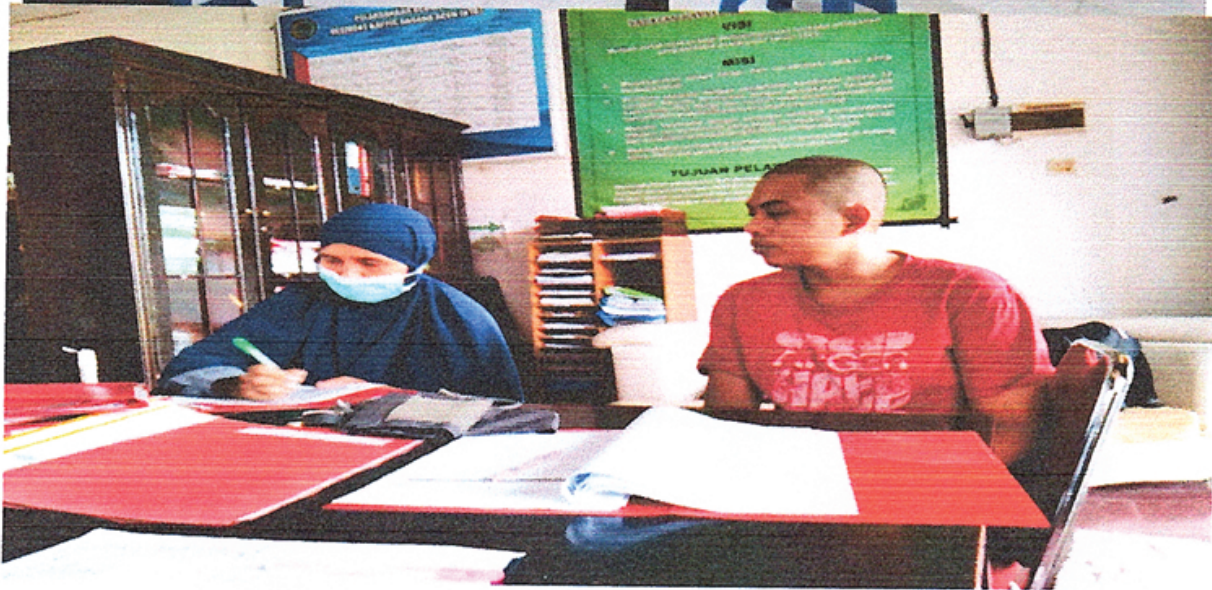
Demikian yang tertera nama-nama data telah melakukan penelitian (Pengambilan Data) pada KPRI Binaarata Kota Banda Aceh untuk penelitian Skripsi dengan judul **"Indeks Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Program KPRI Binaarata di Banda Aceh"**
 Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana kami sampaikan terkandung.

Pimpinan KPRI Binaarata
 Kota Banda Aceh
 Sekretaris,
 Drs. Fakhri M. Adam
 Drs. Mubillah





DOKUMENTASI PENELITIAN





Kepada Yth,

Bapak/Ibuk/S

dr/iDi

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama : Cut Ridha Rizkina
Nim 170403035
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan
Komunikasi Universitas : Islam
Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai **“INDEKS KEPUASAN ANGGOTA
TERHADAP KINERJA PENGURUS KPRI BINARATA DI KOTA BANDA ACEH**

Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang Bapak/Ibuk/Sdr/i akan dijamin kerahasiaannya. Saya mohon kesedian untuk mengisi kuesioner ini dengan selengkap-lengkapnyanya dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman Bapak/Ibuk/Sdr/i selama ini

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Darussalam, 16 Juli

2021Peneliti,

Cut Ridha Rizkina

DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (√) pada sala satu pertanyaan yang Bapak/Ibuk/Sdr/i pilih.

1) STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2) TS (Tidak Setuju)

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

3) KS (Kurang Setuju)

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju.

4) S (Setuju)

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

5) SS (Sangat Setuju);

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

6) STP (Sangat Tidak Penting)

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak penting dan tidak sesuai arah pemikiran yang dirasakan.

7) TP (Tidak Penting)

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak penting.

8) KP (Kurang Penting)

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit menyatakan penting.

9) P (Penting)

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak penting.

10) SP (Sangat Penting)

Berarti Bapak/Ibuk/Sdr/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh penting dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti,

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Cut Ridha Rizkina
Nim : 170403035

Hari/Tanggal Survei :

Jam :

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama: :

2. Jenis Kelamin: ☐ 1. Laki-laki
☐ 2. Perempuan

3. Usia: .. Tahun

4. Status Perkawinan: ☐ 1. Belum Menikah
☐ 2. Sudah Menikah
☐ 3. Janda/Duda

5. Pendidikan Terakhir: 1. SMA ☐ 2. D.III ☐ 3. S1 ☐
4. S2 ☐ 5. S3 ☐

6. Pangkat/Golongan 1.II/a ☐ 2. II/b ☐ 3. II/c ☐ 4. II/d ☐
4.III/a ☐ 5. III/b ☐ 6. III/c ☐ 7. III/d ☐
8.IV/a ☐ 9.IV/b ☐ 10.IV/c ☐ 11.IV/d ☐

7. Pendapatan Perbulan ☐ 1. Kurang dari Rp. 2.499.999,-
☐ 2. Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 2.999.999,-
☐ 3. Rp. 3000.000 ,- s/d Rp. 3.499.999,-
☐ 4. Di atas Rp. 3.500.000,-

8. Pekerjaan: ☐ 1. PNS ☐ 2. Non PNS

9. Lamanya menjadi anggota koperasi : Tahun

10. Jumlah kunjungan ke kantor Koperasi : 1. 1 (satu) kali dalam satu bulan
 2. 2 (dua) Bulan sekali
 3. 4 (empat) Bulan sekali
 4. 5 (lima) Bulan sekali
 5. 1 (satu) Tahun sekali

