

**ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN SIMAPAN  
PADA CUKB ( *Credit Union* Khatulistiwa Bakti )  
IMAM BONJOL PONTIANAK**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**JONI ISKANDAR**  
**NPM : 111310288**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
TAHUN 2015**

**ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN SIMAPAN  
PADA CUKB ( *Credit Union Khatulistiwa Bakti* )**

**IMAM BONJOL PONTIANAK**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

**JONI ISKANDAR**

**NPM : 111310288**

**Program Studi Manajemen**

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian Skripsi/  
Komprehensif**

**Pada Tanggal : 22 Oktober 2015**

**Pembimbing Utama**

**Dr. Muiszudin, SE, M.Si  
NIDN. 1111076001**

**Pembimbing Pembantu**

**Sinhan, SE, MM  
NIDN. 1116078501**

**Penguji Utama**

**Devi Yasmin, SE, MM  
NIDN. 0030066701**

**Penguji Pembantu**

**Samsuddin, SE, M.Si  
NIDN. 1113117701**

**Pontianak, 22 Oktober 2015**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
FAKULTAS EKONOMI**

**Dekan,**

**Devi Yasmin, SE, MM  
NIDN. 0030066701**

**ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN SIMAPAN  
PADA CUKB ( Credit Union Khatulistiwa Bakti )**

**IMAM BONJOL PONTIANAK**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

**JONI ISKANDAR**

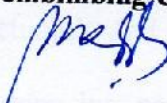
**NPM : 111310288**

**Program Studi Manajemen**

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian Skripsi/  
Komprehensif**

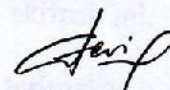
**Pada Tanggal : 22 Oktober 2015**

**Pembimbing Utama**




**Dr. Muiszudin, SE, M.Si**  
**NIDN. 1111076001**

**Penguji Utama**



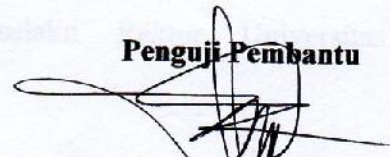
**Devi Yasmin, SE, MM**  
**NIDN. 0030066701**

**Pembimbing Pembantu**



**Sufhan, SE, MM**  
**NIDN. 1116078501**

**Penguji Pembantu**



**Samsuddin, SE, M.Si**  
**NIDN. 1113117701**

**Pontianak, 22 Oktober 2015**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
FAKULTAS EKONOMI**



**Dekan,**

**Devi Yasmin, SE, MM**  
**NIDN. 0030066701**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : **“Analisis Kepuasan Anggota Simpanan Simapan Pada *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Imam Bonjol Pontianak”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa dalam menyelesaikan perkuliahannya guna memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Penulis banyak sekali memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak selama penyelesaian penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Helman Fachri, SE, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Ibu Devi Yasmin, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dr. Muiszudin, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan, sehingga penulisan skripsi ini menjadi semakin baik dan dapat diselesaikan sesuai harapan penulis.
4. Bapak Sinhan, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing kedua yang juga bersedia memberikan waktu, petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

5. Pimpinan dan seluruh karyawan *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Imam Bonjol Pontianak yang telah bersedia membantu penulis memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan berkenaan dengan penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.
7. Kepada orangtua, saudara dan seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak memotivasi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak.
8. Kepada sahabat-sahabat, orang terkasih dan rekan-rekan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, karena berkat motivasi dan dukungan mereka semua penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dirasakan masih jauh dari sempurna dan tentunya masih diperlukan banyak perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, Agustus 2015

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini mengambil studi kasus di CUKB Imam Bonjol Pontianak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan anggota produk simpanan Simapan pada *Credit Union* Khatulistiwa Bakti (CUKB) Imam Bonjol Pontianak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua sampel anggota produk simpanan Simapan di CUKB Imam Bonjol Pontianak yang terdiri 100 orang.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode Diagram Kartesius. Kepuasan konsumen mencakup lima dimensi Servqual sebagai berikut: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik).

Hasil perhitungan skor rata-rata kepuasan anggota sebesar 3,93 sedangkan dilihat dari skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,05. Ini menunjukkan bahwa kepentingan melebihi kepuasan yang menyatakan bahwa anggota Simapan Simapan merasa tidak puas pada pelayanan CUKB Imam Bonjol Pontianak. Sebaiknya pihak pengurus CUKB Imam Bonjol Pontianak harus melakukan perbaikan terhadap; fasilitas ruang tunggu yang luas dan *full AC* karena kurang memadai.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Anggota, *Credit Union* Khatulistiwa Bakti.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Kerangka Pemikiran .....	10
G. Metode Penelitian .....	11
H. Alat Analisis Data .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Koperasi.....	16
B. Jasa Dan Kualitas Jasa.....	26
C. Kepuasan .....	32
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Singkat <i>Credit Union</i> .....	35
B. Visi Dan Misi <i>Credit Union</i> Khatulistiwa Bakti .....	40
C. Struktur Organisasi <i>Credit Union</i> Khatulistiwa Bakti .....	41
D. Aspek Sumber Daya Manusia .....	47
E. Bauran Pemasaran <i>Credit Union</i> Khatulistiwa Bakti .....	49
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Karakteristik Responden .....	72
B. Analisis Kepuasan Anggota Produk Simpanan Simpanan Pada <i>Credit Union</i> Khatulistiwa Bakti Imam Bonjol Pontianak .....	75

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	82
	B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Jumlah Kantor Pelayanan dan Jumlah Anggota Tahun 2014 .....	3
1.2 Jumlah Anggota CUKB Imam Bonjol Pontianak .....	4
1.3 Jenis Produk Simpanan dan Jumlah Simpanan .....	5
1.4 Produk Perkreditan dan Jumlah Piutang Beredar .....	6
1.5 Laporan Sisa Hasil Usaha (SHU) CUKB .....	7
3.1 Jumlah Kepegawaian dan Jabatan CUKB .....	48
4.1 Usia Responden .....	72
4.2 Jenis Kelamin Responden .....	73
4.3 Pendidikan Responden .....	73
4.4 Pekerjaan Responden .....	74
4.5 Pendapatan Responden .....	74
4.6 Lama Responden Menjadi Anggota .....	75
4.7 Penilaian Responden Pada CUKB Imam Bonjol Pontianak .....	79
4.8 Hasil Analisis Diagram Kartesius .....	81

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1.1 Kerangka Pemikiran .....	10
3.1 Struktur Organisasi <i>Credit Union</i> Khatulistiwa Bakti .....	43
4.1 Diagram Kartesius Penilaian Reponden.....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN I KUESIONER .....	84
LAMPIRAN II DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	89
LAMPIRAN III JAWABAN HARAPAN KEPUASAN .....	94
LAMPIRAN IV JAWABAN HARAPAN KEPENTINGAN .....	97

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Persaingan dunia bisnis di Indonesia yang semakin tinggi membuat pasar menjadi semakin sempit sehingga peluang untuk meningkatkan daya saing saat ini semakin ketat dan sulit untuk diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif tersebut, perusahaan dapat membuat beberapa produk yang mampu membuat pasar bisnisnya lebih unggul dari perusahaan lainnya.

Keunggulan yang diciptakan oleh perusahaan agar menjadi kepuasan bagi konsumen dapat melalui kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh perusahaan tersebut. Kebijakan-kebijakan yang terkait dalam keunggulan produk yang diberikan perusahaan, seperti yang dilakukan oleh *Credit Union Khatulistiwa Bakti (CUKB)*, yaitu berupa produk simpanan yang setara dengan saham adalah Simpanan Masa Depan (SIMAPAN) dan Simpanan Senantiasa Sejahtera (SETIA). Keunggulan dari produk ini karena memiliki kebijakan harga yang sangat terjangkau dan memuaskan bagi konsumen dengan memberikan ketentuan harga dan jasa simpanan mulai dari setoran minimal Rp.5.000,00 dan jasa simpanan sebesar 12,00% per tahun. Selain itu, salah satu dari produk ini juga dapat dijadikan jaminan atas pinjaman anggota.

*Credit Union*, pertama kali muncul di Indonesia pada 1960-an yang mulai dikembangkan dari Eropa. Seorang pastor Katolik asal Jerman bertugas di Indonesia dan membawa konsep tersebut. Kemudian CU mulai diperkenalkan di Kalimantan Barat pada 1975. Pada 1975 oleh gereja Katolik, mengadakan pelatihan pembentukan CU yang melahirkan 40 kelompok. CU yang pertama berdiri pada 1976, di Kecamatan Parindu yaitu CU Lantang Tipo yang merupakan CU tertua terletak di Sanggau. Namun dalam perkembangannya, CU tersebut “menghilang”. Pada sekitar 1985, diadakan sosialisasi ulang yang diikuti oleh sejumlah anggota lembaga swadaya masyarakat, salah satunya dari Pancur Kasih. Gagasan pendirian CU kembali muncul sehingga terbentuklah Khatulistiwa Bhakti pada 12 Mei 1985 kemudian disusul CU Pancur Kasih pada 28 Mei 1997. Seiring dengan berjalannya waktu *Credit Union* terus bermunculan hingga Desember 2006, sehingga CU yang dinaungi badan koordinasi koperasi kredit daerah Kalimantan Barat kini telah beranggotakan 48 CU primer.

Perkembangan koperasi kredit atau *Credit Union* Khatulistiwa Bhakti (CUKB) semakin baik. Saat ini terdapat 26 kantor pelayanan yang tersebar ke beberapa daerah di Kalimantan Barat dan 1 kantor pusat yang masih satu gedung dengan Kantor Pelayanan Imam Bonjol. Untuk membuktikan pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 :

**TABEL 1.1**  
**CREDIT UNION KHATULISTIWA BAKTI**  
**JUMLAH KANTOR PELAYANAN DAN JUMLAH ANGGOTA**  
**TAHUN 2014**

No.	Kantor Pelayanan	Jumlah Anggota	No.	Kantor Pelayanan	Jumlah Anggota
1	Kantor Pusat	48.947	15	Sanggau Ledo	1.296
2	Imam Bonjol	7.156	16	Senakin	1.254
3	Rasau Jaya	2.002	17	Darit	1.231
4	Jeruju	3.017	18	Padang Tikar	1.1
5	Tanjung Hulu	3.887	19	Punggur	1.202
6	Kota Baru	2.637	20	Sungai Ambawang	1.046
7	Sungai Raya	3.131	21	Batu Ampar	966
8	Anjongan	2.393	22	Singkawang	898
9	Pakumbang	2.45	23	Terentang	754
10	Simpang Tiga	2.048	24	Teluk Batang	571
11	Kubu	2.542	25	Sebangki	683
12	Pall 20	1.906	26	Bengkayang	569
13	Sekilap	1.584	27	Batang Tarang	1.131
14	Teluk Pakedai	1.493			

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Tahun Buku 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah kantor pelayanan CUKB yang tersebar di beberapa daerah di Kalimantan Barat berjumlah 26 kantor pelayanan dan 1 kantor pusat, sedangkan jumlah keseluruhan anggota *Credit Union Khatulistiwa Bakti* (CUKB) dari masing-masing kantor pelayanan berjumlah 48.947 anggota .

Jumlah anggota di kantor pelayanan Koperasi Kredit (Kopdit) atau *Credit Union Khatulistiwa Bakti*, jalan Imam Bonjol Pontianak dapat kita lihat pada tabel berikut.

**TABEL 1.2**  
**CREDIT UNION KHATULISTIWA BAKTI**  
**JUMLAH ANGGOTA IMAM BONJOL PONTIANAK**  
**TAHUN 2012 – 2014**

Tahun	Jumlah Anggota	Jenis Kelamin	
		P	L
2012	6.973	3.562	3.411
2013	7.139	3.623	3.516
2014	7.156	3.616	3.540

Sumber : Kantor Pusat CUKB, 2015

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa tiap tahunnya jumlah anggota *Credit Union Khatulistiwa Bakti* mengalami peningkatan. Di mana perhitungan dari 2012 jumlah anggota sebanyak 6.973 kemudian pada 2013 jumlah anggota meningkat 1,66% menjadi 7.139 pada tahun berikutnya yaitu 2014 jumlah anggota meningkat sebesar 0,17% yaitu 7.156 anggota.

Produk merupakan kunci utama yang menjadi daya tarik para konsumen untuk memilih perusahaan sebagai sarana investasi atau tabungan masa depan. Konsumen yang mengkonsumsi sebuah barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan hidupnya akan melakukan tahap penyeleksian perusahaan tertentu yang dipercaya untuk menyimpan asetnya. Berikut adalah beberapa produk simpanan yang ditawarkan oleh *Credit Union Khatulistiwa Bakti Pontianak*.

**TABEL 1.3**  
**CUKB IMAM BONJOL PONTIANAK**  
**JENIS PRODUK SIMPANAN DAN JUMLAH SIMPANAN**  
**TAHUN 2012 - 2014**

No	Produk Simpanan	Jumlah Simpanan (Rp)		
		2012	2013	2014
1	Simpanan Pokok	680.423.000	2.479.688.500	2.628.058.500
2	Simpanan Wajib	8.423.008.800	10.049.613.850	11.814.484.275
3	Tabungan Kencana (Taken)	9.248.671.475	8.640.833.575	10.812.757.700
4	Simpanan Berjangka (Sijaka)	1.150.100.000	1.552.400.000	1.617.400.000
5	Tabungan Religius (Tulus)	1.109.022.250	934.453.300	1.036.807.750
6	Tabungan Siswa (Tawa)	600.291.100	625.511.950	656.489.550
7	Simpanan Sejahtera Senantiasa (Setia)	5.180.194.325	6.531.904.875	8.132.207.325
8	Simpanan Masa Depan (Simapan)	64.469.922.325	72.656.501.875	83.425.213.950
<b>Jumlah</b>		<b>90.861.633.275</b>	<b>103.470.907.925</b>	<b>120.123.419.050</b>

Sumber : Kantor Pusat CUKB, 2015

Dari data tersebut dapat diketahui terdapat delapan jenis produk simpanan yang ditawarkan oleh Koperasi Kredit (Kopdit) atau *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Pontianak dengan total jumlah simpanan anggota pada 2012 sebesar Rp. 90.861.633.275,00 pada 2013 jumlah simpanan anggota meningkat 1,03% sebesar Rp. 103.470.907.925,00 Kemudian pada 2014 total jumlah simpanan anggota semakin meningkat 1,20% sebesar Rp. 120.123.419.050,00

Produk-produk simpanan tersebut terbagi ke dalam tiga jenis simpanan yaitu simpanan saham, simpanan setara dengan saham dan simpanan non-saham, untuk simpanan saham terdiri dari jenis simpanan berupa simpanan pokok dan simpanan wajib, di mana untuk simpanan pokok nominal simpanannya sama untuk setiap anggota dan simpanan wajib dibebaskan, setoran simpanan pokok dan simpanan wajib boleh diangsur setiap bulan atau dapat disetorkan sekaligus untuk waktu satu



tahun buku berjalan. Kemudian untuk Simpanan Setara dengan saham terdiri dari simpanan masa depan (SIMAPAN) dan Simpanan Sejahtera Senantiasa (SETIA) dan untuk simpanan non-saham berupa tabungan kencana (TAKEN), tabungan religius (TULUS), tabungan siswa (TAWA) dan simpanan berjangka (SIJAKA).

Di samping produk simpanan yang menjadi pertimbangan bagi para anggota, CUKB juga memiliki produk perkreditan yang dapat kita lihat jumlah simpanannya pada tabel berikut ;

**TABEL 1.4**  
**CUKB IMAM BONJOL PONTIANAK**  
**JUMLAH PIUTANG BEREDAR**  
**TAHUN 2012 – 2014**

<b>Tahun</b>	<b>Piutang Anggota (Rp)</b>	<b>Persentase</b>
<b>2012</b>	52.544.800.700	-
<b>2013</b>	58.936.986.225	5,9 %
<b>2014</b>	70.847.354.600	7,1 %

Sumber : Kantor Pusat CUKB, 2015

Dari data tersebut jumlah piutang beredar yang telah diakumulasikan dalam setahun dan terdapat peningkatan piutang anggota dari 2012 - 2013 mengalami pertumbuhan sebesar 5,9% sedangkan pada 2013 – 2014 meningkat sebesar 7,1%.

Untuk menjalankan usaha tentu dibutuhkan modal, dalam hal ini CU Khatulistiwa Bakti Imam Bonjol Pontianak memiliki sumber modal yaitu dari simpanan pokok, simpanan wajib dan dana cadangan yang disisihkan dari sisa hasil usaha. Untuk mengetahui perkembangan sisa hasil usaha yang dimiliki oleh CUKB dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 1.5**  
**CUKB IMAM BONJOL PONTIANAK**  
**LAPORAN SISA HASIL USAHA (SHU)**  
**TAHUN 2012 – 2014**

<b>Tahun</b>	<b>Sisa Hasil Usaha (SHU) (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>2012</b>	<b>2.699.240.107</b>	<b>-</b>
<b>2013</b>	<b>2.689.847.675</b>	<b>(0,34)</b>
<b>2014</b>	<b>1.994.989.769</b>	<b>(25,83)</b>

Sumber : Kantor Pusat CUKB, Tahun 2015

Jumlah sisa hasil usaha (SHU) mengalami penurunan dari 2012-2014. Pada 2012 sisa hasil usaha (SHU) CUKB sebesar Rp. 2.699.240.107,00 menurun (0,34)% pada 2013 dengan sisa hasil usaha (SHU) senilai Rp. 2.689.847.675,00 kemudian pada 2014 sisa hasil usaha (SHU) juga menurun sebesar (25,83)% senilai Rp. 1.994.989.769,00 menurunnya sisa hasil usaha tersebut dikarenakan jumlah piutang beredar lebih kecil dari jumlah hutang.

Berdasarkan data di atas, di mana jumlah anggota dan jumlah produk simpanan dari 2012 – 2014 cenderung semakin meningkat sementara di sisa hasil usaha (SHU) koperasi kredit (Kopdit) / *Credit Union* Khatulistiwa Bakti (CUKB) cenderung mengalami penurunan. Menurunnya sisa hasil usaha (SHU) di CUKB Imam Bonjol Pontianak dikarenakan jumlah piutang beredar lebih kecil dari jumlah hutang dari 2012-2014.

Data keluhan anggota tidak dapat dituliskan karena berdasarkan hasil wawancara singkat penulis kepada pimpinan CUKB menyatakan bahwa data tersebut tidak dapat dipublikasikan, namun secara garis besar pimpinan CUKB tersebut mengatakan bahwa ada beberapa anggota yang

menyampaikan keluhan secara lisan, baik itu langsung kepada beberapa staf pengurus maupun melalui karyawan. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan beberapa anggota koperasi pada waktu tertentu dengan menanyakan tentang pelayanan CUKB. Yang menjadi keluhan dari beberapa anggota sebagian besar terletak pada proses pelayanan yang cukup lama, bunga pinjaman yang besar, lahan parkir yang sempit dan kursi ruang tunggu yang tidak memadai. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai kepuasan anggota produk Simpanan Simapan pada pelayanan *Credit Union* Khatulistiwa Bakti (CUKB) Imam Bonjol Pontianak.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas dan agar penelitian ini lebih spesifik pada produk simpanan yang diteliti maka dapat dilihat bahwa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah kepuasan anggota produk simpanan simapan pada *Credit Union* Khatulistiwa Bakti (CUKB) Imam Bonjol Pontianak”.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis uraikan di atas, penelitian ini berfokus pada anggota yang menggunakan produk simpanan masa depan (SIMAPAN). Agar tidak menyimpang pada ketentuan perusahaan maka penulis mengadakan pembatasan masalah pada variabel-variabel kepuasan anggota *Credit Union* Khatulistiwa Bakti (CUKB) Imam Bonjol Pontianak. Adapun variabel-variabel kepuasan yang

digunakan adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*).

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kepuasan anggota produk simpanan Simapan pada pelayanan *Credit Union* Khatulistiwa Bakti (CUKB) Imam Bonjol Pontianak.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau informasi bagi pihak pengurus *Credit Union* Khatulistiwa Bakti (CUKB) Imam Bonjol Pontianak untuk dijadikan bahan pertimbangan dan kebijakan dalam menerapkan sistim pelayanan di masa yang akan datang.

##### 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti lainnya yang tertarik akan masalah ini pada masa yang akan datang.

## F. Kerangka Pemikiran

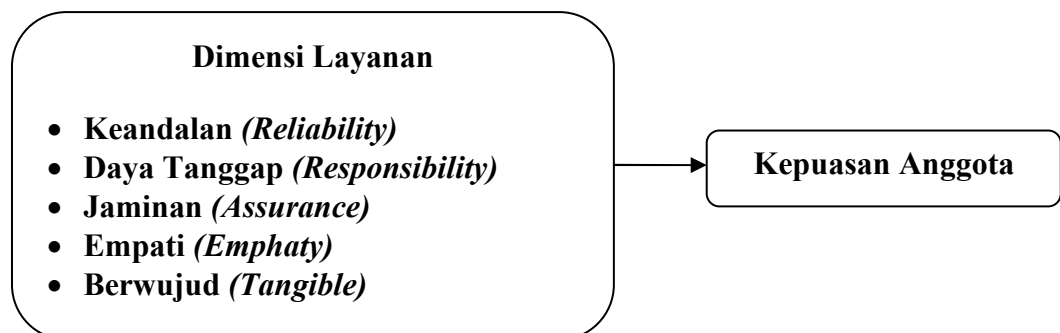
Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2007:177) : yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa: “Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.

Menurut Umar, (2005:65): “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya”. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah kepuasan anggota pada *Credit Union* Khatulistiwa Bakti Imam Bonjol Pontianak. Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



## G. Metode Penelitian

### 1. Bentuk penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono, (2009:21): “Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Jenis metode deskriptif yang digunakan adalah metode *survey*. Menurut Sugiyono, (2009:13): “Bahwa metode *survey* digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya”. Perlakuan tidak seperti dalam eksperimen. Oleh karena itu, dengan menggunakan metode *survey*, maka data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dalam bentuk :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari anggota CUKB Imam Bonjol Pontianak sebagai responden. Informasi tersebut diperoleh melalui:

- 1) Observasi, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung kegiatan dan pelayanan di CUKB Imam Bonjol Pontianak.
  - 2) Wawancara, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pimpinan, karyawan dan anggota CUKB Imam Bonjol Pontianak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
  - 3) Kuesioner, yaitu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Daftar pertanyaan yang diajukan berhubungan dengan kepuasan anggota yang berhubungan dengan pelayanan CUKB Imam Bonjol Pontianak.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan dalam bentuk dokumen-dokumen dari pengurus CUKB Imam Bonjol Pontianak.
3. Populasi dan Sampel
- a. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono, (2008:115):  
“Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua anggota CUKB Imam Bonjol Pontianak yang menggunakan produk

simpanan masa depan (SIMAPAN) dan layanan CU yang berjumlah 7.156 anggota.

b. Sampel

Menurut Sugiyono, (2008:116): “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Untuk menentukan ukuran sampel dapat digunakan rumus Slovin (Husein Umar, (2005:46), yaitu untuk menentukan ukuran sampel minimal ( $n$ ) jika diketahui ukuran populasi ( $N$ ) pada taraf signifikansi ( $\alpha$ ) adalah :

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

Sehingga, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar :

$$n = \frac{7.156}{1 + 7.156(0,10)^2}$$

$$n = 99,99 = 100 \text{ Sampel}$$

Dari 100 orang sebagai sampel, maka untuk menentukan siapa saja yang akan diambil sebagai sampel ditentukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria atau pertimbangan anggota CUKB Imam Bonjol Pontianak yang menggunakan produk simpanan masa depan (SIMAPAN).

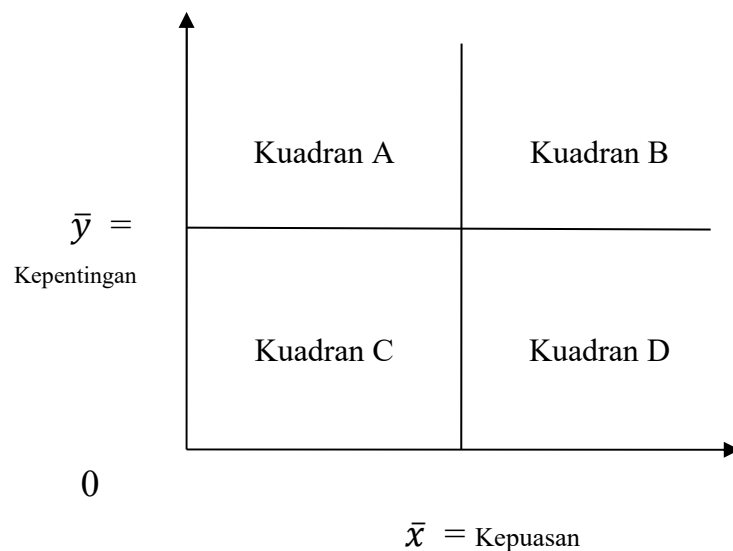


## H. Alat Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu secara kuantitatif berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden.

### a. Metode Diagram Kartesius.

Data-data yang dihasilkan dari lima dimensi kepuasan kemudian diplot dalam Diagram Kartesius. Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$ . Titik  $\bar{x}$  merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan, sedangkan titik  $\bar{y}$  merupakan rata-rata skor tingkat kepentingan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini :



Kuadran A; suatu dimensi yang nilai kepentingan di atas rata-rata dan nilai kepuasan di bawah rata-rata.

Kuadran B; kepuasan dan kepentingan anggota simpanan simapan CUKB Imam Bonjol Pontianak berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga anggota simpanan simapan CUKB Imam Bonjol Pontianak cukup puas.

Kuadran C; kepuasan dan kepentingan variabel teersebut rendah, sehingga *Credit Union* tidak perlu melakukan perbaikan.

Kuadran D; kepuasan anggota simpanan simapan CUKB Imam Bonjol Pontianak berada pada tingkat tinggi tetapi kepentingan anggota pada variabel tersebut rendah, sehingga *Credit Union* perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya CUKB/ pengaruh yang ada.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa anggota simpanan simapan CUKB Imam Bonjol Pontianak tidak puas. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan skor rata-rata kepuasan anggota sebesar 3,93 sedangkan dilihat dari skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,05. Ini menunjukkan bahwa kepentingan melebihi kepuasan.

#### **B. Saran**

Sebaiknya pihak pengurus CUKB Imam Bonjol Pontianak harus melakukan perbaikan terhadap; fasilitas ruang tunggu yang luas dan *full* AC karena kurang memadai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2012. *Credit Union Khatulistiwa Bakti*, Buku Pendidikan Dasar.
- , 2014. Laporan pertanggungjawaban Pengurus dan Badan Pengawas, Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT).
- Fandi Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. (ed 3). Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Kotler, 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Sebelas, Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhalindo.
- Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. Edisi Kesebelas. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran: Edisi 12, Jilid-2*. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 1. Alih Bahasa Benyamin Molan. Penerbit PT Indeks: Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 2. Alih Bahasa Benyamin Molan. Penerbit PT Indeks: Jakarta.
- Petebang, Edi.V, dan Yogi Aleksander. 2015. *Jalan Meraih Kesejahteraan*, Pontianak : Penerbit CU Khatulistiwa Bakti.
- Sitio Arifin, dan Halomoan Tamba. 2001. *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.