

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN KUD SURYA ADI DALAM MEMBANTU  
PETANI KELAPA SAWIT DI KECAMATAN MESUJI  
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

**Oleh**

**AEXS ARDIYANSYAH**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**PALEMBANG**

**2022**

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN KUD SURYA ADI DALAM MEMBANTU  
PETANI KELAPA SAWIT DI KECAMATAN MESUJI  
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

**Oleh  
AEXS ARDIYANSYAH**

**SKRIPSI**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian**

**Pada  
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**PALEMBANG**

**2022**

***Motto:***

***“Jangan pernah takut akan hasilnya jika belum pernah berusaha ( Never be afraid of the results if you haven't tried ) ”***

***Dengan Rahmat Allah SWT, Skripsi ini  
Kupersembahkan Kepada:***

- ❖ Kedua orang tuaku: Dwiyanto dan Suryanti yang selalu memberi support dan do'a dalam setiap langkah dan perjuanganku.***
- ❖ Kakakku Titin Hertamawati yang selalu memberi semangat dan do'a yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhirku.***
- ❖ Terima kasih kepada seluruh dosen serta staff FP UMPalembang.***
- ❖ Terima kasih kepada rekan –rekanku didalam maupun diluar civitas academica***
- ❖ Terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang dan berusaha sejauh ini.***

## RINGKASAN

**AEXS ARDIYANSYAH, “Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pelayanan Kud Surya Adi Dalam Membantu Petani Kelapa Sawit di Kecamatan Mesuji Kabupaten Ogan Komering Ilir” ( Dibimbng oleh MUSTOPA MARLI BATUBARA DAN SISVABERTI AFRIYATNA).**

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana kinerja pelayanan KUD Surya Adi terhadap anggota dan mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan yang diberikan KUD Surya Adi. Waktu pelaksanaan penelitian pada bulan Oktober 2021 sampai bulan Desember 2021. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu yang bertujuan untuk melihat keadaan yang menjadi objek penelitian apa adanya, dengan melihat data dan informasi yang ada dalam sampel, tanpa memberikan perlakuan khusus. Sampel dalam penelitian ini adalah anggota KUD Surya adi yang berjumlah 54 orang. Metode Pengolahan dan Analisis Data menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA) untuk menunjukkan kinerja pelayanan yang dan untuk kepuasan anggota menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan kinerja yang dilakukan pengurus KUD Surya Adi berdasarkan sebaran pada masing-masing atribut yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsive*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), dan Memberikan Perhatian (*Emphaty*), sesuai dengan harapan anggota, Namun untuk metode analisis *Important Performance Analysis* (IPA) masih terdapat 9 (Sembilan) sebaran yang harus diperbaiki, dan anggota sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan KUD Surya Adi. Hal ini dilihat dari pengujian dengan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan perolehan nilai sebesar 0,74 dalam kategori puas.

## **SUMMARY**

**AEXS ARDIYANSYAH**, “Members' Satisfaction Level with Kud Surya Adi's Service Performance in Helping Oil Palm Farmers in Mesuji District, Ogan Komering Ilir Regency” (Supervised by **MUSTOPA MARLI BATUBARA** and **SISVABERTI AFRIYATNA**).

This study aims to determine how the service performance of KUD Surya Adi to members and to determine the level of satisfaction of members to the performance of services provided by KUD Surya Adi. The time of conducting the research is from October 2021 to December 2021. The method used in this research is a survey method, which aims to see the situation that is the object of the research as it is, by looking at the data and information in the sample, without giving special treatment. The sample in this study were members of KUD Surya Adi totaling 54 people. Methods of Data Processing and Analysis using Important Performance Analysis (IPA) show good service performance and for member satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that the performance of the Surya Adi KUD management was based on the distribution of each attribute, namely Physical Evidence (Tangible), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsive), Guarantee and Certainty (Assurance), and Giving Attention (Emphaty), in accordance with members' expectations, however for the Important Performance Analysis (IPA) analysis method, there are still 9 (nine) distributions that must be improved, and members are satisfied with the service performance of Surya Adi KUD. This can be seen from testing using the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis method with a score of 0,74 in the satisfied category.

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN KUD SURYA ADI DALAM MEMBANTU  
PETANI KELAPA SAWIT DI KECAMATAN MESUJI  
KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

Oleh

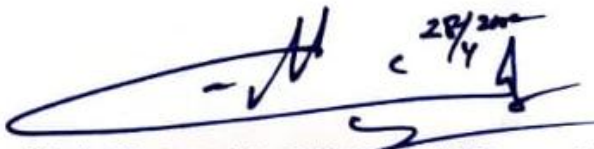
**Aexs Ardiyansyah**

412017020

Telah dipertahankan pada ujian 29 Maret 2022

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,





(Dr. Ir. Mustopa Mari Batubara, MP)

(Siswaberti Afriyana, SP., M.Si)

Palembang, 10 Mei 2022

Dekan

Fakultas Pertanian

Universitas Muhammadiyah Palembang



  
(Ir. Rosmiah, M.Si)

NIDN/NBM: 0003056411/913811

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aexs Ardiyansyah  
Tempat/Tanggal Lahir : Mekar Wangi, 21 Februari 1999  
NIM : 412017020  
Program Studi : Agribisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil karya saya dan disusun sendiri dengan sungguh-sungguh serta bukan merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi pembatalan skripsi ini dan segala konsekuensinya.
2. Saya bersedia untuk menanggung segala bentuk tuntutan hukum yang mungkin timbul jika terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.
3. Memberikan hal kepada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang untuk menyimpan media secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya sebagai penulis/pencipta dan penerbit yang bersangkutan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 22 Maret 2022



(Aexs Ardiyansyah)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang senantiasa membimbing hamba-hamba-Nya. Atas Rahmad dan Ridonya serta pertolongan dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini sebagaimana yang telah ditentukan dengan judul: **“Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Pelayanan Kud Surya Adi Dalam Membantu Petani Kelapa Sawit Di Kecamatan Mesuji Kabupaten Ogan Komering Ilir”** Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak **Dr.Ir.Mustopa Marli Batubara, MP.** selaku dosen pembimbing I dan Ibu **Sisvaberti Afriyatna,SP.,M.Si** selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan Skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Saya ucapkan terima kasih juga kepada keluarga, teman dan semua pihak yang telah membantu selama penulisan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini tentu masih memiliki banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diperlukan dalam perbaikan di masa yang akan datang.

Wasalamualaikum wr wb.

Palembang, Maret 2022

Penulis



## **RIWAYAT HIDUP**

**AEXS ARDIYANSYAH** dilahirkan di Mekar Wangi pada tanggal 21 Februari 1999, merupakan anak ke 2 dari Ayahanda Dwiyanto dan Ibunda Suryanti.

Pendidikan Sekolah Dasar telah diselesaikan pada Tahun 2011 di SD N 3 Surya Adi, Sekolah Menengah Pertama Tahun 2014 di SMP N 1 Mesuji, Sekolah Menengah Atas tahun 2017 di SMA Negeri 1 Lempuing. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palembang Tahun 2017 Program Studi Agribisnis.

Pada bulan Juli sampai Agustus 2020 penulis mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan atau Magang di PT. Bulu Cawang Plantations Kebun Dabuk Kabupaten Igan Komering Ilir. Pada bulan Januari sampai Maret 2021 penulis mengikuti Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) Mandiri Angkatan 55 di Kelurahan 16 Ulu Kecamatan Seberang Ulu II, Kota Palembang.

Pada bulan Oktober 2021 penulis melaksanakan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Pelayanan Kud Surya Adi Dalam Membantu Petani Kelapa Sawit Di Kecamatan Mesuji Kabupaten Ogan Komering Ilir.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan kegunaan.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Penelitian Terdahulu yang sejenis .....	8
2.2. Landasan Teori .....	15
2.2.1. Konsepsi Koperasi .....	15
2.2.2. Konsepsi Koperasi Unit Desa .....	18
2.2.3. Konsepsi Kepuasan .....	21
2.2.4. Konsepsi Pelayanan Koperasi .....	23
2.3. Model pendekatan.....	25
2.4. Batasan Penelitian dan Oprasional Variabel .....	26
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tempat dan Waktu.....	29
3.2. Metode Penelitian .....	29
3.3. Metode Penarikan Contoh .....	28
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	32
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1. Hasil.....	38
4.1.1. Gambaran Umum KUD Surya Adi .....	38
4.1.2. Identitas Petani Contoh.....	39
4.1.3. Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Pelayanan Kud Surya Adi Dalam Membantu Petani Kelapa Sawit Di Kecamatan Mesuji Kabupate Ogan Komering Ilir .....	
4.2. Pembahasan .....	44
4.2.1. Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Pelayanan Kud Surya Adi Dalam Membantu Petani Kelapa Sawit Di Kecamatan Mesuji Kabupate Ogan Komering Ilir .....	56

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah produksi perkebunan kelapa sawit anggota KUD Surya Adi .....	4
2. Kajian terhadap Penelitian Terdahulu yang Sejenis.....	11
3. Jumlah sampel petani contoh anggota KUD Surya Adi.....	30
4. Rentang sekala kepuasan responden .....	37
5. Jumlah Petani Contoh Berdasarkan Kelompok Umur di KUD Surya Adi Kecamatan Mesuji Kabupaten OKI,2021 .....	40
6. Tingkat Pendidikan Petani Contoh Berdasarkan Kelompok Umur di KUD Surya Adi Kecamatan Mesuji Kabupaten OKI, 2021 .....	41
7. Jumlah anggota keluarga petani contoh di Desa Surya Adi, Kecamatan Mesuji, Kabupaten OKI, 2021 .....	42
8. Luas Lahan Petani Contoh anggota KUD Surya Adi Kecamatan Mesuji Kabupaten OKI, 2021 .....	43
9. Lama Berusahatani Petani Contoh di Desa Surya Adi Kecamatan Mesuji Kabupaten OKI, 2021 .....	44
10. Hasil Perhitungan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	45
11. Keputusan <i>Hold</i> dan <i>Action</i> terhadapTingkat kesesuaian kinerja pelayanan KUD Surya Adi .....	69
12. Hasil Perhitungan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Diagramatik Persepsi dan Kepuasan Pelayanan KUD Surya Adi .....	27
2. Diagram <i>Importance &amp; Performance Matrix</i> .....	34
3. <i>Importance Performance Analysis Matrix</i> Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	49
4. <i>Importance Performance Analysis Matrix</i> Keandalan ( <i>Reliability</i> )...	50
5. <i>Importance Performance Analysis Matrix</i> Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	52
6. <i>Importance Performance Analysis Matrix</i> Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> ) .....	53
7. <i>Importance Performance Analysis Matrix</i> Memberikan Perhatian ( <i>Empaty</i> ).....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Denah Desa Surya Adi Kecamatan Mesuji Kabupaten OKI .....	79
2. Denah Wilayah Kerja KUD Surya Adi .....	79
3. Struktur Organisasi KUD Surya Adi.....	80
4. Identitas Petani Responden Berdasarkan Tingkat Umur, Tingkat Pendidikan, Jumlah Anggota Keluarga, Luas Lahan,Lama Berusahatani dan Tahap Peremajaan, 2021, .....	82
5. Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Tingkat kepentingan atau harapan ( <i>Important</i> ), Jumlah, Total Skor dan Rata-Rata yang Diperoleh.....	85
6. Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Persepsi Kinerja ( <i>Performance</i> ), Jumlah, Total Skor dan Rata-Rata yang Diperoleh.....	91
7. Tabel Sebaran Tingkat Kepentingan Atau Harapan, Persepsi Kinerja, Total Skor , Kesesuaian Responden dan,nilai Rata-RataPer Atribut.....	97
8. Tabel Hasil Uji <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	99
9. Dokumentasi .....	101
10. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	105

# **BAB I. PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan di Indonesia dilakukan dengan berbagai program, program tersebut diupayakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik oleh pemerintah maupun oleh organisasi non pemerintah. Program-program tersebut bertujuan untuk memperbaiki perekonomian dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satunya yaitu pada sektor pertanian, yang dimana sektor pertanian memegang peran penting dan memberikan kontribusi dalam kegiatan perekonomian Indonesia, dalam sektor pertanian dapat memberikan lapangan pekerjaan dan kesempatan usaha bagi masyarakat karena sebagian besar penduduk Indonesia masih bergantung pada sektor ini yang meliputi, perkebunan, perikanan, kehutanan dan tanaman pangan. Pembangunan pada sub sektor perkebunan merupakan bagian dari upaya peningkatan kesejahteraan rakyat, peran strategis sub sektor perkebunan dalam meningkatkan perekonomian nasional ini dilihat dari kontribusinya dalam berbagai hal salah satunya penyumbang produk domestik bruto.

Komoditas yang mempunyai peran penting dalam perekonomian Indonesia adalah kelapa sawit. Kelapa sawit (*Elaeis guineensis Jacq*) merupakan tumbuhan industri penting penghasil minyak masak, minyak industri atau bahan bakar (Biodiesel). Perkebunannya menghasilkan keuntungan besar sehingga banyak hutan dan perkebunan lama menjadi perkebunan kelapa sawit yang dapat membantu pemerintah untuk mengatasi kemiskinan di Indonesia, sebagai salah satu komoditas ekspor pertanian terbesar di Indonesia, yang membuat kelapa sawit memiliki kedudukan penting selaku sumber penghasil devisa ataupun pajak. Dalam proses produksi maupun pengolahan industri, perkebunan kelapa sawit juga mampu menciptakan kesempatan dan lapangan pekerjaan khususnya bagi masyarakat pedesaan sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Direktorat Jenderal Perkebunan, 2019). Bagi masyarakat di daerah pedesaan, sampai saat ini usaha perkebunan kelapa sawit merupakan alternatif untuk

merubahh perekonomian keluarga, karena itu keinginan masyarakat terhadap pembangunan-pembangunan perkebunan masih tinggi. Menurut Syahza (2011) usaha tau kelapa sawit memperhatikan adanya peningkatan kesejahteraan petani di pedesaan.

Pengelolaan perkebunan kelapa sawit yang dilakukan khususnya di provinsi sumatera selatan yaitu menggunakan pola perusahaan inti rakyat (PIR), perusahaan inti rakyat (PIR) merupakan sistem kemitraan antara perkebunan besar (sebagai pengusaha menengah atau besar) dengan petani (sebagai pengusaha kecil) sehingga disebut sebagai kemitraan inti-plasma. Melalui kerja sama ini diharapkan kendala teknis (alih teknologi) dan non teknis (keuangan, pengelolaan) dapat diatasi dan menguntungkan kedua mitra, baik petani sebagai pemasok bahan baku tandan buah segar (TBS) kelapa sawit dengan perkebunan besar. sebagai pembeli produk TBS, dan produsen minyak sawit. Dalam pola kemitraaan ini antara perusahaan inti dan petani plasma perlu lembaga penyambung agar terjadi keterbukaan antara lembaga tersebut sehingga dapat menghasilkan keuntungan bersama. Adapun lembaga penyambung tersebut adalah Koperasi Unit Desa (KUD).

Kaspul et al. (2011) menyebutkan Koperasi merupakan wadah untuk mengembangkan potensi, peran, dan pemberdayaan masyarakat baik di perkotaan maupun di pedesaan.Koperasi adalah sokoguru perekonomian di Indonesia dan merupakan wadah untuk mengembangkan potensi, peran dan pemberdayaan masyarakat di pedesaan.Koperasi diharapkan mampu menangani berbagai masalah sosial dan ekonomi yang diarahkan pada pemerataan hasil pembangunan, pengembangan sumberdaya manusia yang berkualitas dan pemeliharaan lingkungan.

Sebagai badan usaha rakyat, koperasi perlu membangun diri dan meningkatkan diri, serta mampu bersaing dengan badan usaha lain berdasarkan prinsip koperasi, sehingga diharapkan, koperasi sebagai badan usaha rakyat, mampu berperan sebagai soko guru perekonomian nasional, yang berfungsi memperkuat perekonomian rakyat, dan membangun tatanan perekonomian



nasional. Dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Menurut Muljono (2013), fungsi koperasi adalah memberikan kemudahan anggota untuk memperoleh permodalan usaha, memberi keuntungan kepada anggota melalui sisa hasil usaha (SHU), mengembangkan usaha anggota koperasi dan meniadakan praktek rentenir. Dalam hal ini Unit Koperasi Desa harus mampu memberikan berbagai pelayanan dalam berbagai bidang kegiatan ekonomi serta kebutuhan parta anggotanya maupun masyarakat sekitarnya. Sebagai koperasi pedesaan yang melayani kegiatan perekonomian seperti perkreditan, penyaluran dan pengadaan pangan, pengolahan dan pemasaran hasil produksi serta kegiatan perekonomian lainnya, tentu saja dibutuhkan kerja sama antar anggota koperasi.

Anggota koperasi merupakan komponen terpenting dalam pembentukan sebuah koperasi, dengan tugas dan bertanggung jawab atas maju dan mundurnya usaha koperasi. Setiap orang berhak menjadi anggota sebuah koperasi. Keanggotaan koperasi bersifat sukarela dan terbuka, sifat kesukarelaan dalam keanggotaan koperasi mengandung makna bahwa menjadi anggota koperasi tidak boleh dipaksakan siapapun (Batubara, 2018). Dalam sistem perkoperasian fungsi anggota yaitu sebagai pemilik koperasi dan sekaligus sebagai pengguna jasa koperasi, sehingga tidak heran tanpa ditopang oleh kegiatan dan peran aktif anggota- anggota koperasi, sebuah koperasi tidak dapat maju, dan berkembang .

Eliyawati et al. (2016) menyebutkan bahwa untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan berkualitas secara konsisten dan baik, serta pelayanan yang lebih unggul dari pada pesaing. Koperasi untuk tetap eksis harus memperhatikan dan menjaga kepuasan, membuat anggota merasa berharga, puas, dan diperhatikan dengan baik dan benar. Demikian juga dengan koperasi yang pelanggan utamanya adalah anggota, sehingga yang dilayani akan mengajak orang lain untuk mendapatkan pelayanan yang sama, serta tahan terhadap ajakan pesaing.

Desa Surya Adi merupakan salah satu desa yang berada di kecamatan Mesuji Kabupaten Ogan Komering Ilir. Sebagian besar penduduk di Desa Surya Adi merupakan bermata pencaharian petani kelapa sawit, dan para petani yang tergabung dalam KUD Surya Adi. Berdasarkan hasil pra survei penelitian yang dilakukan dengan ketua KUD dan pengurus dapat diketahui luas perkebunan yang terletak di desa Surya Adi seluas 2.050.270 ha perkebunan kelapa sawit dikelola dengan 44 kelompok tani. Unit usaha yang dikelola adalah meliputi unit-unit usaha (1) kelapa sawit, (2) pengolahan dan pemasaran hasil TBS, (3) penyediaan sarana produksi, (4) menyediakan bentuk jasa dengan bekerja sama dengan KSP Aditirta, dan (5) pelayanan pembayaran rekening listrik. Dalam meningkatkan taraf ekonomi anggota koperasi maka peran dan pelayanan dalam membantu petani perlu di tingkatkan dalam kehidupan ekonomi nasional, hal ini dilakukan agar anggota merasakan manfaat koperasi. Berdasarkan pra-survei yang dilakukan pada Koperasi Unit Desa Surya Adi selama empat tahun mengalami penurunan jumlah produksi dan setiap produksi anggota harus membayar biaya- biaya atau potongan setiap produksi, beberapa jenis potongan seperti, biaya pupuk, Pengendalian hama dan penyakit (HPT), perawatan jalan, dana pembinaan, dan biaya sarana produksi.

Adapun jumlah produksi anggota KUD Surya Adi empat tahun kebelakang dapat dilihat pada tabel 1, berikut.

Tabel 1. Jumlah produksi perkebunan kelapa sawit anggota KUD Surya Adi tahun 2017-2020

No	Tahun	Jumlah Produksi (Kg)	Presentase naik / turun Produksi (%)
1	2017	41.234.564	-
2	2018	49.478.925	17
3	2019	30.144.350	64
4	2020	29.496.337	2

Sumber: KUD Surya Adi 2021

Dari tabel 1, diatas menunjukan bahwa jumlah produksi perkebunan Kelapa Sawit milik anggota Kantor Unit Desa Surya Adi pada Tahun 2017 sebesar Rp. 41.234.564, selanjutnya pada tahun 2018 produksi yang di hasil kan KUD Surya Adi naik sebesar 17% dengan jumlah kenaikan Rp. 49.478.925. Kemudian pada tahun 2019 produksi yang dihasilkan KUD Surya Adi kembali turun Sebesar 64% dengan Jumlah produksi sebesar Rp. 30.144.350 dan pada tahun 2020 jumlah produksi kembali mengalami penurunan sebesar 2% dari tahun sebelumnya menjadi Rp. 29.496.337. Dapat disimpulkan bahwa jumlah produksi mengalami penurunan pada tahun 2018 sampai 2020, dan permasalahan terkait penurunan produksi diduga menurunnya pelayanan serta usaha yang belum optimal dan kondisi objektif yang terdapat di daerah penelitian adalah dirasakanya kurang optimalnya kerjasama petani dan KUD dalam hal pengelolaan usaha, dan masih kurangnya partisipasi petani terhadap keberadaan koperasi. Dari evaluasi ini juga dapat dilihat seberapa jauh kemampuan koperasi dalam menerapkan prinsip-prinsip dan nilai-nilai koperasi dalam aktivitas usahanya. Pada hakekatnya koperasi dalam meningkatkan kegiatan usahanya, koperasi berperan di bidang kehidupan ekonomi anggotanya, agar mewujudkan fungsinya koperasi melakukan usaha di bidang kehidupan ekonomi anggotanya. Kegiatan koperasi berdsarkan tujuan dan sasaran ada dua, yaitu pelayanan kepada anggota atau masyarakat dan sebagai pemberi manfaat ekonomi anggotanya. Berdasarkan Penelitian menunjukan pengaruh peran dan pelayanan yang diberikan mempengaruhi partisipasi anggota (Renavika et al, 2015) dan upaya peningkatan kinerja pelayanan diharapkan akan meningkatkan indeks kepuasan anggota (Amrul, 2009).

Pelayanan yang diberikan Koperasi Unit Desa (KUD) Surya Adi merupakan wujud dari kebutuhan anggota, dan kepuasan anggota merupakan salah satu faktor keberhasilan koperasi, maka penting memperhatikan harapan yang di inginkan anggota, sehingga pelayanan anggota menjadi salah satu hal yang penting dalam peningkatan mutu koperasi.

Tingkat kepuasan anggota terhadap Koperasi Unit Desa (KUD) Surya Adi merupakan proses kognitif yang dialami oleh anggota koperasi dalam menerima

pelayanan yang diberikan KUD Surya Adi, tingkat kepuasan anggota dapat terjadi melalui proses pengelihatian dan pendengaran informasi pula dapat pula terjadi karena adanya usaha atau pelayanan yang dilakukan Koperasi Unit Desa (KUD) Surya Adi.

Tingkat kepuasan terbentuk karena adanya perlakuan atau pelayanan yang dilakukan pengurus kepada anggotanya, pelayanan tersebut untuk meningkatkan kesejahteraan petani, penilaian dari anggota akan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan dan usaha yang dilakukan KUD Surya Adi. Penilaian tingkat kepuasan ini akan menyebabkan KUD Surya Adi terus meningkatkan pelayanan dan usahanya begitupula dengan kerja koperasi secara maksimal. Reaksi terbentuk karena keinginan anggota koperasi akan pentingnya pelayanan atau usaha yang akan meningkatkan kesejahteraan mereka bila menjadi anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Surya Adi, maka mereka akan mendukung semua usaha ataupun program kinerja maksimal yang diharapkan. Oleh karena itu anggota berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Unit Desa. Berdasarkan latar belakang yang di uraikan diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa Peneliti tertarik mengemambil tema yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kinerja Pelayanan KUD Surya Adi Dalam Membantu Petani Kelapa Sawit Di Kecamatan Mesuji Kabupaten Ogan Komering Ilir”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimanakah tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan KUD Surya Adi dalam membantu petani kelapa sawit di Kecamatan Mesuji Kabupaten Ogan Komering Ilir?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat di atas dapat dilihat tujuan penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota dan kinerja pelayanan KUD Surya Adi dalam membantu petani kelapa sawit di daerah penelitian.

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan bagian dari suatu proses belajar yang harus ditempuh sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bagi peneliti lain, sebagai bahan literatur dan bahan informasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, W., & Kemala, N. 2017. Kaitan Persepsi Masyarakat Tani Dengan Perilaku Penjualan Kelapa Sawit Ke Kud Darma Bakti Di Desa Tebo Jaya Kecamatan Limbur Lubuk Mangkuang Kabupaten Muaro Bungo. *Jurnaln Mea (Media Agribisnis)*, 2(1)
- Baswir Revrison. 2017. *Koperasi Indonesia*, BPFE , Yogyakarta
- Batubara, M. M., Iskandar, S., & Rianti, R. 2018. Peranan Koperasi Unit Desa (KUD) Kumbang Jaya Dalam Mdanembantu Perekonomian Petani Kelapa Sawit di Desa Sidomakmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyusin. *Societa: Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 7(1), 9-16
- Batubara, M. M. 2011. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang, Indonesia
- Batubara, M M. 2012. *Koperasi Pertanian*. Palembang Faperta Universitas Muhammadiyah Palembang
- Bay, S. 2009. Analisis tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KUD sialng makmur Kabupaten Pelalawan Propinsi Riau
- Direktorat Jendral Perkebunan Kementrian Pertanian. 2019. Rencana Strategis Direktorat Jendral Perkebunan Kementrian Perkebunan Tahun 2019. Jakarta:Kementrian Pertanian
- Deddy Mulyana. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Eliyawati, W., Sutjipta, N., dan Putra, S. A. 2016. Kualitas Pelayanan Dan TingkatKepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. *Jurnal ManajemenAgribisnis*, 4(1), 68
- Fikri, S, Wiyani, W, dan Suwandar, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu PolitikUniversitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Fatimah, S. 2016. *Sistem Pendukung Keputusan Kelayakan Pengajuan Pinjaman Menggunakan Metode Technique For Others Preference By Similarity Ideal Solution (Studi Kasus: Koperasi Sumber Makmur Kecamatan Ampel Boyolali)*. Doctoral Dissertation, Stmik Sinar Nusantara Surakarta.

- Indrajaya, D. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. *IKRA-ITH TEKNOLOGI: Jurnal Sains & Teknologi*, 2(3), 1-6
- Karni, W. 2011. Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Setia, Nagari Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Universitas Andalas Padang.
- Kartasapoetra. 2013. *Praktek Pengelolaan Koperasi*. Rineka, Jakarta.
- Mukholifah, M. Tamba, I. M. dan Tariningsih, D. (2015). Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Kud Werdhi Mendala Desa Singapadu Gianyar. *Jurnal Agrimeta*, 5(10)
- Parasuraman. 2005. A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Vol. 7, No. 5
- Rahmawati, D. 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52-65.
- Renavika, R., Rosnita, R., dan Tety, E. 2015. Persepsi Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KUD Lembah Sawit di Desa Sialang Baru Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak (Doctoral dissertation, Riau University)
- Satria, Rizkyhanny Eka. 2013. Analisis Persepsi Dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Pasar Parung Kabupaten Bogor. Skripsi. Bogor : Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor Sudarsono. (2007) .*Manajemen Koperasi Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Riset and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Suprianto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta (ID): PT Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Managemen: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta.
- Walgio, Bimo. 2005. *Pengantar Psikologi Umum*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada *e-commerce* model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*

- Indrajaya, D, 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery, IKRA-ITH TEKNOLOGI: Jurnal Sains & Teknologi, 2(3), 1-6
- Karni, W, 2011, Analisis Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Setia, Nagari Selayo Kecamatan Kubung Kabupaten Solok, Universitas Andalas Padang,
- Kartasapoetra, 2013, Praktek Pengelolaan Koperasi, Rineka, Jakarta,
- Mukholifah, M, Tamba, I, M, dan Tariningsih, D, (2015), Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Kud Werdhi Mendala Desa Singapadu Gianyar, Jurnal Agrimeta, 5(10)
- Parasuraman, 2005, A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, Journal of Service Research, Vol, 7, No, 5
- Rahmawati, D, 2013, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa, *Jurnal Economia*, 9(1), 52-65,
- Renavika, R., Rosnita, R., dan Tety, E, 2015, Persepsi Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota KUD Lembah Sawit di Desa Sialang Baru Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak (Doctoral dissertation, Riau University)
- Satria, Rizkyhanny Eka, 2013, Analisis Persepsi Dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Pasar Parung Kabupaten Bogor, Skripsi, Bogor : Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor Sudarsono, (2007) ,Manajemen Koperasi Indonesia, Rineka Cipta, Jakarta,
- Sugiono, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Riset and Development, Bandung: Alfabeta,
- Suprianto J, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jakarta (ID): PT Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, 2008, Service Managemen: Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta,
- Walgio, Bimo, 2005, Pengantar Psikologi Umum, Penerbit Andi, Yogyakarta,
- Widodo, S, M., & Sutopo, J, (2018), Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada *e-commerce* model business to customer, Jurnal Informatika Upgris