

**ANALISIS STRATEGI CU KELING KUMANG DALAM
MENJAWAB PENGADUAN ANGGOTA
TAHUN 2020**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
Jurusan Ilmu Pendidik Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi Pendidikan Ekonomi

DISUSUN OLEH

MIATY
NIM: 1410031005



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL**

**SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
(STKIP) PERSADA KHATULISTIWA
SINTANG
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Miaty
NIM : 1410031005
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Judul Skripsi : Analisis Strategi CU Keling Kumang Dalam Menjawab
Pengaduan Anggota Tahun 2019

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan telah memenuhi syarat untuk diajaukan ke sidang panitia ujian Skripsi.

Pembimbing I



Dessy Triana Relita, M.Pd
NIDN : 1117128201

Sintang, 20 Februari 2021
Pembimbing II



Munawar Thoharudin, M.Pd
NIDN:1125058901

Disetujui Oleh:
Ketua STKIP Persada Khatulistiwa Sintang



Didia Syahrudin, SP, M.Si
NIDN: 1102066603

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Analisis Strategi CU Keling Kumang Dalam Menjawab Pengaduan Anggota Tahun 2019**” yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Miaty
NIM : 1410031005
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Jurusan : Ilmu Pengetahuan Sosial

Telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang pada hari, Tanggal 20 Februari 2021.

Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Paraf
1	Anna Marganingsih, S.E., M.Pd	Penguji I	
2	Avelius Dominggus Sore, S.E., M.Pd	Penguji II	
3	Dessy Triana Relita, M.Pd	Pembimbing I	
4	Munawar Thoharudin, M.Pd	Pembimbing II	

Disetujui
Ketua STKIP Persada Khatulistiwa Sintang



Didik Syahudin, S.P. M.Si
NIDN 11/2066603

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di STKIP Persada Khatulistiwa maupun di Sekolah tinggi/Perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
3. Dalam karya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lain yang berlaku di STKIP Persada Khatulistiwa.

Sintang, 18 Februari 2021
Yang Membuat Pernyataan



Miaty
NIM. 1410031005



**PERKUMPULAN BADAN PENDIDIKAN KARYA BANGSA
SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSADA KHATULISTIWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
SINTANG-KALIMANTAN BARAT**

*Jln. Pertamina Sengkuang Km.4, Kotak Pos 126 Telp. (0565)2022386, 2022387
Email: stkippersada@gmail.com Website: www.stkipsintang.ac.id*

CATATAN PEMBIBING PERTAMA
Hasil Konsultasi Mahasiswa

Nama : Miaty
NIM : 1410031005
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Judul Penelitian : Analisis Strategi CU Keling Kumang Dalam Menjawab
Pengaduan Anggota Tahun 2019

No	Tanggal	Keterangan bimbingan	Paraf
1	9 Januari 2020	Perbaikan Latar Belakang	
2	15 Januari 2020	Perbaikan BAB II	
3	23 Januari 2020	Perbaikan BAB III	
4	5 Februari 2020	ACC Proposal	
5	5 Februari 2021	Pembahasan Hasil Penelitian	
6	11 Februari 2021	Pembahasan Penelitian Dan Analisis Data	
7	16 Februari 2021	Melengkapi Abstrak, Keaslian Karya, Surat Penelitian, Surat Balasan Penelitian, Riwayat Hidup dan SK Pembimbing	
8	19 Februari 2021	ACC Skripsi	

Sintang, 19 Februari 2021
Pembimbing Pertama


Dessy Triana Relita, M.Pd
NIDN : 1117128201

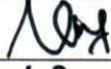
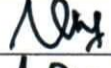
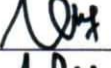
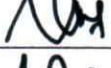
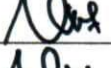
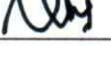


**PERKUMPULAN BADAN PENDIDIKAN KARYA BANGSA
SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PERSADA KHATULISTIWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
SINTANG-KALIMANTAN BARAT**

*Jln. Pertamina Sengkuang Km.4, Kotak Pos 126 Telp. (0565)2022386, 2022387
Email: stkipersada@gmail.com Website: www.stkipsintang.ac.id*

CATATAN PEMBIBING KEDUA
Hasil Konsultasi Mahasiswa

Nama : Miaty
NIM : 1410031005
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Judul Penelitian : Analisis Strategi CU Keling Kumang Dalam
Menjawab Pengaduan Anggota Tahun 2019

No	Tanggal	Keterangan bimbingan	Paraf
1	13 Februari 2020	Perbaikan BAB II	
2	18 Februari 2020	Perbaikan BAB III	
3	21 Februari 2020	Perbaikan Instrumen Penelitian	
4	25 Februari 2020	ACC Proposal	
5	9 Februari 2021	Pembahasan Hasil Penelitian	
6	15 Februari 2021	Analisis Data Dan Melengkapi Lampiran	
7	17 Februari 2021	Perbaikan Kesimpulan Dan Saran	
8	19 Februari 2021	ACC Skripsi	

Sintang, 19 Februari 2021
Pembimbing Kedua



Munawar Thoharudin, M.Pd
NIDN:1125058901

MOTTO

“Feel thre times, stand four times”

Jatuh tiga kali, bangkit empat kali

PERSEMBAHAN

**Berbahagialah orang yang mendapat hikmat ,
orang yang memperoleh kepandaian.**

(Amsal 3:13)

Skripsi Ini Kupersembahkan Khusus Untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu hadir dengan berkat kasih dan karuniaNya yang melimpah sehingga perjuanganku membuahkan hasil yang indah.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayahndaku “Dingun” dan Ibunda “Ratenah” yang selalu mendukung dan memotivasi dalam setiap langkah perjunagan dari awal hingga sampai ke titik ini untuk meraih cita-citaku.
3. Saudaraku Lili Suryani, Leni Marlina, Tri Pornia Kamti, Lorensiusyang memberikan doa dan motivasi serta dukungan yang luar biasa.
4. Keluarga besarku “kakek, nenek, paman, bibi, keponakan, dan abang sepupu serta adek sepupu”, yang selalu mendukungku.
5. Sahabat-sahabatku Monisa, Yeni Susanti, dan Natalia Rina yang selalu bersama saat suka dan banyak membantu dan mendukung.
6. Teman-teman seangkatan dan teman-temanku kelas A.10 Ekonomi semoga kita akan sukses seperti yang kita cita-citakan.

7. Dosen Pembimbing Akademik sekaligus dosen Pembimbing pertama Dessy Triana Relita, M.Pd dan pembimbing kedua Munawar Thoharudin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah dengan sabar membimbing dan memberi saran. Saya minta maaf, jika selama bimbingan saya banyak mengecewakan ibu dan bapak.
8. Bapak dan Ibu Dosen khususnya bagi Dosen Ekonomi STKIP Persada Khatulistiwa Sintang yang telah memberikan ilmunya kepadaku.
9. Almamater tercintaku STKIP Persada Khatulistiwa Sintang.

***Terima Kasih untuk kalian semua tanpa dukungan dari kalian semua aku
bukan apa-apa.***

ABSTRAK

Miaty. 2021. *Analisis Strategi CU Keling Kumang Dalam Menjawab Pengaduan Anggota TAHUN 2020*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP Persada Khatulistiwa Sintang. Pembimbing I: Dessy Triana Relita, M.Pd., Pembimbing II: Munawar Thoharudin, M.Pd.

Kata Kunci: *Analisis Strategi*, CU Keling kumang , Pengaduan Anggota.

Penelitian ini dilatarbelakangi jumlah pengaduan anggota *Credit Union* Keling Kumang pada TAHUN 2020 pada setiap bulan mengalami penurunan dibandingkan pada bulan Januari yang mencapai 15 Orang. Melihat realita diatas, maka penelitian ini diarahkan kepada staf atau bagian layanan pengaduan khususnya yang menangani masalah anggota dan melaksanakan strategi koperasi untuk menjawab atau mengatasi pengaduan anggota. Penelitian ini berkaitan dengan strategi koperasi dalam menyelesaikan pengaduan anggota. Strateginya adalah dengan membuat Kebijakan Layanan Pengaduan dengan Prinsip Client Protection Principle, yaitu melindungi privasi data anggota dengan 7 prinsip yang terkandung didalamnya. Upaya yang dilakukan adalah sosialisasi produk secara berkala saat Pendidikan Anggota, meningkatkan mutu pelayanan dengan system *excellence services*, follow up pihak yang bertanggungjawab agar semua informasi tersampaikan kepada anggota secara merata.

ABSTRACT

Miaty. 2021. Analysis of the Strategy of CU Keling Kumang in Responding to Member Complaints in 2019. Thesis. Economic Education Study Program of STKIP Persada Khatulistiwa Sintang. Advisor I: Dessy Triana Relita, M.Pd., Supervisor II: Munawar Thoharudin, M.Pd.

Keywords: Strategy Analysis, CU Keling Kumang, Member Complaints.

This research was motivated by the number of complaints from the members of the Keling Kumang Credit Union in 2019 which decreased each month compared to January which reached 15 people. Seeing the above reality, this research is directed to the staff or the complaint service department, especially those who handle member problems and implement cooperative strategies to answer or resolve complaints from members. This research is related to cooperative strategy in resolving member complaints. The strategy is to create a Complaint Service Policy with the Client Protection Principle, which protects the privacy of member data with the 7 principles contained therein. The efforts made are periodic product socialization during Member Education, improving service quality with service excellence systems, responsible party follow-up so that all information is conveyed to members equally.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: “*Analisis Strategi CU Keling Kumang Dalam Menjawab Pengaduan Anggota Tahun 2020*”

Selama penyusunan Skripsi ini peneliti banyak memperoleh banyak bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Dessy Triana Relita, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan serta motivasi.
2. Munawar Thoharudin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah dengan sabar membimbing dan memberi saran.
3. Yulia Suriyanti, M.Pd selaku Ketua Program Studi pendidikan Ekonomi yang telah banyak memberikan arahan dan pengetahuan.
4. Didin Syafruddin, SP. M,Si selaku Ketua STKIP Persada Khatulistiwa Sintang yang telah memberikan dukugan.
5. Dr. Drs. Y.A.T. Lukman Riberu, M.Si, selaku Ketua Perkumpulan Badan Pendidikan Karya Bangsa Sintang yang telah menyediakan sarana dan prasarana perkuliahan di kampus.
6. Dosen-dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti selama masa perkuliahan
7. Staf akademik yang telah memberikan bantuan untuk menyelesaikan administrasi dalam penulisan Skripsi ini.

8. Sebastiani Yeni Praewi selaku Corporate Secretary yang memberikan izin pada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Hetty Kus Endang, S.Sos selaku Staf Pengaduan yang sudah banyak membantu dalam kegiatan selama penelitian berlangsung.
10. Sahabat-sahabat tercinta dan rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Pendidikan Ekonomi khususnya kelas A 10 yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam penulisan skripsi ini serta semua pihak yang telah menyumbangkan tenaga, waktu dan pikiran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, peneliti telah berusaha sebaik mungkin dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua yang membaca.

Sintang, 19 Februari 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
CATATAN PEMBIMBING	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	3
C. Pertanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Definisi Istilah	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
A. Kajian Teoritik.....	7
1. Strategi	7
2. Pengaduan.....	8
3. Standar Operasional Prosedur.....	9
B. Kajian Pustaka	18
C. Kerangka Berpikir	22
 BAB III METODE PENELITIAN	 23
A. Pendekatan Penelitian.....	23
B. Metode dan Bentuk Penelitian.....	23
1. Metode Penelitian	23
2. Bentuk Penelitian	24
C. Latar Penelitian.....	25
1. Subjek Penelitian	25
2. Objek Penelitian.....	25
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	25
1. Teknik Pengumpulan Data.....	25
2. Alat Pengumpulan Data	28
E. Keabsahan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	33
A. GAMBARAN UMUM	33
1. Sejarah Sejarah Berdirinya CU KK	33
2. Visi dan Misi CU KK	36
3. Tujuan CU KK.....	36
4. Struktur Organisasi <i>Credit Union</i> Keling Kumang	37
5. Keanggotaan <i>Credit Union</i> Keling Kumang	38
6. Produk Simpanan Anggota	39
7. Produk Pinjaman.....	39
8. Produk Sosial	40
B. TEMUAN PENELITIAN	40
1. Masalah yang menjadi pengaduan anggota CU Keling Kumang ke bagian pengaduan.....	41
2. Strategi yang dilakukan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota	44
3. Dampak dari strategi yang dilakukan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota	49
C. PEMBAHASAN	54
1. Permasalahan yang Menjadi Pengaduan Anggota CU Keling Kumang Ke Bagian Pengaduan	54
2. Strategi CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota.....	56
3. Dampak dari strategi yang dilaksanakan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota	57
BAB V PENUTUP	62
A. KESIMPULAN	62
B. SARAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Database Pengaduan Anggota <i>Credit Union</i> Keling Kumang Tahun 2020.....	3
Tabel 2.1 Complaints Handling	11
Tabel 2.2 Flowchart	15
Tabel 4.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Penelitian.....	22
Gambar 3.1. Langkah-Langkah Keabsahan Data	30
Gambar 3.2 Komponen Dalam Analisis Data (<i>interactive model</i>)	31
Gambar 4.1 Wawancara peneliti dengan <i>Complain Handling Staff</i> CU Keling Kumang	41
Gambar 4.2 <i>Complain Handling Staff</i> menjelaskan masalah yang masuk dalam pengaduan di CU Keling Kumang	42
Gambar 4.3 Wawancara Dengan Anggota CU Keling Kumang.....	45
Gambar 4.4 Tampilan web CU Keling Kumang.....	46
Gambar 4.5 Layanan Pengaduan Melalui web CU Keling Kumang	48
Gambar 4.6 SOP Alur penanganan Pengaduan anggota CU Keling Kumang	51
Gambar 4.7 Inovasi terkait pengaduan Anggota di CU Keling Kumang	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengajuan Judul	
Lampiran 2 Surat ijin Pra-Penelitian.....	
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian	
Lampiran 4 Surat Tanggapan CU KK.....	
Lampiran 5 Surat Telah Melaksanakan Penelitian.....	
Lampiran 6 Surat Tanggapan Permohonan Data Pengaduan Anggota	
Lampiran 7 Pedoman Validitas Wawancara	
Lampiran 8 Pedoman validitas wawancara.....	
Lampiran 9 Kisi-kisi lembar wawancara	
Lampiran 10 Lembar wawancara Untuk <i>staf client protection principle</i> (prinsip pengaduan anggota)	
Lampiran 11 Lembar Wawancara Untuk Anggota CU Keling Kumang	
Lampiran 12 Lembar Observasi Staf Yang Menangani Pengaduan	

DAFTAR PUSTAKA

- Daft, Richard. 2010. *Era Baru Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- David, FredR. 2011. *Strategic Management*, Buku 1. edisi 12 jakarta.
- Ernawati, Eni. 2012. Analisis Biaya dan Sisa Hasil Usaha Koperasi Unit Desa Tandan Mas Jaya Kabupaten Siak. *Skripsi*: UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Gemina, Dwi. 2013. Keunggulan Bersaing Koperasi Berkaitan Dengan Penerapan Intellectual Capital, Manajemen Keanggotaan dan Partisipasi Anggota. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*: JMK, VOL. 15, NO. 2.
- Harahap. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi (Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha di Kota Binjai 2017). *Skripsi*: Universitas Sumatra Utara Medan.
- Hendra.2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga.
- Leni, Martita. 2016. Persepsi Anggota Mengenai Pelayanan pada *Credit Union* Keling Kumang TP Kantor Sentral Sintang. *Skripsi*: STKIP Persada Khatulistiwa Sintang.
- Prakoso Louis Cahyo. 2018. Analisis Kerja Keuangan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Dharma Praja Wonosobo Berdasarkan Peraturan Kementerian Koperasi No.06/PER/DEP. 6/IV/2016 (Tahun 2014-2016). *Skripsi*: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Prastowo.2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Rangkuti, freddy. 2013. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Ranting, dan OCAL. Jakarta: PT. Grandmedia Pustaka Utama
- Subandi. 2015. *Ekonomi Koperasi (Teori Dan Praktek)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-undang Dasar pasal 33 tahun 1945 *tentang perekonomian*.

Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 *tentang perkoperasian, pasal 15 tentang prinsip-prinsip koperasi*.

Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 *tentang perkoperasian, pasal 20 tentang kewajiban-kewajiban anggota koperasi*.

Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 pasal 1, *tentang koperasi Indonesia*.

Undang-undang pasal 3 Nomor 25 tahun 1992 *tentang Tujuan koperasian*.

Warau, Maria Fransiska. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Sikap Terhadap Koperasi, dan Tingkat Kepercayaan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Sanata Dharma. *Skripsi: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.

Yulianti, Dewi. 2015. Implementasi Standar Oprasional Pelayanan pada Produk Simpanan di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Muamalat Sejahtera Lampung Timur. *Skripsi: UIN Raden Intan Lampung*.