

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KOPERASI
DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Mitra Saudara, Kota Bandung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

Disusun oleh:

Mochammad Husen Khoerudin

C 1170426

Dosen Pembimbing :

Ir. H. Dady Nurpadi, MP



KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KOPERASI
DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
(Studi Kasus pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Mitra
Saudara, Kota Bandung)

Nama : Mochammad Husen Khoerudin

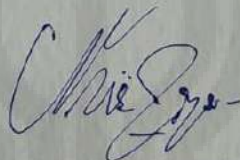
NRP : C1170426

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan mengesahkan,

Dosen Pembimbing



(Ir. H. Dady Nurpadi, MP)

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



(Dr. H. Guntur Purbo Suseno, SE., M.Sc.)

RIWAYAT HIDUP

Mochammad Husen Khoerudin, lahir di Bandung, Jawa Barat pada 02 Desember 1998. Putra ke 10 dari 10 bersaudara dari keluarga Bapak H. Aen Karnaen Kosasih Dan Ibu HJ. Ai Sadiyah. Penulis bertempat tinggal di Kp. Pasanggrahan Wetan, RT 003 RW 007, No Rumah. 24, Desa Pangalengan, Kecamatan Pangalengan, POS 40378, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh Penulis selama ini yaitu :

1. Tahun 2004 menyelesaikan pendidikan TK di TK Miftahussalam.
2. Tahun 2010 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Pangalengan.
3. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Pangalengan.
4. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Pangalengan.
5. Pada tahun 2016 tercatat sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Program Studi Sarjana Manajemen, Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jatinangor, Jawa Barat.

ABSTRACT

Mochammad Husen Khoerudin, took the title of Analysis of Cooperative Service Quality in Increasing Member Participation (Case Study at Mitra Saudara Multi-Business Cooperative, Bandung City). Supervised by **Ir. H. Dady Nurpadi. MP.**

Service quality and member participation are the main elements in order to support the success of the cooperative and increase the growth of remaining business results. Good quality service and quality is also important because it can attract the sympathy of customers and can also increase customer satisfaction, which in this case is the members. The problem examined in this study is the quality of service provided by the Mitra Saudara Bandung City Multipurpose Cooperative is still low or not good, so that it makes members or customers think twice about investing in the cooperative, with service quality that is still low, participation of members a little, it results in the acquisition of the remaining business results every year to decrease.

The population of members in this study amounted to 945 people. The sample in this study amounted to 91 respondents. Methods of data collection using the Slovin method. The sampling technique used was proportional random sampling area. The data analysis method used in this research is percentage descriptive analysis and path analysis. The results showed that the quality of service and participation of members had a significant effect on the acquisition of remaining business results. Service Quality has a direct effect on the acquisition of SHU . Member Participation has a direct effect on SHU Earnings. Service Quality indirectly affects members' SHU Acquisition through member participation.

Service quality and member participation have an effect on the acquisition of the remaining KSU Mitra Saudara Bandung Business Profits. It is hoped that the KSU management will respond more to suggestions from members in RAT for the progress of KSU in the future. The management improves the quality of its services to members, especially in the savings and loan business unit so that members do not move to other competitors by speeding up the process of disbursing members' loan funds. If the quality of service provided is good by the management, it will also affect good participation, so that it will increase the acquisition of the remaining business results.

RINGKASAN

Mochammad Husen Khoerudin, mengambil judul tentang Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara, Kota Bandung). Dibimbing Oleh Bapak Ir. H. Dady Nurpadi. MP.

Kualitas pelayanan dan partisipasi anggota merupakan unsur yang utama guna menunjang keberhasilan Koperasi dan meningkatkan pertumbuhan Sisa Hasil Usaha. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas juga penting karena dapat menarik simpati pelanggan dan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah para anggotanya. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara Kota Bandung masih rendah atau belum baik, sehingga membuat para anggota atau nasabah berpikir dua kali untuk menanam modal di Koperasi tersebut, dengan kualitas pelayanan yang masih rendah partisipasi anggota yang sedikit maka mengakibatkan perolehan Sisa Hasil Usaha setiap tahunnya menurun.

Populasi anggota dalam penelitian ini berjumlah 945 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *area propotional random sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi anggota secara signifikan berpengaruh terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap perolehan SHU. Partisipasi Anggota berpengaruh secara langsung terhadap Perolehan SHU. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap Perolehan SHU anggota melalui partisipasi anggota.

Kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh terhadap perolehan Sisa Hasil Usaha KSU Mitra Saudara Bandung. Pengurus KSU diharapkan lebih banyak menanggapi saran-saran dari anggota di RAT untuk kemajuan KSU kedepannya. Pengurus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada anggota terutama pada unit usaha simpan pinjam agar para anggota tidak pindah ke pesaing lain dengan cara mempercepat proses pencairan dana pinjaman anggota. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik oleh para pengurus maka akan berpengaruh juga terhadap partisipasi yang baik, sehingga akan meningkatkan perolehan Sisa Hasil Usaha.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen. Dalam Usulan Penelitian ini, penulis mengambil judul atau topik mengenai **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA”** yang melaksanakan penelitiannya di Koperasi Serba Usaha (KSU) Mitra Saudara, Kota Bandung.

Dalam menyusun Usulan Penelitian ini, penulis mendapatkan tantangan, dan tidak lupa hambatan-hambatan yang akan terjadi, tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak, tantangan dan hambatan itu bisa penulis teratasi dengan baik. Seiring dengan menyusun skripsi ini, penulis telah banyak menerima masukan, bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. H. Dady Nurpadi., MP selaku dosen pembimbing yang telah menuangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan perhatiannya dalam penulisan skripsi ini serta memberikan pengetahuan dan cakrawala berfikir yang tidak ternilai harganya.
2. Bapak DR. Eka Setiajatnika, SE., M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah meluangkan waktu, tenaga serta saran-sarannya.

3. Ibu HJ. Suarny Amran, SH., MH selaku dosen penelaah jurusan yang telah memberikan koreksi dan saran-saran yang bermanfaat.
4. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa serta dorongan moril maupun materi terhadap penyelesaian studi di Ikopin.
5. Seluruh Dosen Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Institut Manajemen Koperasi Indonesia atas bantuan dan pelayanannya.
7. Seluruh Pengurus dan karyawan Koperasi Serba Usaha (KSU) Mitra Saudara atas bantuannya selama penelitian ini.
8. Bapak Muhamad Yamin selaku ketua Koperasi Serba usaha (KSU) Mitra Saudara yang telah mempersilahkan untuk penelitian.
9. Bapak Wisnu Bayu selaku Manajer Bisnis yang selalu menyampatkan waktu untuk berdiskusi.
10. Ibu Heni Rusmiaty selaku Manajer Keuangan dan Remunerasi Koperasi Serba usaha (KSU) Mitra Saudara yang selalu membimbing dan mengarahkan ketika berada di kantor Koperasi.
11. Teman terbaikku Anggia yang telah menjadi teman berdiskusi selama penelitian di Bandung
12. Teman-teman seperjuangan semasa skripsi Mukhamad Ridwan, Gilang Permana aji, Fiki, Hasan, Adinda serta Regi purnama yang telah sama-sama berjuang baik suka maupun duka.

13. Rekan – rekan mahasiswa angkatan 2016, khususnya rekan-rekan satu bimbingan.

Akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini akan memberikan manfaat bagi semua pihak dan bisa memberikan kontribusi secara positif bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Penulis juga menyadari masih memiliki banyak kekurangan dan kesalahan dalam pengerjaan skripsi ini. Dari penulis mengucapkan mohon maaf dalam melakukan pengerjaannya, dan mengucapkan banyak terima kasih atas semuanya, semoga Allah SWT memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua. Amin.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Oktober 2020

Mochammad Husen Khoerudin

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Maksud Penelitian.....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	9
2.1. Pendekatan Koperasi	9

2.1.1.	Pengertian Koperasi.....	9
2.1.2.	Nilai-Nilai Koperasi.....	11
2.1.3.	Prinsip Koperasi.....	12
2.1.4.	Fungsi dan Peranan Koperasi	15
2.1.5.	Asas dan Tujuan Koperasi	17
2.1.6.	Jenis-Jenis Koperasi.....	18
2.2.	Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2.2.1.	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.2.2.	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.3.	Pendekatan Pelayanan	25
2.3.1.	Pengertian Pelayanan	25
2.3.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.3.3.	Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	29
2.4.	Pendekatan Partisipasi	30
2.4.1.	Pengertian Partisipasi.....	30
2.4.2.	Jenis-Jenis Partisipasi Anggota Koperasi	32
2.4.3.	Peran Partisipasi Anggota Koperasi.....	33
2.4.4.	Cara Meningkatkan Partisipasi	35
2.4.5.	Keterkaitan Kualitas Pelayanan dalam Partisipasi Anggota.....	37

2.6.	Metode Penelitian	38
2.6.1.	Metode yang Digunakan	38
2.6.2.	Data yang Diperlukan	39
2.6.2.1.	Jenis dan Macam Data	39
2.6.2.2.	Variabel Penelitian	40
2.6.2.3.	Operasional Variabel	41
2.6.3.	Sumber Data dan Cara Pengambilan Data	43
2.6.3.1.	Sumber Data	43
2.6.3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	44
2.6.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	45
2.6.5.	Analisis Data	46
2.6.5.1.	Instrumen Penelitian	46
2.6.6.	Tempat Penelitian	49
2.6.7.	Jadwal Penelitian	49
BAB III	KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	50
3.1.	Keadaan Umum Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara	50
3.1.1.	Sejarah Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara	50
3.2.	Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara	51
3.3.	Keadaan Keanggotaan Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara ..	60
3.4.	Kegiatan Usaha Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara	61

3.4.1.	Usaha yang Berhubungan Langsung dengan Anggota .	61
3.4.2.	Usaha yang Tidak Berhubungan Langsung dengan Anggota.....	64
3.5.	Organisasi yang Berkaitan dengan Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara.....	65
3.6.	Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara.....	66
3.6.1.	Keadaan Permodalan Koperasi Mahasiswa Serba Usaha Mitra Saudara.....	66
3.6.2.	Keadaan Keuangan Koperasi Serba Usaha Mitra Saudara.....	68
BAB IV	HASIL PEMBAHASAN	71
4.1.	Kualitas Pelayanan KSU Mitra Saudara.....	71
4.1.1.	Bukti Fisik (Tangible).....	71
4.1.2.	Kehandalan (Reliability).....	73
4.1.3.	Daya Tanggap (Responsiveness)	75
4.1.4.	Jaminan (Assurance).....	77
4.1.5.	Empati (Emphaty).....	79
4.2.	Partisipasi Anggota KSU Mitra Saudara	81
4.2.1.	Sebagai Pemilik	81
4.2.2.	Sebagai Pelanggan	87

4.3.	Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota.....	90
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1.	Kesimpulan.....	92
5.2.	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN		96



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan jumlah anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Mitra Saudara.....	2
Tabel 1.2	Perkembangan Hasil Hasil Penjualan Unit Usaha Toko/Sembako Koperasi Serba Usaha (KSU) Mitra Saudara.....	3
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 2.2	Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 2.3	Cara pengumpulan data.....	45
Tabel 2.4	Skor alternatif jawaban	47
Tabel 2.5	Penilaian Tiap Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	48
Tabel 2.6	Penilaian Tiap Indikator Variabel Y (Partisipasi Anggota).....	48
Tabel 3.1	Perkembangan Anggota Tahun 2017 – 2019.....	60
Tabel 3.2	Produk Pinjaman KSU Mitra Saudara.....	62
Tabel 3.3	Rincian piutang KSU Mitra Saudara.....	63
Tabel 3.4	Titik Lokasi yang dimiliki KSU Mitra Saudara.....	64
Tabel 3.5	Simpanan pokok dan Simpanan wajib pada tahun 2018-2019.....	67
Tabel 3.6	Permodalan KSU Mitra Saudara tahun 2018-2019.....	68
Tabel 3.7	Keadaan keuangan KSU Mitra saudara tahun 2018-2019	69
Tabel 3.8	Rasio Profitabilitas KSU Mitra Saudara tahun 2018-2019	70

Tabel 4.1	Penilaian Tanggapan kenyamanan ruangan.....	72
Tabel 4.2	Penilaian Tanggapan Fasilitas.....	72
Tabel 4.3	Penilaian Tanggapan Kecapatan Karyawan Dalam Melayani	73
Tabel 4.4	Penilaian Tanggapan Pemenuhan Kebutuhan Anggota.....	74
Tabel 4.5	Penilaian Tanggapan Kemudahan Prosedur Layanan.....	75
Tabel 4.6	Penilaian Tanggapan Kemampuan Karyawan Dalam Melayani Anggota.....	76
Tabel 4.7	Penilaian Tanggapan Tingkat Respon Karyawan Terhadap Saran Anggota.....	77
Tabel 4.8	Penilaian Tanggapan Kemampuan Karyawan Untuk Dapat Dipercaya Anggota.....	78
Tabel 4.9	Penilaian Tanggapan Tingkat Pengetahuan Untuk Menagagapi Pertanyaan Anggota.....	79
Tabel 4.10	Penilaian Tanggapan Kepedulian Karyawan Terhadap Anggota.....	80
Tabel 4.11	Penilaian Tanggapan Rasa Kekeluargaan.....	80
Tabel 4.12	Penilaian Tanggapan Membayar Simpanan Pokok.....	81
Tabel 4.13	Penilaian Tanggapan Membayar Simpanan Wajib.....	82
Tabel 4.14	Penilaian Tanggapan Membayar Simpanan Sukarela.....	83
Tabel 4.15	Penilaian Tanggapan Menghadiri RAT.....	84
Tabel 4.16	Penilaian Tanggapan Menyampaikan Ide – Ide.....	84
Tabel 4.17	Penilaian Tanggapan Menikamati SHU.....	85
Tabel 4.18	Penilaian Tanggapan Mengawasi Jalannya Koperasi.....	86

Tabel 4.19	Penilaian Tanggapan Memeroleh Pendidikan.....	86
Tabel 4.20	Penilaian Tanggapan Mendapatkan Pinjaman.....	87
Tabel 4.21	Penilaian Tanggapan Mengembalikan Tepat Waktu.....	88
Tabel 4.22	Penilaian Tanggapan Memanfaatkan Fasilitas Pinjaman.....	88
Tabel 4.23	Penilaian Tanggapan Menggunakan Produk/Jasa.....	89
Tabel 4.24	Penilaian Tanggapan Mendapatkan Harga Yang Murah.....	89
Tabel 4.25	Rekapitulasi Keseluruhan tentang Kualitas Pelayanan koperasi dan Partisipasi Anggota.....	90

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Nilai Transaksi Unit Simpan Pinjam KSU Mitra Saudara, Kota Bandung	4
Gambar 2.1	Peran timbal balik antara dimensi-dimensi koperasi.....	14
Gambar 3.1	Struktur organisasi KSU Mitra saudara periode 2018-2019	52
Gambar 3.2	Struktur Organisasi KSU Mitra Saudara (Saran).....	53

