

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI KOPERASI
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kec Tomo Kab
Sumedang)

Skripsi

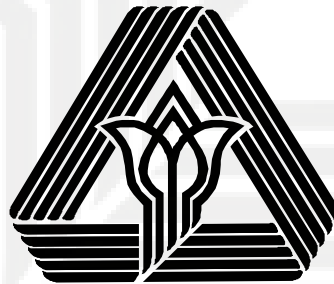
Disusun Oleh :

Eric Maitri Viryaguna

C1160102

Dosen Pembimbing

Drs. Agus Arifin, SE, M.SI. Ak



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
INSITITUT KOPERASI INDONESIA**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI KOPERASI DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI**

Nama : Eric Maitri Viryaguna

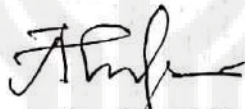
NRP : C1160102

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



Drs. Agus Arifin, S.L., M.SI., Ak

Direktur Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., MSc

RIWAYAT HIDUP

Eric Maitri Viryaguna, Penulis dilahirkan di Cianjur, Jawa barat pada tanggal 11 Desember tahun 1997. Penulis merupakan anak ketiga dari ketiga bersaudara, putra dari Ibu Lisnawati.

Jenjang Pendidikan formal yang telah diselesaikan sebagai berikut:

1. Tahun 2010 lulus dari Sekolah Dasar (SD) Negeri Cipanas 4, Desa Cipanas Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur.
2. Tahun 2013 lulus dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) PGRI Cipanas Desa Sindanglaya Kecamatan Cipanas Kabupaten Cianjur.
3. Tahun 2016 lulus dari Sekolah Menengah Akhir (SMA) Negeri 1 Pacet, Desa Sukanagalih Kecamatan Pacet Kabupaten Cianjur.
4. Tahun 2016, penulis tercatat sebagai mahasiswa pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada Program Studi Strata 1 (S-1) dengan Konsentrasi Manajemen Bisnis.

ABSTRACT

Eric Maitri Viryaguna, *Analysis of Service Quality and Promotion of Cooperatives in Efforts to Increase Participation (Case study at the Sumedang Sumber Tani Mandiri Agricultural Cooperative) under the guidance of Drs. Agus Arifin, SE, M.SI. Ak.*

Sumber Tani Mandiri Agricultural Cooperative whose members are mostly farmers in Tomo District, Sumedang Regency. In running its business the Sumber Tani Mandiri Agricultural Cooperative has several business units, namely savings and loans, waserda, agricultural production facilities.

The method used in this research is a descriptive research method which aims to determine the role of cooperative service quality to members, the development of cooperative promotion to members, and service quality and promotion to increase participation.

Based on the results of the study, it shows that: (1) The quality of service at Sumber Tani Mandiri Agricultural Cooperative is seen from the respondents' answers as a whole. The criteria are quite good, employee speed in serving, employee attention to members. (2) Promotion of the Cooperative at Sumber Tani Mandiri Agricultural Cooperative, seen from the respondents' answers overall, received fairly good criteria. There are several things that must be improved and paid attention to by employees and administrators such as the use of promotional media that is still not good, new innovations carried out by cooperatives, improvement of product quality, use of product advertisements, explanation of product benefits, which must be considered and improved according to indicators. (3) Efforts made by the quality of service and promotion of cooperatives in increasing participation are by increasing, developing, and paying attention to the quality of service and promotion itself for cooperatives, by looking at the indicators that have been rated by respondents.

RINGKASAN

Eric Maitri Viryaguna, Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi (Studi kasus pada Koperasi Pertanian Sumbel Tani Mandiri Sumedang) di bawah bimbingan Drs. Agus Arifin, SE, M.Si. Ak.

Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri yang anggotanya adalah rata-rata sebagai petani di Kecamatan Tomo Kabupaten Sumedang. Dalam menjalankan usahanya Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri memiliki beberapa unit usaha yaitu simpan pinjam, waserda, sarana produksi pertanian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan koperasi terhadap anggota, pengembangan promosi koperasi terhadap anggota, dan kualitas pelayanan dan promosi terhadap peningkatan partisipasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan di Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri dilihat dari jawaban responden secara keseluruhan dalam kriteria cukup baik perlu adanya perbaikan dan pengembangan kembali agar tercapainya partisipasi anggota yang lebih baik dengan memperhatikan indikator yang masih dalam kriteria cukup baik seperti, kecepatan karyawan dalam melayani, perhatian karyawan terhadap anggota. (2) Promosi Koperasi di Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri dilihat dari jawaban responden secara keseluruhan mendapat kriteria cukup baik. Adapun beberapa hal yang harus di tingkatkan dan di perhatikan oleh karyawan dan pengurus seperti penggunaan media promosi yang masih kurang baik, inovasi baru yang dilakukan koperasi, penyempurnaan kualitas produk, penggunaan iklan produk, penjelasan manfaat produk, yang harus di perhatikan dan di tingkatkan menurut indikator. (3) Upaya yang dilakukan kualitas pelayanan dan promosi koperasi dalam meningkatkan partisipasi adalah dengan meningkatkan, mengembangkan, dan memperhatikan kualitas pelayanan dan promosi nya sendiri bagi koperasi, dengan melihat indikator yang telah di nilai oleh responden.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Alhamdulillah, Puji dan syukur senantiasa dilimpahkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat hidayah, karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul. **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi**

Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materil. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Ibu , Kakak , serta seluruh keluarga yang memberikan do'a, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan yang tiada henti untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
2. Yang Terhormat, Bapak Dr. Burhanuddin Abdullah, Ir., MA Selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
3. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Intitut Koperasi Indonesia.
4. Yang Terhormat, Bapak Drs. Agus Arifin, SE, M.SI., Ak selaku pembimbing saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, semangat dan arahannya.
5. Yang Terhormat, Bapak Wahyudin, SE, M.Ti selaku dosen penelaah Konsentrasi.
6. Yang Terhormat, Bapak. Dadan Hamdani, SE, MM selaku penelaah koperasi.
7. Seluruh dosen dan karyawan Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN)

8. Teman-teman seperjuangan skripsian, Ganny, Andre, Dede, Andri, Sidiq, Ganjar, Faris, Rian yang telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis.
9. Kepada peserta kelas ekstensi manajemen bisnis 2016 yang ada yang tidak dapat disebut satu -persatu yang selalu menemani dalam kegiatan apapun
10. Kepada anggota kelas ekstensi 2016 yang banyak membantu dari mulai adaptasi hingga selebihnya dan dari yang muda hingga senior saya sangat berterimakasih banyak

Dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan dari dosen pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Meskipun demikian, penulis, menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat dinantikan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mohon maaf atas segala kekurangannya dan besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya, bagi seluruh mahasiswa Konsentrasi Manajemen Bisnis dan masyarakat umum.

Jatinangor, September 2020

Penulis

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I	ix
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1. Kegunaan Teoritis	9
1.4.2. Kegunaan Praktis	9
BAB II.....	10
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	10
2.1 Pendekatan Masalah	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	10
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	30
2.1.3 Pendekatan Promosi.....	34
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan Koperasi.....	39
2.1.4 Pendekatan Partisipasi.....	42
2.1.5 Pendekatan Kinerja Keuangan	44
2.2. Metode Penelitian	45
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan	45

2.2.2.	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Konsep/Variabel)	45
2.2.3.	Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	49
2.2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	51
2.2.5.	Analisis Data	52
2.2.6.	Tempat/Lokasi Penelitian.....	61
2.2.7.	Jadwal Penelitian.....	61
BAB III.....		62
KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN		62
3.1. Keadaann Umum Koperasi.....		62
3.1.1.	Sejarah Singkat Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri	62
3.1.2.	Struktur Organisasi.....	62
3.2. Keanggotaan Koperasi.....		64
3.2.1.	Rapat Anggota.....	64
3.2.2.	Pengurus.....	67
3.2.3.	Pengawas.....	70
3.2.4.	Karyawan	72
3.2.5.	Keanggotaan.....	73
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi		76
3.3.1.	Kegiatan Usaha	76
3.3.2.	Keadaan Permodalan.....	79
3.3.3.	Keadaan Keuangan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri	81
3.4. Instansi Terkait		86
3.5. Keadaan Umum Wilayah Kerja.....		87
3.5.1.	Keadaan Fisik dan Geografi.....	87
3.5.2.	Keadaan Sosial dan Ekonomi.....	89
3.6. Implementasi Jatidiri Koperasi.....		89
3.6.1.	Penerapan Definisi Koperasi.....	89
3.6.2.	Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi.....	91
3.6.3.	Penerapan Nilai-Nilai Koperasi	94
BAB IV		97
4.1. Identitas Responden.....		97

4.2.	Kualitas Pelayanan di Koperasi Sumber Tani Mandiri	98
4.2.1.	Bukti Langsung (Tangible)	99
4.2.2.	Keandalan (Realibility)	104
4.2.3.	Daya Tanggap (Responsiveness)	107
4.2.4.	Jaminan (Assurance)	109
4.2.5.	Empati (Empathy)	112
4.3	Promosi Koperasi	117
4.3.1.	Informing (Memberikan Informasi).....	117
4.3.2.	Persuading (Membujuk).....	120
4.3.3.	Reminding (Mengingatkan)	121
4.3.4.	Adding Value (Menambah Nilai).....	123
4.4.	Upaya- Upaya Yang Dilakukan Koperasi Dalam Meningkatkan Partisipasi	128
4.5.	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Keuangan Koperasi Terhadap Partisipasi	129
BAB V		133
KESIMPULAN DAN SARAN		133
5.1.	Kesimpulan.....	133
5.2.	Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA		137
LAMPIRAN-LAMPIRAN		139

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1.	Perubahan Jumlah Anggota	5
Tabel 1.2.	Daftar Penjualan Koperasi Sumber Tani Mandiri.....	7
Tabel 2.2.	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 2.2.	Operasionalisasi Variabel Promosi	47
Tabel 2.2.	Operasionalisasi Variabel Kinerja Keuangan	47
Tabel 2.2.1.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Kualitas Pelayanan	52
Tabel 2.2.2.	Rekapitulasi Penilaian Koperasi Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan	53
Tabel 2.2.3.	Sistem Penilaian Skoring Koperasi Terhadap Tingkat Promosi	55
Tabel 2.2.4.	Rekapitulasi Penilaian Skoring Mengenai Promosi Koperasi	57
Tabel 2.2.5.	Standar Penilaian Rasio Likuiditas	59
Tabel 2.2.5.	Standar Penilaian Rasio Solvabilitas.....	59
Tabel 2.2.5.	Standar Penilaian Perputaran Piutang	60
Tabel 3.1.	Perkembangan Anggota Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri	72
Tabel 3.2.	Perkembangan Pendapatan Jasa Unit Simpan Pinjam	75
Tabel 3.3.	Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Saprotan	76
Tabel 3.4.	Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Waserda	77
Tabel 3.5.	Perkembangan Modal Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri	79
Tabel 3.6.	Standar Penilaian Rasio Likuiditas	80
Tabel 3.7.	Keadaan Likuiditas Koperasi Sumber Tani Mandiri	80
Tabel 3.8.	Standar Penilaian Rasio Solvabilitas.....	81
Tabel 3.9.	Standar Penilaian Rasio Solvabilitas Koperasi Sumber Tani Mandiri	82
Tabel 3.10.	Standar Penilaian Perputaran Piutang.....	83
Tabel 3.11.	Perkembangan Rasio Aktivitas Dengan Total Assets Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri.....	83
Tabel 3.12.	Penerapan Definisi Koperasi di Koperasi Sumber Tani Mandiri	86
Tabel 3.13.	Penerapan Prinsip Koperasi di Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri.....	88
Tabel 3.14.	Penerapan Nilai Koperasi di Koperasi Perantanian Sumber Tani Mandiri.....	90
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Tabel 4.2.	Tanggapan Anggotan Mengenai Lokasi Kemudahan Koperasi Sumber Tani Mandiri Dalam Usaha Produksi Pertanian	96
Tabel 4.3.	Tanggapan Anggota Mengenai Kebersihan Ruangan Penjualan Koperasi Sumber Tani Mandiri.....	97
Tabel 4.4.	Tanggapan Anggota Mengenai Kerapihan Seragam Karyawan	98
Tabel 4.5.	Tanggapan Anggota Mengenai Pelayanan Karyawan Yang Tepat Waktu.....	99
Tabel 4.6.	Tanggapan Anggota Mengenai	

Keterampilan Karyawan Koperasi.....	101
Tabel 4.7. Tanggapan Anggota Mengenai Kecepatan	
Karyawan Dalam Pelayanan Koperasi.....	102
Tabel 4.8. Tanggapan Anggota Mengenai Kesiapan Karyawan Dalam Melayani Anggota.....	103
Tabel 4.9. Tanggapan Anggota Mengenai Sikap Kesopanan Karyawan.....	105
Tabel 4.10. Tanggapan Anggota Mengenai Kejujuran Karyawan Dalam Melayani Anggota Koperasi	106
Tabel 4.11. Tanggapan Anggota Mengenai Perhatian Karyawan Terhadap Anggota	107
Tabel 4.12. Tanggapan Anggota Mengenai Karyawan Yang Memahami Kebutuhan Anggota	109
Tabel 4.13. Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan Koperasi Sumber Tani Mandiri.....	110
Tabel 4.14. Tanggapan Anggota Mengenai Informasi Produk Baru Yang Disampaikan	113
Tabel 4.15. Tanggapan Anggota Mengenai Penjelasan Manfaat Produk Baru Terhadap Anggota	114
Tabel 4.16. Tanggapan Anggota Mengenai Penggunaan Media Promosi Yang Dilakukan Koperasi	116
Tabel 4.17. Tanggapan Anggota Mengenai Penggunaan Iklan Produk Yang Dilakukan Koperasi	117
Tabel 4.18. Tanggapan Anggota Mengenai Inovasi Baru Yang Dilakukan Koperasi.....	119
Tabel 4.19. Tanggapan Anggota Mengenai Penyempurnaan Kualitas Produk	120
Tabel 4.20. Tanggapan Anggota Mengenai Mengubah Persepsi Konsumen Terhadap Produk Koperasi	121
Tabel 4.21. Rekapitulasi Penilaian Promosi Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri.....	123
Tabel 4.22. Keadaan Likuiditas Koperasi Sumber Tani Mandiri 2015-2019	125
Tabel 4.23. Standar Penilaian Rasio Solvabilitas.....	126
Tabel 4.21. Rasio Aktivitas Dengan Total Aset.....	127