

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Kantin KKB IKOPIN)

SKRIPSI

Disusun oleh :

HERU GUNAWAN

C1170355

Dosen Pembimbing :

Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA (IKOPIN)**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN (Studi Kasus Pada Unit Kantin KKB
IKOPIN)

Nama : Heru Gunawan

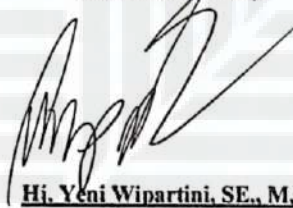
NRP : C1170355

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan :

Dosen Pembimbing



Hi. Yeni Wipartini, SE., M.Ti

Direktur Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Gianto Purbo Suseno, SE., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Heru Gunawan

Tempat, Tanggal Lahir : Sei Jaga.A, 30-07-1999

Alamat : Dusun Timor, RT 009/RW003, Kel/Desa
Sungai Jaga A, Kecamatan Sungai Raya,
Kabupaten Bengkayang, Provinsi Kalimantan Barat.

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2005 – 2011 : SD Negeri 04 Sungai Jaga A
2. 2011 – 2014 : MTS Ushuludin Sungai Jaga A
3. 2014 – 2017 : M.A Nurul Ummah Sungai Duri
4. 2017 – 2021 : Institut Koperasi Indonesia

PENGALAMAN ORGANISASI

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah aktif mengikuti kegiatan organisasi kampus diantaranya :

1. Ketua malam keakraban angkatan 2017.
2. Anggota ECI IKOPIN 2018 – 2019.

ABSTRACT

Heru Gunawan (C1170355), Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Member Participation as Customers, case study at the Canteen Business Unit of KKB IKOPIN Jatinaror District, Sumedang Regency, West Java, under the guidance of Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti

This study aims to describe the participation of members as customers in the KKB IKOPIN Canteen Business Unit and also the services provided by the business unit as well as member responses regarding the implementation and expectations of services provided by KKB IKOPIN.

Member participation can be increased, one of which is through improving the quality of services provided by the Cooperative. The service depends on the type of business being run. For the case of the KKB IKOPIN Canteen Business Unit, a service approach is used, namely service. To anticipate this situation, attention or effort from superiors in this case is required, namely the management. Through the provision of service quality which is expected to further increase the participation of members as customers.

Based on the results of the Cartesian diagram on the implementation of the Canteen Business unit, the members expect the unit to improve the variants of the dining menu, the atmosphere of the canteen, and the hours of operation in the KKB IKOPIN canteen business unit.

RINGKASAN

Heru Gunawan (C1170355), Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Unit Usaha Kantin KKB IKOPIN Kecamatan Jatinagor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, di bawah bimbingan **Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Usaha Kantin KKB IKOPIN dan juga pelayanan yang diberikan unit usaha serta tanggapan anggota mengenai pelaksanaan serta harapan pelayanan yang diberikan oleh KKB IKOPIN.

Partisipasi anggota dapat ditingkatkan salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Pelayanan tersebut tergantung pada jenis usaha yang dijalankan. Untuk kasus pada Unit Usaha Kantin KKB IKOPIN, digunakan pendekatan pelayanan yaitu pelayanan jasa. Untuk mengantisipasi situasi tersebut, maka dituntut adanya perhatian atau usaha dari atasan dalam hal ini yaitu pengurus. Melalui pemberian kualitas pelayanan yang nantinya diharapkan lebih meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Berdasarkan hasil diagram kartesius terhadap pelaksanaan pada unit Usaha Kantin, yang diharapkan oleh anggota terhadap unit tersebut untuk memperbaiki varian menu makan, suasana kantin, dan jam oprasinonal pada unit usaha kantin KKB IKOPIN.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta tidak lupa sholawat beriringan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan**” dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai halangan, hambatan, rintangan yang menghadang. Akan tetapi, selalu ada pihak-pihak yang senantiasa selalu menguatkan bahkan membantu dengan sukarela penulis dalam mengatasi hal tersebut. Maka dari itu, penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun material. Dengan segala kerendahan hati yang mendalam dan rasa hormat yang tinggi, maka pada kesempatan kali ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, diantaranya :

1. Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti, selaku Dosen pembimbing yang telah mengarahkan, meluangkan waktu, dan kesabaran yang diberikan kepada penulis yang sangat membantu selama penyusunan skripsi ini.

2. Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc, selaku Dosen penguji konsentrasi yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini.
3. Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc, selaku Dosen penguji koperasi yang juga telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini.
4. Kedua orang tua penulis, Bapak Ridwan Efendi dan Ibu Dalina yang telah memberikan dukungan sangat besar yang tidak dapat tergantikan oleh apapun yang penuh kesabaran luar biasa. Semoga hasil penulisan skripsi ini bisa menjadi persembahan terbaik yang membanggakan untuk keluarga tercinta khususnya untuk kedua orangtua, adik, kakek, nenek, dan keluarga besar penulis.
5. Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc, selaku Direktur Prodi S1 Manajemen yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Didi Mulyadi, Selaku pembina mahasiswa BUD Bengkayang yang sangat berjasa bagi penulis dan meluangkan waktu serta memberikan kritik maupun saran membangun bagi penulis.
7. Almarhum Bapak Odi, Selaku kepala asrama yang membantu penulis dalam menyelesaikan permasalahan dengan pihak Bank BNI.
8. Bapak Yaya, Selaku kepala asrama baru yang membantu penulis dalam mengganti peralatan asrama yang rusak.

9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen S1 yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan untuk penulis khususnya dalam penerapan pembuatan skripsi ini.
10. Seluruh Staf dan Karyawan IKOPIN yang telah memberikan pelayanan selama masa perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi.
11. Pihak Koperasi KKB IKOPIN yang telah membantu penulisan dalam segala hal yang berkaitan dengan penelitian penulis.
12. Ir. Nanik Risnawati, M.Si, selaku Dosen wali yang telah memberi masukan terhadap nilai nilai mata kuliah penulis.
13. Bapak Suryadman Gidot, M. Pd, beserta jajarannya dan juga Dinas Koperasi Kab. Bengkayang yang telah memberi Beasiswa Utusan Daerah.
14. Saudari Jusirin A.Md. E selaku calon istri yang perhatian dan memberi masukan pada penulis.
15. Seluruh teman-teman tercinta angkatan 2017 khusus nya kelas Manajemen E, dan kelas B Manajemen Bisnis yang telah bersama selama masa perkuliahan.
16. Teman-teman Hancuree Loren, Iqbal, Indra, Julianus, Rika, Cinda, dan Nengsih yang selalu kompak dalam segala hal bersama penulis.
17. Teman-teman Abidin Empire Rendi, Felix, Iqbal, Yoga, Diki, Ragap, Zeno, Carlos, Levi, Indra, Loren yang selalu kompak dalam segala hal bersama penulis.
18. Saudari Yuni dan Friska yang selalu masak buat penulis waktu Bulan Ramadhan.

19. Saudara Sofyan Hidayat yang selalu ngasih rokok kopi dan motor buat penulis.
20. Teman-teman penulis Nuris, Rahadian, Adam, DJ, Fery, Latif, Andres, Nizar, Rangga, Roihan, Yoga, Dita, Wulan, Jihan, Amel, Suci, Ermin, Ira, Juwita dan yang lainnya anak Manajemen E 2017, setiap pertemuan akan ada yang namanya perpisahan terimakasih banyak teman-teman.
21. Teman-teman KMB yang selama 4 tahun bersama-sama melewati suka duka di tanah perantauan yang membuat penulis semangat dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
22. Organisasi ECI IKOPIN yang telah memberi dukungan motivasi penulis.
23. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungann hingga dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, segala bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat dinantikan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis memohon maaf sebesar-besarnya atas segala kekurangannya dan besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	13
2.1.2 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	19
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis	24
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan	26
2.2 Metode Penelitian.....	29
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	29
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	29
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya	31
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
2.2.5 Teknik Penarikan Sampling.....	32
2.2.6 Rancangan Analisis (Pengolahan Data).....	35
2.2.7 Tempat Penelitian	40

2.2.8	Jadwal Waktu Penelitian.....	41
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		42
3.1	Keadaan Umum Organisasi.....	42
3.1.1	Sejarah Berdirinya Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN	42
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar KKB IKOPIN	49
3.2	Keanggotaan.....	61
3.3	Kegiatan Usaha.....	62
3.3.1	Unit TD Mart	62
3.3.2	Unit Pengadaan ATK dan Fotocopy	63
3.3.3	Unit Perdagangan Umum.....	64
3.3.4	Unit Simpan Pinjam (USP) KKB IKOPIN.....	64
3.3.5	Unit Kantin	66
3.4	Keadaan Permodalan dan Keuangan	66
3.5	Keadaan Keuangan.....	67
3.5.1	Likuiditas	68
3.5.2	Solvabilitas.....	69
3.5.3	Rentabilitas	70
3.6	Organisasi Yang Terkait.....	71
3.7	Keadaan Umum Wilayah Kerja	72
3.8	Keadaan Fisik Dan Geografis.....	72
3.9	Implementasi Jati Diri Koperasi.....	73
3.9.1	Implementasi Definisi Koperasi	73
3.9.2	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	74
3.9.3	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		78
4.1	Identitas Responden.....	78
4.2	Pelaksanaan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Koperasi KKB IKOPIN	78
4.3	Tanggapan Anggota Mengenai Pelaksanaan Harapan Dan Harapan Yang Berkaitan Pelayanan Yang Diberikan.....	82
4.3.1	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Dan Harapan Pelayanan Koperasi KKB IKOPIN	82
4.4	Upaya Upaya Pelaksanaan Yang Dapat Dilakukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		99
5.1	Kesimpulan.....	99

5.2 SARAN	101
DAFTAR PUSTAKA	i
LAMPIRAN	i



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Data Koperasi Jawa Barat	2
Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN	4
Tabel 1. 3 Pendapatan Unit Kantin KKB IKOPIN Tahun 2016-2020.....	6
Tabel 1. 4 Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Kantin KKB IKOPIN Tahun 2016-2020	7
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Konsep/Variabel	30
Tabel 2. 2 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Unit Kantin KKB IKOPIN	36
Tabel 2. 3 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Harapan Pelayanan Unit Kantin KKB IKOPIN.....	36
Tabel 3. 1 Susunan Pengawas KKB IKOPIN Periode 2018-2020	55
Tabel 3. 2 Susunan Pengurus KKB IKOPIN Periode 2018-2020.....	58
Tabel 3. 3 Komposisi Karyawan KKB IKOPIN Tahun 2020.....	60
Tabel 3. 4 Jumlah Anggota KKB IKOPIN Tahun 2016-2020.....	61
Tabel 3. 5 Keadaan Permodalan KKB IKOPIN Tahun 2016-2020	66
Tabel 3. 6 Tabel Likuiditas, Tabel Solvabilitas, Tabel Rentabilitas	67
Tabel 3. 7 Keadaan Rasio Likuiditas KKB IKOPIN Tahun 2016-2020.....	69
Tabel 3. 8 Perhitungan Rasio Solvabilitas KKB IKOPIN Tahun 2016-2020.....	70
Tabel 3. 9 Rasio Rentabilitas KKB IKOPIN Tahun 2016-2020	70
Tabel 3. 10 Implementasi Definisi Koperasi Pada KKB IKOPIN.....	73
Tabel 3. 11 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KKB IKOPIN.....	74
Tabel 3. 12 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KKB IKOPIN	76
Tabel 4. 1 Identitas Responden KKB IKOPIN	78
Tabel 4. 2 Daftar Menu Kantin KKB IKOPIN	79
Tabel 4. 3 Daftar Menu Dan Harga Kantin KKB IKOPIN.....	81
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Varian Menu Makanan	83
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Rasa Makanan.....	83
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Penyajian Makanan....	84
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Kecukupan Ketersediaan Makanan.....	84
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Kecepatan Waktu Penyajian	85
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Ketepatan Jam Buka ...	85
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Ketepatan Jam Tutup	86
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Penetapan Harga	86
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Cara Pembayaran	87
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Lokasi Unit Kantin ...	87
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Kebersihan Kantin	88
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Penilaian Pelaksanaan Indikator Suasana Kantin	88
Tabel 4. 16 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan Pelaksanaan Unit Kantin KKB IKOPIN	89

Tabel 4. 17 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Varian Menu Makanan ...	89
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Rasa Makanan	90
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Penyajian Makanan	90
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Kecukupan Ketersediaan Makanan	91
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Kecepatan Waktu Penyajian	91
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Ketetapan Jam Buka	92
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Ketetapan Jam Tutup	92
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Penetapan Harga	93
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Cara Pembayaran	93
Tabel 4. 26 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Lokasi Unit Kantin	94
Tabel 4. 27 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Kebersihan Kantin	94
Tabel 4. 28 Rekapitulasi Penilaian Harapan Indikator Suasana Kantin	95
Tabel 4. 29 Tingkat Kesesuaian Dan Kesenjangan Harapan Unit Kantin KKB IKOPIN	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Cartesius	39
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KKB IKOPIN.....	50
Gambar 4. 1 Layout Kantin KKB IKOPIN.....	82
Gambar 4. 2 Diagram Cartesius	97

