

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT PRODUKSI DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**
(Studi Kasus pada Unit Produksi Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS)
Pangalengan. Provinsi Jawa Barat. Kab. Bandung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

Disusun oleh :

**Sri Mulyati
C1170259**

Dosen Pembimbing

- 1. Dr.H.Indra Fahmi,Ir.M.Si**
- 2. Fitriana Dewi Sumaryana, SE, MAB**



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Usulan Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT

PRODUKSI DALAM UPAYA MENINGKKA

PARTISIPASI ANGGOTA.

(Studi Kasus Pada Unit Produksi KPBS Pangalengan)

Nama Mahasiswa : Sri Mulyati
Nomor Pokok : C1170259
Program Studi : Manajemen
Jurusaa : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MEGESAHKAN

Pembimbing 1.



Dr.i.l.Indra Fahmi,Ir.M.Si

Pembimbing 2.



Fitriana Dewi Sumaryana,SE., MAB

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandung 12 Februari 1998, anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari Bapak Ujang Supriatna dan Ibu Kasiah.

Pendidikan yang pernah di tempu penulis sebelumnya:

1. TK Al-qur'an 2003 - 2004
2. SDN Cibereum 6 2004 - 2010
3. MTs Persis 1 Bandung 2010 - 2013
4. MAS Persis 1 Bandung 2013 - 2016

Pada tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswi Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jatinangor, Program Studi S1 Manajemen, Konsentrasi Manajemen Bisnis. Organisasi dan Aktivitas yang pernah di ikuti oleh penulis selama menjadi mahasiswa Institut Koperasi Indonesia, yaitu sebagai Wakil Ketua KPM (Korps Protokoler Mahasiswa) IKOPIN dan GENBI (Generasi Baru Indonesia) IKOPIN.

Serta aktivitas lainnya seperti :

1. Himpunan Mahasiswi Persis Komisariat UIN SGD.
2. Himpunan Mahasiswi Persis Pimpinan Daerah Kota Bandung.
3. Pemuda Persis.
4. GENBI Bandung.
5. IKA-PPI (Ikatan Alumni Pesantren Persatuan Islam) Pajagalan Bandung.

ABSTRACT

Sri Mulyati, C1170259 (2021), Analysis of Quality of Production Unit Services in An Effort to Increase Member Participation in South Bandung Livestock Cooperative (KPBS) Pangalengan, (under the guidance of Ir. H. Indra Fahmi, M. S and Fitriana Dewi Sumaryana, SE, MAB).

This research is based on the lack of services in the Production Unit, the number of members that continues to decline judging from the table of development of KPBS Pangalengan members and the results of the authors' observations in the preliminary survey.

Every business activity conducted by the cooperative must be able to provide economic benefits for members as owners as well as customers. The quality of service to the cooperative will affect the participation of members. If the quality of cooperative services is good then the participation of members will also be good, on the contrary If the quality of cooperative services decreases then the participation of members will also decrease, so as to increase the participation of members, cooperatives need to improve the quality of service to members

In this study, the authors used case study method, which is one of the descriptive methods of analysis conducted in the Production Unit. While the data collection techniques used are through library studies, observations, interviews and questionnaires distributed to respondents, namely cooperative members and interviews to the management of South Bandung Livestock Cooperative (KPBS) Pangalengan.

Based on the results of the study obtained, for the participation of members by using questionnaires on production units included in the category of good, for the implementation of quality of services that use questionnaires also in the production unit belongs to the category of good, regarding the implementation and expectations of members to the services provided, every indicator there that needs to be improved and also maintained While for the factors that most affect the quality of service is in the indicator of accuracy employees in providing services.

Keywords : Participation, Members, Quality, Service

RINGKASAN

Sri Mulyati, C1170259 (2021), Analisis Kualitas Pelayanan Unit Produksi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota pada Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan, (dibawah bimbingan Ir. H. Indra Fahmi, M. S dan Fitriana Dewi Sumaryana, SE, MAB).

Penelitian ini dilatar belakangi adanya pelayanan yang masih kurang pada Unit Produksi, jumlah anggota yang terus menurun dilihat dari tabel perkembangan anggota KPBS Pangalengan dan hasil pengamatan penulis pada survey pendahuluan.

Setiap kegiatan usaha yang dilakukan oleh koperasi harus dapat memberikan manfaat ekonomi bagi anggota sebagai pemilik sekaligus pelanggan. Kualitas pelayanan pada koperasi akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Apabila kualitas pelayanan koperasi baik maka partisipasi anggota juga akan baik, sebaliknya Apabila kualitas pelayanan koperasi menurun maka partisipasi anggota juga akan menurun, sehingga untuk meningkatkan partisipasi anggota, koperasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode studi kasus (case study), yang merupakan salah satu metode deskriptif analisis yang dilakukan pada Unit Produksi. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui studi pustaka, observasi, wawancara dan kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu anggota koperasi dan wawancara kepada pengurus Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, untuk partisipasi anggota dengan menggunakan kuesioner pada unit produksi termasuk dalam kategori baik, untuk pelaksanaan kualitas pelayanan yang menggunakan kuesioner juga pada unit produksi termasuk dalam kategori baik, mengenai pelaksanaan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan, setiap indikator ada yang perlu diperbaiki dan juga dipertahankan — Sedangkan untuk faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan ada di indikator keakuratan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci : Partisipasi, Anggota, Kualitas, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa mencurahkan limpahkan Rahmat serta Hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, hingga sampai kepada umat-umatnya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Unit Produksi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota**” pada Koperasi Peternak Bandung Selatan, Pangalengan adalah untuk memenuhi salah satu syarat agar dapat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Konsentrasi Manajemen Bisnis Program Studi Strata Satu Manajemen Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan, waktu yang diluangkan serta dorongan semangat dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan beribu-ribu ungkapan terimakasih yang tulus kepada:

1. Terima kasih Kepada Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a dan pengorbanan baik moril maupun materil yang tiada henti sampai saat ini.

2. Yang Terhormat, Bapak Ir. H. Indra Fahmi, M. S Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan banyak pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Yang Terhormat, Ibu Fitriana Dewi Sumaryana, SE, MAB Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan banyak pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Yang Terhormat Bapak Drs. Dadan Hamdani, M.M selaku dosen penelaah koperasi, terima kasih atas bimbingan dan arahannya.
5. Yang Terhormat Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si. selaku dosen penelaah konsentrasi, terima kasih atas bimbingan dan arahannya.
6. Yang Terhormat Bapak Ir.H. Dady Nurpadi,MP selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penulis kuliah di IKOPIN.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan/wati Sekretariat S1 Ikopin yang telah membantu memfasilitasi segala keperluan kuliah dan birokrasi yang harus di selesaikan.
8. Pengurus, Anggota dan Karyawan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih banyak kepada para tetua Bapak H. Udung. Bapak Abeh, Bunda Yeni, Mamah Uu, Bu Hj. Otang yang memfasilitasi penulis dalam menyusun skripsi.

10. Hanna fauziyah patner dalam segala hal yang selalu memberikan dukungan,dorongan semangat hingga saat ini dan fasilitas kepada penulis dalam melakukan penelitian ke Pangalengan.
11. Terima kasih banyak kepada sahabat-sahabat Pajagalan Aini, Via, Upi, Fadhel, Saniya, Siti, Syifa, Tiara, Angga, Cipta, fadhila, Fahmi, atas do'a, pengertian, dukungan kepada penulis.
12. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang tetap mendampingi hingga akhir perjuangan, Nabila, Clara, Huda, Cecep, Regina, Billy, Frendi, Dican.
13. Rekan-Rekan di berbagai organisasi terimakasih atas pengertiannya saat penulis sedang dalam proses pengerjaan skripsi.
14. Teman-Teman Manajemen F terimakasih telah mengisi hari-hari dengan berbagai macam cerita selama ini.
15. Serta semua pihak yang tak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas do'a dan dukungannya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya serta balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jatinangor, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
RIWAYAT HIDUP	II
ABSTRACT	III
RINGKASAN	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1. Maksud Penelitian	12
1.3.2. Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1. Kegunaan Teoritis	12
1.4.2. Kegunaan Praktis	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	14
2.1. Pendekatan Perkoperasian	14
2.1.1. Pengertian Koperasi	14
2.1.2. Prinsip-Prinsip dan Nilai Koperasi.....	15
2.1.3. Tujuan Koperasi	17
2.1.4. Fungsi dan Peran Koperasi	18

2.1.5. Bentuk dan Jenis Koperasi.....	19
2.1.6. Organisasi Koperasi	22
2.1.7. Permodalan Koperasi	23
2.1.8. Partisipasi Anggota	24
2.1.9. Manajemen Bisnis	30
2.1.10. Fungsi Bisnis.....	32
2.1.11. Fungsi Pemasaran.....	33
2.1.12. Pengertian Pelayanan	34
2.1.13. Kualitas Pelayanan	38
2.2. Metode Penelitian	43
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	43
2.2.2. Data yang Diperlukan.....	43
2.2.3. Operasionalisasi Variabel	44
2.2.4. Sumber Data dan Cara Menentukannya	45
2.2.5. Teknik pengumpulan data.....	47
2.2.6. Analisis Data	48
2.3. Lokasi Penelitian.....	56
2.4. Jadwal Penelitian	56
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	57
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen	57
3.1.1. Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan.....	57
3.1.2. Perangkat Organisasi Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan	59
3.1.3. Keanggotaan KPBS Pangalengan	68

3.1.4. Prosedur Menjadi Anggota KPBS Pangalengan.....	69
3.1.5. Kewajiban dan Hak Anggota KPBS Pangalengan.....	70
3.1.6. Unit Pelayanan dan Bisnis KPBS Pangalengan.....	74
3.1.6.1. Pelayanan Koperasi	74
3.1.7. Bisnis Koperasi	83
3.1.7.1. Unit Usaha PT. BPR Bandung Kidul Pada tahun 2019.....	83
3.1.7.2. Unit Usaha PT. Susu KPBS Pangalengan (PT. SKP)	84
3.1.8. Keadaan Keuangan dan Permodalan KPBS Pangalengan.....	84
3.1.8.1. Keadaan Permodalan KPBS Pangalengan	84
3.1.8.2. Keadaan Keuangan KPBS Pangalengan.....	86
3.1.9. Keadaan Wilayah Kerja KPBS Pangalengan.....	90
3.2. Implementasi Jatidiri Koperasi	92
3.2.1. Implementasi Definisi Koperasi Pada KPBS Pangalengan.....	92
3.2.2. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KPBS Pangalengan.....	93
3.2.3. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KPBS Pangalengan	95
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	97
4.1. Partisipasi Anggota di Unit Produksi KPBS Pangalengan.	97
4.2. Pelaksanaan kualitas pelayanan diberikan oleh Unit Produksi.....	101
4.3. Tingkat Pelaksanaan dan Harapan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Produksi.....	105
4.4. Upaya yang harus dilakukan oleh Unit Produksi KPBS Pangalengan	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	123
5.1. Kesimpulan.....	123
5.2. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	125



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Partisipasi Anggota yang menyetorkan susu ke Koperasi Peternakan Bandung Selatan 2015-2019.....	7
Tabel 1.2. Partisipasi Anggota yang menghadiri penyuluhan Per Tahun Koperasi peternakan Bandung Selatan 2015-2019	8
Tabel 2.1. Operasional Variabel	44
Tabel 2.2. Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik dan Pelanggan.....	56
Tabel 2.3. Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik dan Pelanggan.....	58
Tabel 2.4. Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan dan Harapan.....	51
Tabel 2.5. Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Pelaksanaan dan Harapan mengenai Kualitas Pelayanan di Unit produksi	52
Tabel 2.6. Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan	54
Tabel 3.1. Perkembangan Jumlah Anggota KPBS Pangalengan Tahun 2015-2019	68
Tabel 3.2. Penerimaan susu (L)	75
Tabel 3.3. Rata-rata Kualitas Susu.....	76
Tabel 3.4. Pemasaran Susu (%)	77
Tabel 3.5. pendistribusian penyerapan Barang-Pakan ke Anggota.....	79
Tabel 3.6. Produksi Pakan Konsentrat (Kg)	80
Tabel 3.7. informasi Pelayanan Kesehatan Hewan	80
Tabel 3.8. Penyebab Kematian/Afkir (ekor).....	81
Tabel 3.9. Informasi Perkembangan Populasi Tahun 2019 (Ekor)	82
Tabel 3.10. Kunjungan Pasien (orang)	82
Tabel 3.11. Perbandingan Produksi Susu (Kg).....	83

Tabel 3.12. Perkembangan Modal Sendiri KPBS Pangalengan 2015-2019	85
Tabel 3.13. Perkembangan Modal Asing KPBS Pangalengan Tahun 2015-2019	86
Tabel 3.14. Perkembangan Likuiditas Koperasi Peternak Bandung Selatan, Tahun 2015- 2019	87
Tabel 3.15. Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi	87
Tabel 3.16. Perkembangan Rasio Solvabilitas KPBS Pangalengan Tahun 2015- 2019....	88
Tabel 3.17. Pedoman Penilaian Solvabilitas Koperasi	88
Tabel 3.18. Perkembangan Rasio Rentabilitas Modal Sendiri KPBS Tahun 2015 - 2019	89
Tabel 3.19. Pedoman Penilaian Rentabilitas Koperasi.....	90
Tabel 3.20. Komda/TPK dan Jumlah Kelompok KPBS Pangalengan	90
Tabel 3.21. Letak Geografis, Topografi dan Ketinggian Wilayah.....	91
Tabel 3.22. Implementasi Definisi Koperasi	93
Tabel 3.23. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KPBS Pangalengan.....	93
Tabel 3.24. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KPBS Pangalengan	95
Tabel 4.1. Tanggapan Responden Mengenai simpanan wajib.....	97
Tabel 4.2. Tanggapan Responden mengenai Rapat Tahunan	97
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Mengenai fasilitas yang diberikan Unit produksi	98
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Mengenai pelayanan yang diberikan Unit Produksi ...	99
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai jasa yang diberikan Unit Produksi	100
Tabel 4.6. Rekapitulasi Tanggapan partisipasi anggota	100
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Mengenai kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan	105
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai keakuratan karyawan dalam memberikan pelayanan	106

Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai keinginan karyawan untuk membantu dalam memberikan pelayanan	106
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan.....	107
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan	108
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai jaminan keamanan yang diberikan karyawan.....	109
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Mengenai komunikasi karyawan dalam memberikan pelayanan	110
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Mengenai kemudahan dari karyawan dalam mendapatkan pelayanan.....	111
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Mengenai sarana komunikasi di Unit Produksi	111
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai kelengkapan fasilitas di Unit Produksi...	112
Tabel 4.17. Rekapitulasi Tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan kualitas pelayanan di unit produksi KPBS Pangalengan	113
Tabel 4.18 Tabel Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dengan Harapan.....	114

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota KPBS Pangalengan 2015-2019	6
Gambar 2.1. Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-dimensi Koperasi	29
Gambar 3.1. Struktur Organisasi KPBS Pangalengan	60
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Koperasi Peternak Garut Selatan Yang Disarankan.....	71
Gambar 4.1. Diagram Kartesius di Unit Produksi KPBS Pangalengan	117

