

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

(Studi Kasus Pada Unit Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart Koperasi

Konsumen Bulog Divre Jabar)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Misie Karina Sari

C1170330

Pembimbing:

Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

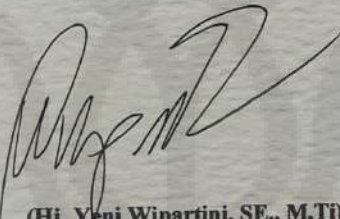
2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan
Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
Nama : Misie Karina Sari
NRP : C1170330
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

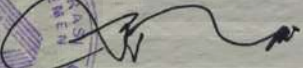
Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing



(Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti)

Direkur Prodi S-1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

MISIE KARINA SARI, dilahirkan pada tanggal 28 November 1998 di Tawang Tikam. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara, dari keluarga Bapak Fidelis Kaneng dan Ibu Marta Ketty. Jenjang pendidikan yang telah diselesaikan sebagai berikut :

1. Lulus dari Sekolah Dasar Negeri 05 Tawang Tikam tahun 2012
2. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Seluas tahun 2014
3. Lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Seluas tahun 2017
4. Sejak tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswa Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN)

Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti kegiatan kemahasiswaan yang ada di Ikopin antara lain

1. Anggota Persekutuan Mahasiswa Kristen dan Katolik (PMKK) Periode 2017-2019
2. Koordinator divisi Bendahara Ivoma S1 Manajemen tahun 2019

ABSTRACT

Misie Karina Sari (C 1170330), Analysis of Service Quality in An Effort Increase Member Participation As Customers, case study on Our Food House Shop Unit (RPK) Bulog Mart Bulog Divre Jabar Consumer Cooperative which is located at Jalan Soekarno Hatta No. 711A Bandung, West Java, under the guidance of Hj. Yeni Wipartini, SE., M. Ti

Cooperative is economic intitution that compatible to apply in Indonesia. Because of characteristice of the society who are kinship and mutual aid, this characteristic was appropriate to cooperative principle at this time. Cooperative was also organization that doing their activity based on the common welfare and not prifit oriented, so the amount of cooperative in Indonesia increased from year to year. One of them is the West Java Regional Logistics Divre Bulog consumer cooperative which bases its activities on the welfare of members by increasing the participation of cooperative services to members. This is expected to increase the participation of members to continue to contribute to the development of cooperatives and improve the welfare of members.

The study aims to know more about the participation of member to the aidal unit as wellas the service provided by the member unit and the government's response to the implementation and espection of services given by Bulog Divre Jabar's consumer cooperation unit. The research methode used was the case study methode with the suspension techniques and analysis on the cartesius diagram.

Studies show that implementation of services to members of the RPK Bulog Mar Unit is quite good, meanwhile member expectation is the most important. With this statement, it can be concluded that the implementation of services to members of the RPK store unit has been going well but needs to be improved because the expecations of members on the service of the RPK srore unit are very high. This is done to increase member participation in transactions and make members more loyal to the cooperative.

RINGKASAN

Misie Karina Sari (C 1170330), Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Unit Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yang beralamatkan di Jalan Soekarno Hatta No. 711A Kota Bandung Jawa Barat, di bawah bimbingan Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti

Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang cocok untuk diterapkan di Indonesia. Karena sifat masyarakat yang kekeluargaan dan kegotong royongan, sifat inilah yang sesuai dengan azas koperasi saat ini. Koperasi juga organisasi yang melandaskan kegiatannya kepada kesejahteraan bersama dengan tidak berorientasi pada keuntungan semata, maka dari itu jumlah badan usaha koperasi di Indonesia mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Salah satunya adalah Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar yang melandaskan kegiatannya kepada kesejahteraan anggota dengan meningkatkan partisipasi pelayanan koperasi kepada anggota. Hal ini diharapkan meningkatkannya partisipasi anggota untuk terus berkontribusi dalam pengembangan koperasi dan meningkatnya kesejahteraan anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Toko RPK dan juga pelayanan yang diberikan unit toko serta tanggapan anggota mengenai pelaksanaan serta harapan pelayanan yang diberikan Oleh Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar di unit toko RPK Bulog Mart. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus dengan teknik skoring dan analisis pada diagram kartesius.

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa pelaksanaan pelayanan pada anggota Unit Toko RPK Bulog Mart adalah cukup baik, sedangkan harapan anggota adalah sangat penting. Dengan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada anggota Unit Toko RPK sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan karena harapan anggota pada pelayanan Unit Toko RPK sangat tinggi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan transaksi dan menjadikan anggota lebih loyal ke koperasi.



KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera.....

Syalom puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan”** studi kasus pada Unit Usaha Rumah Pangan Kita Bulog Mart Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar, Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis di Insitut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu peulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan arahnya.
3. Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS selaku dosen pemelaah konsentrasi yang sudah memberikan masukan dan arahnya.
4. Bapak DR. Ir. Burhanudin Abdullah, MA Selaku Rektor IKOPIN.
5. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen IKOPIN yang telah memberikan arahan selama kuliah.

6. Bapak/Ibu Dosen Pengajar IKOPIN yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, motivasi serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
7. Segenap Pengurus dan anggota Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
8. Orang tua tercinta, Mama Marta Ketty dan Bapak Fidelis Kaneng untuk setiap doa, dukungan baik moral maupun materil, kasih sayang, cinta, motivasai, semangat dan sabar yang diberikan dan menjadi pendorong kekuatan bagi penulis.
9. Kakak, Adik, Keponakan saya yang tercinta, Maria, Kris, Kifri, Salcha, dan Martin yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis selama ini.
10. Terimakasih Kepada Pemerintah Kabupaten Bengkayang selaku pemberi beasiswa.
11. Terimakasih kepada Benedikta Ayu, Chelsi Lara Putri, Elisabet Nia, yang selalu banyak membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama ini.
12. Terimakasih kepada teman-teman semuanya terutama teman dari BUD Bengkayang yang telah banyak memberikan pengalaman serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.

13. Terimakasih kepada teman-teman sepembimbingan Nia, Selly, Vera, Heru, Trince, Valen, Wafa, Qalbina, Yohana, dan Nabila atas bantuan semangat dan motivasi kepada penulis selama ini yang tidak akan terlupakan.
14. Terimakasih juga kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam persiapan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan saudara-saudara semuanya.

Jatinangor, Juli 2021

Penulis

IKOPIN

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH	15
2.1 Pendekatan Perkoperasian	15
2.2 Pendekatan Partisipasi Anggota	21
2.3 Pendekatan Manajemen Bisnis	24
2.3.1 Pengertian Manajemen	24
2.3.2 Fungsi Manajemen	25
2.3.3 Pengertian Manajemen Bisnis	27
2.3.4 Tujuan Bisnis	28
2.3.5 Bentuk-bentuk Kepemilikan Bisnis	28
2.4 Manajemen Pemasaran	29
2.5 Pendekata Kualitas Pelayanan	35
2.5.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	37
2.6 Metodologi Penelitian	40
2.6.1 Data Yang Dipelukan	40
2.6.2 Sumber Data dan Cara Menentukannya	42
2.6.3 Teknik Pengumpulan Data	43

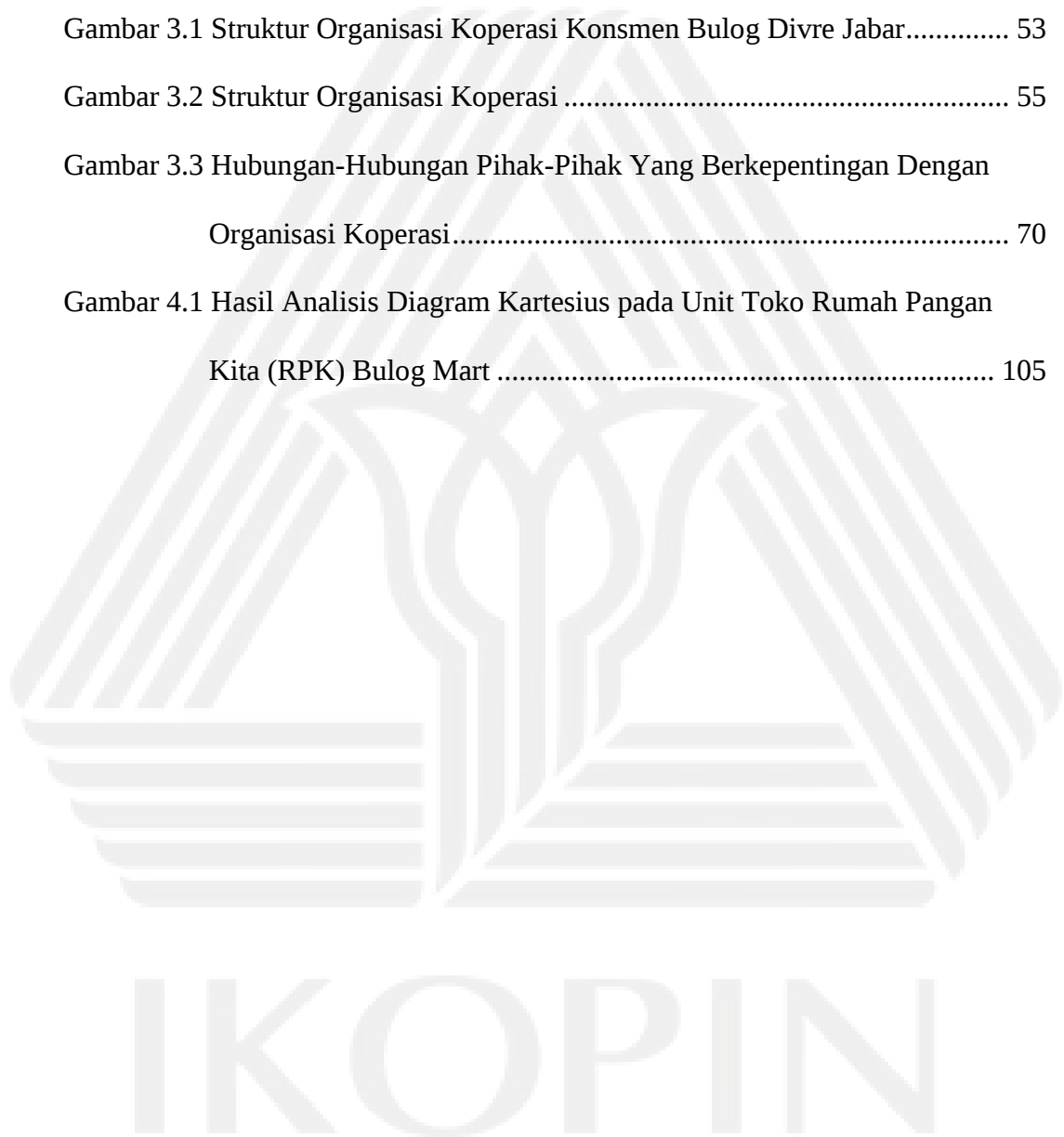
2.6.4 Analisis Data	43
2.6.5 Tempat Lokasi Penelitian.....	49
2.6.6 Jadwal Penelitian.....	50
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	51
3.1 Keadaan Organisasi Dan Manajemen Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	51
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	51
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	52
3.1.3 Keanggotaan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar.....	60
3.1.4 Kegiatan Usaha Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	63
3.2 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	68
3.2.1 Keadaan Permodalan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar.....	68
3.2.2 Keadaan Keuangan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	71
3.3 Organisasi Yang Terkait Dalam Perkembangan Koperasi (Kemitraan)	76
3.4 Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar ..	77
3.4.1 Keadaan Fisik dan Geografis	77
3.4.2 Keadaan Ekonomi	77
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi	77
3.5.1 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	78
3.5.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	80
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Identitas Responden	83
4.2 Kualitas Pelayanan di Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	84
4.2.1 Unit Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart	84
4.3 Tanggapan Anggota Mengenai Pelaksanaan dan Harapan Berkaitan dengan Pelayanan yang Diberikan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	87
4.3.1. Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan di Unit Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart.....	87
4.4. Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan	109
4.4.1. Upaya yang Dapat Dilakukan pada Unit Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110

5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Diagram Cartesius	48
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Koperasi Konsmen Bulog Divre Jabar.....	53
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Koperasi	55
Gambar 3.3	Hubungan-Hubungan Pihak-Pihak Yang Berkepentingan Dengan Organisasi Koperasi.....	70
Gambar 4.1	Hasil Analisis Diagram Kartesius pada Unit Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart	105



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Keanggotaan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2020	3
Tabel 1.2	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016- 2020.....	7
Tabel 1.3	Perkembangan Partisipasi Anggota Aktif dan Tidak Aktif Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016- 2020	7
Tabel 1.4	Jumlah Anggota Yang Bertransaksi Di Toko Rumah Pangan Kita Bulog Mart Periode 2016-2020	9
Tabel 1.5	Perkembangan Pendapatan Unit RPK Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016- 2020	10
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 2.2	Kriteria Penilaian Anggota Terhadap Pelayanan Yang Diberikan	44
Tabel 2.3	Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pelayanan.....	45
Tabel 2.4	Kelas Interval Penilaian Pelaksanaan Maing-masing Indikator Pelayanan.....	46
Tabel 3.1	Jumlah Tenaga Pengelola Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	60
Tabel 3.2	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016-2020.....	63
Tabel 3.3	Rekapitulasi Permodalan Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Tahun 2016-2020 (Dalam rupiah)	69

Tabel 3.4 Perkembangan Current Ratio Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Tahun 2016-2020 (Dalam rupiah)	72
Tabel 3.5 Standar Current Ratio Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar periode 2016-2020	72
Tabel 3.6 Perkembangan Debt To Equity Ratio Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016-2020	74
Tabel 3.7 Standar Debt To Equity Ratio Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016-2020.....	74
Tabel 3.8 Perkembangan Return On Asset Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Tahun 2016-2020 (Dalam rupiah)	75
Tabel 3.9 Standar Return On Asset Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar Periode 2016-2020.....	75
Tabel 3.10 Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	78
Tabel 3.11 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar.....	79
Tabel 3.12 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Bulog Divre Jabar	81
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 4.2 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kelengkapan Jenis Produk.....	87
Tabel 4.3 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kualitas Produk..	88
Tabel 4.4 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kuantitas Produk	88

Tabel 4.5 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ketersediaan Produk	89
Tabel 4.6 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ketepatan Waktu Penyediaan	89
Tabel 4.7 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Jam Buka.....	90
Tabel 4.8 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Jam Tutup	90
Tabel 4.9 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Layanan Pesan Antar	91
Tabel 4.10 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kebijakan Harga Jual.....	91
Tabel 4.11 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas	92
Tabel 4.12 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pemberian Secara Tunai	92
Tabel 4.13 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pembelian Secara Paket.....	93
Tabel 4.14 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Lokasi Tempat Pelayanan.....	94
Tabel 4.15 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Jarak Antar Tempat Tinggal Dengan Tempat RPK Bulog Mart	94
Tabel 4.16 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kelengkapan Jenis produk.....	95
Tabel 4.17 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kualitas Produk.....	95

Tabel 4.18 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kuantitas Produk....	96
Tabel 4.19 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Keterediaan Produk	96
Tabel 4.20 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Ketepatan Waktu Penyediaan	97
Tabel 4.21 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Jam Buka.....	97
Tabel 4.22 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Jam Tutup.....	98
Tabel 4.23 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Layanan Pesan Antar	98
Tabel 4.24 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kebijakan Harga Jual	99
Tabel 4.25 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kesusaian Harga dengan Kualitas	99
Tabel 4.26 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Pemberian Secara Tunai	100
Tabel 4.27 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Pembelian Secara Kredit	100
Tabel 4.28 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Pemberian Secara Paket	101
Tabel 4.29 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Lokasi Tempat Pelayanan	101
Tabel 4.30 Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Jarak Antar Tempat Tinggal Dengan Tempat RPK Bulog Mart.....	102

Tabel 4.31 Analisis Tingkat Kesusuaian Dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dan Harapan diunit Toko Rumah Pangan Kita (RPK) Bulog Mart	103
Tabel 4.32 Tanggapan Anggota Yang Tidak Berpartisipasi di Unit Toko Rumah Pangan Kita (RPK)	108

