

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

(Studi Kasus pada Unit Tempat Pelelangan Ikan Koperasi Unit Desa (KUD)
Mandiri Mina Fajar Sidik Blanakan Subang Jawa Barat)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

Disusun oleh:

Suci Dina Harina

C1170224

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si**
- 2. Fitriana Dewi Sumaryana, SE., MAB**



IKOPIN

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

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN
(Studi kasus Unit Tempat Pelelangan Ikan KUD Mandiri
Mina Fajar Sidik, Subang Jawa Barat)**

Nama Mahasiswa : SUCI DINA HARINA

Nomor Pokok : C1170224

Program Studi : S1-Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

PENYETUJUAN DAN PENGESAHAN

Pembimbing 1



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

Pembimbing 2



Fitriana Dewi Sumaryana, SE., MAB

**Direktur Program
Studi S1 Manajemen**



Dr.H. Gijanto Purbo Suseno, SE.,M.SC

RIWAYAT HIDUP

Suci Dina Harina dilahirkan pada tanggal 30 April 1999 di Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari Bapak Wahyudin dan Ibu Enok, adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh yaitu lulus dari Sekolah Dasar pada tahun 2011, lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Jatinangor pada tahun 2014, lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rancaekek pada tahun 2017. Sejak tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswa aktif Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti kegiatan kemahasiswaan yang ada di IKOPIN yaitu, anggota aktif Sanggar Seni 12 Juli Ikopin sejak 2017 hingga sekarang, koordinator musik Sanggar Seni 12 Juli Ikopin tahun 2019, panitia pementasan angkatan 2018 Sanggar Seni 12 Juli tahun 2019, panitia dokumentasi pengukuhan angkatan 2019 Sanggar Seni 12 Juli tahun 2019.

ABSTRACT

Suci Dina Harina (2021) An analysis of service in an effort to increase member participation as a customer, a case study on the fish auctioning unit in the Village Unit Cooperative (KUD) Mandiri Mina Fajar Sidik, Subang West Java, under the guidance of Ami Purnamawati and Fitriana Dewi Sumaryana.

Economic institutions suitable to be applied in Indonesia are cooperatives, their families and mutual cuts. In addition, the activity in the cooperative not only looks for profits, but it is based on activities for joint well-being, one of the cooperatives that dissolves for mutual welfare is KUD Mandiri Mina Fajar Sidik by increasing cooperative services in members, it is expected to increase member participation to continue to contribute In developing cooperatives and improving joint well-being.

This study aims to determine how efforts that must be done in the unit of fish auction places so that the participation of members as customers continues to increase. The research method used is to use case study methods with scoring techniques and analysis on the Cartesian diagram.

The results showed that the implementation of services in unit members of the fish auction site is quite good and the expectations of members are very important, with the statement, it can be concluded that the implementation of members of the Member in the unit of fish auction places is quite good but must be increased again because of the expectations of members of the fish auctioning unit very high.

Key Word : Service, Effort, Member Participation

ABSTRAK

Suci Dina Harina (2021) Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi kasus pada Unit Tempat Pelelangan Ikan di Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Mina Fajar Sidik, Subang Jawa Barat, di bawah bimbingan Ami Purnamawati dan Fitriana Dewi Sumaryana.

Lembaga ekonomi yang cocok untuk diterapkan di Indonesia salah satunya adalah koperasi, karena sifatnya yang kekeluargaan dan kegotong royongan. Selain itu, kegiatan pada koperasi tidak hanya mencari keuntungan semata namun, melandaskan kegiatan untuk kesejahteraan bersama, salah satu koperasi yang melandaskan untuk kesejahteraan bersama adalah KUD Mandiri Mina Fajar Sidik dengan meningkatkan pelayanan koperasi pada anggota, hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota untuk terus berkontribusi dalam mengembangkan koperasi dan meningkatkan kesejahteraan bersama.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan pada Unit Tempat Pelelangan Ikan agar partisipasi anggota sebagai pelanggan terus meningkat. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode studi kasus dengan teknik skoring dan analisis pada diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada anggota Unit Tempat Pelelangan Ikan cukup baik dan harapan anggota sangat penting, dengan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan walaupun pelaksanaan pelayanan anggota pada Unit Tempat Pelelangan Ikan cukup baik namun harus ditingkatkan lagi karena harapan anggota pada pelayanan Unit Tempat Pelelangan Ikan sangat tinggi.

Kata Kunci : Pelayanan, Upaya dan Partisipasi Anggota

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya tidak lupa sholawat serta salam yang dicurahkan limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW selaku umatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan ujian penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” . Skripsi ini didedikasikan untuk kedua orang tua penulis serta kakak dan adik penulis yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan baik moral maupun materi, juga pengorbanan lainnya dan do’a yang tidak pernah terputus. Di dalam penulisan ini banyak ditemukan hambatan-hambatan dikarenakan keterbatasan penulis dalam menyelesaikan ujian penelitian, tetapi Alhamdulillah berkat kerja keras serta bantuan dari berbagai pihak penelitian dapat diselesaikan.

Maka dari itu pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan rasa terimakasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.
2. Fitriana Dewi Sumaryana, SE., MAB selaku pembimbing yang telah bersedia memberikan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.

3. Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si selaku penelaah/penguji koperasi atas saran arahnya.
4. Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti selaku penelaah/penguji koperasi atas saran dan arahnya.
5. Para dosen pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
6. Diri saya sendiri, terimakasih untuk diriku yang sudah kuat menjalani penulisan penelitian ini dengan berbagai macam rintangan yang harus dihadapi, terimakasih karena sudah sehat dan kuat.
7. Mamah Enok Setya Maryati dan Abah Wahyu tercinta selaku orangtua yang selalu mendo'akan dan mendukung penulis kapanpun dan dimanapun, terimakasih karena selalu menguatkan juga terimakasih karena selalu sabar menghadapi penulis yang cengeng dan manja.
8. Mayila dan Wulan selaku kakak dan adik penulis yang selalu turut menyemangati dengan kata-kata motivasinya, terimakasih karena selalu pengertian dan selalu ada untuk penulis.
9. Kedua keponakan tersayang Adzkiya dan Reynar yang memberikan kehangatan dan perhatian kepada penulis.
10. Seluruh keluarga besar Ma Nini yang selalu mendo'akan dan mendukung penulis.
11. Pak Irto Sebagai Manajer KUD Mandiri Mina Fajar Sidik yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi-informasi yang berguna untuk penulis.

12. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terimakasih karena sudah saling mensupport, selalu jadi tempat berkeluh kesah dan diskusi. Terimakasih juga karena sudah menjadi teman-teman yang menghibur disaat sedih, semoga kelak kita menjadi orang yang sukses dan membanggakan semua orang terutama orang tua, dan bermanfaat bagi agama.

Harapan penulis semoga yang terlibat dalam penulisan usulan penelitian ini diberikan selalu kesehatan dan keberkahan dunia serta akhirat, karena sebagai umat muslim bahwa tolong menolong serta membantu sesama dalam kebaikan, Allah akan melepaskan kesusahaannya pada hari kiamat kelak ”(HR. Muslim)”.

Jatinangor, 2020

Penulis

IKOPIN

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1. Maksud Penelitian	10
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2. Kegunaan Praktis	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1. Pendekatan Masalah	12
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.2. Manajemen Koperasi	17
2.1.3. Partisipasi	18
2.1.4. Pendekatan Manajemen Bisnis.....	20
2.1.5. Pendekatan Pemasaran.....	21
2.1.6. Pendekatan Pelayanan.....	22
2.2. Metode Penelitian.....	23
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	23
2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Konsep/Variabel).....	24
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	26
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	26
2.2.5. Analisis Data	27
2.2.6. Tempat / Lokasi Penelitian.....	39

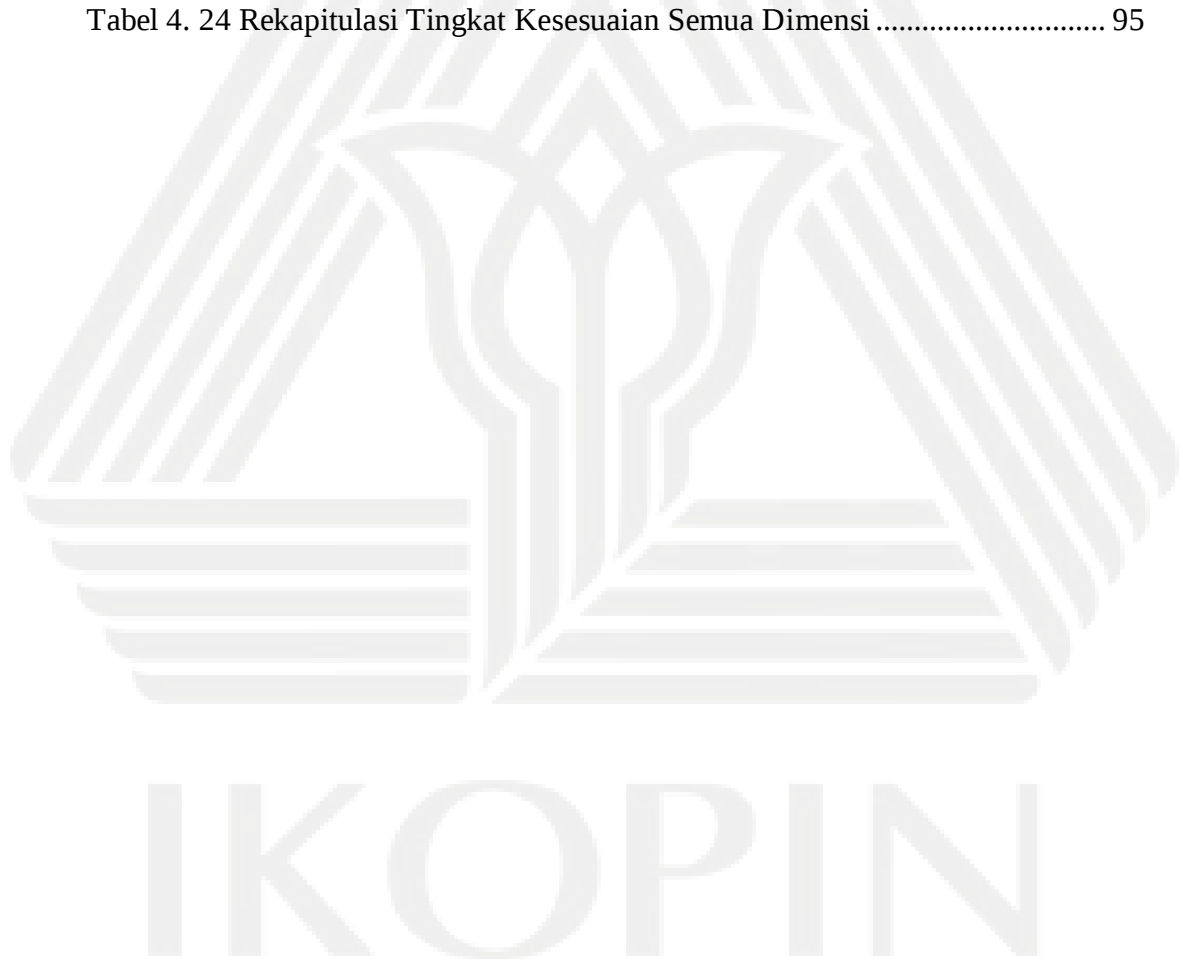
2.2.7. Jadwal Penelitian	39
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN DAN IMPLEMENTASI JATI DIRI KOPERASI.....	40
3.1. Keadaan Umum Organisasi	40
3.1.1. Sejarah berdirinya KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	40
3.1.2. Struktur Organisasi KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	44
3.2. Keanggotaan KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	49
3.3. Kegiatan Usaha Dan Permodalan KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	51
3.3.1 Keadaan Permodalan KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.	56
3.3.2. Keadaan Keuangan KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	58
3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1. Identitas Responden.....	71
4.2. Kualitas Pelayanan pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	73
4.3 Tingkat Partisipasi Anggota Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	90
4.4 Upaya-Upaya yang harus dilakukan unit Tempat Pelelangan Ikan KUD Mandiri Mina Fajar Sidik untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui pelayanan.....	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	100
5.1. Simpulan.....	101
5.2. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Pendapataan Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Mina Fajar Sidik.....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Anggota KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	7
Tabel 1. 3 Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Tempat Pelelangan Ikan.....	7
Tabel 1. 4 Pendapatan Operasional Unit Tempat Pelelangan Ikan KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	8
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	25
Tabel 2. 2 Sumber Data.....	27
Tabel 2. 3 Kriteria Tanggapan Pelaksanaan Pelayanan	28
Tabel 2. 4 Kriteria Tanggapan Harapan Pelayanan.....	29
Tabel 2. 5 Kuesioner Pelaksanaan Pelayanan	29
Tabel 2. 6 Kuesioner Harapan Pelayanan	30
Tabel 2. 7 Contoh Skala Interval Setiap Indikator	31
Tabel 2. 8 Skala Interval Setiap Indikator Terhadap Pelayanan Anggota Pada Unit Tempat Pelelangan Ikan (TPI)	31
Tabel 2. 9 Kelas Interval Unsur Bukti Fisik Pada Unit Tempat Pelelangan Ikan.	32
Tabel 2. 10 Kelas Interval Unsur Ketanggapan Pada Unit Tempat Pelelangan ikan	33
Tabel 2. 11 Kelas Interval Unsur Jaminan Pada Unit Tempat Pelalangan Ikan....	33
Tabel 2. 12 Kelas Interval Unsur Empati Pada Unit Tempat Pelelangan ikan.....	34
Tabel 2. 13 Kelas Interval Unsur Kehandalan Pada Unit Tempat Pelelangan ikan	34
Tabel 2. 14 Kelas Interval Pelaksanaan dan Harapan Pelayanan Pada Unit Tempat Pelelangan Ikan.....	35
Tabel 2. 15 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Semua Dimensi	36
Tabel 2. 16 Skala Interval Setiap Indikator Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Tempat Pelelangan Ikan (TPI)	38
Tabel 2. 17 Pengukuran Untuk Setiap Indikator	39
Tabel 2. 18 Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	39
Tabel 3. 1 Perkembangan Anggota KUD Mandiri Mina Fajar Sidik 2016-2020 .	50
Tabel 3. 2 Perkembangan Pendapatan Unit Tempat Pelelangan Ikan pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik periode 2016-2020.....	52
Tabel 3. 3 Perkembangan Pendapatan Unit Pabrik Es pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik Periode 2016-2020.....	53
Tabel 3. 4 Perkembangan Pendapatan Unit SPDN pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik Periode 2016-2020	54
Tabel 3. 5 Perkembangan Pendapatan Unit Simpan Pinjam pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik Periode 2016-2020.....	55
Tabel 3. 6 Perkembangan Pendapatan Unit Pertokoan dan Pujasera pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik Periode 2016-2020	56
Tabel 3. 7 Perkembangan Modal Sendiri KUD Mandiri Mina Fajar Sidik Periode 2016-2020 (dalam Rupiah).....	57

Tabel 3. 8 Perkembangan Modal Asing KUD Mandiri Mina Fajar Sidik Periode 2016-2020 (dalam Rupiah).....	58
Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio Likuiditas KUD Mandiri Mina Fajar Sidik Periode 2016-2020 (dalam Rupiah).....	59
Tabel 3. 10 Pedoman Penilaian Rasio Likuiditas.....	60
Tabel 3. 11 Perkembangan Rasio Solvabilitas KUD Mandiri Mina Fajar Sidik Periode 2016-2020 (dalam Rupiah).....	60
Tabel 3. 12 Pedoman Penilaian Rasio Solvabilitas.....	61
Tabel 3. 13 Perkembangan Rasio Rentabilitas KUD Mandiri Mina Fajar Sidik Periode 2016-2020 (dalam Rupiah).....	62
Tabel 3. 14 Pedoman Penilaian Rasio Rentabilitas.....	63
Tabel 3. 15 Penerapan Definisi Koperasi KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	65
Tabel 3. 16 Penerapan Implementasi Prinsip-prinsip KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	67
Tabel 3. 17 Penerapan Implementasi Nilai-nilai KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	70
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Anggota Aktif.....	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Anggota Tidak Aktif	72
Tabel 4. 3 Indikator 1 Bukti Fisik (Tangibles) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	74
Tabel 4. 4 Indikator 2 Bukti Fisik (Tangibles) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	75
Tabel 4. 5 Indikator 3 Bukti Fisik (Tangibles) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	76
Tabel 4. 6 Indikator 4 Bukti Fisik (Tangibles) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	77
Tabel 4. 7 Indikator 1 Ketanggapan (Responsiveness) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.	78
Tabel 4. 8 Indikator 2 Ketanggapan (Responsiveness) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.	79
Tabel 4. 9 Indikator 3 Ketanggapan (Responsiveness) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	80
Tabel 4. 10 Indikator 1 Jaminan (Assurance) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	81
Tabel 4. 11 Indikator 2 Jaminan (Assurance) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	82
Tabel 4. 12 Indikator 1 Empati (Emphaty) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	83
Tabel 4. 13 Indikator 2 Empati (Emphaty) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.....	84
Tabel 4. 14 Indikator 1 Keandalan (Reliabilities) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	85
Tabel 4. 15 Indikator 2 Keandalan (Reliabilities) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	86
Tabel 4. 16 Indikator 3 Keandalan (Reliabilities) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	87
Tabel 4. 17 Indikator 4 Keandalan (Reliabilities) Unit TPI KUD Mandiri Mina	

Fajar Sidik	88
Tabel 4. 18 Indikator 5 Keandalan (Reliabilities) Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	89
Tabel 4. 19 Rata-rata Tanggapan Pelaksanaan dan Harapan Anggota Terhadap Unsur-unsur/Sub Variabel Pelayanan Pada Unit Tempat Pelelangan Ikan/KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	90
Tabel 4. 20 Tanggapan Partisipasi indikator 1 Anggota Sebagai Pelanggan pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	91
Tabel 4. 21 Tanggapan Partisipasi indikator 2 Anggota Sebagai Pelanggan pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	92
Tabel 4. 22 Tanggapan Partisipasi indikator 3 Anggota Sebagai Pelanggan pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	92
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	93
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Semua Dimensi	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Prosedur setor ikan dan juga pelayanan unit tempat pelelangan ikan KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.	5
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius	37
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KUD Mandiri Mina Fajar Sidik.	45
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Berdasarkan Tanggapan Pelayanan dan Harapan Anggota pada Unit TPI KUD Mandiri Mina Fajar Sidik	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan di Unit TPI	108
Lampiran 2 Tanggapan Anggota Terhadap Harapan Pelayanan di Unit TPI	110
Lampiran 3 Partisipasi Anggota di Unit TPI	112
Lampiran 4 Wawancara	113

