

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI TERHADAP
PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Serba Usaha Budidaya di
Buah Batu Bandung Jawa Barat)

SKRIPSI

Kokom Komalasari

C1170064

Dosen Pembimbing :

Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak

Adri Arisena, S.Si., M.Stat



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

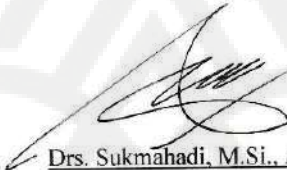
2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOPERASI
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA
NAMA : KOKOM KOMALASARI
NRP : C1170064
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing 1,



Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak

Pembimbing 2,



Adri Arisena, S.Si., M.Stat

Direktur Program Studi S1 Manajemen,



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

RIWAYAT HIDUP

Kokom Komalasari, lahir pada tanggal 20 Desember 1999 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak kedua dari Keluarga Bapak Koko dan Ibu Neng Siti Sadih. Bertempat tinggal di Kp. Pangkalan Desa Cibodas Rt 03 Rw 15 Kecamatan Solokanjeruk. Pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Tahun 2011 lulus dari SD Negeri Panyadap 4, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
2. Tahun 2014 lulus dari SMP Negeri 2 Solokanjeruk, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
3. Tahun 2017 lulus dari SMA Negeri 1 Majalaya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Tahun 2017 Penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada program studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Bisnis.

Selama di IKOPIN penulis mengikuti kegiatan, anggota Lembaga Pers Mahasiswa I-MAGE periode 2018-2019.

RINGKASAN

Kokom Komalasari (C1170064), Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota, studi kasus pada Koperasi Serba Usaha Budidaya (KSU Budidaya) Bandung, di bawah bimbingan Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak dan Adri Arisena, S.Si., M.Stat.

Objek dari penelitian ini yaitu Unit Toko KSU Budidaya, KSU budidaya merupakan badan usaha organik yang berupaya membantu dalam meningkatkan kesejahteraan anggota KSU budidaya memiliki unit usaha diantaranya: Unit simpan pinjam dan unit toko . Pendapatan Unit Toko mengalami fluktuatif, mengondisikan masih rendahnya partisipasi anggota pada Unit Toko KSU Budidaya. Kondisi ini terjadi karena ketersediaan produk yang masih kurang, karena terdapat banyak produk yang tidak menyediakan stok, kondisi bangunan yang kurang memadai dilihat dari usisa, tampilan toko yang kurang menarik. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan masih belum dikelola dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai pelaksanaan partisipasi anggota di Unit Toko KSU Budidaya dan juga pelayanan yang diberikan Unit Toko serta tanggapan anggota mengenai pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh KSU Budidaya di Unit Toko, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan KSU Budidaya untuk kualitas pelayanan yang diinginkan agar dapat meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Toko. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan Analisis Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan tanggapan anggota mengenai kualitas pelayanan pada Unit Toko cukup baik tetapi ada beberapa indikator yang masih kurang baik seperti ketersediaan produk, tatanan produk, bangunan toko yang kurang menarik, karyawan yang kurang tanggap terhadap pelanggan. Untuk itu kualitas pelayanan pada unit toko harus lebih ditingkatkan lagi agar partisipasi anggota sebagai pelanggan dapat meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Analisis Regresi Sederhana

ABSTRAC

Kokom Komalasari (C1170064), Influence of Cooperative Service Quality on Member Participation, case study on Koperasi Serba Usaha (KSU Budidaya) Bandung, under the guidance of Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak and Adri Arisena, S.Si., M.Stat.

The object of this research is the KSU Budidaya Store Unit. KSU Budidaya is an organic business entity that seeks to assist in improving the welfare of members of KSU Budidaya. It has business units including: Savings and Loans Unit and store unit. The store unit income fluctuated, a condition of the low participation of members in the KSU Budidaya Store Unit. This condition occurs because the availability of products is still lacking, because there are many products that do not provide stock, inadequate building conditions in terms of age, shop appearances that are less attractive. These factors indicate that the implementation of service quality is still not managed properly.

This research aims to find out about the implementation of member participation in the KSU Budidaya Store Unit and also the services provided by the Shop Unit as well as the member's response regarding the implementation of services provided by KSU Budidaya in the Store Unit, as well as to find out the efforts that must be made by KSU Budidaya for the quality of service desired in order to increase the participation of members in the Store Unit. The study used derivative methods and Simple Linear Regression Analysis.

The results showed that members' responses about the quality of service in the Store Unit were quite good but there were some indicators that were still not good such as product availability, product order, less attractive store buildings, employees who were less responsive to customers. For this reason, the quality of service in store units must be further improved so that member participation as customers can increase.

Keywords: Service Quality, Member Participation, Simple Regression Analysis

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim.

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota”**. Tidak lupa Sholawat serta salam tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, serta pengikutnya.

Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya penelitian berikutnya yang lebih baik lagi dari skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat disusun dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak dan Bapak Adri Arisena, S.Si., M.Stat selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan, motivasi dan telah banyak meluangkan waktunya serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak IR. H. Dady Nurpadi., MP selaku dosen penelaah koperasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak DR. H. Dandan Irawan, SE., M,SC selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh staf pengajar dan karyawan Sekretariat S1 Manajemen IKOPIN serta seluruh CS, yang sudah membantu memfasilitasi segala keperluan kuliah.
5. Seluruh jajaran pengurus, pengawas serta Anggota KSU Budidaya.
6. Kepada kedua orang tua saya dan keluarga yang selalu memberikan doa serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Taufik Hidayat yang selalu ada disetiap waktu untuk membantu dan menyemangati.
8. Sahabat-sahabat saya (Suci, Resti, Intan, Dian) yang selalu memberikan motivasi disetiap permasalahan yang dihadapi sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman satu bimbingan (Adinda, Delia, Sipa dan yang lainnya) yang sudah memberikan semangat dan berjuang bersama sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman kelas Manajemen B dan Manajemen Bisnis B.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis dan bagi seluruh mahasiswa konsentrasi manajemen bisnis dan masyarakat pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	ii
RINGKASAN	iii
ABSTRAC.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
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 Partisipasi Anggota	16
2.1.3 Pendekatan kualitas pelayanan	20
2.1.4 Pendekatan Pemasaran	25
2.1.5 Pendekatan Manajemen Bisnis	27
2.1.7 Hipotesis.....	32
2.2 Metodologi Penelitian.....	32
2.2.1 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi/Konsep Variabel)	33
2.2.2 Populasi Penelitian.....	36
2.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
2.2.4 Rancangan Analisi Data	39
2.2.5 Tempat Penelittian.....	47
2.2.6 Waktu Penelitian.....	47
BAB III.....	48
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi.....	48
3.1.1 Sejarah terbentuknya KSU Budidaya.....	48
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi	50
3.1.3 Keanggotaan KSU Budidaya	59

3.2 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	61
3.2.1 Kegiatan Usaha KSU Budidaya.....	61
3.2.2 Struktur Permodalan Dan Keuangan KSU Budidaya	63
3.2.3 Modal Pinjaman KSU Budidaya	65
3.2.4 keadaan keuangan KSU Budidaya	66
3.3 Implementasi Jatidiri	71
3.3.1 Implementasi Berdasarkan Definisi.....	71
3.3.2 Implementasi prinsip-prinsip koperasi di KSU Budidaya.....	72
3.3.3 Implementasi Berdasarkan Nilai-nilai Koperasi	74
BAB IV	76
HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Identitas Responden.....	76
4.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Toko KSU Budidaya.....	77
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan KSU Budidaya Terhadap Partisipasi Anggota	80
4.5 Upaya Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota KSU Budidaya	94
SIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Simpulan.....	104
5.2 Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA.....	107
----------------------------	------------

Lampiran	110
-----------------------	------------



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Unit Toko KSU Budidaya tahun 2016-2020.....	5
Tabe 2.1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 2.2 Kriteria Validitas Instrumen Tes.....	40
Tabel 2.3 Skala Kriteria tiap unsur kualitas pelayanan.....	46
Tabel 3.1 Pertumbuhan Anggota KSU Budidaya Tahun 2016-2020.....	61
Tabel 3.2 Perkembangan Permodalan KSU Budidaya Tahun 2016-2020.....	64
Tabel 3.3 Perkembangan Modal Pinjaman KSU Budidaya.....	65
Tabel 3.4 Standar Penilaian Rasio Likuiditas.....	67
Tabel 3.5 Perkembangan likuiditas KSU Budidaya Tahun 2016-2020.....	67
Tabel 3.6 Standar Penilaian Rasio Solvabilitas (Hutang Terhadap Aset).....	68
Tabel 3.7 Perkembangan Solvabilitas KSU Budidaya.....	69
Tabel 3.8 Standar Penilaian Rasio Rentabilitas.....	70
Tabel 3.9 Perkembangan Rentabilitas KSU Budidaya.....	70
Tabel 3.10 Implementasi Definisi Koperasi di KSU Budidaya.....	71
Tabel 3.11 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi di KSU Budidaya.....	72
Tabel 3.12 Implementasi nilai-nilai koperasi di KSU Budidaya.....	74

Tabel 4.1 Identitas responden.....	76
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan MSI.....	81
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	82
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana.....	83
Tabel 4.5 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Sikap Karyawan Menghadapi Konsumen Dengan Baik.....	84
Tabel 4.6 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Lokasi Toko KSU Budidaya.....	86
Tabel 4.7 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Masa Waktu Pelayanan Koperasi Sesuai Dengan Yang Sudah Ditentukan.....	87
Tabel 4.8 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Karyawan Memiliki Sikap Ramah Dan Dapat Dipercaya Oleh Konsumen.....	87
Tabel 4.9 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Perlengkapan Dan Peralatan Yang Digunakan Koperasi Lengkap.....	88
Tabel 4.10 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Penampilai/ Pakaian Karyawan.....	89
Tabel 4.11 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Karyawan Tanggap Dalam Memberikan Informasi Kepada Konsumen.....	89

Tabel 4.12 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Karyawan

Dapat Memahami Kebutuhan Konsumen.....90

Tabel 4.13 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Anggota Ikut

Serta Dalam Pengambilan Keputusan Dalam Pengawasan

Koperasi.....91

Tabel 4.14 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Bangunan Koperasi.....91

Tabel 4.15 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Setiap

Anggota Memberikan Modal Terhadap Koperasi.....92

Tabel 4.16 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Karyawan

Mudah Dalam Menjalani Hubungan Dengan Konsumen.....94

Tabel 4.17 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Pengetahuan

Karyawan Tentang Toko KSU Budidaya.....95

Tabel 4.18 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Kemampuan

Pelayanan Karyawan Terhadap Konsumen.....95

Tabel 4.19 Rakapitulasi Penilaian Terhadap Indikator Anggota Memanfaatkan

Pelayanan Koperasi.....96

Tabel 4.20 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Setiap Anggota

Mengikuti RAT Dan Mengajukan Pendapat Untuk Kemajuan

Koperasi97

Tabel 4.21 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Setiap Anggota

Aktif Dalam Memberikan (Simpanan Wajib, Simpanan Pokok Dan

Simpanan Sukarela)98

Tabel 4.22 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Setiap Anggota

Melakukan Transaksi Di KSU Budidaya.....99

Tabel 4.23 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Karyawan Selalu

Bersedia Membantu Konsumen.....100

Tabel 4.24 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Pelayanan Yang

Diberikan Memuaskan.....101

Tabel 4.25 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Pengetahuan

Karyawan Tentang Toko KSU Budidaya.....101

Tabel 4.26 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Kemampuan

Pelayanan Karyawan Terhadap Konsumen.....102

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan partisipasi anggota pada unit usaha Toko

KSU Budidaya dari tahun 2016-2020.....4

Gambar 1.2 Persentase perkembangan partisipasi anggota.....4

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....32

Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSU Budidaya.....51

