

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT USAHA PERDAGANGAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Pegawai Republik

Indonesia Mulia RSUD Majalaya Bandung)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Muhammad Rizky Prasetya

C1170178

Dosen Pembimbing

Drs. Agus Arifin, M.Si, Ak



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT USAHA PERDAGANGAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA".
(Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya)

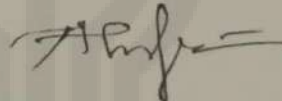
Nama : MUHAMMAD RIZKY PRASETYA

NRP : C.1170178

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



Drs. Agus Arifin, M.Si, Ak

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Giianto Purbo Suseno, SE, M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sumedang 21 Juli 1997, anak kelima dari lima bersaudara dari pasangan Bapak (Alm.) Dedi Harun dan Ibu Enny Yuliani.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis sebelumnya diantaranya:

- Tahun 2002 – 2003 : TK Melati Tanjungsari.
- Tahun 2003 – 2009 : SD Negeri Gudang I.
- Tahun 2009 – 2012 : SMP Negeri I Tanjungsari.
- Tahun 2012 – 2015 : SMA Negeri Tanjungsari.
- Tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jurusan Manajemen Bisnis.

ABSTRACT

MUHAMMAD RIZKY PRASETYA 2021, *Analysis of Trading Business Unit Services Quality in an Effort to Increase Members of Participation*, research studies in the KPRI MULIA Trading Business Unit of RSUD Majalaya, under the guidance of Agus Arifin.

The existence of the KPRI Mulia Trading Business Unit is expected to be able to greatly help the needs of members in terms of meeting their daily needs. Service Quality and participation is a unity that cannot be separated from one another, therefore in its implementation it should be endeavored so that the two elements can run in the same direction to achieve the goals of the Cooperative, namely in order to improve the welfare of members. However the fact that the participation of members in this trading unit is still not optimal where the number of members who participated in 2020 decreased by 1.03% from the previous year and the number of members who used the service by 60.07% of the total membership of 589.

In this research, case study method will be used. Case studies are describing the phenomena that occur at research sites. In processing the data obtained in order to answer the problem identification then to find out the services quality provided by the KPRI Mulia RSUD Majalaya Trading Business Unit, will be analyzed descriptively through data and informants that have been obtained from members by filling in questionnaire data by respondents then evaluated using the scoring method.

Based on the results of the study, it is known that the KPRI Mulia Trading Business Unit when it was reviewed the results of a questionnaire from 36 respondents the members had good service criteria to serve the needs of their members. However, there are several indicators that have criteria that must be improved to be even better, so that member participation increases to utilize the services quality provided by the trading unit. Problem solving in the effort that must be done to increase the participation of members, namely: the addition of the opening hours of shop closures suggested, although there are some things to be considered regarding human resources, funding, and other facilities. The price of the desired product is cheaper than competitors by buying goods available at the grosier or at the manufacturer directly fencing prices that will later be offered to members can be cheaper than competitors, and product information to members who clear so members can find out information about the trading business unit.

Keywords: Service Quality, Member of Participation.

RINGKASAN

MUHAMMAD RIZKY PRASETYA 2021, Analisis Kualitas Pelayanan Unit Usaha Perdagangan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota, studi penelitian di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya, dibawah bimbingan Agus Arifin.

Keberadaan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia diharapkan bisa sangat membantu kebutuhan para anggota dalam hal pemenuhan kebutuhan sehari hari. Kualitas pelayanan dan partisipasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, oleh karena itu dalam pelaksanaannya perlu diupayakan agar kedua unsur tersebut dapat berjalan searah untuk mencapai tujuan Koperasi yaitu dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota. Namun kenyataannya partisipasi anggota di Unit perdagangan ini masih belum maksimal dimana jumlah anggota yang berpartisipasi pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 1,13% dari tahun sebelumnya dan jumlah anggota yang memanfaatkan pelayanan sebesar 60,07% dari jumlah anggota keseluruhan yang berjumlah 589.

Dalam penelitian ini, akan menggunakan metode studi kasus. Studi kasus adalah mendeskripsikan fenomena yang terjadi ditempat penelitian. Dalam mengolah data yang diperoleh agar dapat menjawab identifikasi masalah maka untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya, akan di analisis secara deskriptif melalui data dan informan yang telah diperoleh dari anggota dengan mengisi data kuesioner oleh responden kemudian dievaluasi dengan menggunakan metode skoring.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya apabila ditinjau hasil kuesioner dari 36 responden para anggota memiliki kriteria kualitas pelayanan yang cukup baik untuk melayani kebutuhan anggotanya. Akan tetapi ada beberapa indikator yang memiliki kriteria yang harus di perbaiki menjadi lebih baik lagi, agar partisipasi anggota bertambah memanfaatkan kualitas pelayanan yang disediakan unit perdagangan. Pemecahan masalah dalam upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota yaitu: penambahan jam buka tutup toko yang di disarankan, walau ada beberapa yang harus dipertimbangan mengenai sumberdaya manusianya, pendanaan, serta fasilitas-fasilitas yang lainnya. Harga produk yang diinginkan lebih murah dari pesaing dengan membeli barang ketersediaan di grosir atau di produsennya langsung agar harga yang nantinya ditawarkan ke anggota dapat lebih murah dari pesaing, dan Informasi produk terhadap anggota yang jelas sehingga anggota dapat mengetahui informasi tentang unit usaha perdagangan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat hidayah, karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Unit Usaha Perdagangan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”**. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Bisnis.

Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada yang tercinta (Alm.) Ayahanda dan Ibunda yang selalu memberikan do’a dan nasihat, juga mencintai dan dengan sabar menemani penulis dengan penuh kasih sayang yang tak ternilai harganya. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Yang Terhormat, Bapak Drs. Agus Arifin, M.Si, Ak selaku pembimbing yang selalu bersemangat dalam membimbing, selalu memberikan masukan dan berbagai arahan terbaik untuk penulisan skripsi ini.
2. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc selaku dosen penelaah Konsentrasi dan Direktur Prodi S1 Manajemen Intitut Koperasi Indonesia, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Manajemen Bisnis.

3. Yang Terhormat, Bapak Dr. Eka Setiajatnika, M.Si selaku penelaah koperasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Perkoperasian.
4. Yang Terhormat, Bapak Dr. Burhanuddin Abdullah, Ir., MA Selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
5. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Manajemen S1 yang sangat membantu proses belajar penulis selama mengikuti kuliah di IKOPIN.
6. Yang Terhormat, Bapak H. Abdulah Marwan, S.Kep.Ners Selaku Ketua KPRI MULIA yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan meluangkan waktunya.
7. Pengurus, pengawas, dan segenap Karyawan KPRI MULIA yang telah memberikan bantuan, data, informasi, dan waktunya selama penulis mengadakan penelitian.
8. Yang tercinta Talitha Raudya Ismatullah dan Adnan Alifiandra Pranaja terimakasih atas do'a dan semangatnya.
9. Kakak-kakak saya dan pasangannya. Kepada Teh Wulan dan A Haris, Kang Andi dan Teh Evi, A Teguh dan Teh Zahra, Teh Intan dan A Ival terimakasih atas do'a dan dukungannya.
10. Keponakan-keponakan penulis. Fardhan, Faizan, Mazaya, Hauna, Hana, Hail, Almeer, dan Kazim yang ikut serta menghibur, termakasih banyak untuk semuanya.
11. Teman seperjuangan Ekstensi Ikopin, sukses selalu serta untuk teman-teman dan seluruh pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu

persatu, yang dengan tulus memberikan do'a dan dukungan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Demi perbaikan usulan penelitian ini. Ya Allah, mudah-mudahan usulan penelitian ini bernilai pahala disisi-Mu dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca. Semoga amal baik dari semua pihak yang telah memberikan bantuannya mendapat balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin

Jatinangor, Agustus 2021

Muhammad Rizky Prasetya



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identitas Masalah	9
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Maksud Penelitian.....	10
1.3.2. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Penelitian	10
1.4.1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan	10
1.4.2. Aspek Guna Laksana.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1. Pendekatan Perkoperasian	12
2.1.1. Jatidiri Koperasi	12
2.1.2. Definisi Koperasi	13
2.1.3. Nilai-nilai Koperasi.....	13
2.1.4. Prinsip-prinsip Koperasi.....	14

2.1.5. Organisasi Koperasi	15
2.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	24
2.3. Pendekatan Pemasaran	27
2.3.1. Pengertian Retailing Mix	29
2.3.2. Manajemen Ritel	38
2.4. Pendekatan Pelayanan.....	39
2.4.1. Dimensi Pelayanan	42
2.5 Pendekatan Partisipasi	45
2.5.1 Efektivitas Partisipasi	49
2.5.2 Masalah Partisipasi	50
2.6 METODE PENELITIAN	54
2.6.1 Metode yang Digunakan	54
2.6.2 Data yang Diperlukan	54
2.6.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	55
2.6.4 Teknik Pengumpulan Data	55
2.6.5 Operasional Variabel	58
2.6.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	59
2.6.7 Analisis Data	60
2.7 Tempat/Lokasi Penelitian	66
2.8 Jadwal Penelitian	66
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	67
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen	67
3.1.1. Sejarah Terbentuknya KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	67
3.1.2. Struktur Organisasi KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	69

3.1.3. Kegiatan Unit Usaha KPRI Mulia RSUD Majalaya	82
3.2. Keadaan Permodalan dan Keuangan KPRI Mulia	86
3.2.1. Keadaan Permodalan KPRI Mulia	86
3.2.2. Keadaan Keuangan KPRI Mulia	88
3.3. Organisasi Yang Terikat	94
3.4. Keadaan Umum Wilayah KPRI Mulia Majalaya	95
3.4.1. Keadaan Fisik dan Geografis	95
3.4.2. Keadaan Sosial Wilayah Kerja	96
3.4.3. Keadaan Ekonomi di Wilayah KPRI Mulia Majalaya	96
3.5. Implementasi Jatidiri Koperasi	97
3.5.1 Implementasi Definisi Koperasi	97
3.5.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	98
3.5.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	99
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	102
4.1. Identitas Responden.....	102
4.1.1. Jenis Kelamin.....	102
4.1.2. Umur.....	102
4.2. Kualitas pelayanan yang Ditawarkan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya	103
4.2.1. Produk Yang Ditawarkan (<i>Marchandise</i>).....	103
4.2.2. Harga	105
4.2.3. Lokasi Toko	105
4.2.4. Atmosfer Dalam Gerai	106
4.2.5. Promosi	107

4.2.6. Kemudahan Dalam Mencari Barang	107
4.2.7. Pelayanan Yang Ditawarkan	108
4.2.8. Kecepatan Pelayanan	109
4.2.9. Jam Pelayanan	109
4.3. Partisipasi Anggota di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia	110
4.4. Anggota Tidak Aktif dalam Pemanfaatan Pelayanan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	112
4.5. Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan	113
4.5.1. Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia	114
4.5.2. Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	125
4.6. Upaya-upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Yang Harus Dilakukan Unit Usaha Perdagangan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota ...	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	141
5.1. Simpulan	141
5.2. Saran	142
DAFTAR PUSTAKA.....	144

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Usaha Perdagangan Tahun 2016 – 2020	7
2.1.	Operasional Variabel	58
2.2.	Skala Kriteria Pelaksanaan.....	63
2.3.	Skala Kriteria Harapan.....	63
2.4.	Sistem Penilaian Skoring Pada Setiap Indikator	63
2.5.	Rekapitulasi Nilai Tingkat Pelaksanaan dan Harapan Anggota.....	64
3.1.	Daftar Karyawan KPRI “Mulia” Majalaya Per 31 Desember 2020.....	80
3.2.	Perkembangan Unit Perdagangan (dalam ribuan rupiah)	83
3.3.	Perkembangan Permodalan KPRI “Mulia” Majalaya	87
3.4.	Perkembangan Rasio Likuiditas pada KPRI “Mulia” Majalaya (2016-2020)	88
3.5.	Perkembangan Solvabilitas pada KPRI “Mulia” Majalaya	90
3.6.	Perkembangan Rasio Aktivitas pada KPRI “Mulia” Majalaya	91
3.7.	Perkembangan Rentabilitas Ekonomi KPRI “Mulia” Majalaya	93
3.8.	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	98
3.9.	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	100
4.1.	Data Jenis Kelamin	102
4.2.	Data Umur Responden.....	102

4.3. Tanggapan Anggota Terhadap Frekuensi/Seringnya Berbelanja di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya.....	110
4.4. Hasil Wawancara Mengenai Nilai Jumlah Rupiah Pembelanjaan Anggota Perbulan	111
4.5. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya.....	111
4.6. Tanggapan Responden Tidak Aktif di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya.....	112
4.7. Tanggapan Anggota Terhadap Keragaman Produk di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya.	114
4.8. Tanggapan Anggota Terhadap Banyaknya Item Barang di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	114
4.9. Tanggapan Anggota Terhadap Merk di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	115
4.10. Tanggapan Anggota Terhadap Variasi Barang di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	116
4.11. Tanggapan Anggota Terhadap Penetapan Harga di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	116
4.12. Tanggapan Anggota Terhadap Lokasi Toko di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	117
4.13. Tanggapan Anggota Terhadap Lantai dan Dinding Toko di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	117

4.14. Tanggapan Anggota Terhadap Kebersihan Toko di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	118
4.15. Tanggapan Anggota Terhadap Layout Toko di Unit Usaha Perdagangan	
KPRI Mulia Majalaya	118
4.16. Tanggapan Anggota Terhadap Informasi Produk di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	119
4.17. Tanggapan Anggota Terhadap Kapasitas Toko dalam Menampung	
Barang di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	120
4.18. Tanggapan Anggota Terhadap Penataan barang sesuai dengan jenisnya di	
Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	120
4.19. Tanggapan Anggota Terhadap Kenyamanan Berbelanja di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	121
4.20. Tanggapan Anggota Terhadap Cara Pembayaran di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	121
4.21. Tanggapan Anggota Terhadap Pelayanan Pesanan di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	122
4.22. Tanggapan Anggota Terhadap Pengantaran Barang di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	122
4.23. Tanggapan Anggota Terhadap Keterampilan Pramuniaga di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	123
4.24. Tanggapan Anggota Terhadap Pengetahuan Pramuniaga di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	124
4.25. Tanggapan Anggota Terhadap Ketepatan Pramuniaga di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	124

4.26. Tanggapan Anggota Terhadap Jam Buka dan Tutup Toko di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	125
4.27. Harapan Anggota Terhadap Keragaman Produk di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	125
4.28. Harapan Anggota Terhadap Banyaknya Item Barang di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	126
4.29. Harapan Anggota Terhadap Merk di Unit Usaha Perdagangan KPRI	
Mulia Majalaya	126
4.30. Harapan Anggota Terhadap Variasi Barang di Unit Usaha Perdagangan	
KPRI Mulia Majalaya	127
4.31. Harapan Anggota Terhadap Penetapan Harga di Unit Usaha Perdagangan	
KPRI Mulia Majalaya	127
4.32. Harapan Anggota Terhadap Lokasi Toko di Unit Usaha Perdagangan	
KPRI Mulia Majalaya	128
4.33. Harapan Anggota Terhadap Lantai dan Dinding Toko di Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	128
4.34. Harapan Anggota Terhadap Kebersihan Toko di Unit Usaha Perdagangan	
KPRI Mulia Majalaya	129
4.35. Harapan Anggota Terhadap Layout Toko di Unit Usaha Perdagangan	
KPRI Mulia Majalaya	129
4.36. Harapan Anggota Terhadap Informasi Produk di Unit Usaha Perdagangan	
KPRI Mulia Majalaya	130
4.37. Harapan Anggota Terhadap Kapasitas Toko dalam Menampung Barang di	
Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	130

4.38. Harapan Anggota Terhadap Penataan barang sesuai dengan jenisnya di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	131
4.39. Harapan Anggota Terhadap Kenyamanan Berbelanja di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	131
4.40. Harapan Anggota Terhadap Cara Pembayaran di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	132
4.41. Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Pesanan di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	132
4.42. Harapan Anggota Terhadap Pengantaran Barang di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	133
4.43. Harapan Anggota Terhadap Keterampilan Pramuniaga di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	133
4.44. Harapan Anggota Terhadap Pengetahuan Pramuniaga di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	134
4.45. Harapan Anggota Terhadap Ketepatan Pramuniaga di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	134
4.46. Harapan Anggota Terhadap Jam Buka dan Tutup Toko di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	135
4.47. Nilai Tingkat Kesesuaian	136

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi.....	24
2.2.	Bentuk Partisipasi	49
2.3.	Efektivitas partisipasi.....	50
2.4.	Diagram Kartesius	65
3.1.	Struktur Organisasi KPRI Mulia	70
4.1.	Hasil Rekapitulasi Diagram Kartesius	138

