

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PEMILIK**
(Studi Kasus pada Unit Usaha Susu Sapi Perah pada Koperasi Serba Usaha (KSU)
Tandanghari)

SKRIPSI

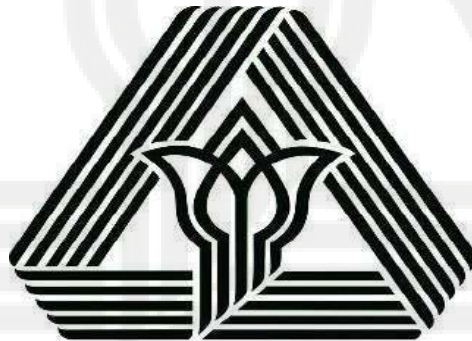
Disusun Oleh:

NURWafa ARRUBAIAH

C1170131

Dosen Pembimbing

Hj. Yeni Wipartini, M. Ti



IKOPIN

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai
Pemilik (Studi Kasus pada Unit Usaha Susu Sapi
Perah pada Koperasi Serba Usaha (KSU)
Tandangsari)

Nama : Nurwafa Arrubaiah

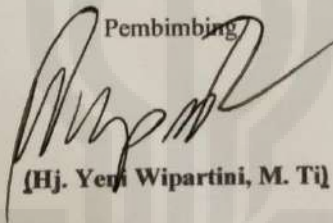
Nomor Pokok : C1170131

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing



(Hj. Yetti Wipartini, M. Ti)

Direktur Prodi S1 Manajemen



(Dr. H. Guntoro Purbo Suseno, S.E., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

Nurwafa Arrubaiah, lahir di Kabupaten Majalengka, pada tanggal 3 Oktober 1999. Putri dari pasangan Bapak Khaerudin dan Juju Juarsih. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Lulus pada tahun Taman Kanak-Kanak Al-Farisy, Majalengka
2. Lulus pada tahun 2011 Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Karyamukti, Majalengka
3. Lulus pada tahun 2014 Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 3 Majalengka
4. Lulus pada tahun 2017 Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Majalengka

Pada tahun 2017, penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswi Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Strata I Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan kemahasiswaan antara lain:

1. Anggota dari UKM IKOPIN Badminton Club (IBC) (Periode 2019-2021)

ABSTRACT

Nurwafa Arrubaiah (C1170131), Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Member Participation as Owners, a case study on the dairy business unit of KSU Tandangsari which is located behind Pasar No. 29 Tanjungsari, Tanjungsari District, Sumedang Regency, West Java, under the supervision of Hj. Yeni Wipartini, SE., M.TI.

The purpose of this study is to discover a description of the participation of members as owners in the KSU Tandangsari dairy business unit and responses to the implementation of services carried out as well as members' expectations for the services provided by the KSU Tandangsari dairy business unit.

Based on the results of data processing and illustrated in the Cartesian diagram on the implementation of services at the KSU Tandangsari dairy business unit, it can be seen that there are several aspects of service that are considered not good according to members, namely the distance of TPS provided with a score of 87, and the price set by the cooperative with a score of 87, while the expectations of members on the aspects of the services provided are quite high with a final score of 1728 which is included in the very important criteria. In addition, there are several factors that cause the low participation of members of the dairy business unit so that efforts are needed to increase member participation.

Keywords: Cooperative service, member participation.

RINGKASAN

Nurwafa Arrubaiah (C1170131), Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik, studi kasus pada unit usaha susu sapi perah KSU Tandangsari yang beralamatkan di Belakang Pasar No. 29 Tanjungsari, Kec Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, dibawah bimbingan Hj. Yeni Wipartini, SE., M.TI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai partisipasi anggota sebagai pemilik pada unit usaha susu sapi perah KSU Tandangsari dan tanggapan atas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan serta harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit usaha susu sapi perah KSU Tandangsari.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan digambarkan pada diagram kartesius terhadap pelaksanaan pelayanan pada unit usaha susu sapi perah KSU Tandangsari dapat diketahui terdapat beberapa aspek pelayanan yang dinilai tidak baik menurut anggota yaitu tentang jarak TPS yang disediakan dengan skor sebesar 87, serta harga yang ditetapkan oleh koperasi dengan skor sebesar 87, sedangkan harapan anggota pada aspek-aspek pelayanan yang diberikan cukup tinggi dengan skor akhir sebesar 1728 yang termasuk kedalam kriteria sangat penting. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya partisipasi anggota unit usaha susu sapi perah sehingga diperlukannya upaya-upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota.

Kata Kunci: Pelayanan koperasi, partisipasi anggota.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan lancar, Skripsi ini berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik**” (Studi Kasus Pada Unit Usaha Susu Sapi Perah Koperasi Serba Usaha Tandangsari, Tanjungsari, Kabupaten Sumendang, Jawa Barat). Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Dalam proses penyusunan Skripsi, penulis menghadapi berbagai macam hambatan serta tantangan akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak tantangan serta hambatan itu dapat teratasi, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Yang terhormat Hj. Yeni Wipartini, M. Ti selaku Dosen Pembimbing saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk memberikan bimbingan, arahan serta ilmu yang sangat berarti bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Yang terhormat Hj. Suarny Amran, SH., MH selaku Dosen Penguji Koperasi yang telah memberi saran, arahan serta dukungan untuk penelitian ini.

3. Yang terhormat Ir. H. Dady Nurpadi selaku Dosen Penguji Konsentrasi yang telah memberi saran, arahan serta dukungan untuk penelitian ini.
4. Yang terhormat, Bapak DR.Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektori IKOPIN.
5. Seluruh dosen IKOPIN yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan serta nilai kehidupan selama penulis menempuh pendidikan Strata I di IKOPIN,
6. Seluruh staff administrasi dan sekretariat serta karyawan IKOPIN yang telah membantu dan memberikan kelancaran dalam penyelesaian pendidikan dan penulisan skripsi ini.
7. Yang terhormat ketua, seluruh pengurus serta karyawan KSU Tandangsari atas perizinan, kesempatan, serta waktu dan informasi yang diberikan.
8. Yang tercinta, Ibunda Juju Juarsih dan Nenek tercinta Juju yang telah mendidik dan membesarkan penulis untuk setiap do'a serta dukungan baik material, kasih, cinta, motivasi, semangat dan sabar yang diberikan.
9. Om dan Tante tercinta, Ade Kosasih SE, M dan Kiki Dwiyantri yang telah memberi dukungan, do'a, dan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada BGW Fantastik atas bantuan, semangat dan motivasi kepada penulis selama ini yang tidak akan terlupakan.
11. Terima kasih kepada teman-teman SMP saya Widya Permata Maharani H, Nuralvira Dewi R, Tika Aliyya N.A, Rismaeni, Ajeng Puja Sari yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

12. Terima kasih kepada teman-teman SMA saya Prianka Ivandini S, Resna Dewi K, Sasi Novia Kirana, Poppy Apriliani, Ananda Yusti, Dini Amalia Utami yang telah memberikan banyak masukan pada penulisan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada teman yang sudah mendukung saya Nindy Pratiwi P.S, Wini Saripah, Angela Nathalia dan Selvianti Maharani yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
14. Terima kasih kepada Keluarga Besar Unit Kegiatan Mahasiswa Ikopin Badminton Club (IBC) dan segenap kepengurusan yang telah memberikan banyak pengalaman dan nilai kehidupan.
15. Terima kasih kepada teman-teman kelas Manajemen C dan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan bantuannya dalam penulisan skripsi ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam persiapan hingga selesainya skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak. Penulis sadar dalam penulisan ini masih banyak kekurangan. Penulis memohon maaf sebesar-besarnya karena dalam penulisan ini masih banyak kekurangannya. *Allhamdulillah.*

Majalengka, Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
Kata pengantar.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi 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 Kegunaan Aspek Teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
BAB II.....	12
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENEITIAN.....	12
2.1 Pendekatan Masalah.....	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.1 Jati Diri Koperasi.....	12
2.1.2 Tujuan Dan Fungsi Koperasi	19
2.1.3 Bentuk dan Jenis Koperasi.....	21

2.2 Pendekatan Manajemen Pemasaran.....	24
2.3 Pendekatan Pelayanan.....	25
2.4 Partisipasi Anggota.....	29
2.5 Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik	31
2.6 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota.....	33
2.7 Metode Penelitian	36
2.7.1 Metode Penelitian yang Dipilih.....	36
2.7.2 Data yang Digunakan	36
2.7.3 Sumber data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	37
2.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
2.7.5 Operasionalisasi Variabel	39
2.7.6 Rancangan Analisis Data	42
2.7.7 Tempat/Lokasi Penelitian	52
2.7.8 Jadwal Penelitian	52
BAB III	Error! Bookmark not defined.
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	53
3.1 Keadaan Umum Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	54
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari ..	54
3.1.2 Lokasi Dan Geografis Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.	59
3.1.3 Visi dan Misi	60
3.1.4 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Tandangsari	61
3.2 Keanggotaan Koperasi	67
3.3 Kegiatan Usaha Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	70
3.3.1 Unit Usaha Susu Murni.....	70
3.3.2 Unit Usaha Pakan Ternak dan Sarana Produksi Peternakan	71
3.3.3 Unit Usaha Jasa Sapi Perah.....	72
3.3.4 Unit Usaha Pelayanan Kesehatan dan Inseminasi Buatan (IB).....	72

3.3.5 Unit Usaha Simpan Pinjam	73
3.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan KSU Tandangsari.....	73
3.4.1 Perkembangan Permodalan KSU Tandangsari	74
3.4.2 Keadaan Keuangan Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	75
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi	79
3.4.1 Implentasi Definisi Koperasi.....	79
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	79
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	83
BAB IV	87
HASIL DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Pelayanan Unit Usaha Susu Sapi Perah	87
4.1.1 Penerimaan Susu Segar.....	87
4.1.2 Penanganan Susu Segar	89
4.1.3 Pengujian Kualitas Susu Segar.....	90
4.1.4 Pemasaran Susu Segar	94
4.2 Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Dan Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Dilakukan Unit Usaha Sapi Perah.....	96
4.2.1 Karakteristik Responden	96
4.2.2 Tanggapan Angggota Terhadap Pelayanan yang Diberikan.....	96
4.2.4 Harapan Responden Terhadap Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Unit Usaha Susu Sapi Perah Ksu Tandangsari	106
4.3 Faktor-Faktor yang Menyebabkan Rendahnya Partisipasi Anggota	120
4.4 Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh Pengurus Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota.....	123
BAB V	125
KESIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Saran.....	126

DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN	130



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perkembangan Peternak Anggota Koperasi Tandangsari (dalam orang).....	5
Tabel 1. 2 Perkembangan Populasi Sapi Perah dan Produksi Susu Sapi Perah Per Bulan Tahun 2016-2020.....	6
Tabel 1. 3 Perkembangan Produksi Susu Sapi Perah (dalam Liter) KSU Tandangsari Bulan Januari 2021	7
Tabel 2. 1 Ukuran Responden Per Desa (dalam Orang)	38
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 2. 3 Pengukuran untuk setiap indikator.....	43
Tabel 2. 4 Akumulasi Penilaian Tingkat Pelaksanaan.....	43
Tabel 2. 5 Pengukuran Untuk Setiap Indikator	46
Tabel 2. 6 Akumulasi Penilaian Tingkat Harapan.....	46
Tabel 2.7 Rekapitulasi Penilaian Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Dan Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Diberikan	49
Tabel 2.8 analisis kesesuaian dan kesenjangan	49
Tabel 3. 1 Jumlah Anggota (dalam orang) Unit Usaha Susu Sapi Perah Tahun 2020	69
Tabel 3. 2 Perkembangan Modal Sendiri dan Modal Asing KSU Tandangsari Tahun 2016-2020.....	74
Tabel 3. 3 Perkembangan Likuiditas KSU Tandangsari Tahun 2016-2020	75
Tabel 3. 4 Perkembangan Solvabilitas KSU Tandangsari Tahun 2016-2020.....	77
Tabel 3. 5 Perkembangan Rentabilitas KSU Tandangsari Tahun 2016-2020.....	78
Tabel 3. 6 Distribusi Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) di KSU Tandangsari .	84
Tabel 3. 7 Perbandingan Antara Modal Sendiri dan Modal Asing KSU Tandangsari	84
Tabel 4. 1 Pemasaran Susu Kepada IPS (kg) dan Non IPS (Ltr) Tahun 2016-2020	94
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden.....	96

Tabel 4. 3 TPS yang Dapat Dengan Mudah Ditempuh dan Berada Dekat Dengan Rumah Peternak.....	97
Tabel 4. 4 Tersedianya Pakan Ternak yang Dapat Memenuhi Permintaan Anggota	97
Tabel 4. 5 Dukungan Fasilitas yang Memadai Untuk Kelompok Peternak	98
Tabel 4. 6 Karyawan atau Pengurus Memberikan Pelayanan yang Cepat.....	99
Tabel 4. 7 Waktu Pengangkutan susu dari TPS ke MCU Sudah Tepat Waktu.....	99
Tabel 4. 8 Pencatatan Jumlah Susu yang Disetorkan Sudah Tepat	100
Tabel 4. 9 Teknologi yang Digunakan dapat Menjaga Kualitas Susu yang Dihasilkan	101
Tabel 4. 10 Kemampuan Dalam Penanganan Kesehatan Ternak.....	102
Tabel 4. 11 Harga yang Ditetapkan Dapat Memuaskan Peternak.....	102
Tabel 4. 12 Jam Kerja Karyawan Dan Pengurus Yang Tepat Waktu Dan Memberikan Kenyamanan Bagi Anggota.....	103
Tabel 4. 13 Kemampuan Koperasi dalam Memahami Keinginan dan Kebutuhan Anggota.....	104
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Penilaian Tingkat Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Yang Diberikan.....	105
Tabel 4. 15 TPS yang Dapat Dengan Mudah Ditempuh dan Berada Dekat Dengan Rumah Peternak.....	107
Tabel 4. 16 Tersedianya Pakan Ternak yang Dapat Memenuhi Permintaan Anggota.....	107
Tabel 4. 17 Dukungan Fasilitas yang Memadai Untuk Kelompok Peternak	108
Tabel 4. 18 Karyawan atau Pengurus Memberikan Pelayanan yang Cepat.....	109
Tabel 4. 19 Waktu Pengangkutan susu dari TPS ke MCU Sudah Tepat Waktu	109
Tabel 4. 20 Pencatatan Jumlah Susu yang Disetorkan Sudah Tepat	110
Tabel 4. 21 Teknologi yang Digunakan dapat Menjaga Kualitas Susu yang Dihasilkan	111
Tabel 4. 22 Kemampuan Dalam Penanganan Kesehatan Ternak.....	111
Tabel 4. 23 Harga yang Ditetapkan Dapat Memuaskan Peternak.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Distribusi Susu Sapi Perah Pada KSU Tandangsari.....	3
Gambar 2. 1 Diagram Cartesius Sumber : Philip Kotler (2007)	51
Gambar 3. 1 STRUKTUR ORGANISASI KSU TANDANGSARI	62
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius	118

