

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**
(Studi kasus Pada Unit Usaha Tempat Pelelangan Ikan Koperasi Unit Desa
Misaya Mina Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat)

SKRIPSI

Disusun oleh

SURYANI

C1170141

Dosen Pembimbing

Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.sc



KOSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PEGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA PADA UNIT
USAHA TEMPAT PELELANGAN IKAN KOPERASI UNIT
DESA (KUD) MISAYA MINA INDRAMAYU

Nama Mahasiswa : Suryani

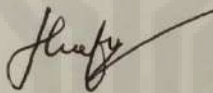
Nomor Pokok : C1170141

Program Studi : SI-Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui Dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing



(Drs. H. Shofwan Azhar Sholihin, M.Sc)

Direktur Program Studi S-1

Manajemen



(Drs. H. Giyanto Purbo S, SE, Msc)

RIWAYAT HIDUP

Suryani, Dilahirkan pada tanggal 14 April 1999 di Kedokanagung, Indramayu, Lahir sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara dari keluarga Bapak Danika dan Ibu tarih. Cucu Ibu Ipung dan Alm. Ibu Rasiyem. Dengan pendidikan yang telah di tempuh penulis diantaanya sebagai berikut

1. Tahun 2011, telah lulus dari Sekolah Dasar di SDN Kedokanagung 4, Kecamatan Kedokanbunder Kabupaten Indramayu
 2. Tahun 2014, Lulus Dari SMPN 1 Kedokanbunder, Kabupaten Indramayu Jawabarat
 3. Tahun 2017, Lulus Dari SMK PELITA Jatibarang, Kabupaten Indramayu Jawabarat
- Tahun 2017 Penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) Sebagai Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Pemasaran.

ABSTRACT

Suryani (2021), Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Member Participation (Case Study in the Business Unit of the Cooperative Fish Auction Place, Misaya Mina Indramayu Village Unit) Under the guidance of Drs. H. Shofwan Azhar Solihin M.sc

This research is motivated by the problem of the declining level of participation of members as participants in the business unit where Misaya Mina Indramayu's fish auction is located in recent years. This must immediately be improved by the cooperative so that member participation does not decrease in the next period by knowing the quality of service applied to the business unit where the fish auction is located so that the comfort level of members increases and member participation also increases. Quality of service is the fulfillment of the needs and desires of customers in an economically competitive manner, it aims to satisfy customers and influence the fishermen's decision to use the services of a fish auction place to sell their catch, thus the business unit of the Misaya Mina Indramayu KUD fish auction place must be able to meet the needs and wishes of its members. This study also aims to determine the efforts that must be made by the business unit of the Misaya Mina Indramayu KUD fish auction place in increasing the participation of its members.

In this study, descriptive methods and scoring techniques were used using a Likert scale. Namely by converting qualitative data into quantitative data so that a calculation can be done. This study draws conclusions based on the results of calculations so that it is known how the business unit of the Misaya Mina Indramayu KUD fish auction business unit is doing.

The results of this study show the results of member responses regarding the implementation of service quality in business units where fish auctions can be categorized in good categories, but there are several indicators that still need attention, one of which is an indicator of the level of preparedness of the management of the fish auction business unit. Thus, the Management must be able to further improve the quality of its services in accordance with the expectations of members so that member participation increases. Then there are some expectations of members that are still not optimal to be carried out by the management of the Misaya Mina Indramayu KUD fish auction place, namely the Security indicator and indicators on how the management listens and understands complaints and criticisms from members. Therefore, cooperatives must be able to improve their service performance on indicators that are still not optimal, such as the two indicators.

Suggestions from the results of this research are by distributing open invitations to fish baskets in order to provide price competitiveness because this will benefit the cooperative members, the management procedures for submitting responses to members' criticisms and complaints must also be paid more attention so as not to offend members who have expressed their opinions. . Implementation of training for prospective auctioneers so that there is a replacement when the main auctioneer is unable to attend the auction and conduct a review and inspection of the equipment and facilities of the Misaya Mina Indramayu KUD fish auction unit.

RINGKASAN

Suryani (2021), Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Unit Usaha Tempat Pelelangan Ikan Koperasi Unit Desa Misaya Mina Indramayu) Dibawah Bimbingan Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin M.sc

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan mengenai menurunnya tingkat partisipasi anggota sebagai Partisipan di unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu pada beberapa tahun belakangan ini. Hal ini harus segera di lakukan pembenahan oleh koperasi agar partisipasi anggota tidak menurun di periode selanjutnya dengan mengetahui kualitas pelayanan yang di terapkan pada unit usaha tempat pelelangan ikan agar tingkat kenyamanan anggota meningkat dan partisipasi anggota juga meningkat. Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan secara kompetitif ekonomi hal tersebut bertujuan untuk memuaskan pelanggan dan mempengaruhi keputusan para nelayan untuk mau menggunakan jasa tempat pelelangan ikan untuk menjual hasil tangkapan ikanya maka dengan demikian unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu harus bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan anggotanya. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu dalam meningkatkan partisipasi anggotanya.

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif dan teknik skoring dengan menggunakan skala Likert. Yakni dengan mengubah data-data kualitatif menjadi data kuantitatif sehingga dapat dilakukan sebuah perhitungan. Penelitian ini mengambil kesimpulan berdasarkan pada hasil perhitungan agar di ketahui bagaimana upaya yang unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu lakukan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil tanggapan anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan bisa di kategorikan pada kategori

yang baik, namun ada beberapa indikator yang masih harus menjadi perhatian salah satunya indikator tingkat kesiapan siagaan pengurus unit usaha tempat pelelangan ikan. Maka dengan demikian, Pengurus harus bisa lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan anggota agar partisipasi anggota meningkat. Kemudian ada beberapa harapan anggota yang dirasa masih belum optimal untuk dilaksanakan oleh pengurus tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu yaitu pada indikator Keamanan dan indikator tentang cara pengurus mendengarkan dan mengerti keluhan serta kritik dari para anggota. maka dari itu koperasi harus bisa memperbaiki kinerja pelayanannya pada indikator-indikator yang dirasa masih belum optimal seperti kedua indikator tersebut.

Saran dari hasil penelitian ini yaitu dengan menyebarkan undangan terbuka untuk para bakul ikan agar memberikan daya saing pada harga karena hal tersebut akan menguntungkan anggota koperasi, tata cara pengurus menyampaikan tanggapan atas kritik dan keluhan anggota juga harus lebih diperhatikan agar tidak menyinggung anggota yang telah menyampaikan pendapatnya. Pelaksanaan pelatihan untuk calon juru lelang agar ada pengganti ketika juru lelang utama tidak bisa hadir pada saat kegiatan pelelangan serta melakukan peninjauan kembali dan melakukan pemeriksaan terhadap peralatan dan fasilitas unit tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.

KATA PENGANTAR

Seluruh puji dan syukur selalu dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi anggota”. Shalawat serta salam di tuturkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Bapak Danika dan Ibu Tarih serta keluarga tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, dukungan moral maupun materil, kesabaran pengorbanan dan do’a yang tak putus kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat disusun tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat, Drs. H. Shofwan Azhar Sholihin, M.sc Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Dra. Ucu Nurwati, M.Si. Selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Yang terhormat, Ir. Nanik Risnawati, MS Selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan banyak saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang terhormat, seluruh staff pengajar dan karyawan /wati sekertariat S1 Manajemen Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang telah membantu memfasilitasi segala keperluan kuliah dan birokrasi yang harus diselesaikan penulis
5. Sahabat HAVE FUN, ibnu husni, rudi nurdiansyah, gilang, sukma jaya, asep yusuf, putu rama terima kasih atas segala cerita yang telah kalian bagikan dan pengalaman

yang telah kita lakukan. Tawa, tangis dan kenangan yang telah kita buat, semangat dan dukungan serta doa yang tulus yang telah kalian berikan kepada penulis.

6. Perempuan hebat saya Siska Yuliyanti, terimakasih telah mau mendengar keluh dan kesah serta menemani proses penyusunan skripsi sampai selesai.
7. Sahabat seperjuangan saya wahyu sugiyanto, terima kasih banyak atas segala dukungan dan do'a yang telah di berikan.
8. Sahabat Se-Almamater SMK Pelita Jatibarang, taswinto, aqil, wahyu agung, adi aryanto, nana, asep, wahyu, ade dan yang lainnya terimakasih atas doa dan dukunganya kepada penulis
9. Para Anggota UKM UBBI sekaligus adik tingkat saya elga, fariz, ezra, saepul, didi, azzam, ricky, kelby, adit, yustin, nadia dan semua yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.
10. Para kakak tingkat saya faisal namer, noval, aheng, anjas dan semua yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya. Terimakasih daoa dan dukunganya.
11. Teman sepermainan saya dimanto, rahman, musyani, aryodi, anjaya, asgap, kaswan yang telah memberikan suport dan dukungan kepada penulis.
12. Keluarga besar Manajemen Ikopin. Khususnya mahasiswa Manajemen C angkatan 2017. Terima kasih atas dukungan dan doanya.
13. Satpam Ikopin yang telah mengingatkan dan selalu menjaga keamanan. Terima kasih atas dukunganya
14. Cleaning service Ikopin. Terimakasih atas dukunganya
15. Penjaga Foto Copy Gedung D . Terima asih banyak atas Dukunganya.

Selama masa penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh Karena itu, Penulis mengharapkan adanya penelitian selanjutnya agar menjadi

pelengkap dari skripsi ini ini. Dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca.

Jatinangor, Juli 2021

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PEGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT	iii
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud Dan Tujuan	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II : PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1. Pendekatan Masalah	11
2.1.1. Perkoperasian	11
2.1.2. Definisi Pemasaran	23
2.1.3. Pengertian Manajemen Pemasaran	24
2.1.4 Definisi Pelayanan	25
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.6 Pelelangan	30
2.1.7 Tempat pelelangan ikan.....	30
2.1.8 Konsep Tempat Pelelangan ikan.....	31
2.1.9 Sistem Pelelangan	33
2.1.10 Kerangka Pemikiran	35
2.2 METODOLOGI PENELITIAN	37
2.2.1 Metode Penelitian yang digunakan.....	37
2.2.2 Data yang di Perlukan	37
2.2.3 Operasionalisasi Variabel.....	38
2.2.4 Sumber data dan cara menentukan Sumber data	40

2.2.5 Teknik Pengumpulan data	41
2.2.6 Analisis Data	41
2.2.7 Tempat Penelitian	51
2.2.8 Waktu Penelitian	51
BAB III : KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	52
3.1 Keadaan Umum KUD Misaya Mina Indramayu	52
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KUD Misaya Mina Indramayu.....	52
3.1.2 Struktur organisasi KUD Misaya Mina Indramayu	53
3.1.3 Unit Usaha KUD Misaya Mina Indramayu.....	58
3.1.4 Keadaan Fisik KUD Misaya Mina Indramayu	62
3.2 Keanggotaan KUD Misaya Mina Indramayu	63
3.2.1 Prosedur menjadi anggota Koperasi Misaya Mina Indramayu.....	64
3.2.2 Hak dan kewajiban anggota KUD Misaya Mina Indramayu	65
3.3 Permodalan dan keadaan keuangan KUD Misaya Mina Indramayu.....	65
3.3.1 Permodalan KUD Misaya Mina Indramayu	65
3.3.2 Keadaan keuangan KUD Misaya Mina Indramayu	68
3.4 Implementasi definisi koperasi KUD Misaya Mina Indramayu	72
3.4.2 Implementasi prinsip-prinsip koperasi KUD Misaya Mina Indramayu	73
3.4.3 Implementasi nilai-nilai koperasi KUD Misaya Mina Indramayu	75
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Pelaksanaan pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	76
4.2 Tanggapan dan harapa anggota terhadap kualitas pelayanan unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu	79
4.2.1 Tanggapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan	79
1. Kepercayaan anggota	87
4.2.2 Harapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan	88
4.3 Upaya-upaya yang harus dilakukan KUD Misaya Mina Indramayu dalam meningkatkan partisipasi anggota koperasi pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu melalui kualitas pelayanan.	104
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Simpulan.....	107
5.2 Saran	108

DAFTAR PUSTAKA.....	110
---------------------	-----



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Organisasi koperasi sebagai satuan sistem sosio ekonomi.....	19
Gambar 2. 2 Alur Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 2. 3 Diagram Cartesius.....	50
Gambar 3. 1 Kantor KUD Misaya Mina Indramayu	62
Gambar 3. 2 Unit Waserda KUD Misaya Mina Indramayu.....	63
Gambar 3. 3 Unit Tempat Pelelangan Ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	63
Gambar 4. 1 Diagram cartesius hubungan tentang tanggapan dan harapan anggota terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	99
Gambar 4. 2 Diagram cartesius hubungan tentang tanggapan dan harapan anggota terhadap dimensi-dimensi partisipasi anggota pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data hasil penjualan unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu Tahun 2015-2019.....	5
Tabel 1. 2 Data perkembangan jumlah anggota KUD Misaya Mina Indramayu Tahun 2015-2019	6
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel 2. 2 Jenjang dan kriteria tanggapa dan harapan anggota	42
Tabel 2. 3 Kelas interval dari setiap indikator yang ada pada tiap dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu	43
Tabel 2. 4 Kelas interval dimensi realibility pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu	44
Tabel 2. 5 Kelas interval dimensi responsiveness pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu	45
Tabel 2. 6 Kelas interval dimensi Assurance pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu	46
Tabel 2. 7 Kelas interval dimensi Tangibles pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu	46
Tabel 2. 8 Kelas interval dimensi Empathy pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu	47

Tabel 2. 9 Rekapitulasi hitungan hasil tanggapan dan harapan anggota terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	47
Tabel 2. 10 Hasil perhitungan dengan metode skoring mengenai tanggapan dan harapan anggota terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu	48
Tabel 2. 11 Analisis Keseuaian dan kesenjangan	48
Tabel 3. 1 perkembangan pendapatan unit udaha KUD Misaya Mina Indramayu Tahun 2018-2019	58
Tabel 3. 2 Perkembangan jumlah anggota KUD Misaya Mina Indramayu pada tahun 2015-2019	63
Tabel 3. 3 Perkembangan modal sendiri KUD Misaya Mina Indramayu pada tahun 2015-2019.....	67
Tabel 3. 4 Perkembangan modal pinjaman KUD Misaya Mina Indramayu pada tahun 2015-2019.....	67
Tabel 3. 5 Perkembangan likuiditas KUD Misaya Mina Indramayu pada tahun 2015-2019..	69
Tabel 3. 6 Perkembangan solvabilitas KUD Misaya Mina Indramayu pada tahun 2015-2019.	70
Tabel 3. 7 Perkembangan rentabilitas KUD Misaya Mina Indramayu pada tahun 2015-2019.	71
Tabel 3. 8 Implementasi Definisi Koperasi Pada KUD Misaya Mina Indramayu.	72
Tabel 3. 9 Implementasi prinsip-prinsip koperasi pada KUD Misaya Mina Indramayu	74
Tabel 3. 10 Implementasi nilai-nilai koperasi Pada KUD Misaya Mina Indramayu.	75

Tabel 4. 1 Rekapitulasi hasil tanggapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	80
Tabel 4. 2 Hasil Perhitungan dengan metode skoring tanggapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.	80
Tabel 4. 3 Rata-rata tanggapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap indikator-indikator dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	81
Tabel 4. 4 Rekapitulasi hasil tanggapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu Terhadap dimensi-dimensi Partisipasi anggota pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	85
Tabel 4. 5 Hasil perhitungan dengan metode skoring tanggapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap dimensi-dimensi partisipasi anggota pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.	86
Tabel 4. 6 Rata-rata tanggapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap indikator-indikator dimensi partisipasi anggota pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	86
Tabel 4. 4 Rekapitulasi hasil harapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	89
Tabel 4. 5 Hasil perhitungan dengan metode skoring harapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.	89

Tabel 4. 6 Rata-rata harapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap indikator-indikator dimensi kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	90
Tabel 4. 10 Rekapitulasi hasil harapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap dimensi-dimensi partisipasi anggota pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	93
Tabel 4. 11 Hasil perhitungan dengan metode skoring harapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap dimensi-dimensi partisipasi anggota pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.	94
Tabel 4. 12 Rata-rata harapan anggota KUD Misaya Mina Indramayu terhadap indikator-indikator dimensi partisipasi anggota pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.....	94
Tabel 4. 7 Kesesuaian dan kesenjangan antara tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.	96
Tabel 4. 8 Rekapitulasi serta perhitungan median.....	97
Tabel 4. 15 Kesesuaian dan kesenjangan antara tanggapan dan harapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan pada unit usaha tempat pelelangan ikan KUD Misaya Mina Indramayu.	102
Tabel 4. 16 Rekapitulasi perangkingan serta perhitungan median	102