

**“... Walau kadang kenyataan
tak selalu seperti apa yang ...
di inginkan ...”**

- Esok Kan Bahagia

Man Shobaro Zhofiro

- Siapa yang Bersabar akan Beruntung -

**“Berbuat baiklah sejatinya kebaikan
yang kamu lakukan itu tidak bisa
dinilai dengan materi”**

ΔL

**STUDI PELAKSANAAN PELAYANAN DITINJAU DARI PERSPEKTIF
PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
ANGGOTA**

(Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam di Primkoppel Resor Garut)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh

Ridzky Alfaridzi

C1150465

Dosen Pembimbing

Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Studi Pelaksanaan Pelayanan ditinjau dari Perspektif Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota. (Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam Primkoppel Resor Garut).

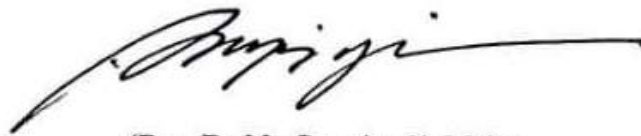
Nama Mahasiswa : Ridzky Alfaridzi

Nomor Pokok : C1150465

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc)

Direktur Program Studi S1



(Dr. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

Penulis di lahirkan di Bandung pada tanggal 6 Februari 1998 dan merupakan anak dari keluarga Bapak Nanang Ks dan Ibu Tati Suryati.

Penulis menempuh pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri Cikaliki Pangalengan dan lulus pada tahun 2009, selanjutnya penulis menempuh pendidikan menengah di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pangalengan dan lulus pada tahun 2012, dan selanjutnya penulis menempuh pendidikan atas di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 5 Pangalengan dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Swasta IKOPIN (Institut Koperasi Indonesia) sebagai Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Pada tahun 2015 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Organisasi dan Aktivitas yang pernah di ikuti oleh penulis selama menjadi mahasiswa Institut Koperasi Indonesia, yaitu menjadi panitia IKDI (Ikopin Mengabdi) pada tahun 2015 sebagai anggota divisi PDD, Pada tahun berikutnya ikut bergabung menjadi bagian dari HIMA Manajemen S1 sebagai anggota divisi Koperasi, dan juga ikut serta sebagai anggota UKM di IBC (Ikopin Badminton Club), Ivoma (Ikatan Voli Mahasiswa)IKOPIN, serta ECI (English Club of IKOPIN), pada tahun 2016 dan 2018 juga mengikuti kegiatan Kongres KM IKOPIN, pada tahun 2016 menjadi bagian dari KPR IKOPIN, dan akhir tahun 2018 menjadi panitia IKDI 2018 sebagai anggota divisi Acara. Serta aktivitas lainnya seperti Himpunan Mahasiswa Pangalengan, dan Paguyuban Mahasiswa Pangalengan IKOPIN.

ABSTRACT

Ridzky Alfaridzi. C1150465. Study of Service Implementation is reviewed from the perspective of excellent service to increase Member Satisfaction case study at Primkoppol Garut Resort Saving and Loan Unit, under guidance of Deddy Supriyadi.

This research is based on the phenomenon that occurs in cooperatives, where members often accumulate at the end and beginning of the month to make complaints and transactions in cooperatives, which have not been supported by supporting facilities or facilities such as queue number services needed by cooperatives, and also not yet computerized bookkeeping in cooperatives.

The purpose and objective of this research is to analyze the implementation of excellent service and member satisfaction with the aim of knowing the implementation of excellent service, the level of satisfaction of members, and the efforts made by the cooperative management to improve service at Primkoppol Garut Resort.

The research method used is a quantitative case study and it's supported by qualitative data to strengthen the analysis that will be carried out. The Data is obtained through respondents, informants, and institutions, with a series of data collection, processing data, presenting information and interpreting the information. Also distributing questionnaires to 69 cooperative members with incidental sampling techniques.

The results showed that the implementation of excellent service in Primkoppol Garut Resort belongs to the good category, it's expected that cooperatives can continue to update updates that prioritize the use of excellent services at Primkoppol Garut Resort becomes very good. Then for the results of satisfaction members Primkoppol Garut Resort in providing excellent service is classified as satisfied. This is also what the cooperative hopes to be able to continue to increase member satisfaction on the implementation of the performance provided and for management efforts to improve prime service it has been mapped into the cartesius diagram.

Keywords : Excellent Service, Members Satisfaction, Primkoppol.

RINGKASAN

Ridzky Alfaridzi, C1150465 (2019), Studi Pelaksanaan Pelayanan ditinjau dari Perspektif Pelayanan Prima untuk meningkatkan Kepuasan Anggota studi kasus pada Unit Simpan Pinjam Primkoppol Resor Garut, dibimbing oleh Deddy Supriyadi.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena yang terjadi di koperasi, dimana sering terjadi penumpukan anggota pada saat akhir dan awal bulan untuk melakukan komplain dan transaksi di koperasi, dimana belum ditunjang oleh sarana atau fasilitas yang mendukung seperti pelayanan nomor antrian yang dibutuhkan oleh koperasi, dan juga belum terkomputerisasinya pembukuan di koperasi.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah penelitian dimaksudkan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima dan kepuasan anggota dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima, tingkat kepuasan anggota, dan upaya-upaya yang dilakukan pengurus koperasi untuk meningkatkan pelayanan di Primkoppol Resor Garut.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus secara kuantitatif serta didukung dengan data kualitatif untuk memperkuat analisi yang akan dilakukan. Pengumpulan data diperoleh melalui responden, informan, dan lembaga, dengan rangkaian pengumpulan data, pengolahan data, menyajikan informasi dan menginterpretasi informasi tersebut. Turut pula menyebarkan kuesioner kepada 69 anggota koperasi dengan teknik sampling insidental.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di Primkoppol Resor Garut tergolong ke dalam kategori baik, diharapkan koperasi dapat terus memperbaharui kinerja yang lebih agar penerapan pelayanan prima di Primkoppol Resor Garut menjadi sangat baik. Kemudian untuk hasil kepuasan anggota Primkoppol Resor Garut dalam penerapan pelayanan prima tergolong puas. Hal ini pula yang diharapkan koperasi agar dapat terus meningkatkan kepuasan anggota atas implementasi kinerja yang diberikan. Dan untuk upaya-upaya yang harus dilakukan manajemen untuk meningkatkan pelayanan prima telah dipetakan ke dalam diagram cartesius.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Anggota, Primkoppol.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, atas berkat rahmat dan perlindungan-Nya kepada kita semua. Sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Studi Pelaksanaan Pelayanan Ditinjau Dari Perspektif Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota”** (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Primkoppel Resor Garut).

Adapun maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran Program Studi Manajemen di Institut Koperasi Indonesia. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran serta penelitian lebih lanjut agar menjadi lebih baik lagi.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama ini sampai dengan menyelesaikan skripsi ini, kepada :

1. Orang tua tercinta (Bapak dan Mamah) dan seluruh keluarga besar Ma Karmi dan Bah Ara yang sudah membantu untuk menyelesaikan pendidikan sarjana ini serta selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan baik secara spiritual dan material.
2. Yang terhormat Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dengan sabar. Semoga Allah membalas semua kebaikan bapak.

3. Yang terhormat Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si dan Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi manajemen pemasaran dan dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan kepada penulis.
4. Yang terhormat Bapak Udin Hidayat, SE., M.Ti selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penulis kuliah di IKOPIN.
5. Seluruh staf pengajar Institut Koperasi Indonesia, khususnya konsentrasi manajemen pemasaran, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di IKOPIN.
6. Pengurus dan Karyawan Koperasi Primkoppol Resor Garut yang sudah membantu penulis, pa enang, pa ade, bu ai, pa empud, pa dedi, teh neng, nuhun, sukses terus buat koperasi.
7. Kakak tingkat di kepanitian IKOPIN MENGABDI 2015, ka tino, teh emi, teh andin, teh agin, teh rimas, teh nia, ka douglas, teh latifah, terima kasih untuk ilmu dan pengalaman pertama kalinya aktif kegiatan di kampus IKOPIN.
8. Teman-teman sekontrakan dan seperjuangan, Ghozali Aljabbar, Dhea Putra Madya, dan Muhamad Sena Satria, tak lupa juga kepada Rifky (Ayong) Abdul dan Noval TriAdi Ari Sandi yang sama-sama pernah bertukar cerita suka dan duka.
9. Teman-teman di Himpunan Mahasiswa S1 Manajemen IKOPIN, ka dhoni, ka yudia, fae, pewe, andew, divi, syahnaz, alya, maul, kiki dan teman-teman seangkatan astrid, asty, aldy, deni, uli, leli, ocha, fajar, windi, yesi,

tina. Terimakasih untuk cerita dan pengalaman menjadi anak himpunan yang cukup berkesan.

10. Teman-teman di English Club IKOPIN, ririn, bella, diah, rais, valen, qisti, moyo, raisa, ismi, dan adik tingkat di ECI, septa, rachma, fani, desi, regi, emid, afina, ade, yuniar. Terimakasih untuk cerita dan pengalaman menjadi anak ukm yang cukup berkesan.

11. Teman-teman di IKOPIN Badminton Club, a cecep, a marsel, teh samia, a dejan, teh yayu, putri riyanti, dimas puja, teh wirda, aduy, teman-teman seangkatan, endah, lucky, dewi, diana, shinta, enci, erna, jali, dhea, dekur, dan adik tingkat di IBC, nizar, afina, iman, eky, amel, siska, ega, isan, dwi, wina, frita, cici. Terimakasih untuk cerita dan pengalaman menjadi anak ukm yang cukup berkesan.

12. Teman-teman di Ikatan Volley Mahasiswa IKOPIN, rasidan, ahmad taufik, bani, novan, parid, megan, rizal yaya, candra, master, astri, rizki mayor, kiki, essa, dan temen-temen lainnya serta tidak lupa adik tingkat di Ivoma, usi, bibim, rotul, ai, ketty, missie, pepet Terimakasih untuk cerita dan pengalaman menjadi anak ukm yang cukup berkesan.

13. Teman-teman kelas G kelas Indonesia, dari aceh sampai papua, rani, nupus, mirda, ririn, saskia, iva, sheilla, meishinta, sarah, ningsih, ronal, hasan, oyon louren, mersi, lula, sinty, moyo, terkhusus yanto, akbar, rinaldi, akbar, kamal, nuhun udah sering diampihan di kosan, kalian terbaik.

14. Teman-teman kelas Marketing Major, International class, tyas, dhika, budi, raisa, fahmi, ihsan, qisthi, neta, faisal, nupus, muti, ester, zesica,

lukman dua-duanya dan semuanya anak marketing terimakasih untuk pengalaman dan juga cerita selama kelas marketing.

15. Teman-teman karyawan JNE Bandung terkhususnya unit Outbond, pa idris, pa davit, mas pur, a jun, a budi, galang nuhun pengalamannya.
16. Teman-teman panitia KPR 2016, khususnya komisi 3.
17. Teman-teman Kongres KM 2016 & 2018, diki, kamal, fajar, aldy, damas.
18. Teman-teman Mentor Koperasi 2017-2018.
19. Teman-teman panitia IKDI 2018.
20. Barudak Ge-Bi (Genk Biadab, rais, valen, dhika, will-i-am, emid, desi, fani), Barudak Kongkow (kitna, ryan, salsa, divi, noval, ka ilham, ka salman, ka riki, ka sayono, ka heri), Barudak Produktif (budi, fahmi, tyas, dhika, qisthi, ihsan, raisa), sama Barudak keURNGora. nuhun sok sering maturan nongkrong, ke kuy nongkrong lagi. Sukses buat kalian semua.
21. Bringka yang sudah pernah main ke pangandaran dan pangalengan, nupus, mersi, lula, sinty, hapid, sena, jali, yanto, akbar, rinaldi dan satu lagi katanya mau disebut terserah namanya gita, hayu main lagi jangan lupa buat reunian.
22. Teman-teman anak-anak Pangalengan, HIMAPAN dan PMP-IKOPIN.
23. Teman-teman satu bimbingan zesica, mersi, ayas, ucen, rikrik, sutan, fadil, dhika, widi, windi, Kalian luar biasa.
24. Teman-teman yang sama sama berjuang dan bertukar pemikiran selama skripsi ini, windi, nupus, sani sisco, nuhun kalian terbaik.
25. Adek-adek tingkat yang sudah berbagi pengalaman serta cerita, dwima ahira, rili putri, desi eci, sherli, fenti, anggi, uus, darwin, joshua.

26. Teman-teman kampus tetangga, Fika(Unikom), Mei & Haifa(Uin), Lalan (LPKIA), Aji (Ekuitas), Deni M (Unpad), Pathur (UPI).

27. Semua pihak yang membantu penulis selama menyelesaikan pendidikan sarjana ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya serta balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin...

Jatinangor, Mei 2019

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
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 PENDEKATAN MASALAH DAN METODELOGI PENELITIAN 10	
2.1. Pendekatan Masalah	10
2.1.1. Jatidiri Koperasi	10
2.1.2. Tujuan Koperasi.....	15
2.1.3. Fungsi Koperasi	16
2.1.4. Bentuk Koperasi & Jenis Koperasi	16
2.1.5. Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.6. Pelayanan.....	20
2.1.7. Pelayanan Prima	21
2.1.8. Kepuasan Anggota.....	23
2.2. Metodologi Penelitian.....	25
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan	25
2.2.2. Data yang Diperlukan	25

2.2.3.	Operasionalisasi Variabel.....	26
2.2.4.	Kerangka Berpikir.....	27
2.2.5.	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	28
2.2.6.	Teknik Pengumpulan Data	29
2.2.7.	Analisis Data.....	29
2.2.8.	Tempat Penelitian	36
2.2.9.	Jadwal Penelitian	36
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		37
3.1.	Keadaan Tempat Penelitian.....	37
3.1.1.	Sejarah Berdirinya Koperasi Primkoppol Resor Garut.....	37
3.1.2.	Struktur Organisasi Koperasi.....	38
3.1.3.	Perangkat Organisasi Koperasi.....	40
3.1.4.	Keanggotaan Koperasi Primkoppol Resor Garut.....	49
3.1.5.	Permodalan dan Keadaan Keuangan.....	49
3.1.6.	Keadaan Unit Usaha.....	55
3.2.	Implementasi Jatidiri Koperasi.....	57
3.2.1.	Definisi Koperasi	58
3.2.2.	Implementasi Nilai-nilai Koperasi.....	58
3.2.3.	Implementasi prinsip Koperasi	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		66
4.1.	Karakteristik Responden.....	66
4.2.	Pelaksanaan Pelayanan Prima Primkoppol Resor Garut	67
4.3.	Tingkat Kepuasan Anggota Primkoppol Resor Garut	72
4.4.	Tanggapan dan Harapan anggota tentang Pelayanan Prima.	76
4.5.	Upaya Yang Dilakukan Pengurus Dalam Meningkatkan Pelayanan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1.	Kesimpulan	83
5.2.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		86

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1.	Perkembangan Sisa Hasil Usaha Primkoppol Resor Garut	3
Tabel 1.2.	Perkembangan Pendapatan Unit Simpan Pinjam Primkoppol Resor Garut	4
Tabel 1.3.	Perkembangan Jumlah Keanggotaan Primkoppol Resor Garut.....	5
Tabel 2.1.	Operasionalisasi Variabel	26
Tabel 3.1.	Perkembangan Anggota Tahun 2014-2018	49
Tabel 3.2.	Keadaan Permodalan Koperasi Primkoppol Resor Garut.....	51
Tabel 3.3.	Likuiditas Primkoppol Resor Garut	52
Tabel 3.4.	Solvabilitas Primkoppol Resor Garut.....	53
Tabel 3.5.	Rentabilitas Primkoppol Resor Garut	54
Tabel 3.6.	Nilai-nilai Koperasi	59
Tabel 3.7.	Prinsip-prinsip Koperasi.....	62
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	66
Tabel 4.2.	Penerapan Pelayanan Prima	68
Tabel 4.3.	Tingkat Kepuasan Anggota Primkoppol Resor Garut.....	73
Tabel 4.4.	Rekaputilasi skor dan Perhitungan Median	77

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 2.1.	Kerangka Berpikir	27
Gambar 2.2	Diagram Cartesius	35
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Primkoppel	39
Gambar 4.2.	Diagram Cartesius Antara Tanggapan Dan Harapan Anggota Terhadap Unsur-Unsur Pelayanan Prima Primkoppel Resor Garut	78