

**ANALISIS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia Rumah
Sakit Umum Daerah Majalaya Kab. Bandung)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

Disusun oleh :

Nurul Handayani

C1170202

Dosen Pembimbing

Hj. Rosti Setiawati, SE., M. Si.



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN

(Studi kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen
Mulia RSUD Majalaya Kab. Bandung)

Nama : Nurul Handayani

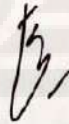
Nomor Pokok : C1170202

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(Hj. Rosti Setiawati. SE, M.Si)

Direktur Program Studi S1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Nurul Handayani, lahir di Kota Ciamis Jawa Barat pada tanggal 08 Mei 1999. Putri pertama dari dua bersaudara, pasangan Bapak Dasim dan Ibu Anih.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis:

1. Taman Kanak-Kanak Al-Muhajirin, lulus tahun 2005
2. Sekolah Dasar (SD) Negeri Permata Hijau, lulus tahun 2011
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Cimanggung, lulus tahun 2014
4. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Cimanggung, Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), lulus tahun 2017
5. Penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2017, dengan menempuh Program Strata-1 (S1) Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah mengikuti aktivitas pada lembaga kemahasiswaan dan kegiatan kemahasiswaan yang ada di Institut Manajemen Koperasi Indonesia sebagai berikut:

1. Panitia Dies Natalis Ikopin Tahun 2018
2. Anggota Komisi Disiplin Tahun 2019
3. Sekretaris II Ikopin Badminton Club 2018-2019
4. Bendahara Turnamen Internal Kampus 2019
5. Sekretaris Umum Ikopin Badminton Club 2019-2020
6. Humas Webinar Ikopin Badminton Club 2020
7. Bendahara KM IKOPIN Tanggap Darurat 2020

ABSTRACT

Nurul Handayani (C1170202), Service Analysis in An Attempt to Increase Member Participation as a Customer. Case Study on Koperasi Konsumen Mulia, RSUD Majalaya Under Guidance of Rosti Setiawati

One of The Problems Faced in The Trading Unit is The Low Participation of Members as Customers, which is Only 60.0%. Not Optimal Participation of Members as Customers Allegedly Because the Response of The Salesperson Is Not Fast, store opening hours, prices, availability of goods, brand diversity, and product type diversity. Store Opening Hours, Prices, Availability of Goods, Brand Diversity, And Product Type Diversity.

The Research Method Used Is to Use Frequency Distribution Method with Scoring and Analysis Techniques on Cartesian Diagrams.

Based on The Member's Response to The Implementation of Services In The Trade Unit of Mulia Consumer Cooperative, Majalaya Hospital Is As Follows: Good (Payment Method, Location Security And Location Cleanliness), Quite Good (Availability of Goods, Quality of Goods, Service Time, Timeliness of Provision, Speed of Transaction Service, Pricing and Instructions for Laying of Goods, Less Good (Type of Pickup, Brand Diversity, Structuring of Goods According to The Type and Parking Lot). The Results Showed That The Implementation of Trade Unit Services By Mulia Consumer Cooperative Has Not Been Good. The Member's Response to His Expectations Regarding The Implementation of Services, In The Business Unit of The Noble Consumer Cooperative Trade of RSUD Majalaya Shows That The Category Is Very Important (Completeness of Type, Availability of Goods, Quality of Goods, Arrangement of Goods According To Type, Location Security And Cleanliness of The Location) And Important Categories (Brand Diversity, Service Time, Timeliness of Provision, Speed of Service, Pricing, and Parking).

Based On Cartesian Diagrams, It Can Be Known That Quadrant I That Should Be A Priority To Be Repaired Is The Completeness of The Type, Availability of Goods, Service Time, Arrangement of Goods According To The Type And Instructions For Placing Goods. Quadrant II That Must Be Maintained Is The Quality of Goods, Pricing, Location Security and Cleanliness. Quadrant III That Can Be Left As It Is Includes Diversity of Brands And Parking Lots. While Those in Quadrant IV Include Speed of Transaction Services and Payment Methods.

Considering The Results of Cartesian Diagrams, The Inputs For The Trade Unit of The Noble Consumer Cooperative of Majalaya Hospital Include: Adding Product Variations Both In Terms of Type And Brand, Increasing The Availability of Goods, Making The Service Time of The Trading Unit Open Until 10 pm, Arranging The Placing of Trade Goods According To The Type And Making A Signboard of Goods.

Keywords: Service, Participation

RINGKASAN

Nurul Handayani (C1170202), Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya di bawah bimbingan **Rosti Setiawati**

Permasalahan yang dihadapi salah satunya pada Unit Perdagangan adalah rendahnya partisipasi anggota sebagai pelanggan, yaitu baru 60,0%. Belum optimalnya partisipasi anggota sebagai pelanggan diduga karena ketanggapan pramuniaga kurang cepat, waktu operasional buka toko, harga, ketersediaan barang, keberagaman merek, dan keberagaman jenis produk.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode distribusi frekuensi dengan teknik skoring dan analisis pada diagram kartesius.

Berdasarkan tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya adalah sebagai berikut: Baik (Cara pembayaran, keamanan lokasi dan kebersihan lokasi), Cukup Baik (Ketersediaan barang, Kualitas barang, Waktu pelayanan, Ketepatan waktu penyediaan, Kecepatan pelayanan transaksi, Penetapan harga dan Petunjuk peletakan barang, Kurang Baik (Kelengkapan jenis, Keberagaman Merek, Penataan barang sesuai dengan jenisnya dan Tempat Parkir). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Unit Perdagangan oleh Koperasi Konsumen Mulia belum baik. Tanggapan anggota terhadap harapannya mengenai pelaksanaan pelayanan pada Unit usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Menunjukkan bahwa kategori sangat Penting (Kelengkapan Jenis, Ketersediaan barang, Kualitas barang, Penataan Barang sesuai jenis, Keamanan lokasi dan Kebersihan lokasi) dan kategori penting (Keberagaman merek, waktu Pelayanan, Ketepatan waktu penyediaan, Kecepatan pelayanan, Penetapan harga, dan Tempat parkir).

Berdasarkan diagram kartesius, dapat diketahui bahwa Kuadran I yang harus menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah Kelengkapan jenis, Ketersediaan barang, Waktu pelayanan, Penataan barang sesuai jenis dan Petunjuk peletakan barang. Kuadran II yang harus dipertahankan yaitu Kualitas barang, Penetapan harga, Keamanan Lokasi dan Kebersihan. Kuadran III yang bisa dibiarkan seperti apa adanya meliputi Keberagaman merek dan Tempat parkir. Sedangkan yang berada pada Kuadran IV di antaranya Kecepatan pelayanan transaksi dan Cara pembayaran.

Memperhatikan hasil diagram kartesius, maka masukan untuk Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya diantaranya: Menambah variasi produk baik dari segi jenis maupun merek, Meningkatkan ketersediaan barang, Menjadikan waktu pelayanan unit perdagangan buka hingga jam 10 malam, Mengatur peletakan barang dagang sesuai jenisnya dan Membuat papan petunjuk barang.

Kata Kunci: Pelayanan, Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillahirobbil'aalamiin, segala puji bagi Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan lancar, Skripsi ini berjudul **“Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** (Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Kab. Bandung). Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada 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. Rosti Setiawati. SE, M.Si 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 Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M. Sc selaku Dosen Penguji Konsentrasi yang telah memberi saran, arahan serta dukungan untuk penelitian ini.
3. Yang terhormat Ucu Nurwati, SE., M. Si selaku Dosen Penguji Koperasi 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 Karwayan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya atas perizinan, kesempatan, serta waktu dan informasi yang diberikan.
8. Yang tercinta, Orang tua yang telah mendidik dan membesarkan penulis. Bapak Dasim dan Ibu Anih untuk setiap do'a serta dukungan baik material, kasih, cinta, motivasi, semangat dan sabar yang diberikan.
9. Adik tercinta, Nurmansyah Ar-Rasyid yang telah menghibur penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Padepokan H. Ateng Sqwad (Ari, Rifaldi, Elah, Sri, Siska, Rika, Adam, Dicky, Husnul, Yusril, Okta, Silvi) atas bantuan, semangat dan motivasi kepada penulis selama ini yang tidak akan terlupakan.
11. Sahabatku Silvi Aulia Mauldi yang *always listening and understanding* selama 3 tahun ini.

12. Keluarga Besar Unit Kegiatan Mahasiswa Ikopin Badminton Club dan segenap kepengurusan yang telah memberikan banyak pengalaman dan nilai kehidupan.
13. Teman-teman kelas Manajemen D dan Manajemen Bisnis yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan bantuannya dalam penulisan skripsi ini.
14. Aldi Muhammad Nasyaban yang telah membantu memberikan support setiap harinya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
15. 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.

IKOPIN

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
ABSTRACT.....	iii
RINGKASAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Aspek Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Aspek Manfaat Praktis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pendekatan Masalah	11

2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	18
2.1.3 Pendekatan Manajemen Pemasaran	21
2.1.4 Pendekatan Pelayanan.....	23
2.1.5 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	28
2.1.5.1 Manfaat Ekonomi	31
1.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan (Operasionalisasi Variabel)	32
2.2.2 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	35
2.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
2.2.4 Teknik Pengambilan Sampel	36
2.2.5 Analisis Data.....	37
2.2.6 Tempat Penelitian	44
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian.....	44
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	46
3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Konsumen Mulia.....	46
3.1.1. Sejarah Berdirinya Kopmen Mulia	46
3.1.2 Struktur Organisasi Kopmen Mulia.....	49
3.1.3 Keadaan Keanggotaan	60
3.1.4 Kegiatan Usaha.....	62
3.1.5 Keadaan Keuangan Koperasi	67

3.2	Keadaan Umum Wilayah Kerja Kopmen Mulia	77
3.2.1.	Keadaan Fisik dan Geografis	77
3.2.2.	Keadaan Sosial	78
3.2.3.	Keadaan Ekonomi	78
3.3	Implementasi Jati diri koperasi pada Kopmen Mulia	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		88
4.1	Hasil Penelitian	88
4.1.1	Identitas responden	88
4.2	Hasil Pembahasan	90
4.2.1	Pelaksanaan Pelayanan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia	90
4.2.2	Tanggapan dan Harapan yang dirasakan oleh anggota yang berpartisipasi sebagai pelanggan mengenai pelaksanaan pelayanan pada unit Usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia	95
4.2.2.1	Tanggapan Anggota yang berpartisipasi sebagai pelanggan terhadap pelaksanaan pelayanan pada unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia	95
4.2.2.2	Harapan Anggota yang berpartisipasi terhadap pelaksanaan pelayanan pada unit usaha perdagangan koperasi konsumen mulia	100
4.2.3	Upaya-Upaya yang Harus Dilakukan untuk Memperbaiki Pelaksanaan Pelayanan Diinginkan agar dapat Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan pada Unit Perdagangan Kopmen Mulia melalui perbaikan pelayanan	

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Simpulan	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2016-2020.....	5
Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2016-2020.....	6
Tabel 1. 3 Perkembangan Penjualan pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia Tahun 2016-2020	7
Tabel 2. 1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 2. 2 Jenjang dan Kriteria Penilaian Anggota (Tanggapan atas Pelaksanaan).....	39
Tabel 2. 3 Jenjang dan Kriteria Penilaian Anggota (Harapan)	39
Tabel 2. 4 Kelas Interval setiap Indikator pada pelayanan yang dilakukan pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia	41
Tabel 2. 5 Kelas Interval untuk Harapan Anggota	41
Tabel 2. 6 Rekapitulasi Penilaian Anggota yang Berpartisipasi aktif terhadap pelaksanaan pelayanan pada unit perdagangan Koperasi Konsumen Mulia	42
Tabel 3. 1 Daftar Karyawan Kopmen Mulia per 31 Desember 2020	59
Tabel 3. 2 Perkembangan Jumlah Anggota Kopmen Mulia Tahun 2016-2020...	60
Tabel 3. 3 Unit Usaha Simpan Pinjam Kopmen Mulia Tahun 2016-2020	64
Tabel 3. 4 Perkembangan Unit Usaha Perdagangan Tahun 2016-2020.....	65
Tabel 3. 5 Perkembangan Unit Usaha Rekanan Tahun 2016-2020	66
Tabel 3. 6 Kondisi Permodalan Kopmen Mulia Tahun 2016-2020.....	68

Tabel 3. 7 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Kopmen Mulia Tahun 2016-2020	68
Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Likuiditas Kopmen Mulia Tahun 2016-2020...	70
Tabel 3. 9 Pedoman Penilaian Likuiditas.....	71
Tabel 3. 10 Perkembangan Rasio Solvabilitas Kopmen Mulia Tahun 2016- 2020	72
Tabel 3. 11 Pedoman Penilaian Solvabilitas	73
Tabel 3. 12 Perkembangan Rasio Rentabilitas Ekonomi Kopmen Mulia Tahun 2016-2020	74
Tabel 3. 13 Penilaian Rentabilitas Ekonomi	75
Tabel 3. 14 Perkembangan Rasio Rentabilitas Modal Sendiri Kopmen Mulia Tahun 2016-2020	76
Tabel 3. 15 Penilaian Rentabilitas Modal sendiri	77
Tabel 3. 16 Implementasi Definisi koperasi pada Kopmen Mulia.....	79
Tabel 3. 17 Implementasi Nilai-nilai Koperasi pada Kopmen Mulia	80
Tabel 3. 18 Implementasi Prinsip-Prinsip koperasi pada Kopmen Mulia	83
Tabel 4 1 Jenis Kelamin Responden	88
Tabel 4.2 Gaji Responden.....	89
Tabel 4. 3 Frekuensi Pembelian	89
Tabel 4. 4 Besaran Transaksi per bulan Responden	90
Tabel 4.5 Lini Produk Kopmen Mulia	92

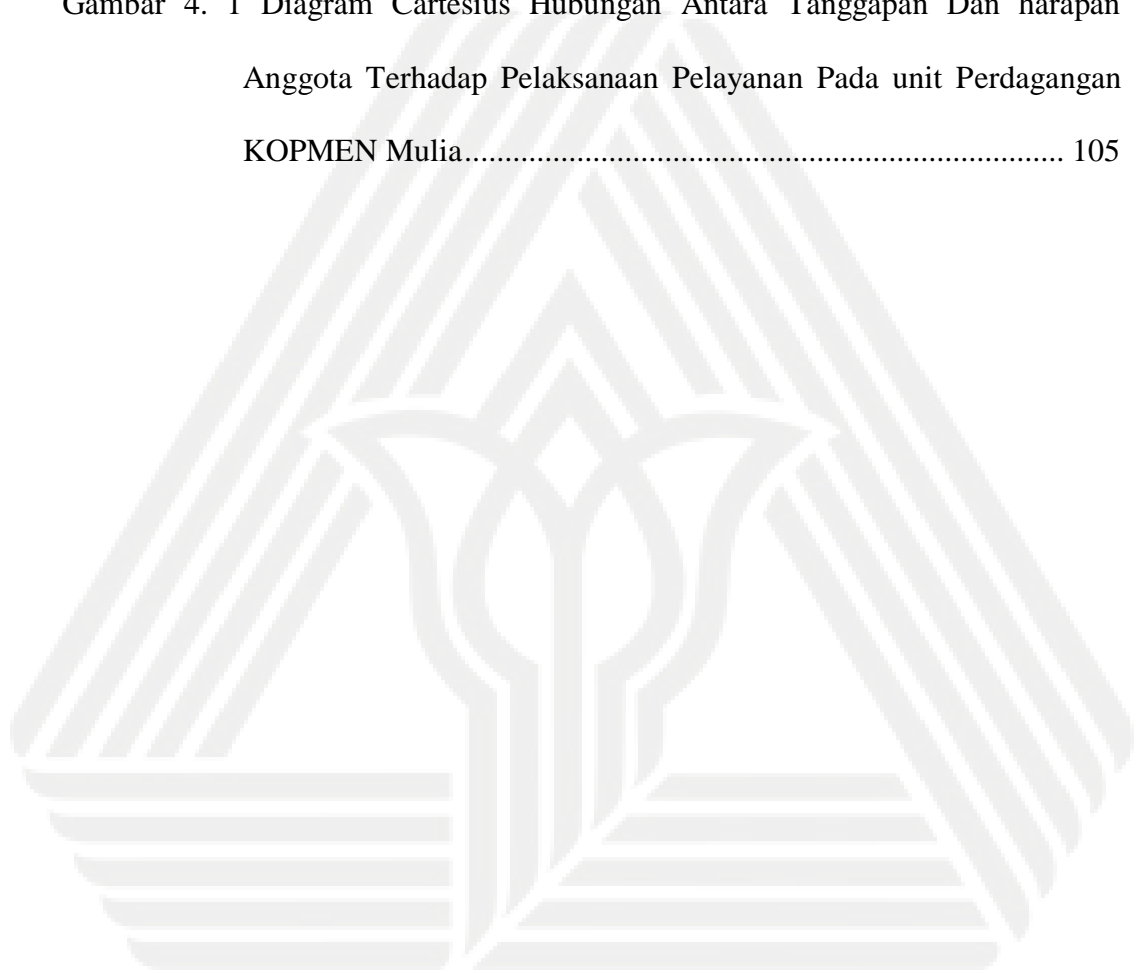
Tabel 4.6 Perbandingan Harga Dari Beberapa Produk yang dijual di Unit perdagangan Kopmen Mulia	94
Tabel 4.7 Tanggapan Anggota yang berpartisipasi terhadap indikator pelaksanaan pelayanan unit perdagangan Kopmen mulia	96
Tabel 4.8 Harapan Anggota yang berpartisipasi terhadap indikator pelaksanaan pelayanan unit perdagangan Kopmen mulia	101



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Cartesius	43
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KOPMEN Mulia	50
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi yang Direkomendasikan.....	51
Gambar 4. 1 Diagram Cartesius Hubungan Antara Tanggapan Dan harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Pada unit Perdagangan KOPMEN Mulia.....	105



IKOPIN