

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

(Studi Kasus pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama
Jalan Cicukang Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salahsatu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

Toni Saputra

C1170019



IKOPIN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

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

(Studi Kasus pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama
Jalan Cicukang Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salahsatu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

Toni Saputra

C1170019



IKOPIN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.
(Studi Kasus Pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama).

Nama Mahasiswa : Toni Saputra
Nomor Pokok : C1170019
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui Dan Mengesahkan

Pembimbing



(Dra. Ucu Nurwati, M.Si)

Direktur-Program Studi S1 Manajemen



(Dr. H. Giyanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

Toni Saputra, dilahirkan pada tanggal 14 Oktober 1997 di Tasik Malaya, Jawa Barat. Putra Kesatu dari tiga bersaudara pada keluarga Bapak Amir Yanidan Ibu Lilis Lindayati. Bertempat tinggal di Kp. Cibagbagan RT 04 RW 10, Cileunyi, Kabupaten Bandung. Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Tahun 2004 menyelesaikan pendidikan di TK AL-ISTIQOMAH
2. Tahun 2010 menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Cileunyi 2
3. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 1 Cileunyi
4. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan di SMK Pasundan Jatinangor

Selanjutnya, penulis tercatat sebagai mahasiswa pada tahun 2017 di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2017 dengan mengambil pendidikan pada Program Studi Strata 1 Manajemen dengan mengambil Konsentrasi Manajemen Bisnis. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan, yaitu:

1. Sebagai Anggota Member Activity Center (MAC)
 - Anggota Divisi Logistik
 - Koordinator Divisi Logistik di Acara HWA
 - Koordinator Divisi Logistik di Acara Musik Ala Campus

ABSTRACT

Toni Saputra (C1170019). Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Member Participation as Customers Case study at the Wijaya Utama Employee Cooperative Jl. Cicukang No.8 Km 9 Cisaranten BinaHarapan 40294 Bandung under the guidance of Mrs. Ucu Nurwati, S.E., M.Si.

The aims of this study are: (1) To determine the implementation of Waserda services that have been carried out by the Wijaya Utama Employee Cooperative. (2) To find out the responses and expectations felt by members on the dimensions of service quality at the Waserda Unit. (3) To find out what efforts should be made by the Wijaya Utama Employee Cooperative for the desired service in order to increase the participation of members in the Waserda Unit. The analytical method used is descriptive analysis using questionnaires and Cartesian diagrams.

The results showed that based on the results of interviews with the management, it can be seen that the management wants to establish good service to consumers and is seen as a cooperative that prioritizes the wants and needs of members, including the waserda unit of the Wijaya Utama Employee Cooperative, the program that will be carried out by the management is to make it easier for consumers. by accepting consumer orders through social media both collectively and intermediaries and also responding well to member complaints. However, the program has not been implemented properly, making it easier for consumers to accept orders via social media, but it has not been fully implemented

Based on the results of the research using questionnaires, it was found that the members' responses to the elements that make up the quality of service are quite good, and the expectations are quite high, so it can be said that members want better service, and when viewed from the member's response to service quality, it has not been implemented properly. To increase the participation of members in the waserda unit, it is necessary to improve the management of the elements forming the service so that it becomes better in the eyes of consumers, thereby attracting members to participate more.

RINGKASAN

Toni Saputra (C1170019). **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan** studi kasus pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama Jl. Cicukang No.8 Km 9 Cisaranten BinaHarapan 40294 Bandung di bawah bimbingan Ibu Ucu Nurwati, S.E., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Waserda yang telah dilaksanakan oleh Koperasi Karyawan Wijaya Utama. (2) Untuk mengetahui tanggapan dan harapan yang dirasakan oleh anggota terhadap dimensi kualitas pelayanan pada Unit Waserda. (3) Untuk mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan Koperasi Karyawan Wijaya Utama untuk pelayanan yang diinginkan agar dapat meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Waserda. Metode analisis yang digunakan analisis deskriptif menggunakan kuesioner dan diagram cartesius.

Hasil penelitian diketahui bahwa Berdasarkan hasil wawancara kepada pengurus dapat diketahui bahwa pengurus ingin membentuk pelayanan yang baik terhadap konsumen dan dipandang sebagai koperasi yang mementingkan keinginan dan kebutuhan anggota termasuk pada unit waserda koperasi Koperasi Karyawan Wijaya Utama, program yang akan dilaksanakan oleh pengurus yaitu ingin memudahkan konsumen dengan menerima pemesanan konsumen melalui media sosial baik secara kolektif maupun perantara dan juga merespon dengan baik keluhan yang anggota. Akan tetapi program tersebut belum terlaksana dengan baik, memudahkan konsumen dengan menerima pemesanan lewat media sosial ternyata belum sepenuhnya dilaksanakan

Berdasarkan hasil dari penelitian menggunakan kuesioner didapatkan respon anggota terhadap unsur unsur pembentuk kualitas pelayanan sudah cukup baik, dan harapannya cukup tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa anggota menginginkan pelayanan yang lebih baik, dan bila dilihat dari respon anggota terhadap kualitas pelayanan masih belum dilaksanakan dengan baik. Untuk meningkatkan partisipasi anggota pada unit waserda maka diperlukan adanya perbaikan mengenai pengelolaan unsur unsur pembentuk pelayanan sehingga menjadi lebih baik dimata konsumen, dengan begitu dapat menarik anggota untuk lebih berpartisipasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullohi wabarakatuh

Allhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih serta penguasa alam semesta. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Atas ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan pada program studi S1 Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Namun hal ini adalah suatu proses pembelajaran bagi penulis sehingga penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini sehingga menjadi lebih baik.
2. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Dandan Irawan, S.E., M. Sc, selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang selalu memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.

3. Yang terhormat Bapak H. Dindin Burhanudin, SE, M.Sc, selaku Dosen Penelaah Koperasi, yang selalu memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.
5. Seluruh staff administrasi dan sekretariat IKOPIN, serta tidak lupa untuk karyawan dan karyawan perpustakaan IKOPIN yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
6. Seluruh pengurus dan pengelola Koperasi Karyawan Wijaya Utama yang telah meluangkan waktunya dan membantu penulis dalam memperoleh data sebagai bahan dalam menulis skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Lisnawati Janatun Nisa dan keluarga atas dukungan, motivasi, semangat dan do'a kepada penulis.
8. Sahabat-sahabat saya yang senantiasa saling mengingatkan dan memberikan dukungan selama proses menyelesaikan skripsi : Fakhri Reza Abqori, Alif Al ikhsan, Bayu Hadiansyah, Andri Hermawan, Nanang Yana Firmansyah, Agi Rosmanto, Andi Oktapiandi, dan Angga Ibnu Husein.
9. Teman-teman seperjuangan GOC Ikopin yang selalu memberikan support dan doanya.
10. Guru-guru dipesantren yang telah memberikan do'a dan dukungannya : Kyai Ayi sofyan, Kyai Aceng Nur Shihabuddin, Ustadz Hendri Sopyansyah, dan Abah H. Rizal Alhusein.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan dukungan, semangat, serta do'a.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun, sangat penulis harapkan agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kepada ALLAH SWT agar membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jatinangor, Juli 2021

Toni Saputra



IKOPIN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Maksud Penelitian.....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH.....	10
2.1 Pendekatan Koperasi.....	10
2.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	15
2.2.1. Pengertian Manajemen Bisnis	15
2.2.2 Fungsi Manajemen Bisnis	16
2.3. Pendekatan Kualitas Pelayanan	18
2.4 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	22
2.5 Metode Penelitian	25
2.5.1 Data Yang Diperlukan.....	25
2.5.2 Sumber Data.....	26
2.5.3 Teknik Pengumpulan Data	26
2.5.4Operasional Variabel.....	27
2.5.5 Teknik pengambilan sample.....	28
2.5.6 Rancangan Analisis Data.....	28
Tabel 2.6 32	
Jenjang Dari Kriteria Penilaian Anggota Daya Tanggap	32
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	38
3.1. Identitas Koperasi.....	38
3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	38
3.1.2. Lokasi Koperasi Karyawan Wijaya Utama	39

3.1.3. Keberadaan Pengelola Dan Jumlah Karyawan.....	39
3.2. Organisasi Dan Manajemen	40
3.2.1 Perkembangan Keanggotaan Koperasi Karyawan Wijaya Utama	46
3.2.2 Usaha Koperasi.....	48
3.2.3 Perkembangan Modal Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	49
3.2.4 Perkembangan Sisa Hasil Usaha Koperasi Karyawan Wijaya Utama	50
3.2.5 Perkembangan Rasio-Rasio Keuangan Koperasi	51
3.4 Implementasi Jatidiri Koperasi	57
3.4.1 Definisi Koperasi.....	58
3.4.2 Nilai-nilai Koperasi	58
3.4.3 Prinsip-Prinsip Koperasi	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1. Identitas Informan dan Responden.....	66
4.1.1. Identitas Informan	66
4.2 Pembentukan Pelayanan Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	67
4.3 Respon Dan Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	71
4.3.1 Respon Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama	71
4.3.2 Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama	76
4.4 Upaya yang harus dilakukan untuk membentuk kualitas pelayanan yang inginkan agar meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	4
Tabel 1.2 Perkembangan Partisipasi Anggota dan Volume Penjualan Unit Waserda	5
Tabel 2.1 Operasional Variabel.....	27
Tabel 2.2 Jenjang dari kriteria penilaian anggota	29
Tabel 2.3 Jenjang dari kriteria penilaian anggota	30
Tabel 2.4 Jenjang Dari Kriteria Penilaian Anggota Bukti Langsung	31
Tabel 2.5 Jenjang Dari Kriteria Penilaian Anggota Kehandalan	30
Tabel 2.6 Jenjang Dari Kriteria Penilaian Anggota Daya Tanggap.....	32
Tabel 2.7 Jenjang Dari Kriteria Penilaian Anggota Jaminan.....	32
Tabel 2.8 Jenjang Dari Kriteria Penilaian Anggota Empati	33
Tabel 2.9 Sistem Penilaian Skoring Pada Tiap Indikator	34
Tabel 2.10 Analisis Kesesuaian Dan Kesenjangan.....	34
Tabel 3.1 Perkembangan jumlah anggota Koperasi Karyawan Wijaya Utama pada 5 Tahun Terakhir dari 2016 – 2020	45
Tabel 3.2 Perkembangan Jumlah Simpanan Wajib Dan Simpanan Pokok Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	46
Tabel 3.3 Perkembangan Transaksi Anggota Dan Non Anggota Koperasi Karyawan	47
Tabel 3.4 Perkembangan Pendapatan Koperasi Karyawan Wijaya Utama	49
Tabel 3.5 Perkembangan Modal Koperasi Karyawan Wijaya Utama	50
Tabel 3.6 Perkembangan Sisa Hasil Usaha Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	51
Tabel 3.7 Perkembangan Likuiditas Koperasi Karyawan Wijaya Utama Pada Tahun 2016-2020	52
Tabel 3.8 Perkembangan Solvabilitas Koperasi Karyawan Wijaya Utama Pda Tahun 2016-2020	54

Tabel 3.9 Perkembangan Rentabilitas Koperasi Karyawan Wijaya Utama Pada Tahun 2016-2020	56
Tabel 4.1 Identitas Informan	66
Tabel 4.2 Identitas Responden	67
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Respon Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama	70
Tabel 4.4 Hasil perhitungan dengan metode skoring mengenai respon Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama	70
Tabel 4.5 Rata rata respon anggota terhadap unsur-unsur kualitas pelayanan pada unit waserda koperasi karyawan wijaya utama.....	71
Tabel 4.6 Rata rata respon anggota terhadap indikator unsur-unsur kualitas pelayanan pada unit waserda koperasi karyawan wijaya utama	71
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama	75
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Dengan Metode Skoring Mengenai Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama	76
Tabel 4.9 Rata Rata Harapan Anggota Terhadap Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	76
Tabel 4.10 Rata Rata Harapan Anggota Terhadap Indikator Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama	77
Tabel 4.11 Kesesuaian dan kesenjangan respon an harapan anggota terhadap unsur unsur pembentuk kualitas pelayanan	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Cartesius.....	33
Gambar 4.1 Diagram Cartesius Hubungan Antara Respon Dan Harapan Konsumen Terhadap Unsur Unsur Kualitas Pelayanan Pada Unit Waserda Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	81

