

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
PARTISIPASI PEMBELIAN PAKAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Pakan Ternak KSU Tandangsari, Kecamatan
Tanjungsari)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

Dhea Purnama Sari

C1170041

Dosen Pembimbing :

Dra. Hj. Lely Savitri Dewi S.E.,M.Sc



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN PARTISIPASI PEMBELIAN PAKAN
(Studi Kasus Pada Unit Pakan Ternak KSU Tandangsari,
Kecamatan Tandangsari)**

Nama : **Dhea Purnama Sari**

NRP : **C1170041**

Konsentrasi : **Manajemen Bisnis**

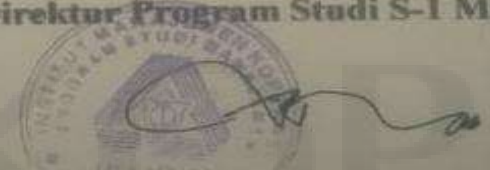
Program Studi : **SI-Manajemen**

MENYETUJUI DAN PENGESAHKAN

Pembimbing


Dra. Hj. Lely Savitri Dewi S.E., M.Sc

Direktur Program Studi S-1 Manajemen


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

RIWAYAT HIDUP

Dhea Purnama Sari, merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yang lahir di Bandung pada tanggal 28 Oktober 1998, beragama islam. Putri dari pasangan ibu Herlina dan bapak Enceng Boni. Bertempat tinggal di Dusun Ciparuang RT 01 RW 02 Desa Mangunarga Kecamatan Cimanggung, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

Pendidikan yang telah di tempuh oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Tahun 2010 telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN Margamulia.
2. Tahun 2013 telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Jatinangor.
3. Tahun 2016 telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Bina Muda Cicalengka.

Sejak tahun 2017 penulis mulai tercatat sebagai mahasiswa di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) dengan Program Studi Strata S1 Manajemen. Adapun pengalaman organisasi kemahasiswaan yang penulis ikuti selama perkuliahan yaitu sebagai berikut :

1. Anggota Ikopin Badminton Club (IBC) - (2018-2021)

ABSTRACT

Dhea purnama sari, *Analysis of service quality in increasing feed purchasing participation, case study on the animal feed unit of KSU Tandangsari, under the guidance of Lely Savitri Dewi.*

The quality of service in a cooperative business unit is very important that must be considered so that cooperatives are able to compete with non cooperatives. Service quality has 5 dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy that must be considered by the management so that members get good service where members are owners and buyers of cooperatives. Member participation is important for the progress of a cooperative.

In this study aims to analyze service quality in increasing feed purchasing participation. The method used in this research is a case study with a descriptive approach. Service quality approach in the animal feed unit in increasing feed purchasing participation, with a sample of 31 members of dairy farmers.

From the results of the respondents showed that the quality of service was quite good but there were indicators that had a poor value which had to be improved again by KSU Tandangsari animal feed.

Keywords : *Service quality, feed purchasing participation*

RINGKASAN

Dhea Purnama Sari, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Pembelian Pakan Studi Kasus Pada Unit Usaha Pakan Ternak KSU Tandangsari, di bawah bimbingan Ibu **Dra. Hj. Lely Savitri Dewi S.E.,M.Sc.**

kualitas pelayanan dalam sebuah unit usaha koperasi sangat penting yang harus diperhatikan agar koperasi mampu bersaing dengan non koperasi. Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang harus diperhatikan oleh pengurus agar anggota mendapatkan pelayanan yang baik dimana anggota sebagai pemilik dan sebagai pembeli pada koperasi. Partisipasi anggota merupakan hal yang penting untuk kemajuan sebuah koperasi.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan partisipasi pembelian pakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitas pelayanan yang ada di unit pakan ternak dalam meningkatkan partisipasi pembelian pakan, dengan sampel 31 orang anggota peternak sapi perah.

Dari hasil responden menunjukkan kualitas pelayanan cukup baik tetapi ada indikator yang memiliki nilai kurang baik yang harus ditingkatkan lagi oleh pakan ternak KSU Tandangsari.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi Pembelian Pakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikatkan rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam selalu terlimpah curahka kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Pembelian Pakan (Studi Kasus Pada Unit Pakan Ternak KSU Tandangsari)”. Dapat menyelesaikan dengan baik dan tempat waktu Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata Satu (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan di dalamnya, mengingat terbatasnya kemampuan dan pengalaman dalam penulisan. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi.

Penulis banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini, kepada kedua orang tua yang selalu memberikan semangat, motivasi, nasehat, dukungan, cinta, kasih sayang, serta memberikan do'a yang tidak pernah terputus untuk penulis. Serta terimakasih kepada kakak Hagi Darmawan dan ade Nadilla yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta do'a untuk kelancaran penulis. Serta keluarga besar

bulik, palik, ponakan dan sepupu yang selalu memberikan semangat dan do'a untuk penulis.

Penulisan skripsi ini tidak dapat selesai jika tidak adanya bantuan, bimbingan, semangat yang telah diberikan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan saran, ide-ide dan semangat serta meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen.
5. Seluruh dosen Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelajaran, motivasi selama berada di bangku kuliah.
6. Seluruh staf Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang telah memberikan bantuan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Suryana beserta seluruh pengurus, pengawas, dan karyawan KSU Tandanghari yang telah kesempatan penulis dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di KSU Tandanghari.
8. Kepada seluruh anggota KSU Tandanghari yang telah memberikan informasi.
9. Sahabat tercinta Risnawati, Yulina sri, Sarah siti , sippa fadillah, dinda tiara, cica mirdayanti, dea melawati, nanang yang selalu memberikan semangat
10. Sahabat satu jurusan Hesti Anggraeni, Annisa Nurhidayat, Vina siti Nurhalisah, Rossy Anandita, Julia kartika, eni yang selalu memberikan semangat dan dukungan
11. Temen–temen satu bimbingan clara, zeiska, nanda, julianus, dian dkk yang memberikan dukungan dan semangat
12. Teman-teman seperjuangan semasa skripsi kelas Manajemen A dan kelas Manajemen Bisnis A.
13. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jatinangor, Agustus 2021

Dhea Purnama Sari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	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 Teoritis	10
1.4.2 Aspek Praktis	10

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1 Pendekatan Masalah	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	12
2.1.1.2 Bentuk Dan Jenis Koperasi	13
2.1.1.3 Nilai-Nilai Koperasi	15
2.1.1.4 Tujuan Koperasi	16
2.1.1.5 Fungsi Dan Peran Koperasi	16
2.1.1.6 Prinsip-Prinsip Koperasi Indonesia	17
2.1.2 Pendekatan Manajemen	19
2.1.2.1 Fungsi-Fungsi Manajemen	20
2.1.2.2 Manajemen Koperasi	21
2.1.2.3 Perangkat Organisasi Koperasi	21
2.1.3 Pendekatan Bisnis	24
2.1.3.1 Tujuan Organisasi Bisnis	24
2.1.3.2 Fungsi Bisnis	25
2.1.3.2 Segmen Utama Dunia Bisnis	26
2.1.4 Pendekatan Industri	26

2.1.4.1 Berdasarkan Sektor Usahanya	27
2.1.5 Pendekatan Kualitas Pelayanan	28
2.1.5.1 Perspekti Kualitas Pelayanan	29
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	31
2.1.6 Pendekatan Partisipasi Anggota	36
2.1.6.1 Cara Meningkatkan Partisipasi	38
2.1.7 Kerangka Berpikir	40
2.2 Metode Penelitian	41
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	41
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionel Variabel)	41
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya	44
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	44
2.2.5 Teknik Pengambilan Sampel	45
2.2.6 Rencana Analisis Data	46
2.2.7 Tempat Penelitian	53
2.2.8 Jadwal Penelitian	54
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	55

3.1 Keadaan Umum Tempat Penelitian	55
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KSU Tandangsari	55
3.1.2 Struktur Organisasi KSU Tandangsari	60
3.2 Kegiatan Usaha KSU Tandangsari	67
3.3 Permodalan Dan Keadaan Keuangan KSU Tandangsari	73
3.4 Implementasi Jatidiri Koperasi	79
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	79
3.4.2 Implentasi Nilai-Nilai Koperasi	80
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	84
4.1 Kualitas Pelayanan Yang Diberika Oleh Unit Pakan Ternak Dalam Meningkatkan Partisipasi Pembelian Pakan	84
4.2 Partisipasi Pembelian Pakan Oleh Anggota	97
4.3 Upaya Manajerial Apa Yang Harus Dilakukan Dalam Meningkatkan Penjualan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Populasi Sapi Perah Di Jawa Barat Tahun 2016-2020	1
Tabel 1.2 Data Penurunan Jumlah Anggota Dan Populasi Sapi Perah KSU Tandangsari Tahun 2016-2020	6
Tabel 1.3 Data Jumlah Penjualan Pakan Ternak Tahun 2016-2020	7
Tabel 2.1 Operasional Variabel	42
Tabel 2.2 Sistem Penilaian Skoring Mengenai Kualitas Pelayanan	47
Tabel 2.3 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	48
Tabel 2.4 Sistem Penilaian Skoring Mengenai Partisipasi Anggota	50
Tabel 2.5 Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Partisipasi Anggota	52
Tabel 3.1 Perkembangan Populasi Sapi Perah KSU Tandangsari Tahun 2016-2020	71
Tabel 3.2 Perkembangan Modal Sendiri Dan Modal Asing Di KSU Tandangsari Tahun 2016-2020	74
Tabel 3.3 Perkembangan Rasio Likuiditas Di KSU Tandangsari Tahun 2016 -2020	75

Tabel 3.4 Perkembangan Rasio Solvabilitas Di KSU Tandangsari Tahun 2016-2020	77
Tahun 3.5 Perkembangan Rasio Rentabilitas Di KSU Tandangsari Tahun 2016-2020	78
Tabel 3.6 Implementasi Definisi Koperasi Di KSU Tandangsari	79
Tabel 3.7 Implementasi Nilai-Nilai KSU Tandangsari	80
Tabel 3.8 Implementasi Prinsip-Prinsip KSU Tandangsari	82
Tabel 4.1 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kenyamanan Ruangan Di Unit Pakan Ternak KSU Tandangsari	84
Tabel 4.2 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Perlengkapan Yang Ada Di Unit Pakan Ternak KSU Tandangsari	85
Tabel 4.3 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Harga Yang Ditawarkan Oleh Unit Pakan Ternak Ksu Tandangsari	86
Tabel 4.4 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Pelayanan Yang Ada Di Unit Pakan Ternak KSU Tandangsari	86
Tabel 4.5 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kecepatan Karyawan Dalam Memberikan Pesanan Anggota	87

Tabel 4.6 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kualitas Dari Bahan Baku Yang Diberikan Unit Usaha Pakan Ternak Dalam Meningkatkan Produksi Susu	88
Tabel 4.7 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kesigapan Karyawan Dalam Membantu Pesanan Anggota	88
Tabel 4.8 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Bersikap Ramah Dalam Membantu Pesanan Anggota	89
Tabel 4.9 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Mutu Dari Produk Pakan Ternak	90
Tabel 4.10 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kecepatan Pengiriman Pakan Ternak	91
Tabel 4.11 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Karyawan Dalam Memberikan Perhatian Kepada Anggota Dalam Memenuhi Kebutuhan Pakan Ternak	91
Tabel 4.12 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Informasi Yang Diberikan Oleh Unit Pakan Ternak	92
Tabel 4.13 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan . . .	93
Tabel 4.14 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Frekuensi Pembelian Anggota Di Unit Pakan Ternak	94

**Tabel 4.15 Tanggapan Anggota Terhadap Rata-Rata Pembelian Yang Dilakukan
Oleh Anggota Dalam Satu Bulan95**

**Tabel 4.16 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Partisipasi Pembelian
Anggota96**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Segitiga Strategi	40
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSU Tandangsari	60

