

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA**

**(Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata
Virajati Seskoad Kota Madya Bandung)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Karina

C1170351

Dosen Pembimbing:

Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc

Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Kota Madya Bandung)

Nama Mahasiswa : Karina

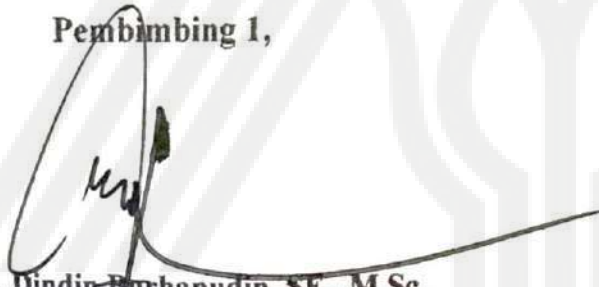
Nomor Pokok : CI 170351

Program studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing 1,



Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc

Pembimbing 2,



Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



DKH Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

Yeremia 29:11

-Sebab aku ingin mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-ku mengenai kamu, demikian firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu harf depari yang penuh harapan".

Amsal 23:18

"Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang".

ibrani 11:40

"sebab Allah telah menyediakan sesuatu yang lebih baik bagi kita; tanpa kita mereka tidak dapat sampai kepada kesempumaan".

ibrani 10:36

"sebab kamu memerlukan ketekunan, supaya sesudah kamu melakukan kehendak Allah, kamu akan memperoleh apa yang dijanjikan itu".

RIWAYAT HIDUP

Karina, penulis dilahirkan di Serukam, pada tanggal 04 Maret 2000. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, putri dari Bapak Polinus dan Ibu Yustina.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. SD Negeri 02 Sejaruk Param, Kabupaten Bengkayang Lulus Tahun 2011
2. SMP Negeri 02 Lembah Bawang, Kabupaten Bengkayang Lulus Tahun 2014
3. SMA Negeri 01 Lembah Bawang, Kabupaten Bengkayang Lulus Tahun 2017

Penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di program S1 Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis terhitung mulai tahun 2017 dan lulus ditahun 2021.



IKOPIN

ABSTRACT

Karina (C1170351), *Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Customer Satisfaction, Case Study of saving and loan Kartika Viyata Virajati Seskoad Madya Bandung Cooperative under guidance of Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc and Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc.*

In the last five years the number of members of the Kartika Viyata Virajati Seskoad Cooperative has always increased and decreased. One the factors that is suspected to be the cause of the increase and decrease in members is the quality of service provided to members is felt to be less than optimal. This condition also has an impact on the remaining results of operations, which also experience increases and decreases every year. The quality of service that has not been good has an effect on the satisfaction of members of the Kartika Viyata Virajati Seskoad Cooperative, especially in the savings and loan unit.

The method used is study case there for the data genre needs are primary data and secondary data. Meanwhile we need an informan respondent and notes or document for the data source. In order to get the exact same data as the problem that being researched, the use the data from the questioner observation, diving manual study and interview data that has been collected. This research hal used 32 samples members of people that has visited the cooperative, hoping the samples that have been taken represents the whole population. Meanwhile, to solve the problem under study, researchers used a scoring system to calculate service quality and member satisfaction.

Based on the result of the discussion, it is known that the quality of the service of the Kartika Viyata Virajati Seskoad Cooperative saving and loan unit has been quite good, where this is indicated by the results of respondents answer to the indicators of cooperativ service quality include in the criteria quite well. However, there are still unfavorable judgments, namely speed in serving members, service procedures, management capabilities, attention to members needs, and special attention given to members.

Responses and suitability of expectations of the Cooperative members are almost realized. However, it has not yet fully reached the level of member satisfaction. With cooperatives improving service quality, it is hoped that it will increase member satisfaction. If the satisfaction on cooperative members continues to increase and be fulfilled, then the members will be loyal and will continue to make transactions in the cooperative to the fullest. This will also have an impact on the progress of cooperatives so that cooperatives can better prosper their members as well as increase the number of SHU.

Problem solving about improving service quality in an effort to increase member satisfaction, those are, Cooperative need to make speed improvements in serving members, especially they must focus more on serving member transactions. Cooperative need to strive to increase in the ability of the board with the implementation of cooperative training for all management. Improve service procedures that are considered not in accordance with the expectations of members.

RINGKASAN

Karina (C1170351), Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota, Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad kota Madya Bandung di bawah bimbingan Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc dan Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc.

Dalam lima tahun terakhir jumlah anggota Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad selalu mengalami fluktuasi. Salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab fluktuasi anggota adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dirasa kurang maksimal. Kualitas pelayanan yang belum baik membawa pengaruh terhadap kepuasan anggota Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad khususnya pada unit simpan pinjam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian studi kasus. Di mana jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan sekunder. Sedangkan sumber data yang diperlukan yaitu dari informan dan responden. Agar data yang diperoleh sesuai dengan masalah yang diteliti, maka akan digunakan cara pengumpulan data yaitu observasi, kuisisioner, studi pustaka dan wawancara. Penelitian ini menggunakan sampel 32 orang anggota dengan harapan sampel yang diambil dapat mewakili seluruh populasi. Sementara itu untuk memecahkan masalah yang diteliti, peneliti menggunakan sistem skoring untuk perhitungan kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil pembahasan, diketahui bahwa kualitas pelayanan unit simpan pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad telah cukup baik, di mana hal ini ditunjukkan dengan hasil jawaban responden terhadap indikator-indikator tentang kualitas pelayanan koperasi termasuk dalam kriteria cukup baik. Akan tetapi masih terdapat penilaian yang kurang baik yaitu kecepatan dalam melayani anggota, prosedur pelayanan, kemampuan pengurus, perhatian terhadap kebutuhan anggota, dan perhatian khusus yang diberikan kepada anggota.

Tanggapan dan kesesuaian harapan para anggota koperasi sudah hampir terealisasi. Akan tetapi belum sepenuhnya mencapai tingkat kepuasan anggota. Dengan koperasi memperbaiki kualitas pelayanan maka diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan anggota. Bila mana kepuasan anggota koperasi terus meningkat dan terpenuhi, maka anggota pun akan loyal dan akan terus melakukan transaksi di koperasi secara maksimal. Koperasi dapat lebih mensejahterakan anggotanya juga untuk lebih meningkatkan jumlah SHU.

Pemecahan masalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota terdapat beberapa alternatif yaitu, Koperasi perlu melakukan perbaikan kecepatan dalam melayani anggota, terutama harus lebih fokus dalam melayani transaksi anggota. Koperasi perlu mengupayakan peningkatan dalam kemampuan pengurus dengan dilaksanakannya pelatihan perkoperasian bagi seluruh pengurus. Perbaikan prosedur pelayanan yang dinilai belum sesuai dengan harapan anggota.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis hanturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa diberikan serta kelancaran yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Di Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoed Kota Madya Bandung)”**.

Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materil. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa memberkati dan mengabulkan setiap doa dalam mengerjakan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini.
2. Mama, bapak, abang, kakak, adik-adik, serta seluruh keluarga yang selalu memberi dukungan melalui doa, kasih sayang dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
3. Yang Terhormat, Bapak Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc selaku pembimbing pertama saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingannya, semangat serta arahan yang telah diberikan.

4. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc selaku pembimbing kedua saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingannya, semangat serta arahan yang telah diberikan.
5. Yang Terhormat, Bapak Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan masukan serta saran ilmu pengetahuan Manajemen Bisnis.
6. Yang Terhormat, Ibu Dra. Hj. Rosti Setiawati, M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan saran ilmu pengetahuan tentang koperasi.
7. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Institut Koperasi Indonesia.
8. Yang Terhormat dan saya sayangi, Bapak Didi Mulyadi selaku Bapak pengasuh, pembina Mahasiswa BENGKAYANG dan sekaligus orang tua kedua saya, selama saya menempuh studi di jatinangor ini saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, arahan, serta dukungan semangat yang telah diberikan.
9. Yang Terhormat, ketua dan komandan serta pengawas dan pengurus Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan riset, dan memberikan bimbingan dan pengarahan serta informasi dan data yang diperlukan.
10. Seluruh dosen dan karyawan Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

11. Dinas Koperasi Usaha Mikro kecil Menengah (UMKM) Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kabupaten Bengkayang yang memberikan beasiswa penuh kepada saya di IKOPIN.
12. Teman-teman seperkumpulan anak Beasiswa Utusan Daerah (BUD) Bengkayang Amar, Paduanus Paden, Evi oktaviani, Chelsi , Melati, Paulina Ketty, Defri, Lora, Apriana Ega, Riri, Meta, Cinda, Yalenta dan terkhusus Romario serta teman-teman BUD lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.
13. Teman-teman dari PMKK baik seangkatan maupun adek tingkat yang memberikan dukungan langsung maupun tidak langsung.
14. Teman-teman seangkatan dari kelas Manajemen Bisnis B, Manajemen D, serta teman-teman seperjuangan dalam pengerjaan skripsi.
15. Teman-teman seperbimbingan.
16. Serta teman-teman yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Jatinangor, juli 2021

Penulis,

Karina

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
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 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan 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	22
2.1.5 Pendekatan Kualitas Pelayanan	24
2.1.6 Kepuasan Anggota	27
2.1.7 Kerangka berpikir	32
2.2 Metode Penelitian	32
2.2.1 Metode Yang Digunakan	32
2.2.2 Data Yang Diperlukan	32
2.2.3 Operasionalisasi Variabel	33
2.2.4 Pengumpulan Sumber Data	35

2.2.5 Teknik Pengambilan Sampel	36
2.2.6 Cara Pengumpulan Data	36
2.2.7 Racangan Analisis Data	37
2.2.8 Tempat Penelitian	44
2.2.9 Jadwal Penelitian	45
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	46
3.1 Keadaan Organisasi Dan Manajemen Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	46
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	46
3.1.2 Struktur Organisasi Pada Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	47
3.1.3 Kegiatan Usaha Yang Dilakukan	56
3.1.4 Keadaan Permodalan Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	58
3.1.5 Keadaan Keuangan Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	59
3.1.6 Implementasi Jati Diri Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Kualitas Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	80
4.1.1 Kenyamanan Ruangan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Sekoad	81
4.1.2 Kelengkapan Fasilitas Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	82
4.1.3 Kecepatan Pengurus Dalam Memberikan Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	83
4.1.4 Prosedur Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	84
4.1.5 Kemampuan Pengurus Dalam Memberikan Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	85
4.1.6 Pemberian Informasi Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	86
4.1.7 Keterampilan Karyawan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	87
4.1.8 Jaminan Kemanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	89
4.1.9 Bentuk Perhatian Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Sekoad	90

4.1.10 Perhatian Khusus Yang Diberikan Terhadap Anggota Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	91
4.1.11 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	92
4.2 Kepuasan Anggota Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	93
4.2.1 Kepuasan Keseluruhan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	93
4.2.2 Kesesuaian Harapan Anggota Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	94
4.2.3 Kesiediaan Anggota Merekomendasikan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	95
4.2.4 Rekapitulasi Faktor-Faktor Kepuasan Anggota.....	96
4.3 Upaya-Upaya Apa Saja Yang Perlu Dilakukan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Pelayanan.....	97
BAB V.....	101
SIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Simpulan.....	101
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	105

IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan SHU Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019.....	4
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Simpanan Anggota Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019.....	5
Tabel 1. 3 Rekapitulasi Pinjamana Anggota Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019.....	6
Tabel 1. 4 Klasifikasi Keanggotaan Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019.....	6
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 2. 2 Pengukuran Untuk Setiap Indikator.....	39
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Dari Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 2. 4 Pengukuran Untuk Setiap Indikator.....	42
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Dari Variabel Kepuasan ...	43
Tabel 3.1 Daftar Karyawan Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	54
Tabel 3.2 Jumlah Anggota Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019.....	55
Tabel 3. 3 Permodalan Sendiri Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Desember 2019.....	58
Tabel 3. 4 Perkembangan Modal Pinjaman Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019.....	59
Tabel 3. 5 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019.....	60
Tabel 3. 6 Pedoman Penilaian Likuiditas.....	61
Tabel 3. 7 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019.....	61
Tabel 3. 8 Pedoman Penilaian Solvabilitas.....	62
Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019.....	63

Tabel 3. 10 Pedoman Penilaian Rentabilitas.....	63
Tabel 3. 11 Perkembangan Rasio Keuangan Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad Tahun 2015-2019	64
Tabel 3. 12 Implemetasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	70
Tabel 3. 13 Implemetasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	73
Tabel 4. 1 Penilaian Anggota Mengenai Kenyamanan Ruangan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	81
Tabel 4. 2 Penilaian Anggota Mengenai Kelengkapan Fasilitas Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	82
Tabel 4. 3 Penilaian Mengenai Kecepatan Pengurus Dalam Memberikan Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	83
Tabel 4. 4 Penilaian Mengenai Prosedur Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	84
Tabel 4. 5 Penilaian Mengenai Kemampuan Pengurus Dalam Memberikan Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	85
Tabel 4. 6 Penilaian Anggota Mengenai Pemberian Informasi Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	86
Tabel 4. 7 Penilaian Mengenai Keterampilan Karyawan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	87
Tabel 4. 8 Penilain Mengenai Jaminan Keamanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	89
Tabel 4. 9 Penilaian Mengenai Bentuk Perhatian Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Sekoad	90
Tabel 4. 10 Penilaian Mengenai Perhatian Khusus Yang Diberikan Terhadap Anggota Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	91

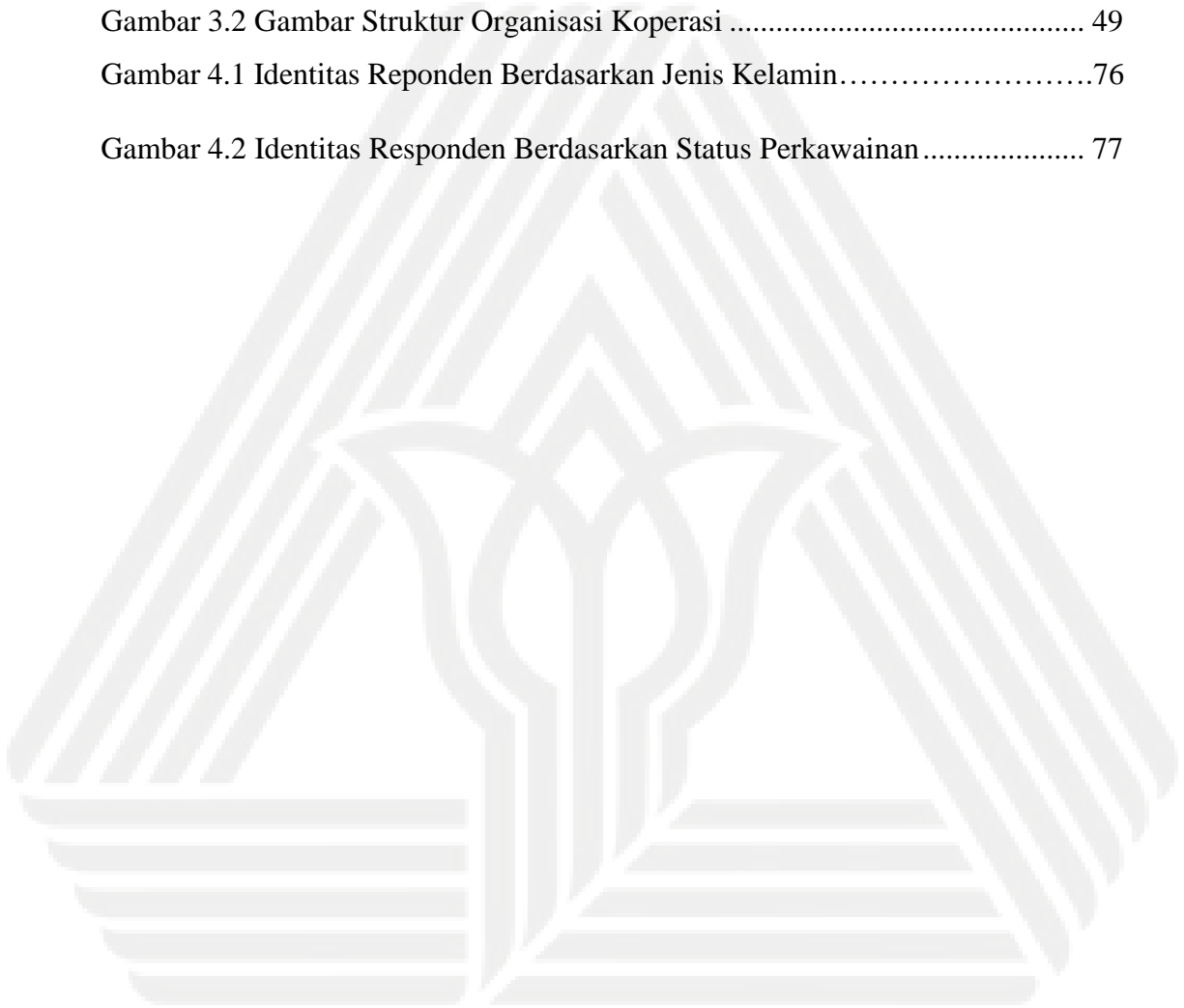
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	92
Tabel 4. 12 Penilaian Anggota Terhadap Kepuasan Keseluruhan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	93
Tabel 4. 13 Penilaian Anggota Terhadap Kesesuaian Harapan Anggota Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	94
Tabel 4. 14 Kesiediaan Anggota Merekomendasikan Unit Simpan Pinjam Koperasi Katika Viyata Virajati Seskoad.....	95
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Faktor-Faktor Kepuasan Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad	96
Tabel 5. 1 Saran-Saran Yang Perlu Diperbaiki Dan Dievaluasi Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	101



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	48
Gambar 3.2 Gambar Struktur Organisasi Koperasi	49
Gambar 4.1 Identitas Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawainan.....	77



IKOPIN