

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

(Studi Kasus pada Primer Koperasi Angkatan Udara Bakti Makmur Mako
Korpaskhas)

SKRIPSI

(Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen)

Disusun Oleh :

Taofik Hidayat

C1160098



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
2020**

LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Jasa Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai
Pelanggan. (Studi Kasus Pada PRIMKOPAU Bakti
Makmur Mako Korpaskhas)

Nama : Taofik Hidayat

NRP : C1160098

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing



Drs. Dedy Supriyadi, M. Sc

Direktur Program S-1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Taofik Hidayat

Tempat, Tanggal Lahir : Tasimalaya, 17 September 1997

Alamat : Kampung Limaratus RT 004 RW 003, Desa Sindangsari, Kecamatan Kasomalang, Kabupaten Subang, Provinsi Jawabarat.

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Lulus dari Taman Kanak-Kanak Nurulginal Subang pada tahun 2004
2. Lulus dari Sekolah Dasar Negri Darmaga IV Subang pada tahun 2010.
3. Lulus dari Madrasah Tsanawiyah Fadris Tasikmalaya pada tahun 2013.
4. Lulus dari Sekolah Menengah Atas 5 Subang Pada Tahu 2016.

Selanjutnya penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jatinangor pada tahun 2016, dengan Program Studi S1 Manajemen.

ABSTRACT

Taofik Hidayat C1160098. *Analysis of Service Quality of Service Units in an Effort Increase Member Participation as Customers, a case study at the Primary Air Force Cooperative (PRIMKOPAU) Bakti Makmur Mako Korpaskhas, which is located on the street Hercules II, Sulaiman Village, Margahayu District, Bandung Regency, to be precise at Sulaiman Airport Bandung, West Java. Under the guidance of Dedy Supriyadi.*

Primary Air Force Cooperative (PRIMKOPAU) Bakti Makmur Mako Korpaskhas is the object of research which aims to determine the relationship between service quality analysis variables in an effort to increase member participation as customers. The method used in this research is a case study, the data obtained is analyzed descriptively, so that the data obtained is in accordance with the problem under study, data collection techniques will be used, namely by interview, observation, literature study and questionnaires. This study took a sample of 85 members from a total of 568 members.

The result of the research show that to increase the participation of members as customers, PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas needs to improve and improve service quality. The author also found that members' assessment of service quality indicators, there are several indicators that must be improved and improved in order to increase the participation of members as customers.

Keywords: Service Quality, Member Participation.

RINGKASAN

Taofik Hidayat C1160098. Analisis Kualitas Pelayanan Unit Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan studi kasus pada Primer Koperasi Angkatan Udara (PRIMKOPAU) Bakti Makmur Mako Korpaskhas, yang berlokasi di Jalan Hercules II, Desa Sulaiman, Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung, tepatnya di Lanud Sulaiman Bandung, Jawa Barat. Di bawah bimbingan Dedy Supriyadi.

Primer Koperasi Angkatan Udara (PRIMKOPAU) Bakti Makmur Mako Korpaskhas menjadi objek penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif, agar data yang diperoleh sesuai dengan masalah yang diteliti, maka akan digunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, studi pustaka dan kuesioner. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 85 orang anggota dari total 568 anggota.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penulis juga menemukan penilaian dari anggota mengenai indikator kualitas pelayanan ada beberapa indikator yang harus diperbaiki dan ditingkatkan guna meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T. berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan nikmat sehat kepada penulis, sehingga proses penyusunan skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Unit Jasa Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” studi kasus pada Primer Koperasi Angkatan Udara (PRIMKOPAU) Bakti Makmur Mako Korpaskhas Bandung, Jawa Barat. Penyusunan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir sarjana jurusan Manajemen Bisnis pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dan rasa hormat yang mendalam diantaranya kepada :

1. Kedua orang tua yang tercinta. Terimakasih atas do'a, dan kasih sayang, kepercayaan, harapan, dan materil yang tak ternilai harganya dan menjadi motivasi penulis dalam melakukan segala hal. Tidak lupa pula salam sayang kepada semua adik-adiku (Tina Astuti, M. Rizky ramdhani dan M. Lutfi Azrillah.
2. Bapak Drs. Dedy Supriyadi, M. Sc, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya serta masukan berikut saran-sarannya.

3. Bapak Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan koreksian, masukan dan saran-saran yang bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan koreksian, masukan dan saran-saran yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak Dr. (HC). Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).
6. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M. Sc selaku Driktur Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen.
7. Seluruh dosen IKOPIN yang telah memberikan ilmu dan mendidik penulis.
8. Seluruh Staf Karyawan CS terimakasih atas bantuan dan pelayanannya.
9. Bapak Supri serta Pengurus, Manajer, Karyawan Primer Koperas Angkatan Udara (Primkopau) Bakti Makmur Mako Korpaskhas atas informasi, kerjasama dan bantuannya.
10. Sahabatku seperjuangan Ulfah Nur Syafiyah, Intan Sri Rahayu, Tamara Rosari Juday, Fina Febri F, atas pengertian dan dukungannya.
11. Teman-teman satu bimbing Regy Syafrudin, Nur Shiva Meilani, Irsan, Vicki Aulia, Wury yang setiap bimbingan selalu memberi semangat satu sama lain, terimakasih atas kerjasama dan dukungannya.
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 yang allhamdulillah kita bisa sampai tahap akhir untuk mendapatkan gelar sarjana.

13. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu.

Akhirnya penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini belum benar-benar sempurna, baik dari isi materi maupun teknik penulisannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berupa saran dan kritikan yang membangun. Penulis berdo'a semoga apa yang telah diberikan oleh semua pihak sampai selesainya skripsi ini, Allah S.W.T senantiasa akan melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta balasan yang berlipat ganda.

Aamiin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jatinangor, Oktober 2020

Penulis

IKOPIN

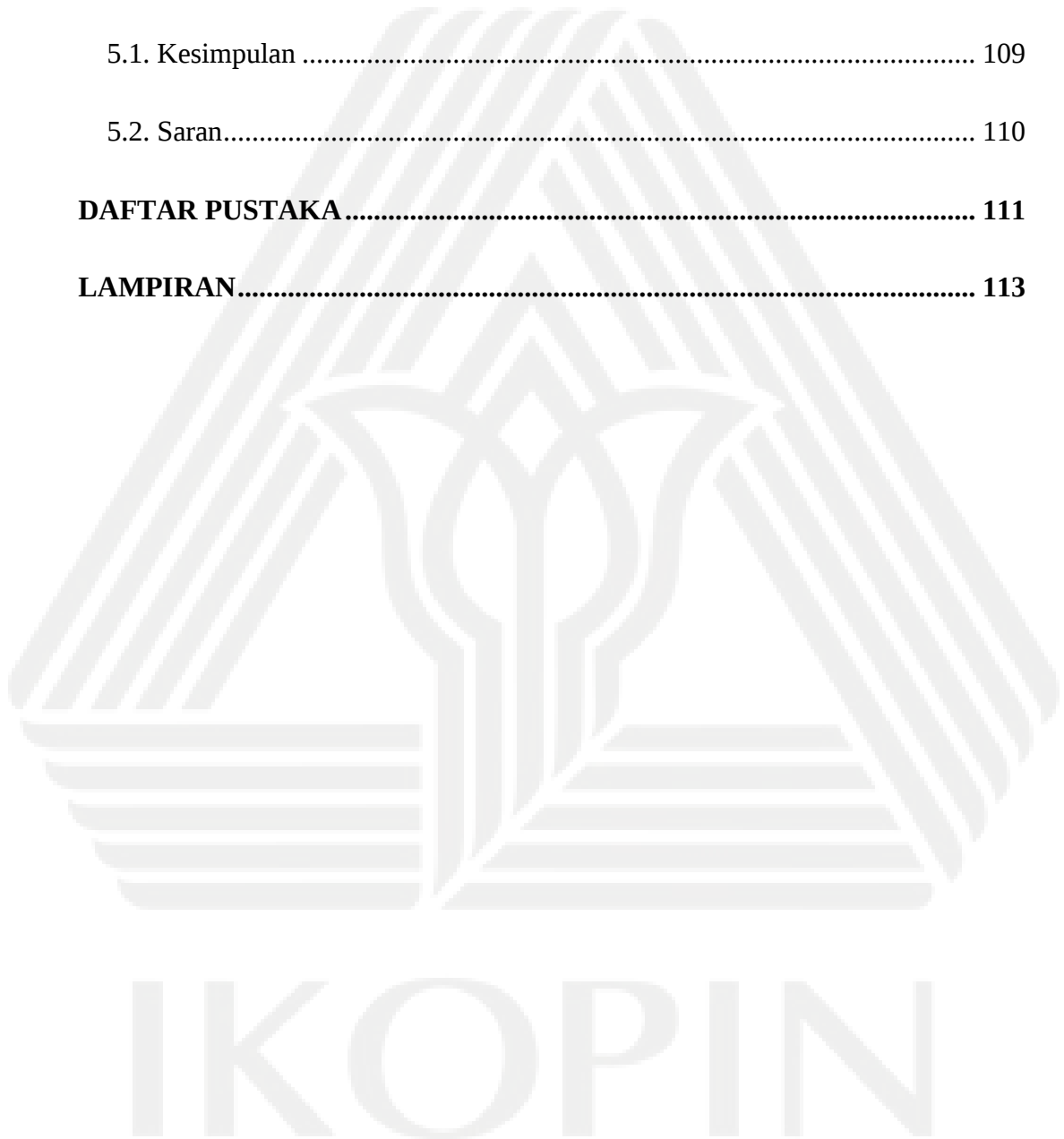
DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1. Maksud Penelitian	12
1.3.2. Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2. Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	14
2.1. Pendekatan Masalah.....	14

2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	14
2.1.2. Partisipasi Anggota.....	25
2.1.3. Manajemen Bisnis	30
2.1.4. Pengertian Pelayanan.....	32
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	36
2.2. Metode Penelitian.....	39
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	39
2.2.2. Data yang Diperlukan	39
2.2.3. Teknik Pengumpulan Data	42
2.2.4. Operasionalisasi Variabel	43
2.2.5. Rencana Analisis Data	45
2.2.6. Lokasi Penelitian	51
2.2.7. Jadwal Penelitian	51
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	52
3.1. Keadaan Umum Organisasi Dan Manajemen	52
3.1.1. Sejarah Berdirinya PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas	52
3.1.2. Struktur Organisasi PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas	55
3.1.3. Keanggotaan PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas	68

3.1.4. Kegiatan Usaha PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas...	70
3.1.5. Keadaan Permodalan dan Keadaan Keuangan PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.....	73
3.2. Implementasi Jatidiri Koperasi	79
3.2.1. Implementasi Definisi Koperasi pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.....	79
3.2.2. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.....	81
3.2.3. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.....	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	88
4.1. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Unit Jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas	88
4.1.1. Reliability (reliabilitas).....	88
4.1.2. Responsiveness (daya tanggap)	90
4.1.3. Assurance (jaminan)	93
4.1.4. Empathy (empati)	95
4.1.5. Tangible (bukti fisik)	97
4.2. Partisipasi Anggota di Unit Jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas	101
4.2.1. Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan	101

4.3. Upaya yang harus dilakukan oleh Unit Jasa PRIMKOPAU Bakti	
Makmur Mako Korpaskhas.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1. Kesimpulan	109
5.2. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	113



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1.	Perkembangan Volume Usaha pada setiap Unit Usaha pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.....	7
Tabel 1.2.	Data Transaksi Anggota Unit Jasa pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas Tahun 2015-2019	9
Tabel 1.3.	Data Perbandingan Potensi Pasar dan Realisasi Pendapatan Unit Jasa pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas tahun 2015-2019	10
Tabel 2.1.	Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 2.2.	Tanggapan responden tentang pelaksanaan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh unit jasa.	46
Tabel 2.3.	Kelas interval	47
Tabel 2.4.	Rekapitulasi penilaian responden terhadap Kualitas Pelayanan	48
Tabel 2.5.	Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	49
Tabel 2.6	Kelas interval	50
Tabel 2.7.	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	50
Tabel 3. 1	Perkembangan Jumlah Anggota PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas pada tahun 2015 – 2019.....	69
Tabel 3. 2.	Perkembangan Permodalan PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas 2015-2019.....	74
Tabel 3. 3	Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi	76
Tabel 3. 4	Pedoman Penilaian Solvabilitas Koperasi.....	77

Tabel 3. 5 Pedoman Rentabilitas (ROE) Koperasi.....	79
Tabel 3. 6 Implementasi Definisi Koperasi.....	80
Tabel 3. 7 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas.....	81
Tabel 3. 8 Implementasi Prinsip-Prinsip koperasi pada PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas	84
Tabel 4.1. Tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.....	88
Tabel 4.2. Tanggapan responden mengenai keakuratan karyawan dalam memberikan pelayanan.....	89
Tabel 4.3. Tanggapan responden mengenai keinginan karyawan untuk membantu dalam memberikan pelayanan.....	90
Tabel 4.4. Tanggapan responden mengenai ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan.....	91
Tabel 4.5. Tanggapan responden mengenai keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan.....	93
Tabel 4.6. Tanggapan responden mengenai jaminan keamanan yang diberikan karyawan dalam memberikan pelayanan	94
Tabel 4.7. Tanggapan responden mengenai komunikasi karyawan dalam memberikan pelayanan.....	95
Tabel 4.8. Tanggapan responden mengenai kemudahan dari karyawan dalam memberikan pelayanan.....	96
Tabel 4.9. Tanggapan responden mengenai sarana komunikasi di Unit Jasa	97
Tabel 4.10. Tanggapan responden mengenai kelengkapan fasilitas di unit jasa...	98
Tabel 4.11. Rekapitulasi tanggapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan di unit jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas	99
Tabel 4.12. Tanggapan Responden terhadap Nilai Transaksi Pembelian Anggota	101
Tabel 4.13. Tanggapan Responden terhadap Frekuensi Transaksi Anggota	102
Tabel 4.14. Rekapitulasi Tanggapan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan....	103

Tabel 4.15. Rekapitulasi Tanggapan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan....	104
Tabel 4.16. Rekapitulasi Tanggapan Anggota terhadap pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Unit Jasa PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas	105



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
	Gambar 2. 1 Peran Timbal Balik Antara Dimensi-dimensi Koperasi.....	29
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PRIMKOPAU Bakti Makmur Mako Korpaskhas	56

