

ANALISIS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN

PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Simpan Pinjam KPRI Hikmah Guru Cikeruh)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

Disusun Oleh:

**Yohana Sagita Siagian
C1170287**

Dosen Pembimbing:

Hj.Yeni Wipartini,SE.,M.Ti



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Simpan Pinjam KPRI Hikmah Guru Cikeruh)

Nama Mahasiswa : Yohana Sagita Siagian

Nomor Pokok : C1170287

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing


Hj. Yem Wipartini, SE, M.TI

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir pada tanggal 08 Desember 1996 di Bekasi, Jawa Barat dan merupakan anak kelima dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Timbang Siagian dan Ibu Saria Silalahi. Pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya:

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Tahun 2009 lulus Sekolah Dasar Tenjolaya II Cicalengka.
2. Tahun 2012 lulus Sekolah Menengah Pertama Yadika I Cicalengka.
3. Tahun 2015 lulus Sekolah Menengah Kejuruan Bhakti Kencana Cileunyi.
4. Tahun 2017 terdaftar sebagai Mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Program Studi Strata Satu (S-1) Manajemen dengan mengambil Konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Adapun pengalaman berorganisasi yang diikuti selama menjadi mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) diantaranya:

1. 2017-2018 : Persekutuan Mahasiswa Kristen dan Katolik.
2. 2017 : Lembaga Pelayanan Pemimpin Indonesia (LPPI).
3. 2018-2019 : English Club Of Ikopin (ECI) Divisi Creative.

ABSTRACT

Yohana Sagita Siagian (C1170287), Service Analysis in An Effort to Increase Member Participation as a Customer. In the Save Lending KPRI Hikmah Guru Cikeruh Kab.Sumedang, under the guidance of Hj.Yeni Wipartini, SE. M.Ti.

This research was conducted at KPRI Hikmah Guru Cikeruh which has a loan storage business unit which is a of providing services for members who want to save and also borrow. Kpri Hikmah Guru members consisting of junior high school teachers, high school teachers and pensioners.

The implementation of services provided by KPRI Hikmah Guru to members has been done quite well and continues to strive to provide good services to increase member participation. Services provided one of the most important things in the cooperative efforts to improve the ability to serve members, the wants and needs required of members when using cooperative services. In connection with this, the purpose of this study is to analyze the service in increasing the participation of members as customers.

In this study was conducted on respondents by taking samples as many as 35 members, using a case study method which is one of the descriptive methods of analysis. While the data collection techniques used are through observations, interviews and questionnaires distributed to respondents, namely kpri hikmah guru members.

Based on the results of the study obtained that the implementation of services using questionnaires in cooperatives fall into the category of good, and for the expectations of members to the implementation of the category is very important

Keywords : Member Participation, Service

RINGKASAN

Yohana Sagita Siagian (C1170287), Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Pada Simpan Pinjam KPRI Hikmah Guru Cikeruh Kab.Sumedang, dibawah bimbingan Hj.Yeni Wipartini, SE. M.Ti.

Penelitian ini dilakukan pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang memiliki usaha simpan pinjam yang menyediakan pelayanan jasa bagi anggota yang ingin menyimpan dan juga meminjam. Anggota KPRI Hikmah Guru yang terdiri dari Guru SDN Guru SMP, Guru SMA dan Pensiunan.

Pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak KPRI Hikmah Guru terhadap anggota sudah cukup baik dilakukan dan terus berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan partisipasi anggota. Pelayanan yang diberikan salah satu hal yang terpenting dalam usaha koperasi untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani anggota, keinginan dan kebutuhan yang diperlukan anggota pada saat menggunakan jasa koperasi. Sehubungan dengan hal tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Dalam penelitian ini dilakukan terhadap responden dengan mengambil sampel sebanyak 35 anggota, dengan menggunakan metode studi kasus yang merupakan salah satu metode deskriptif analisis. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu anggota KPRI Hikmah Guru.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa pelaksanaan pelayanan menggunakan kuesioner pada koperasi termasuk dalam kategori baik, dan untuk harapan anggota terhadap pelaksanaan termasuk dalam kategori sangat penting.

Kata Kunci : Partisipasi Anggota, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur hanya dihaturkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Baik. God is good all the time. Atas berkat Tuhan Yesus yang telah memberikan hikmat, berkat, kekuatan, kesehatan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan doanya. Untuk itu ucapan terima kasih tertuju kepada:

1. Ibu Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti selaku Dosen Pembimbing yang baik hati dan telah berjasa membantu penulis memberikan saran-saran dan arahan yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr.H.Dandan Irawan, SE., MSc selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan saran yang bermanfaat bagi kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Drs.Udin Hidayat., M.Ti selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan saran yang bermanfaat bagi kesempurnaan skripsi ini.
4. Yang terhormat Bapak Dr.H.Burhanuddin Abdullah, MA selaku rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

5. Bapak Drs. H. Gijanto Purbo Suseno, M.Sc selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen yang telah membantu penulis dalam kelancaran skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar di IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang diajarkan kepada penulis. Serta seluruh staf karyawan IKOPIN yang telah memberikan pelayanan selama proses pendidikan hingga proses penulisan skripsi.
7. Pengurus dan karyawan KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang telah mengizinkan dan kerjasama yang baik serta telah banyak memberikan kemudahan bagi penulis dalam penelitian ini.
8. Kakak-kakaku tersayang terima kasih atas segala semangat dan nasehat-nasehatnya yang banyak menginspirasi penulis untuk terus semangat dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. English Club Of Ikopin terimakasih untuk kebersamaannya, khususnya divisi Creative untuk Syifaa koor yang baik hati, Zulfikar, Jessica, Ryan dan Dede terimakasih untuk kebaikan dan kebersamaan kita selama di divisi semangat terus untuk kalian.
10. Teman-teman BBC Club Elisabeth, Meta, Rani, Hilda, Niken, Putri, Yuni, Hindun dan Nadhira terimakasih untuk kebersamaan yang tak terlupakan selama kuliah.
11. Sahabat perjuangan skripsi Elisabeth, Meta, Putri dan Olivia terimakasih atas dukungan dan kebaikan kalian.
12. Sahabat manis Elisabeth Nia terimakasih selalu ada waktu untuk menemani penulis kemanapun semoga pertemanan kita selamanya.

13. Meta Meytari terimakasih atas kebaikannya telah memberikan saran dalam penulisan skripsi ini.
14. Grup Wacana Elisabeth, Rani, Meta terimakasih atas kebersamaannya sampai sekarang penulisan skripsi ini selesai, semoga pertemanan kita selamanya hingga ajal menjemput, Love you guys.
15. Teman-teman praktek lapang Bonifasia, Devita, Rangga dan Rijal terimakasih untuk kerjasamanya walaupun online kebersamaan kita tetap berjalan dengan baik hingga terselesaikan.
16. Sahabatku Isno Gultom terimakasih sudah membantu dan menemani penulis selama penulisan skripsi ini.
17. Seluruh pihak yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas dorongan dan doanya semoga menjadi berkah untuk kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis. Namun apa yang telah dipaparkan penulis dalam skripsi ini adalah yang terbaik penulis berikan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak lain yang memanfaatkannya.

Jatinangor, September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

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	8
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan).....	9
1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1 Pendekatan Masalah Penelitian	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.1.1 Definisi Koperasi.....	12
2.1.1.2 Konsep Jatidiri Koperasi	13
2.1.1.3 Prinsip-prinsip Koperasi.....	14

2.1.1.4	Nilai-nilai Koperasi	15
2.1.1.5	Tujuan dan Fungsi Koperasi.....	16
2.1.1.6	Bentuk dan Jenis Koperasi	17
2.1.1.7	Partisipasi Anggota.....	21
2.1.2	Pengertian Simpan Pinjam	24
2.1.3	Pendekatan Pemasaran	28
2.1.3.1	Pendekatan Jasa	31
2.1.3.2	Definisi Pelayanan.....	32
2.1.3.3	Dimensi Pelayanan	34
2.2	Metode Penelitian.....	35
2.2.1	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi konsep/variabel)	35
2.2.2	Operasional Variabel.....	36
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	37
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data	38
2.2.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	39
2.2.6	Rancangan Analisis Data.....	39
2.2.7	Tempat/Lokasi Penelitian.....	46
2.2.8	Jadwal Penelitian.....	47
BAB III	KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN.....	48
3.1	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi.....	48
3.1.1	Sejarah berdirinya koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	48
3.1.2	Struktur dan Manajemen Koperasi.....	49
3.1.3	Struktur Organisasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	51

3.1.4	Keanggotaan KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	57
3.1.5	Kegiatan Usaha KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	61
3.1.6	Keadaan Keuangan KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	63
3.1.6.1	Permodalan Koperasi.....	63
3.1.6.2	Rasio Keuangan KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	65
3.2	Implementasi Jati Diri Koperasi.....	69
3.2.1	Implementasi Definisi Koperasi	69
3.2.2	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	70
3.2.3	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	73
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1	Profil Simpan Pinjam KPRI Hikmah Guru Cikeruh	76
4.2	Profil Anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh	78
4.3	Pelaksanaan Pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh	80
4.4	Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh	81
4.4.1	Tangible (Bukti Fisik)	82
4.4.2	Responsiveness (Ketanggapan)	86
4.4.3	Assurance (Jaminan)	89
4.4.4	Emphaty (Empati)	92
4.4.5	Reliability (Keandalan)	95

4.5	Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan KPRI Hikmah Guru Cikeruh dalam meningkatkan Partisipasi Anggota melalui Pelayanan.....	103
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	106
	DAFTAR PUSTAKA.....	108
	LAMPIRAN	110



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Pinjaman Anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2016-2020	5
Tabel 3.1	Data Anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh tahun 2016-2020.....	59
Tabel 3.2	Keadaan Permodalan di KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2016-2020	64
Tabel 3.3	Likuiditas KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2016-2020.....	66
Tabel 3.4	Standar Pengukuran Rasio Likuiditas.....	66
Tabel 3.5	Rasio Solvabilitas KPRI Hikmah Guru Cikeruh	67
Tabel 3.6	Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas	68
Tabel 3.7	Rasio Rentabilitas KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2016-2020	68
Tabel 4.1	Data Anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh	79
Tabel 4.2	Tanggapan Anggota Terhadap Kenyamanan Tempat dalam proses pelayanan di KPRI Hikmah Guru Cikeruh	82
Tabel 4.3	Harapan Anggota Terhadap Kenyamanan Tempat dalam Proses pelayanan	82
Tabel 4.4	Tanggapan Penampilan karyawan dan pengurus dalam melayani pengguna layanan	83
Tabel 4.5	Harapan Anggota Terhadap Penampilan karyawan dan pengurus dalam melayani pengguna layanan	83
Tabel 4.6	Tanggapan mengenai penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan	84

Tabel 4.7 Harapan Anggota Terhadap Pengguna Alat Bantu dalam Proses Pelayanan	85
Tabel 4.8 Tanggapan mengenai kemudahan dalam proses transaksi di KPRI Hikmah Guru Cikeruh	85
Tabel 4.9 Harapan Anggota Terhadap Kemudahan dalam proses pelayanan .	86
Tabel 4.10 Tanggapan mengenai pelayanan karyawan dengan cepat dan tepat ..	86
Tabel 4. 11 Harapan Anggota Terhadap pelayanan karyawan dengan cepat dan tepat.....	87
Tabel 4.12 Tanggapan mengenai penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan di KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	88
Tabel 4. 13 Harapan Anggota Terhadap Penyampaian Informasi yang jelas kepada Pelanggan	88
Tabel 4.14 Tanggapan mengenai mampu meyakinkan pelanggan dan dapat memberikan kepuasan.....	89
Tabel 4.15 Harapan Anggota Terhadap mampu meyakinkan pelanggan dan memberikan kepuasan.....	90
Tabel 4.16 Tanggapan mengenai Jaminan tepat waktu dalam pemberian layanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	90
Tabel 4.17 Harapan Anggota Terhadap Jaminan tepat waktu dalam pemberian layanan yang diberikan KPRI Hikmah Guru Cikeruh	91
Tabel 4.18 Tanggapan mengenai Komunikasi yang baik dan jelas.....	92
Tabel 4.19 Harapan Anggota Terhadap Komunikasi yang baik dan jelas.....	92

Tabel 4.20	Tanggapan Mengenai melayani dan menghargai setiap pelanggan yang bertransaksi	93
Tabel 4.21	Harapan Anggota Terhadap melayani dan menghargai setiap pelanggan yang bertransaksi	93
Tabel 4.22	Tanggapan mengenai Mendahulukan kepentingan pengguna layanan	94
Tabel 4.23	Harapan Anggota Terhadap mendahulukan kepentingan pengguna layanan	94
Tabel 4.24	Tanggapan mengenai Bersikap akrab dan ramah	95
Tabel 4.25	Harapan Anggota Terhadap sikap akrab dan Ramah KPRI Hikmah Guru Cikeruh	96
Tabel 4.26	Tanggapan mengenai memanfaatkan fasilitas koperasi.....	96
Tabel 4.27	Harapan mengenai Memanfaatkan fasilitas koperasi	97
Tabel 4.28	Tanggapan mengenai Berpartisipasi dalam pinjaman	97
Tabel 4.29	Harapan mengenai berpartisipasi dalam pinjaman	98
Tabel 4.30	Rekapitulasi penilaian Pelaksanaan dan Harapan mengenai pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	98
Tabel 4.31	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Pelaksanaan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Di KPRI Hikmah Guru Cikeruh	99
Tabel 4.32	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Harapan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Di KPRI Hikmah Guru Cikeuh	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh tahun 2016-2020	3
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	52
Gambar 4.1 Prosedur Koperasi dalam Melakukan Pinjaman.....	77
Gambar 4.2 Diagram Kartesius dari Hasil Olahan Kuesioner.....	100

