

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera Di Kabupaten Bandung
Provinsi Jawa Barat)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana

Disusun oleh :

Muhamad Ripanor

C1150400

Dosen Pembimbing :

Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak



**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Partisipasi Anggota** (Studi Kasus Pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera)

Nama Mahasiswa : Muhamad Ripanor

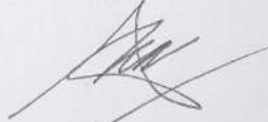
Nomor Pokok : C1150400

Program Studi : S1- Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan,

Dosen Pembimbing,



Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak

Direktur Program Studi S1-Manajemen




Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Muhamad Rip'anor

Tempat, Tanggal Lahir : Pembuang Hulu, 26 September 1993

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Alamat : Jl. Seruyan RT 02 RW 01 Kec. Hanau Kabupaten
Seruyan

Kalimantan Tengah 74271

Anak Ke : 5 (Lima)

Dari : 6 (Enam) Bersaudara

Nama Ayah : M. Rusni

Nama Ibu : Sampurna

Riwayat Pendidikan :

1. Menempuh pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 1 Pembuang Hulu 1 pada tahun 2001 dan lulus pada tahun 2007
2. Menempuh pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Pembuang Hulu 1 pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2010
3. Menempuh pendidikan tingkat atas pada tahun 2010 di sekolah Menengah Keguruan Miftahussalam dan lulus pada tahun 2013.
4. Menempuh pendidikan program strata satu di Institut Manajemen Koperasi Indonesia, jurusan manajemen sumber daya manusia mulai pada bulan September 2015 hingga saat ini.

ABSTRACT

Muhamad Ripanor, Influence of Service Quality On Member Participation (Case Study at Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera Jl. Pananjung Kp. Cikancung Ds. Pananjung Kec. Cangkuang Kab. Bandung Province of West Java), under tuition Drs. Sukmahadi.,M.Si.,Ak.

The Writer interested to did the research with that title based on degradation of capital presentation, loan proceeds, and total of members with exit members. The aim of this research determined the influence of service quality and members satisfaction which implemented by Koperasi on Members Participation of Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.

Method which used in this research is case study method, that is collected data by used observation, interview, questionnaire, and book study. Quantity of Sampel used by researcher was 40 members who visited Koperasi and also who live near koperasi area, expected the sample were taken can represent overall of population. Then, the data and information analyzed by descriptively and statistical analysis.

After done influence test by simultaneous that showed quality of service and satisfaction have significant effect on members participation. But the participation was not only satisfied on service by Employees of Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera. Proved with R square value is 0,309 that mean the members participation influenced by service quality and satisfaction by 30,9%.

Keyword : Service Quality, Satisfaction and Members Participation.

RINGKASAN

Muhamad Ripanor, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera Jl. Pananjung Kp. Cikancung Ds. Pananjung Kec. Cangkuang Kab. Bandung Provinsi Jawa barat), dibawah bimbingan Drs. Sukmahadi.,M.Si.,Ak.

Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul diatas berdasarkan adanya penurunan presentase modal, pinjaman yang disalurkan, dan jumlah anggota yang disertai dengan banyaknya anggota yang keluar. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota yang dilakukan oleh koperasi, terhadap partisipasi anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus, yaitu pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Ukuran sampel yang digunakan oleh peneliti adalah 40 orang anggota yang berkunjung koperasi maupun yang bertempat tinggal di daerah kawasan koperasi dengan harapan sampel yang diambil dapat mewakili keseluruhan populasi. Data dan informasi tersebut kemudian di analisis secara deskriptif dan analisis statistik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera yang merupakan Koperasi Primer jenis simpan pinjam yang memiliki legalitas dari Dinas Koperasi Kota Bandung dengan Nomor Badan Hukum No: 03.11/BH/18-KOP/11/2011 di dapat bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh koperasi belum sesuai dengan harapan anggota.

Setelah dilakukan uji pengaruh secara simultan menunjukkan bawah kualitas pelayanan dan kepuasan sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Tetapi partisipasi tersebut tidak harus puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Karyawan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera. Dibuktikan dengan nilai *R square* sebesar 0,309 artinya partisipasi anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan sebesar 30,9%

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Partisipasi Anggota

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur hanya milik Allah SWT, Tuhan semesta alam yang senantiasa melimpahkan segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Partisipasi Anggota”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana manajemen pada jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia, di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak yang telah membantuk dalam proses penulisan ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama untuk :

1. Kedua orang tua, kakak dan adik yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan, baik moral maupun spiritual bagi penulis.
2. Dr. Ir. Burhanuddin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
3. Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., M.Sc selaku Direktur Program Prodi S1.
4. Drs. Sukmahadi.,M.Si.,Ak selaku dosen pembimbing, yang senantiasa dengan penuh kesabaran mengarahkan dan membimbing penulis.
5. Drs. Agus Arifin.,M.Si.,Ak selaku penelaah koperasi, atas segala masukan dan nasihat yang diberikan.

6. Dr. H. Ery Supriyadi Ir. MT selaku penelaah konsentrasi, atas segala masukan dan nasihat yang diberikan.
7. Segenap dosen pengajar di Institut Manajemen Koperasi Indonesia, khususnya dosen pengajar jurusan manajemen sumber daya manusia.
8. Bapak Jajang Sutisna.,S.Kep.Ners selalu ketua Kopdit Mitra Cipta Sejahtera yang sudah memberikan kesempatan penulis melakukan penelitian.
9. Bapak Aji Setiaji, Bapak Ido, dan Teh Nalit yang sudah membantu penulis ketika membutuhkan data dilapangan.
10. Kepada anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera yang sudah membantu memberikan informasi dalam penulisan skripsi ini.
11. Bapak H. Sudarsono S.H dan Ibu Drs. Ratna Mustika, yang sudah membantu dan mensupport selama proses pendidikan sampai selsainya study.
12. Kepala Dinas Koperasi Dan UMKM di Kuala Pembuang yang sudah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
13. Saudara-saudara yang dikalimantan, yang selalu support selama menempuh pendidikan di IKOPIN.
14. Aa Jefry yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu penulis ketika mencari data dilapangan.
15. Aa yofi yang selalu bersedia membantu penulis ketika mendapatkan kesulitan selama proses menempuh pendidikan.

16. Nurhany, Hardini, Vidya, Siti Nurhayati, Ikoh S. Lina, Tina, Medali, Eva Fajar, Andi dan terutama untuk Andika Saputra yang selalu support dalam penyelesaian penulisan skripsi.

17. Teman-teman konsetransi manajemen sumber daya manusia, yang selalu membantu penulis ketika mendapatkan kesulitan dalam pembajaran.

18. Kepada teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima kasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Mei 2019

Muhamad Ripanor

DAFTAR ISI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR PUSTAKA	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	
2.1 Pendekatan Perkoperasian	13
2.1.1 Definisi Koperasi	13
2.1.2 Prinsip-Prinsip Koperasi	14
2.1.3 Nilai-Nilai Koperasi	16
2.1.4 Usaha Simpan Pinjam	21
2.2 Pendekatan Manajemen SDM	23
2.2.1 Definisi	24

2.2.2	Komponen MSDM	24
2.2.3	Fungsi MSDM	26
2.2.4	Pengembangan Karyawan	28
2.3	Pendekatan Kualitas Pelayanan	29
2.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan	29
2.3.2	Kualitas Jasa	32
2.4	Pendekatan Kepuasan Konsumen	34
2.4.1	Definisi Kepuasan Konsumen	34
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	35
2.5	Pendekatan Partisipasi Anggota	36
2.5.1	Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik	39
2.5.2	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	40
2.6	Kerangka Berpikir	41
2.7	Hipotesis	42
2.8	Metode Penelitian	42
2.8.1	Metode Yang Digunakan	42
2.8.2	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	42
2.8.3	Sumber Data Dan Cara Menentukan Data	45
2.8.4	Teknik Pengumpulan Data	46
2.8.5	Teknik Pengambilan Sampel	46
2.8.6	Rancangan Analisis Data	47
2.8.7	Uji Multikolonieritas	57
2.8.8	Uji Validitas	58

2.8.9 Uji Regresi Linear Berganda	59
2.9 Tempat Penelitian	61
2.10Jadwal Penelitian	61
BAB III KEADAAN UMUM KOPERASI	
3.1 Keadaan Organisasi Dan Manajemen	62
3.1.1 Sejarah Beridirinya Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	62
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	63
3.2 Kenggotaan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	69
3.3 Kegiatan Usaha Koperasi	72
3.4 Keadaan Permodalan Dan Keuangan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	77
3.4.1 Keadaan Permodalan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.....	78
3.4.2 Keadaan Keuangan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera.....	80
3.5 Keadaan Umum Wilayah Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	84
3.5.1 Keadaan Fisik Dan Geografis Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	84
3.5.2 Keadaan Ekonomi Penduduk	85
3.6 Implementasi Jatidiri Pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pelayanan Yang Ditawarkan Oleh Koperasi	93
4.2 Kepuasan Anggota Terhadap Layanan Yang Diberikan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	109

4.3 Partisipasi Anggota Koperasi	116
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota ...	127
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota	130
4.6 Pengaruh kepuasan Terhadap Partisipasi Anggota	136
4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Partisipasi Anggota	139
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	141
5.2 Saran	142

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	3
Table 1.2	Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik	5
Table 1.3	Parkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Tahun	6
Tabel 1.4	Perkembangan Jumlah Sisa Hasil Usaha	8

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN

Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel kualitas pelayan (X)	44
Tabel 2.2	Operasionalisasi Variabel Kepuasan	44
Tabel 2.3	Operasionalisasi Variabel Partisipasi Anggota (Y)	45
Tabel 2.4	Alternatif-Alternatif Jawaban Variabel X1	48
Tabel 2.5	Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan	49
Tabel 2.6	Pengukuran Tiap Indikator X1	49
Tabel 2.7	Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan	50
Tabel 2.8	Kriteria Penilaian Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	51
Tabel 2.9	Alternatif-Alternatif Jawaban Kuesioner	51
Tabel 2.10	Kriteria Penilaian Kepuasan Anggota	52
Tabel 2.11	Pengukuran Tingkat Kepuasan Anggota	52
Tabel 2.12	Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Anggota	52
Tabel 2.13	Kriteria Penilaian Rekapitulasi Kepuasan Anggota	53
Tabel.2.14	Alternatif-Alternatif Jawaban Variabel Y	54

Tabel 2.15	Pengukuran Tiap Indikator Variabel Y	54
Tabel 2.16	Kriteria Penilaian Variabel Y	55
Tabel 2.17	Rekapitulasi Penilaian Variabel Y	56
Tabel 2.18	Kriteria Penilaian Rekapitulasi Variabel Y	57
BAB III KEADAAN UMUM KOPERASI		
Tabel 3.1	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	72
Tabel 3.2	Realisasi Pemberian Pinjaman Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	75
Tabel 3.3	Pendapatan Dari Unit Loker Pembayaran Listrik Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	76
Tabel 3.4	Perkembangan Jumlah Modal Sendiri Dan Pinjaman	79
Tabel 3.5	Rasio Aktiva Lancar Terhadap Hutang Lancar	81
Tabel 3.6	Rasio Return On Asset Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	83
Tabel 3.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Implementasi Jatidiri Koperasi	91
Tabel 3.8	Kriteria Penilaian Rekapitulasi Implementasi Jatidiri Koperasi Pada Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	92
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
Tabel. 4.1	Tanggapan Responden Tentang Kebersihan Dan Kenyamanan Fasilitas-Fasilitas Penunjang Yang Digunakan	96
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Tentang Penampilan Dan Kerapihan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggota	97
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Tentang Penyelesaian Pekerjaan Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan	98
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Kesiediaan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Cepat	100

Tabel 4.5	Tanggapan Kesiediaan Karyawan Dalam Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Anggota	101
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Yang Jujur Dan Dapat Dipercaya	103
Tabel 4.7	Tanggapan Tentang Sikap Karyawan Yang Ramah Tamah Dan Sopan Saat Memberikan Pelayanan	104
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Kepahaman Karyawan Akan Kebutuhan Anggota	106
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan Secara Merata Tanpa Memandang Status Dan Ekonomi.	107
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Di Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	108
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Tentang kebutuhan anggota	110
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Bertransaksi	111
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Atas Manfaat Jasa Yang Ditawarkan	112
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Informasi Yang Diperoleh	113
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Sosialisasi Karyawan Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	114
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Di Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	115
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Membayar Simpanan Wajib Sesusai Dengan Tepat Waktu	117
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Mengikuti Rapat Anggota Tahunan	118
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Menyampaikan Pendapat, Pertanyaan, Atau Keluhan Dalam Rangka Memberikan Sumbangsih Pada Koperasi	119

Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Ikut Dalam Pengambilan Keputusan RAPBK Di Koperasi	121
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Memanfaatkan Pelayanan Yang Disediakan Oleh Koperasi	122
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Membayar Pinjaman Tepat Waktu	123
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Diberikan Pinjaman Sesuai Kebutuhan	124
Tabel 4.24	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Partisipasi Anggota	126
Tabel 4.25	Validitas Item-Item Variabel Kualitas Pelayanan	128
Tabel 4.26	Validitas Item-Item Variabel Kepuasan	128
Tabel 4.27	Validitas Item-Item Variabel Partisipasi Anggota	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu System Sosio-Ekonomi	18
Gambar 2.2 Dimensi-Dimensi Koperasi	19
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Kredit Mitra Cipta Sejahtera	64