

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus pada Unit Toko KSU Budidaya Buah Batu, Bandung)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Apriana Ega

C1170314

Dosen Pembimbing:

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



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA 2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYAYAN DALAM
UAPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

Nama : **Apriana Ega**

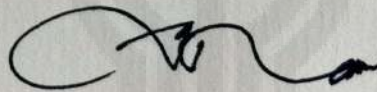
NRP : **C1170314**

Program Studi : **S1 Manajemen**

Konsentrasi : **Manajemen Bisnis**

Menyetujui dan Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



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

Direktur Program Studi S1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Apriana Ega dilahirkan di Serukam Bengkayang Kalimantan Barat tepatnya pada tanggal 11 April 1999. Penulis merupakan anak pertama dari 3 (tiga) bersaudara dari pasangan yang bernama Bapak Markus F Stapot dan Ibu Paulina Srinawati.

Jenjang Pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah sebagai berikut :

1. Pendidikan Dasar Taman Kanak-Kanak Katolik Amkur Bengkayang, lulus pada tahun 2005.
2. Pendidikan Sekolah Dasar Katolik Amkur Bengkayang , lulus pada tahun 2011.
3. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Bengkayang, lulus pada tahun 2014.
4. Pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkayang, lulus pada tahun 2017.

Sejak tahun 2017 penulis melanjutkan Pendidikan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dengan mengambil Konsentrasi Manajemen Bisnis. Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti kegiatan Kemahasiswaan yang ada di IKOPIN antara lain:

1. Pengurus Himpunan Mahasiswa S1 Manajemen 2018
2. Pengurus UKM Persekutuan Mahasiswa Kristen Katolik 2018

ABSTRACT

Apriana Ega 2021, Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Member Participation as Customers, case study at the Unit Usaha Toko KSU Budidaya, Lengkong District, Bandung City, West Java, under the guidance of Mr. Gijanto Purbo Suseno.

This study aims to find out a description of the participation of members as customers in the Unit Usaha Toko KSU Budidaya and the services provided by the business unit as well as member responses about the implementation and expectations of the services provided by Unit Usaha Toko KSU Budidaya .

Based on the results of the first study, the implementation of services provided by the Store Business Unit was assessed with the Alex S Nitisemito term through 5 elements, namely the right type, the right quantity, the right time, the right price, and the right place, so that members of the Unit Usaha Toko KSU Budidaya assess the quality. not good service. Members' responses to the implementation and expectations related to the services provided by the Store Business Unit Based on the Cartesian diagram analysis conducted at the Store Business Unit, the implementation of the service was good and members considered that the service quality variable was important. Members perceive that the distance from the residence to the store has high expectations on this indicator. However, the level of implementation is not in accordance with what is expected by members. Indicators of completeness of product types, product quality, opening hours, closing hours, selling price policies, price compatibility with quality, and security mean that these indicators are implemented at a level that is in accordance with what is expected by members. Indicators of product quantity, product availability, timeliness of provision, delivery service, size of service place, and available facilities, these indicators, the level of implementation and expectations are considered low by members. The price indicator compared to competitors can be interpreted that the level of implementation is high but the expectations of members are low. And the efforts made by the Cooperative are providing products whose quality is in accordance with the selling price, the delivery service provided by the Cooperative for members who want to shop, planning for the provision of more products at the Store Business Unit, adding the types of products available. will be sold to the Store Business Unit, provide discounted prices to members who shop near the holiday, add better facilities to the Store Business Unit so that members feel more comfortable when shopping.

Keywords : Service Quality, Member Participation

RINGKASAN

Apriana Ega 2021, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya Kecamatan Lengkong Kota Bandung Jawa Barat, di bawah bimbingan bapak Gijanto Purbo Suseno.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui gambaran tentang partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya dan pelayanan yang disediakan oleh unit usaha serta tanggapan anggota tentang pelaksanaan dan harapan pelayanan yang diberikan oleh KSU Budidaya di unit usaha tersebut.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang pertama pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Toko yang dinilai dengan terio Alex S Nitisemito melalui 5 unsur yaitu tepat jenis ,tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, dan tepat tempat, sehingga anggota Unit Usaha Toko KSU Budidaya menilai kualitas pelayanan yang kurang baik. Tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Toko Berdasarkan analisis diagram kartesius yang dilakukan pada Unit Usaha Toko pelaksanaan pelayanan baik dan anggota menilai bahwa variabel kualitas pelayanan penting. Anggota menggap bahwa jarak tempat tinggal dengan toko memiliki harapan yang tinggi pada indikator tersebut. Namun tingkat pelaksanaannya belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota. Indikator kelengkapan jenis produk, kualitas produk, jam buka, jam tutup, kebijakan harga

jual, kesesuaian harga dengan kualitas, dan keamanan artinya bahwa indikator-indikator tersebut tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota. Indikator kuantitas produk, ketersediaan produk, ketepatan waktu penyediaan, layanan pesan antar, ukuran tempat pelayanan, dan fasilitas yang tersedia indikator-indikator tersebut tingkat pelaksanaan serta harapannya dinilai rendah oleh anggota. Indikator harga dibandingkan dengan pesaing dapat diartikan bahwa tingkat pelaksanaannya tinggi namun harapan dari anggota rendah. Dan upaya-upaya yang dilakukan oleh Koperasi adalah Menyediakan produk yang kualitasnya sesuai dengan harga jual ,adanya layanan pesan antar yang disediakan oleh Koperasi untuk para anggota yang ingin berbelanja, adanya perencanaan untuk penyediaan produk yang lebih banyak pada Unit Usaha Toko, menambah jenis produk yang akan dijual pada Unit Usaha Toko, memberikan potongan harga pada para anggota yang berbelanja mendekati hari raya, menambah fasilitas yang lebih baik pada Unit Usaha Toko agar anggota lebih merasa nyaman saat berbelanja.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota.

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan hikmat, berkat, kekuatan, kesehatan dan kelancaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan strata satu di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari peran, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.H.Giyanto Purbo Suseno,S.E.,M.Sc selaku Dosen Pembimbing, Dosen Wali, serta Direktur Program Studi Manajemen S-1 yang telah banyak meluangkan waktu, perhatian, dan semangat dalam memberikan bimbingan serta arahan selama proses penyusunan skripsi.
2. Drs.Deddy Supriyadi.M.Sc selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah banyak memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi.
3. Drs.Wahyudin,M.Ti selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisan skripsi.
4. Dr. Burhanudin Abdullah,MA selaku Rektor IKOPIN.
5. Bapak/Ibu Dosen IKOPIN yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi selama saya berkuliah di IKOPIN.
6. Teruntuk Pak Didi Muliadi yang telah menjadi orang tua saya selama berada ditanah rantau yang selalu memberikan perhatian serta kasih sayang dan selalu siap siaga dalam keadaan apapun.

7. Bapak Suryadman Gidot mantan bupati Kabupaten Bengkayang yang telah merancang program beasiswa sehingga saya dapat berkuliah di IKOPIN.
8. Teruntuk Pemda serta Dinas Koperasi Kabupaten Bengkayang yang telah memberikan beasiswa kepada saya selama saya berkuliah di IKOPIN.
9. Segenap pengurus dan anggota Koperasi Serba Usaha Budidaya yang telah memberikan perizinan saya untuk melakukan penelitian skripsi di koperasi ini.
10. Kedua orang tua tercinta Mama Paulina Srinawati dan Bapak Markus.F Stapot serta kedua adik saya Stevani dan Evan Junior Leonardo yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukung, semangat, serta motivasi dalam hidup saya. Semoga Tuhan Yesus Selalu Memberikan kesehatan.
11. Seluruh keluarga besar nenek , kakek, wawa, tete, om, bibik yang selalu memberikan semangat kepada saya.
12. Terimakasih kepada Louren Rivai Simanjuntak yang selalu memberikan semangat, dorongan, serta motivasi kepada saya, dan selalu meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam penulisan skripsi ini, yang selalu mau mendengarkan keluh kesah saya dan telah menjadi support system selama ini.
13. Terimakasih kepada teman-teman KMB (Komunitas Mahasiswa Bengkayang) untuk segala kenangan yang telah kita lakukan bersama selama berkuliah di IKOPIN Jatinangor.
14. Terimakasih untuk teman-teman Manajemen G 2017 dan teman-teman Manajemen Bisnis IKOPIN 2017.

15. Terimakasih untuk teman-teman kepengurusan Himpunan Mahasiswa Manajemen S-1 dan teman-teman kepengurusan Persatuan Mahasiswa Kristen Dan Katolik IKOPIN.
16. Terimakasih kepada PQQQ Rumba Gres, Riri, Nanda, Yusni, Inggrid, Mia, Ade , dan Erna yang menemaniku dari awal perkuliahan yang selalu mendengar kegalauan ku dan membantu dalam penulisan skripsi ini.
17. Terima kasih kepada Geng Tetangga Masa Gini Yalenta, Nengsih, Danti, Monika, Cicil, Cinda, dan Rika serta Geng ARantau Ketty, Meta, Nenda,Lora, Riri, Karina, dan Evi. Yang selalu bertukar cerita dan saling membantu selama tinggal diasrama IKOPIN.
18. Terima kasih kepada sahabat sahabat Gabrius V Ragafi dan Ferrynades Dicky yang telah banyak membantu saya , yang selalu siap siaga untuk di ajak keluar mencari makan , yang menemani saya disaat saya takut dan selalu memberikan gossip gossip terbaru selama saya tinggal diasrama IKOPIN.
19. Terima kasih kepada sahabat-sahabat ku yang aku cintai Alda , Tabita, Leonny, Wila, Melati, dan Desta yang selalu menyemangatiku dalam hal apapun yang selalu memberi dorongan dan motivasi.
20. Terima kasih kepada kakak dan abang banyak membantu saya selama saya berada ditanah rantau kan ningsih, kak mey, kak ocha, teh chika, kak fajri, dan bg ronal.

21. Terima kasih untuk teman seperbimbingan Amar, Meta, Friska, Cristin, Mey , Cica, Teh Desi, nik- nik, Nadya, Yana, yang selalu memberikan semangat dan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.

22. Terimakasih untuk Jatinagor yang telah banyak memberikan pembelajaran tentang kehidupan serta banyak kenangan dan cerita yang telah diukir.

23. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semoga Tuhan Yesus senantiasa Memberkati kita semua.

Jatinagor, 18 juli 2011

Penulis

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRAC	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitaian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODEDELOGI PENELITIAN	10
2.1 Pendekatan Masalah	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	10
2.1.2 Tujuan Koperasi.....	13
2.1.3 Jenis-Jenis Koperasi.....	14
2.2 Pendekatan Partisipasi Anggota	16
2.3 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	18
2.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan	20
2.5 Pendekatan Ritel.....	24
2.6 Metode Penelitian.....	27
2.6.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	27
2.6.2 Data Yang Diperlukan	27
2.6.3 Operasional Variabel	28
2.6.4 Sumber Data dan Cara Menemukan Sumber Data	29
2.6.5 Tehnik Pengumpulan Data.....	30
2.6.6 Tehnik Penarikan Sampel	30

2.7	Rencana Analisis Data.....	31
2.8	Tempat Penelitian.....	38
2.9	Jadwal Penelitian.....	39
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		40
3.1	Keadaan Organisasi Koperasi	40
3.1.1	Sejarah Berdirinya Koperasi	40
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Budidaya	41
3.1.3	Manajemen Keanggotan	49
3.1.4	Manajemen Usaha.....	50
3.1.5	Keadaan Keuangan KSU Budidaya	53
3.1.6	Instansi Terkait.....	58
3.2	Keadaan Umum Wilayah Kerja KSU Budidaya	59
3.2.1	Keadaan Fisik Dan Geografis	59
3.2.2	Implementasi Jati Diri.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		65
4.1	Identitas Responden dan Informan.....	65
4.1.1	Identitas Responden	65
4.1.2	Identitas Informan.....	65
4.2	Pelaksanaan Pelayanan Yang Diberikan Oleh KSU Budidaya	67
4.2.1	Unit Usaha Toko	67
4.3	Tanggapan Anggota Mengenai Pelaksanaa Dan Harapan Berkaitan Dengan Pelayanan Yang Diberikan KSU Budidaya	68
4.3.1	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan dan Harapan Pelayanan Di Unit Usaha Toko KSU Budidaya	69
4.4	Upaya Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kulaitas Pelayanan.....	89
BAB V SIMPUALAN DAN SARAN		90
5.1	Simpulan	90
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya Tahun 2017-2019.....	4
Tabel 1.2 Realisasi Transaksi Anggota Unit Usaha Toko KSU Budidaya	5
Tabel 1.3 Perkembangan Partisiapasi Anggota Pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya.....	6
Tabel 2.1 Oprasional Variabel	28
Tabel 2.2 Penilaian Anggota Terhadap Pelayanan.....	32
Tabel 2.3 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pelayanan.....	32
Tabel 2.4 Kelas Interval Penilaian Pelaksanaan Masing-Masing Indikator Pelayanan.....	34
Tabel 2.5 Interval Variabel Kualitas Pelayanan Pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya.....	35
Tabel 2.6 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dengan Harapan	35
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya Tahun 2017-2019.....	50
Tabel 3.2 Kondisi Permodalan KSU Budidaya Tahun 2017-2019	54
Tabel 3.3 Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Budidaya Tahun 2017-2019 ...	56
Tabel 3.4 Perkembangan Rentabilitas KSU Budidaya Tahun 2017- 2019	57
Tabel 3.5 Implementasi Prinsip- Prinsip Koperasi Pada KSU Budidaya	60
Tabel 3.6 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KSU Budidaya	61
Tabel 3.7 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KSU Budidaya	62
Tabel 4.1 Identitas Responden Unit Usaha Toko KSU Budidaya	65
Tabel 4.2 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kelengkapan Jenis Produk.....	69
Tabel 4.3 Reakapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Hrapan Indikator Kelengkapan Jeani Produk	69
Tabel 4.4 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kualitas Produk	70

Tabel 4.5 Rekapitulasi Peanilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kualitas Produk	71
Tabel 4.6 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pealksanaan Indikator Kuantitas Produk	71
Tabel 4.7 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Kuantitas Produk	72
Tabel 4.8 Rekapitulasi Peanilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ketersediaan Produk.....	72
Tabel 4.9 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Ketersediaan Produk.....	73
Tabel 4.10 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ketepatan Waktu Penyediaan.....	73
Tabel 4.11 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Ketepatan Waktu Penyediaan Produk	74
Tabel 4.12 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Jam Buka	74
Tabel 4.13 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Jam Buka	75
Tabel 4.14 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Jam Tutup	75
Tabel 4.15 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Jam Tutup.....	76
Tabel 4.16 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Layanan Pesan Antar	76
Tabel 4.17 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Layanan Pesan Antar	77
Tabel 4.18 Rekapitulasi Penilaian Anggota Tearhadap Pelaksanaan Indikator Kebijakan Harga Jual.....	77
Tabel 4.19 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kebijakan Harga Jual.....	78
Tabel 4.20 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kesesuaian Harga Deangan Kualitas Produk	78

Tabel 4.21 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk.....	79
Tabel 4.22 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Harga Dibanding Dengan Pesaing	79
Tabel 4.23 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Harga Dibanding Deangan Pesaing	80
Tabel 4.24 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ukuran Tempat Pelayanan	80
Tabel 4.25 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Ukuran Tempat Pelayanan	81
Tabel 4.26 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Jarak Tempat Tinggal Dengan Toko	81
Tabel 4.27 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Jarak Tempat Tinggal Dengan Toko	82
Tabel 4.28 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Fasilitas Yang Tersedia	83
Tabel 4.29 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Fasilitas Yang Tersedia	83
Tabel 4.30 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Keamanan Tempat Pelayanan.....	84
Tabel 4.31 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Keamanan Tempat Pelayanan.....	84
Tabel 4.32 Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan Antara Pelaksanaan Dan Harapan Pelayanan Di Unit Usaha Toko KSU Budidaya	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Analisis Diagram Kartesius Unit Usaha Toko KSU Budidaya.....	86
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	37

