

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PENGGUNA  
DALAM PEMANFAATAN PELAYANAN**

(Studi Kasus pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha Tandangsari  
Kabupaten Sumedang)

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**Alvie Alifiansyah**

**C1150375**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr.H. Ery Supriyadi. R., Ir., MT.**



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

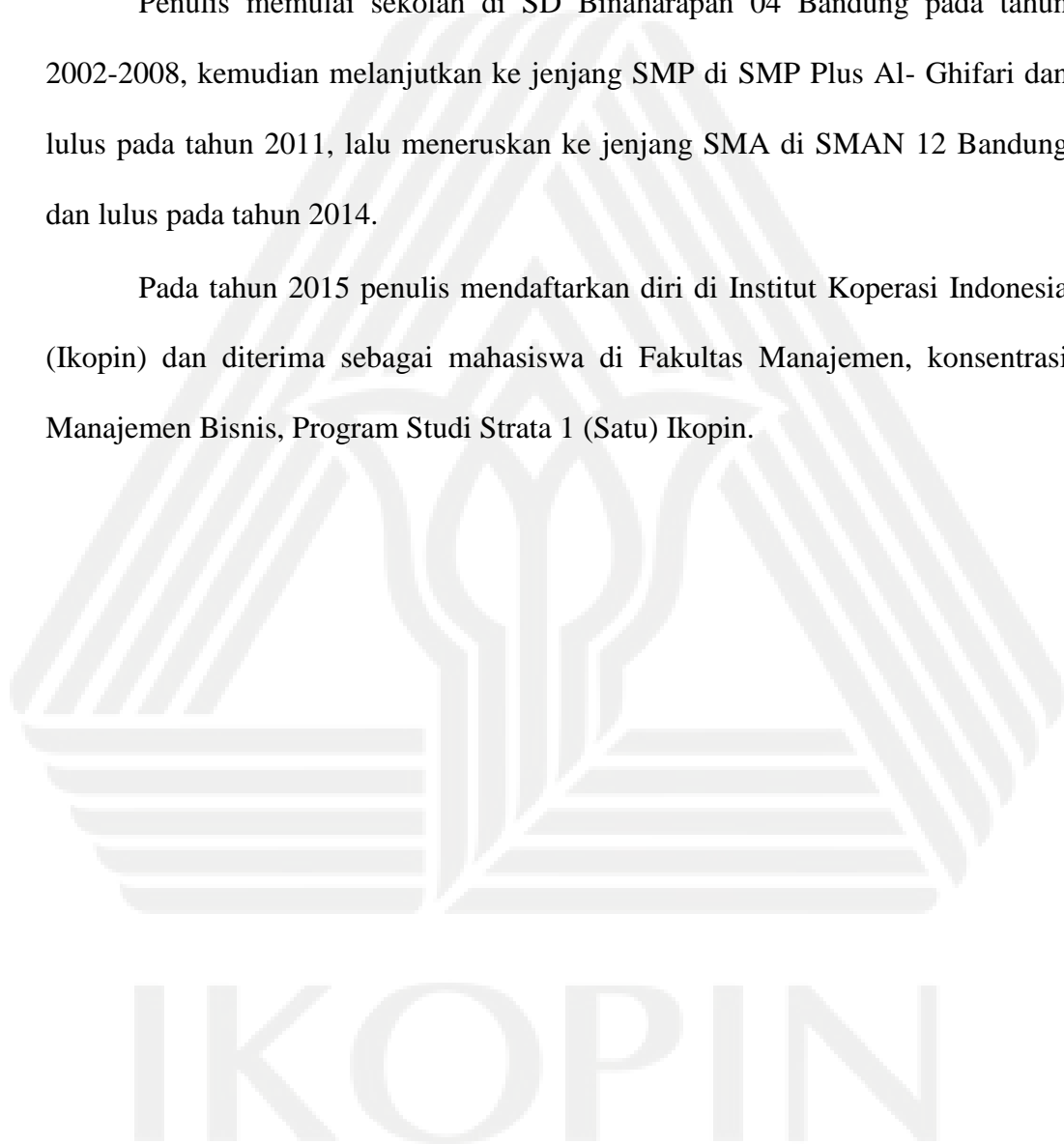
**2019**

## **RIWAYAT HIDUP**

Alvie Alifiansyah, lahir pada tanggal 31 Desember 1996 di Jakarta dari pasangan Bapak Helmi dan Ibu Erni Budivani sebagai putra tunggal.

Penulis memulai sekolah di SD Binaharapan 04 Bandung pada tahun 2002-2008, kemudian melanjutkan ke jenjang SMP di SMP Plus Al- Ghifari dan lulus pada tahun 2011, lalu meneruskan ke jenjang SMA di SMAN 12 Bandung dan lulus pada tahun 2014.

Pada tahun 2015 penulis mendaftarkan diri di Institut Koperasi Indonesia (Ikopin) dan diterima sebagai mahasiswa di Fakultas Manajemen, konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Strata 1 (Satu) Ikopin.



## ABSTRACT

*Alvie Alifiansyah, The Analysis of Relationship between Service Quality and Member Participation as Users in Utilizing Services, Case study at Savings and Loans unit of Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Sumedang regency, under the guidance of Dr. H. Ery Supriyadi. R., Ir., MT.*

*KSU Tandangsari is a cooperative whose members are cattle farmers in the Tandangsari area and its surroundings. The businesses managed include savings and loan units and dairy cows unit. The success of KSU Tandangsari is supported by the participation of its members as well as the quality of service from employees in serving its members so that the business units managed by the cooperative run well.*

*Based on preliminary observations, the problems found in the KSU Tandangsari savings and loan unit are that members borrow more often than save. This study aims to determine the relationship between service quality and member participation as users in service utilization.*

*Quality of service is an effort to fulfill the needs and desires of consumers as well as the accuracy of delivery in offsetting consumer expectations. Member participation must also be supported by optimal service quality in the cooperative.*

*The research found that the quality of service were mostly stated to be quite good. Most of the members participation was stated to be quite good. And there is a very weak relationship between the variable quality of service with the participation of members in KSU Tandangsari.*

*Keyword : Quality, service, participation, member, cooperative*

## RINGKASAN

**Alvie Alifiansyah**, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Dalam Pemanfaatan Pelayanan, Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha Tandangsari Kabupaten Sumedang di bawah bimbingan Dr. H. Ery Supriyadi. R., Ir., MT.

KSU Tandangsari merupakan koperasi yang anggotanya adalah peternak sapi di daerah Tandangsari dan sekitarnya. Usaha yang dikelola antara lain unit simpan pinjam dan unit sapi perah. Keberhasilan KSU Tandangsari tergantung pada partisipasi anggotanya dan kualitas pelayanan dari karyawan dalam melayani anggotanya.

Permasalahan pada unit simpan pinjam KSU Tandangsari adalah anggota lebih sering meminjam dibandingkan menyimpan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota sebagai pengguna dalam pemanfaatan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk kategori cukup baik. Hubungan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota di KSU Tandangsari adalah sangat lemah. Hubungan kedua variabel bersifat terbalik, dengan demikian dapat diartikan bahwa kenaikan kualitas pelayanan belum tentu menentukan partisipasi anggota.

Kata kunci: Kualitas, pelayanan, partisipasi, anggota, koperasi.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan sebuah laporan penelitian dalam bentuk skripsi ini. Salawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi pembawa rahmat dan tauladan bagi seluruh umat, yaitu Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat serta kepada seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Alhamduillah atas ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan bagian akhir dari amanah keilmuan selaku mahasiswa yaitu menyusun sebuah laporan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PENGGUNA DALAM PEMANFAATAN PELAYANAN”**.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat akademik dalam menempuh ujian siding sarjana, guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Koperasi Indonesia (Ikopin). Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan sehingga dengan demikian skripsi ini dapat bermanfaat bagi peningkatan dan pengembangan koperasi di Indonesia.

Segala bentuk kerendahan hati dan ketulusan, penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan yang terdalam kepada kedua orangtua saya Bapak Selamat Sahani dan Ibu Erni Budivani tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moral maupun materil, dan juga telah memberikan doa yang

tiada hentinya. Terima kasih atas segala bentuk dukungan yang tidak akan pernah ternilai harganya. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan membalasnya dengan keberlimpahan kebahagiaan. Karya ini tidak mungkin dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang sangat besar artinya bagi penulis. Untuk itu patutlah kiranya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Yang terhormat, Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Drs. Sukmahadi, M.Si, Ak selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis, terima kasih untuk kritik dan saran sehingga skripsi ini bias menjadi lebih baik.
3. Yang terhormat, Dr. Maman Suratman. Drs., MS selaku dosen penelaah konsentrasi yang juga memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Dr. H. Gijanto Purbo Suseno S.E., M.Sc AD selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Konsentrasi Manajemen Bisnis, khususnya dosen yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmunya selama penulis menuntut ilmu di Institut Koperasi Indonesia (Ikopin).

6. Seluruh staf administrasi dan sekretariat serta karyawan dan karyawan perempuan perpustakaan Ikopin yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Pupung Purwana selaku ketua KSU Tandangsari dan jajarannya terima kasih telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan banyak membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.
8. Untuk Irma Nur Baitsu Rahmah terima kasih telah meluangkan waktu dan tenaganya dari awal penelitian hingga akhir selalu menemani, memberikan support, mendoakan, memberikan saran dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan: Widya Agustina, Sari Sukmawati, Mustopa, Haikal, Vani, Hena, Faisal Silmi, Windi dan Alya terimakasih telah membantu saya dan memberi dukungan, semangat untuk menulis skripsi ini.
10. Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan menjadikan sesuatu yang bernilai ibadah dihadapan-Nya, serta diganjar dengan pahala dan kebaikan. Aamiin.

*Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.*

Jatinangor, Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP .....	i
ABSTRACT .....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah .....	13
2.1.1 Pendekatan Koperasi.....	13
2.1.1.1 Pendekatan Koperasi Simpan Pinjam .....	23



2.1.1.2 Kegiatan Usaha Simpan Pinjam.....	26
2.1.2 Pendekatan Manajemen .....	35
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis .....	37
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	38
2.1.5 Pengertian Kualitas .....	39
2.1.6 Pengertian Pelayanan .....	40
2.1.7 Pelayanan Pada Anggota.....	42
2.1.8 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	43
2.1.9 Kualitas Pelayanan Unit Simpan Pinjam terhadap Partisipasi Anggota Koperasi.....	46
2.1.10 Kerangka Berpikir Penelitian.....	49
2.2 Metode Penelitian.....	49
2.2.1 Metode yang Digunakan .....	49
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) .....	51
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya .....	52
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
2.2.5 Analisis Data.....	54
2.2.6 Tempat Penelitian .....	62
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian.....	62
<b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>63</b>
3.1 Keadaan Umum Koperasi .....	63
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KSU Tandangsari.....	63
3.1.2 Visi dan Misi.....	66
3.2 Stuktur Organisasi Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari.....	67

3.3 Kegiatan Usaha KSU Tandangsari.....	77
3.4 Permodalan dan Keadaan Keuangan KSU Tandangsari .....	84
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi .....	91
3.5.1 Definisi Koperasi .....	91
3.5.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi .....	93
3.5.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi .....	97
3.5.4 Implementasi Koperasi Sebagai Organisasi Sosio Ekonomi .....	101
3.6 Keadaan Umum Wilayah Kerja KSU Tandangsari .....	103
3.6.1 Keadaan Fisik dan Geografis KSU Tandangsari .....	103
3.6.2 Keadaan Sosial KSU Tandangsari .....	104
3.6.3 Keadaan Ekonomi .....	106
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>108</b>
4.1. Kualitas Pelayanan di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari .....	108
4.2 Partisipasi Anggota di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari .....	136
4.3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Partisipasi Anggota di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari .....	149
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>152</b>
5.1 Kesimpulan .....	152
5.2 Saran .....	152
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>154</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Anggota Aktif dan Pasif di Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari Tahun 2014-2018 .....	4
Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari .....	5
Tabel 1.3 Piutang di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari .....	6
Tabel 1.4 Produk Simpanan di Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari	6
Tabel 1.5 Perkembangan Data Partisipasi Pinjaman Anggota Pada Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari .....	9
Tabel 1.6 Perkembangan Data Partisipasi Anggota Simpanan Pada Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari .....	10
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel.....	50
Tabel 2. 3 Lanjutan Operasionalisasi Variabel .....	51
Tabel 2. 4 Cara Menentukan Data yang Diperoleh .....	53
Tabel 2. 5 Tanggapan Responden bagi tiap indikator kualitas pelayanan .....	56
Tabel 2. 6 Rekapitulasi Nilai dari Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 2. 7 Tanggapan Responden Bagi Tiap Indikator Partisipasi Anggota ....	58
Tabel 2. 8 Rekapitulasi Nilai dari Variabel Partisipasi Anggota .....	58
Tabel 2. 9 Rancangan Perhitungan Korelasi .....	60
Tabel 2. 10 Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 3. 1 Perkembangan Populasi Sapi Perah Tahun 2018.....	80
Tabel 3.2 Perkembangan Modal Sendiri dan Modal Asing di KSU Tandangsari Tahun 2014-2018 .....	85

Tabel 3. 3	Standar Penilaian Rasio Likuiditas .....	86
Tabel 3. 4	Perkembangan Rasio Likuiditas KSU Tandang Sari Tahun 2014-2018 .....	87
Tabel 3.5	Standar Penilaian Rasio Solvabilitas (Total Hutang terhadap Total Aktiva) .....	88
Tabel 3. 6	Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Tandang Sari tahun 2014-2018 .....	88
Tabel 3. 7	Standar Penilaian Rentabilitas Modal Sendiri .....	89
Tabel 3. 8	Perkembangan Rasio Rentabilitas KSU Tandang Sari tahun 2014-2018 .....	90
Tabel 3. 9	Implementasi Definisi Koperasi di KSU Tandang Sari .....	91
Tabel 3. 10	Lanjutan Implementasi Definisi Koperasi di KSU Tandang Sari .....	92
Tabel 3. 11	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KSU Tandang Sari .....	93
Tabel 3. 12	Lanjutan Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KSU Tandang Sari .	94
Tabel 3. 13	Lanjutan Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KSU Tandang Sari .	95
Tabel 3. 14	Lanjutan Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KSU Tandang Sari .	96
Tabel 3. 15	Lanjutan Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KSU Tandang Sari .	97
Tabel 3. 16	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada KSU Tandang Sari .....	98
Tabel 3. 17	Lanjutan Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi di KSU Tandang Sari .....	99
Tabel 3. 18	Lanjutan Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi di KSU Tandang Sari .....	100
Tabel 3. 19	Lanjutan Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi di KSU Tandang Sari .....	101

Tabel 4.1	Penilaian Anggota Terhadap Keoptimalan Dalam Melayani Simpanan Anggota.....	109
Tabel 4.2	Penilaian Anggota Terhadap Keoptimalan Dalam Melayani Pinjaman Anggota.....	110
Tabel 4.3	Penilaian Anggota Terhadap Ketepatan Waktu Karyawan Dalam Menagih Pinjaman Anggota .....	111
Tabel 4.4	Penilaian Anggota Terhadap Ketanggapan Karyawan Dalam Membantu Transaksi.....	112
Tabel 4.5	Penilaian Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan .....	113
Tabel 4.6	Penilaian Anggota Terhadap Kemampuan Karyawan .....	115
Tabel 4.7	Penilaian Anggota Terhadap Kesopanan Karyawan Dalam Melayani Anggota.....	116
Tabel 4.8	Penilaian Anggota Terhadap Kepercayaan Terhadap Karyawan ..	117
Tabel 4.9	Penilaian Anggota Terhadap Kepedulian Karyawan Pada Anggota	118
Tabel 4.10	Penilaian Anggota Terhadap Kemudahan Komunikasi Karyawan Kepada Anggota.....	120
Tabel 4.11	Penilaian Anggota Terhadap Karyawan Dapat Memenuhi Kebutuhan Anggota.....	121
Tabel 4.12	Penilaian Anggota Terhadap Karyawan Memadai Kebutuhan Anggota.....	123
Tabel 4.13	Penilaian Anggota Terhadap Kemudahan Lokasi USP Tandangsari dalam Bertransaksi.....	124
Tabel 4.14	Penilaian Anggota Terhadap Kebersihan Lokasi Transaksi .....	126

Tabel 4. 15	Penilaian Anggota Terhadap Kerapihan Seragam Karyawan .....	127
Tabel 4. 16	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan .....	128
Tabel 4. 17	Penilaian Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Usaha Yang Disediakan Koperasi .....	136
Tabel 4. 18	Penilaian Terhadap Besar Simpanan Koperasi .....	137
Tabel 4. 19	Penilaian Terhadap Frekuensi Pinjaman .....	138
Tabel 4. 20	Penilaian Terhadap Pengembalian Pinjaman .....	139
Tabel 4. 21	Penilaian Terhadap Frekuensi Pengembalian Pinjaman .....	140
Tabel 4. 22	Penilaian Terhadap Bunga Pinjaman Yang Dibayarkan .....	141
Tabel 4. 23	Penilaian Terhadap Besarnya Pinjaman Anggota .....	142
Tabel 4. 24	Penilaian Terhadap Perputaran Pinjaman Anggota .....	143
Tabel 4. 25	Penilaian Terhadap Jumlah Pendapatan Anggota .....	144
Tabel 4. 26	Rekapitulasi Partisipasi Anggota .....	145
Tabel 4. 27	Rank Spearman .....	150

IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Proses Manajemen Dalam Perusahaan .....	38
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir Penelitian.....	49
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari ...	68
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari yang Diusulkan.....	69

