

**ANALISIS PELAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA DALAM MELAKUKAN  
PINJAMAN**

(Studi Kasus pada Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Kota Depok)

**SKRIPSI**

Oleh :

**WANJEN BARITA TUA SITUMORANG**

**C 1140313**

Pembimbing :

**DR. H. Wawan Lulus Setiawan,Ir.,M.Sc**



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN KOPERASI DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA  
DALAM MELAKUKAN PINJAMAN**

**NAMA : WANJEN BARITA TUA SITUMORANG**

**NRP : C1140313**

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

Pembimbing,



**Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc**

Direktur Prodi S1 Manajemen,



**Dr. H. Gianto Purbo Suseno, S.E., M.Sc.**

**IKOPIN**

## RIWAYAT HIDUP

**Wanjen Barita Tua Situmorang**, penulis dilahirkan di Pematang Siantar, pada tanggal 01 Januari 1992. Penulis merupakan anak ke kedua dari lima bersaudara, putra dari Bapak Jamian Situmorang (Alm) dan Ibu Eny Florida Br Ambarita

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. SD Negeri No. 096130 Balata, Kecamatan Jorlang Hataran, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatra Utara tahun 1996-2003
2. SMP Negeri 1 Jorlang Hataran, Kecamatan Jorlang Hataran, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatra Utara tahun 2003-2006
3. SMA Negeri 1 Dolok Panribuan, Kecamatan Dolok Panribuan, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatra Utara tahun 2006-2009
4. Penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Program S1 Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran terhitung mulai tahun 2014 dan lulus di tahun 2018.

Pengalaman Organisasi :

1. Ketua Muda-Mudi gereja HKBP Nusa Dua, Bali : Tahun 2014

## ABSTRACT

**Wanjen Barita Tua Situmorang (C1140313), “Analysis Cooperative Service in Order to Increase Members Participation in doing Loans”. Case Study in Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan at Depok City (KPPD), under the guidance of Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, M.Sc**

*This study aims to see how an overview of the services provided by KPPD and responses a member of on the implementation of the services that are provided KPPD as well as his hope .The sample used in this research a total of 35 peoples .To update the data writer doing an interview to the management and the spread of the questionnaire to members of*

*Members participation can be increased one of which is through increased services provided by cooperatives .To the case with kppd , used of service approach various health services services .*

*From the research used , so the results showed that the ministry of KPPD it can be said has been good enough .While the response they received from a member of as a reservoir have the majority of the members contribute although not even all of it and participation loan that must be further enhanced .KPPD services should get immediate priority to be increased again is to understand the needs of the membership , pay attention to a member of , friendliness employees civility employees , attention to the members of employees , the speed of employees .So that members participation in KPPD can increase , so measures to increase the service must be done .*



IKOPIN

## RINGKASAN

**Wanjen Barita Tua Situmorang (C1140313), Analisis Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Dalam Melakukan Pinjaman. Studi kasus pada Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok (KPPD), dibawah bimbingan DR. H. Wawan Lulus Setiawan,Ir.,M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran mengenai pelayanan yang diberikan oleh KPPD dan tanggapan anggota mengenai pelaksanaan serta harapan pelayanan yang diberikan KPPD. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 35 orang. Untuk memperoleh data penulis melakukan wawancara kepada pengurus dan penyebaran kuesioner kepada anggota.

Partisipasi anggota dapat ditingkatkan salah satunya melalui peningkatan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Untuk kasus pada KPPD, digunakan pendekatan pelayanan yaitu pelayanan jasa.

Dari hasil penelitian yang digunakan, maka diperoleh hasil bahwa pelayanan dari KPPD dapat dikatakan sudah cukup baik. Sedangkan tanggapan dari anggota sebagai penyimpan sudah mayoritas anggota berkontribusi walaupun belum keseluruhannya dan partisipasi pinjaman yang harus lebih ditingkatkan lagi. Pelayanan KPPD yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan lagi adalah memahami kebutuhan anggota, memberikan perhatian kepada anggota, keramahan karyawan kesopanan karyawan, perhatian karyawan ke anggota, kecepatan karyawan. Maka agar partisipasi anggota di KPPD dapat meningkat, maka upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan harus dilakukan



IKOPIN

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa dilimpahkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Dalam Melakukan Pinjaman. Studi kasus pada Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok (KPPD).

Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan sehubungan dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis sendiri, oleh karena itu kritik serta saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi yang akan datang. Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil. Terkhusus penulis sampaikan rasa hormat dan sembah sujud kepada yang tercinta Ibunda Eny Florida Br Ambarita, atas doanya sepanjang waktu demi terselesainya skripsi ini.

Dan tak lupa rasa terimakasih yang timbul dari lubuk hati yang paling dalam kupersembahkan kepada :

1. Yang Terhormat, Bapak DR.H.Wawan Lulus Setiawan,Ir.,M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk

memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat sehingga penulisan ini selesai.

2. Yang Terhormat, Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku penelaah koperasi yang telah memberi banyak saran dan masukan.
3. Yang Terhormat, Bapak DR. Maman Suratman, Drs.,M,Si selaku penelaah jurusan yang telah memberi banyak saran dan masukan.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan IKOPIN.
5. Kementerian Koperasi yang telah memberikan beasiswa penuh dari semester 1-8 kepada saya selama di IKOPIN.
6. Para pengurus, karyawan dan anggota Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Kota Depok yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
7. Abang William Rizal dan Kaka Dewi Sijabat dan adikku tercinta Alex Budiarto, Riko Antoni dan Irfan Krismas Situmorang yang selalu mendukung dan mendoakan.
8. Saudara terkasih Bapauda dan Nanguda dan juga Niko dan Naomi Aritonang yang menjadi bagian dari hidupku dan yang selalu mendoakan dan mendukung dari segala hal.
9. Kepada segenap keluarga Opung, Tulang, Bapatua, Bapauda dan juga Abang dan Adik dan juga lae dan Pariban sekalian, terkhusus kepada Tulang Martha Dan dan Nantulang yang selalu mengingatkan untuk selalu setia berdoa dan belajar dengan tekun.

10. Secara terkhusus kepada Bang Jerri dan Kak Venta yang menjadi media sehingga saya bisa kuliah dan memperoleh beasiswa di IKOPIN.
11. Seluruh segenap rekan kerja terkhusus kepada Labora Studio, Situmeang Production serta Toda Studio yang selalu memberi dukungan dana melalui proyek-proyek yang kita kerjakan bersama-sama.
12. Antung Alfian dan Sari Putri yang menjadi teman curhat dan juga menjadi teman sejati selama berada di Jatinangor. dan memberi dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Semoga amal dan kebaikan dari semua pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis sampaikan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis

IKOPIN



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>8</b>
2.1 Pendekatan Masalah.....	8
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	8
2.1.1.1. Definisi Jatidiri Koperasi .....	8
2.1.1.2. Manajemen Koperasi .....	25
2.1.1.3 Perangkat Organisasi Koperasi .....	26
2.1.1.4 Keanggotaan Koperasi .....	35
2.1.1.5 Jenis-jenis Koperasi di Indonesia.....	38
2.1.1.6. Permodalan Koperasi .....	40
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis .....	42
2.1.3 Pendekatan Pelayanan.....	45
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	46
2.2 Metode Penelitian.....	52
2.2.1 Metode yang Digunakan .....	52
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasional Variabel).....	53
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	55
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	56
2.2.5 Analisis Data (Pengolahan Data) .....	57
2.2.6 Tempat/ Lokasi Penelitian.....	64
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	64
<b>BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>65</b>
3.1. Keadaan Umum Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok.....	65

3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Pedagan Pusat Perbelanjaan Depok.	65
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok...	69
3.1.3. Keadaan Permodalan Koperasi Pedagang Pusat Perbelanjaan Depok	81
3.1.4. Keadaan Keuangan Koperasi Pedagan Pusat Perbelanjaan Depok.....	81
3.1.5. Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi.....	84
3.1.6. Implementasi Jatidiri Koperasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	94
4.1. Profil Responden Koperasi KPPD .....	94
4.2. Pelaksanaan Pelayanan Pada KPPD.....	94
4.2.1. Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ).....	95
4.2.2. Ketanggapan ( <i>Responsivness</i> ).....	97
4.2.3. Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	99
4.2.4. Empati ( <i>Empathy</i> ).....	101
4.2.5. Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	102
4.3. Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Pada KPPD.....	103
4.3.1. Tanggapan dan Harapan Responden mengenai Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	104
4.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan ( <i>Responsivness</i> ) ....	108
4.3.3. Tanggapan dan Harapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	113
4.3.4. Tanggapan Responden Mengenai Empati ( <i>Empathy</i> ).....	117
4.3.5. Tanggapan dan Harapan Mengenai Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	121
4.3. Upaya-Upaya Yang Perlu Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota .....	132
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	135
5.1. Simpulan .....	135
5.2. Saran.....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	138

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Anggota KPPD.....	3
Tabel 1.2 Perkembangan Partisipasi Anggota.....	4
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel.....	54
Tabel 2.2 Pengukuran Untuk Setiap Indikator Pelaksanaan .....	58
Tabel 2.3 Akumulasi Tingkat Penilaian Pelaksanaan.....	59
Tabel 2.4 Pengukuran Untuk Setiap Indikator Harapan.....	61
Tabel 2.5 Akumulasi Tingkat Penilaian Harapan .....	61
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota Per 31 Desember 2017 .....	79
Tabel 3.2 Kategori Kualitas Anggota per 31 Desember 2017 .....	79
Tabel 3.3 Permodalan Koperasi Tahun 2017.....	80
Tabel 3.4 Implementasi Nilai Koperasi .....	84
Tabel 3.5 Implementasi Prinsip.....	85
Tabel 3.6 Kinerja KPPD Berdasarkan Koperasi .....	87
Tabel 3.7 Kinerja KPPD Berdasarkan Daya Saing .....	91
Tabel 4.1 Karakteristik Responden KPPD .....	94
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Lokasi KPPD .....	104
Tabel 4.3 Harapan Responden Mengenai Indikator Lokasi KPPD .....	104
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kerapihan Pakaian Karyawan .....	105
Tabel 4.5 Harapan Responden Mengenai Indikator Kerapihan Pakaian Karyawan .....	106
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Ketersediaann Sarana Komunkasi.....	107
Tabel 4.7 Harapan Responden Mengenai Indikator Ketersediaann Sarana Komunikasi ... ..	108

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Memberikan Pelayanan Yang	Cepat	
.....		109
Tabel 4.9 Harapan Responden Mengenai Indikator Memberikan Pelayanan Yang	Cepat	
.....		109
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sikap Karyawan Melayani	Anggota	
.....		110
Tabel 4.11 Harapan Responden Mengenai Indikator Sikap Karyawan Melayani	Anggota	
.....		111
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Penyampaian Informasi	Yang Jelas	
.....		112
Tabel 4.13 Harapan Responden Mengenai Indikator Penyampaian Informasi	Yang	Jelas
.....		112
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sikap Kesopanan	Karyawan	
.....		113
Tabel 4.15 Harapan Responden Mengenai Indikator Sikap Kesopanan Karyawan		
.....		114
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sifat Dapat Dipercaya		
.....		115
Tabel 4.17 Harapan Responden Mengenai Indikator Sifat Dapat Dipercaya		
.....		116
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Penanganan Keluhan	Anggota	
.....		116
Tabel 4.19 Harapan Responden Mengenai Indikator Penanganan Keluhan	Anggota	
.....		117
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perhatian Karyawan	Terhadap Anggota	
.....		118

Tabel 4.21 Harapan Responden Mengenai Indikator Perhatian Karyawan Terhadap Anggota .....	118
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Memahami Kebutuhan Karyawan .....	119
Tabel 4.23 Harapan Responden Mengenai Indikator Memahami Kebutuhan Karyawan .....	120
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Memberikan Pelayanan Yang Sama .....	121
Tabel 4.25 Harapan Responden Mengenai Indikator Memberikan Pelayanan Yang Sama .....	121
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemampuan Karyawan Melakukan Tugas .....	122
Tabel 4.27 Harapan Responden Mengenai Indikator Kemampuan Karyawan Melakukan Tugas .....	123
Tabel 4.28 Rekapitulasi Penilaian Terhadap Tanggapan Anggota Mengenai Pelayanan.....	124
Tabel 4.29 Rekapitulasi Penilaian Terhadap Harapan Anggota Mengenai Pelayanan .....	125
Tabel 4.30 Akumulasi Penilaian Tanggapan dan Harapan Pelayanan .....	126
Tabel 4.31 Urutan Tingkat Tanggapan dan Harapan Berdasarkan Ranking... ..	127

IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi dan Kedudukannya pada Lingkungan Ekonomi Pasar.....	18
Gambar 2.2. Diagram Model Kisi-Kisi (Grid Model).....	24
Gambar 2.3 Pengertian koperasi.....	47
Gambar 2.4 kerangka berpikir analisis pelayanan KPPD.....	47
Gambar 2.5 Diagram Cartesius.....	63
Gambar 3.1 Poto Pengawas.....	72
Gambar 3.2 Poto Pengurus.....	76
Gambar 3.3 Poto Manajer dan Karyawan.....	77
Gambar 3.4 Diagram ICA Grid.....	92
Gambar 4.1 Peta lokasi koperasi.....	95
Gambar 4.2 Kerapihan pakain karyawan.....	96
Gambar 4.3 Sikap kesopanan karyawan.....	99
Gambar 4.4 Diagram kartesius.....	129

# IKOPIN